



Stichting Keurmerk Fysiotherapie • Westerlaan 51 • 8011 CA Zwolle
KvK 61758647 •
www.keurmerkfysotherapie.nl

Verslag Geschillencommissie 2018

Met dit verslag wordt aangegeven wat de werkzaamheden in het jaar 2018 waren (artikel 3 lid 3, aanhef en onder C, uitvoeringsregeling WKKGZ).

De geschillenregeling houdt in dat eerst getracht wordt de klacht op te lossen via de klachtenfunctionaris van de fysiotherapeut tot wie de klacht zich richt.

Voorts zal een mediator in de persoon van mr. R van den Heuvel proberen via mediation het geschil op te lossen.

Tot slot kan de klager de klacht doorsturen naar de Geschillencommissie.

In 2018 zijn twee klachten in behandeling genomen, waarover hieronder meer.

De geschillencommissie is conform de huidige wetgeving ingericht.

De wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (STB. 2015/407) verplichtte immers de zorgaanbieder tot aansluiting bij een geschilleninstantie binnen één jaar na 1 januari 2016. Geschilleninstanties moesten beschikken over een voorzitter, secretaris en representatief te achten vertegenwoordigers vanuit het vakgebied. Tot de geschillencommissie is derhalve één lid van een patiëntenorganisatie en één lid uit de geleding van de fysiotherapeuten toegetreden.

De samenstelling van de geschillencommissie is als volgt:

Voorzitter: de heer mr. drs. H Vegter, (rechter)

Ambtelijk secretaris: mevrouw mr. J.A. van Keulen (advocaat/mediator)

Lid: de heer R. van Aalst (fysiotherapeut)

Lid. de heer R. Fokkink (patiënten geleding)

Er is op de website van Stichting Keurmerk plaats ingeruimd voor een modelformulier, waarmee klachten kunnen worden ingediend, die op een afgeschermd deel van de website worden ontvangen. Daarmee beschikt de Stichting Keurmerk over een procedure waarin maatwerk kon worden geleverd om klachten efficiënt en effectief te behandelen.

Klacht 1

Op 15 mei 2018 kwam een klacht binnen over een praktijk in Vlaardingen. Op basis van artikel 11.7 van de geschillenregeling Stichting keurmerk is na overleg met de

voorzitter door mij als secretaris een voorstel gedaan om de zaak in der minne te regelen.

De beklagde was daartoe niet bereid en verzocht de commissie uitspraak te doen. Uiteindelijk is uitspraak gedaan door de geschillencommissie op 1 februari 2019.

Op grond van beleidsregels TH/BR - 012 van de Nederlandse Zorg Autoriteit handelend over de transparantie inzake informatievoorziening van zorgaanbieders aan de consument en met name beleidsregel 4 lid 1 en lid 2 juncto artikel 5 lid 3 is geoordeeld dat de klacht onder de reikwijdte van het reglement viel en klager ontvankelijk was in zijn klacht.

Klager had geklaagd over onduidelijkheid van het aantal behandelingen dat op grond van zijn verzekering werd vergoed.

De klacht is gegrond bevonden en de geschillencommissie heeft geoordeeld dat een redelijk oplossing van het geschil ligt in het bij helfte te verdelen van een declaratie van € 294,75 zodat klager een bedrag van € 147,37 aan de beklagde fysiotherapeut diende te betalen.

Gedurende het jaar 2018 zijn zowel klager als de beklagde fysiotherapeut op de hoogte gehouden van vertragingen die ontstonden in de afwikkeling van de klacht.

Klacht 2

Op 14 mei 2018 is de klacht bij de geschillencommissie ingediend via het daartoe beschikbaar gestelde formulier. De klaagster vond dat haar privacy was geschonden door de beklagde fysiotherapeut. De klachtenfunctionaris van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie Mr. M.A. van den Heuvel heeft voor die tijd getracht de zaak in der minne te regelen. Aangezien klaagster haar grieven niet telefonisch wilde toelichten, heeft de mediation geen succes gehad.

De ontvangst van de klacht is bevestigd en klaagster is tussentijds medegedeeld welke termijnen werden gehanteerd.

Op 30 november 2018 heeft de secretaris partijen meegedeeld dat op zo kort mogelijk termijn uitspraak zou worden gedaan.

De klacht hield zakelijk weergegeven in dat de ramen op de locatiewestie tijdens de bezoeken van klaagster aan aangeklaagde niet afgeschermd waren.

De geschillencommissie heeft geoordeeld dat deze klacht valt onder de reikwijdte van het reglement en dat klaagster daarom wel ontvankelijk was in haar klacht.

De commissie is tot het oordeel gekomen dat klaagster haar klachten onvoldoende had onderbouwd zeker gezien het verweer van de beklagde fysiotherapeut zodat niet is komen vast te staan dat klaagster daadwerkelijk in haar privacy is geschonden. De klacht werd bij uitspraak van 9 januari 2019 ongegrond geacht.

Mr. Annette van Keulen

Ambtelijk secretaris

20 juni 2019