

Reglement Geschillencommissie Keurmerk Fysiotherapie

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder

- een fysiotherapeut of instelling van fysiotherapeutische zorg die zich heeft aangesloten bij de Geschillencommissie Keurmerk Fysiotherapie
- een rechtspersoon die een instelling exploiteert zoals bedoeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, waarin fysiotherapeutische zorg wordt verleend en die zich heeft aangesloten bij de geschillencommissie

Klager

- de natuurlijke persoon, cliënt/patiënt zelf, die een geschil indient
- de vertegenwoordiger van de cliënt/patiënt
- nabestaande van de cliënt/patiënt
- stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid indien deze stichting of vereniging volgens haar statuten een belang behartigt dat in geding is.

Aangeklaagde

Een bij de geschillencommissie aangesloten fysiotherapeut of aangesloten praktijk / instelling zoals bedoeld in de Wkkgz. Bij klachten en geschillen over personen die in de praktijk/instelling van deze zorgaanbieder werkende personen betreffen, wordt de verantwoordelijke zorgaanbieder aangesproken.

Geschil

Er is sprake van een geschil indien:

- klager oordeelt is dat de uitkomst van de gevolgde klachtenprocedure op basis van de klachtenregeling, zijn klacht in onvoldoende mate wegneemt dan wel meent dat zijn klacht niet op de goede wijze is afgehandeld;
- klager meent dat is gehandeld in strijd met de klachtenregeling;
- van klager, in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht, op basis van de klachtenregeling, indient bij aangeklaagde, een en ander conform artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz en de memorie van toelichting bij dit artikel;
- wanneer een persoon die door aangeklaagde ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd van oordeel is dat de klacht niet is opgelost.

Klacht

Een uiting van ongenoegen over gedragingen van de zorgaanbieder, en/of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen, jegens cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening op het gebied van fysiotherapeutische zorg. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op de geleverde fysiotherapeutische zorg, de gedraging, de dienstverlening of de organisatie van de praktijk in relatie met de fysiotherapeutische zorg.

Klachtbehandeling

Behandeling van de klacht, met betrokkenheid van de klachtenfunctionaris, zoals bedoeld in artikel 13 tot en met 17 van de Wkkgz.

Klachtenregeling

De klachtenregeling die de zorgaanbieder hanteert.

Geschillencommissie

De door de Stichting Keurmerk Fysiotherapie en de cliëntenorganisatie Zorgbelang Nederland ingestelde onafhankelijke geschillencommissie die belast is met de behandeling van ingediende geschillen op grond van de Wkkgz.

Bemiddeling

Het initiëren van communicatie tussen partijen met het doel om tot een minnelijke oplossing te komen.

Bureau

Het ambtelijke ondersteuningsbureau van de geschillencommissie.

Wkkgz

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wet van 7 oktober 2015, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg).

Hij/Zij

In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

Organisatie van deelnemers

Stichting Keurmerk Fysiotherapie

Zorgbelang Nederland

de representatieve organisatie voor cliënten/patiënten

Reglement

Reglement Geschillen Stichting Keurmerk Fysiotherapie

Fysiotherapeutische zorg:

- zorg zoals fysiotherapeuten die plegen te bieden
- in een voorkomend geval naast fysiotherapeutische zorg tevens andere zorg

Artikel 2 Doelstelling

Het Reglement heeft de volgende doelstellingen:

- het rechtdoen aan de belangen van de individuele klager;
- het bieden van een laagdrempelige procedure voor indiening en behandeling van geschillen tussen klager en zorgaanbieder/zorgverlener;
- het onderzoeken en beoordelen van de gegrondheid van een geschil strekkend tot een bindend advies;
- het leveren van een bijdrage aan de bevordering van de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg door het geven van aanbevelingen door de geschillencommissie.

Artikel 3 Taak

De geschillencommissie heeft als taak:

- geschilbeslechting over gedragingen van zorgaanbieder jegens cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;
- het bevorderen van een minnelijke oplossing of het doen van een bindend advies;
- registratie van de geschillen en uitbrengen van een jaarverslag;
- structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening van fysiotherapeuten signaleren.

Artikel 4 Totstandkoming, samenstelling en benoeming van de geschillencommissie

- 4.1 De geschillencommissie is ingesteld door het Keurmerk en functioneert als geschillencommissie in de zin van artikel 19 van de Wkkgz.
- 4.2 De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter, een Keurmerkdeelnemer-beroepsgenoot en een lid-patiëntvertegenwoordiger van de cliënten-/patiëntenorganisatie.
- 4.3 De voorzitter beschikt over de titel meester in de rechten en beschikt over kennis en ervaring op het gebied van geschilbeslechting en gezondheidsrecht. De voorzitter wordt benoemd door het Keurmerk Fysiotherapie en de cliënten-/patiëntenorganisatie, voor de periode van vier jaar en is tweemaal terstond herbenoembaar.
- 4.4 Bij de behandeling van een geschil bestaat de geschillencommissie uit drie leden of één lid. Indien de geschillencommissie bestaat uit één lid dan is dat de voorzitter die beschikt over de titel meester in de rechten. Besluiten tot behandeling van een geschil met/door een lid worden genomen in de voltallige geschillencommissie.
- 4.5 De leden worden benoemd door de stichting het Keurmerk Fysiotherapie voor het cliënten-/patienten lid op eenzijdig bindende voordracht van Zorgbelang Nederland en nadat de geschillencommissie is gehoord. Leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn tweemaal terstond herbenoembaar.
- 4.6 De leden mogen:
 - gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie, niet gewerkt hebben voor of enige functie bekleed hebben bij de deelnemersorganisatie of voor, onderscheidenlijk een patiëntenorganisatie;
 - vanaf de aanvaarding van hun functie, niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij de deelnemersorganisatie, of voor, onderscheidenlijk een patiëntenorganisatie;
 - niet werkzaam zijn bij de aangeklaagde noch werkzaam zijn bij het bedrijf waar klager werkzaam is.
- 4.7 Het bestuur van de stichting het Keurmerk Fysiotherapie kan, al dan niet op verzoek van de geschillencommissie, een deelnemer-beroepsgenoot ontslaan uit zijn functie. Redenen hiervoor zijn onder meer
 - eigen verzoek van het geschillencommissielid;
 - einde van de zittingsperiode van het geschillencommissielid;
 - kennelijke ongeschiktheid voor de taak.

- 4.8 De geschillencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden.
Bij tussentijds aftreden van een lid neemt een opvolger diens plaats in op het rooster van aftreden.
- 4.9 Aan de geschillencommissie wordt ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd met als taken de administratieve verwerking zoals registreren, verslagleggen en het voeren van correspondentie. De registratie van geschillen geschiedt zodanig dat de privacy van de klager en in acht wordt genomen. De ambtelijk secretaris is jurist en geen lid van de geschillencommissie.

Artikel 5 Terugtrekking

Indien een lid van de geschillencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen geschil dan treedt dit lid terug uit de geschillencommissie gedurende de behandeling van het bedoelde geschil.

Artikel 6 Verschoning en wraking

Verschoning

Een lid van de geschillencommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden gereede twijfel kan bestaan aan zijn onpartijdigheid.

Wraking

Klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen schriftelijk bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de geschillencommissie aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De geschillencommissie beoordeelt het bezwaar.

Vervanging

In geval van terugtrekking, verschoning of wraking wordt voor de behandeling van de klacht het lid van de geschillencommissie vervangen door zijn plaatsvervanger.

Artikel 7 Bevoegdheden van de geschillencommissie

De geschillencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- een uitspraak te doen over een geschil bij wege van bindend advies;
- een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot € 25.000 indien daartoe door klager bij aanvang van de geschilprocedure aan artikel 8 lid 5 is voldaan;
- een wettelijke rente over het op basis van het voorgaande lid toegekende schadevergoeding toekennen;
- een betalingsverplichting vaststellen;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor het geschil relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de patiënt met inachtneming van de wettelijke bepalingen;
- het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende geschil zijn betrokken;
- het horen van getuigen;
- het inschakelen van deskundigen.
- iedere beslissing nemen die zij redelijk acht ter beëindiging van het geschil.

Artikel 8 Indienen van een geschil

- 8.1 Het geschil wordt schriftelijk en ondertekend bij het secretariaat van de geschillencommissie ingediend. Het geschil is in de Nederlandse taal opgesteld. Klager maakt zo mogelijk gebruik van het (digitale) modelformulier op de website.
- 8.2 Klager vermeldt bij de indiening van het geschil:
- zijn naam, adres en telefoonnummer;
 - naam, adres en beroep van aangeklaagde;
 - de gedraging en de gronden waarop het geschil berust;
 - het verloop van de klachtenprocedure voorafgaand aan het geschil;
 - zo nodig een toelichting op één of meer van bovengenoemde punten;
 - indien van toepassing de naam van de betrokken klachtenfunctionaris met contactgegevens;
 - doel indiening van het geschil.
- 8.3 In geval van vertegenwoordiging van klager is een schriftelijke verklaring waaruit de machtiging tot vertegenwoordiging blijkt, een voorwaarde.
- 8.4 Klager is bij indiening van een geschil griffierecht verschuldigd. Het griffierecht bedraagt per 1 januari 2017:
- € 50 bij indiening van een geschil zonder vordering tot schadevergoeding
 - € 100 bij indiening van een geschil met vordering tot schadevergoeding.
- 8.5 Een geschil wordt in behandeling genomen na ontvangst van het griffierecht.
- 8.6 Klager kan de geschillencommissie verzoeken het griffierecht te verminderen indien het griffierecht hem belemmert om een geschil in te dienen. Het verzoek daartoe moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.
- 8.7 De geschillencommissie kan besluiten het griffierecht geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden.
- 8.8 Het griffierecht wordt na de behandeling van het geschil niet terug betaald aan klager, dit ongeacht de uitkomst van de geschilbehandeling.
- 8.9 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 9 Ontvangst van de klacht

- 9.1 *Aanvang*
De geschilprocedure vangt aan op de datum dat aan de in artikelen 8 lid en lid 5 is voldaan. In geval van kwijtschelding van het griffierecht geldt de datum van kwijtschelding als aanvangsdatum van de geschilprocedure.
- 9.2 *Bemiddeling*
De geschillencommissie kan naar een onafhankelijke bemiddelaar verwijzen, met het doel om dat tezamen met de klager en de aangeklaagde een oplossing wordt gevonden voor het geschil. De klager moet instemmen met een bemiddelingspoging en wordt

ook niet ondernomen als uit het geschil blijkt dat eerdere contacten tussen klager en de aangeklaagde over het geschil kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

9.3 *Feitelijk onderzoek*

Indien er geen bemiddelingspoging wordt ondernomen of het geschil niet in der minne kan worden opgelost zendt de geschillencommissie binnen tien werkdagen na ontvangst van het geschil een bevestiging van ontvangst aan de klager en licht deze in over het verdere verloop van de procedure.

9.4 *Informeren aangeklaagde*

Na ontvangst van de stukken ex artikel 9.1.1 van klager of diens vertegenwoordiger, bericht de geschillencommissie aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, tevens de zorgaanbieder, over het feit dat jegens hem of jegens een voor hem werkende beroepsbeoefenaar of andere medewerker het geschil is ingediend.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van het geschil

10.1 Het geschil is niet ontvankelijk als:

- het geschil geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen zoals omschreven in artikel 1 van deze regeling;
- het geschil anoniem is ingediend;
- het geschil is ingediend namens een cliënt/patiënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
- een gelijk geschil van de cliënt/patiënt nog bij de geschillencommissie in behandeling is;
- indien het geschil na een termijn van vijf jaar na de dag waarop de gedraging, waar het geschil betrekking op heeft, plaatsvond;
- het geschil al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

10.2 Over de ontvankelijkheid van het geschil, ingediend bij het secretariaat van de geschillencommissie, beslist de geschillencommissie.

10.3 Indien de geschillencommissie tot niet-ontvankelijkheid besluit, doet zij daarvan, met redenen omkleed, schriftelijk mededeling aan klager.

Artikel 11 Vooronderzoek

11.1 Nadat is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 9 lid 1 start de secretaris het vooronderzoek

11.2 De secretaris stelt partijen in de gelegenheid door hem te worden gehoord.

11.3 De secretaris is bevoegd om partijen te horen, en om getuigen en deskundigen te horen.

11.4 De secretaris is bevoegd om, indien voorafgaand aan het geschil sprake is geweest van klachtbehandeling, bij de in dat traject betrokken klachtenfunctionaris, klager en aangeklaagde zoveel mogelijk inlichtingen in te winnen over het verloop van deze klachtbehandeling.

- 11.5 De secretaris draagt zorg voor een adequate verslaglegging van alle verklaringen van partijen dan wel getuigen en deskundigen die in het kader van het vooronderzoek worden gehoord.
- 11.6 De secretaris draagt er zorg voor dat partijen over en weer in kennis worden gebracht van alle standpunten en feiten die tijdens het vooronderzoek naar voren worden gebracht.
- 11.7 De secretaris is bevoegd om voorstellen te doen om partijen te bewegen tot een zogenaamde minnelijke oplossing van het geschil te komen.
- 11.8 Een minnelijke oplossing komt tot stand indien beide partijen daarmee, schriftelijk, instemmen.
- 11.9 Indien sprake is van een minnelijke oplossing op grond van lid 8 van dit artikel geeft klager daarmee te kennen zijn geschil in te trekken en zal de geschilprocedure worden afgesloten.
- 11.10 Indien uit het vooronderzoek blijkt dat voldoende informatie beschikbaar is om tot een uitspraak te komen dan wel dat het geschil kennelijk ongegrond is kan de voorzitter, op voorstel van en gehoord de secretaris, en in overleg met de leden, besluiten een eindbeslissing te geven. De beslissing in deze wordt op schrift gesteld en met redenen omkleed, met inachtneming van het bepaalde in artikel 11.
- 11.11 Het bepaalde in lid 10 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing indien uit het vooronderzoek blijkt dat sprake is van niet-ontvankelijkheid.
- 11.12 Indien geen sprake is van het bepaalde in de leden 8 tot en met 11 van dit artikel, wordt het vooronderzoek gesloten, waarna verwijzing van het geschil ter behandeling in de commissie plaats zal vinden

Artikel 12 Geschilbehandeling

- 12.1 De geschillencommissie stelt na vaststelling van aanvang (artikel 9, lid 1) de aangeklaagde op de hoogte van de indiening van het geschil en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.
- 12.2 Ten behoeve van de oordeelsvorming kan de geschillencommissie nadere gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de cliënt/patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden. De geschillencommissie kan getuigen en deskundigen horen, en zich laten adviseren door deskundigen.
- 12.3 De geschillencommissie houdt, bij het aanwijzen van locaties waar partijen zullen worden gehoord, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is rekening met de bereikbaarheid en toegankelijkheid van deze locaties voor klager en aangeklaagde. Eventuele lichamelijke beperkingen worden meegenomen in het kader van het bepaalde van dit artikel.
- 12.4 De aangeklaagde heeft vijftien werkdagen de gelegenheid om te reageren op het geschil. Naar het oordeel van de geschillencommissie kan klager vervolgens vijftien werkdagen de tijd krijgen om te reageren op de reactie van aangeklaagde (replik).

Vervolgens krijgt aangeklaagde vijftien werkdagen om te reageren op de repliek (dupliek). Deze reactie wordt ter kennisgeving aan de klager gezonden.

- 12.5 De geschillencommissie hoort klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen een afwijking hiervan rechtvaardigen. Vindt de mondelinge behandeling van het geschil niet in elkaars aanwezigheid plaats, dan stelt de geschillencommissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij. Klager en aangeklaagde behoren, behoudens bijzondere omstandigheden, voor de mondelinge behandeling te verschijnen.
- 12.6 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van het geschil laten bijstaan door derden. De kosten hiervan komen voor rekening van partijen.
- 12.7 De klager en de aangeklaagde hebben het recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van het geschil en waarover de geschillencommissie beschikt.
- 12.8 De stukken die in het geding zijn gebracht door klager respectievelijk aangeklaagde zullen aan de andere partij worden toegezonden dan wel zal de andere partij de gelegenheid worden geboden op enigerlei andere wijze hiervan kennis te nemen.
- 12.9 De geschillencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en hoorzittingen.

Artikel 13 Uitspraak van de geschillencommissie

- 13.1 De geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van het geschil schriftelijk uitspraak door middel van een bindend advies.
- 13.2 De geschillencommissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met in achtneming van de van toepassing zijnde Nederlandse wet – regelgeving.
- 13.3 De geschillencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
- 13.4 De uitspraak wordt schriftelijk gedaan en bevat naast de gemotiveerde beslissing de volgende elementen:
 - de dagtekening van de uitspraak;
 - de ondertekening van de uitspraak;De uitspraak kan een toekenning van schadevergoeding, wettelijke rente en een betalingsverplichting bevatten.
- 13.5 De geschillencommissie doet indien nodig en/of gewenst , gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen,, zo spoedig als mogelijk een uitspraak.
- 13.6 De geschillencommissie is bevoegd om naar aanleiding van haar uitspraak over het geschil aanbevelingen te doen.
- 13.7 De geschillencommissie doet de uitspraak schriftelijk toekomen aan de klager, de aangeklaagde en indien dit niet dezelfde persoon is de zorgaanbieder.

- 13.8 Uitspraken door middel van bindend advies van de geschillencommissie worden, niet tot personen herleidbaar, gepubliceerd op de website.

Artikel 14 Beëindiging van de procedure

De geschillenprocedure is geëindigd wanneer er een minnelijke oplossing gevonden of een bindend advies is gegeven. .

Artikel 15 Registratie en bewaring

- 15.1 De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de geschillendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 15.2 Registratie en dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief van de geschillencommissie.

Artikel 16 Jaarverslag

- 16.1 De geschillencommissie stelt jaarlijks, voor 1 mei, een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin wordt aangegeven:
- een beknopte beschrijving van de geschillenregeling;
 - de samenstelling van de geschillencommissie
 - ;het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen;
 - de strekking van de adviezen en van de geschillencommissie.
- 16.2 Dit jaarverslag wordt na goedkeuring van de geschillencommissie uitgebracht aan de Stichting het Keurmerk Fysiotherapie welke zorgdraagt voor verspreiding naar onder meer de Minister van Volksgezondheid, Zorgbelang, de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 17 Geheimhouding en privacy

- 17.1 Allen die bij de behandeling van een geschil betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 17.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- 17.3 De geheimhoudingsverplichting van de leden van de geschillencommissie duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de geschillencommissie.

Artikel 18 Kosten van de procedure

- 18.1 De kosten van de geschillencommissie voor de behandeling van een geschil inclusief een vacatiegeldvergoeding voor de leden worden gedragen door de Stichting het Keurmerk Fysiotherapie.
- 18.2 Voor de procedure voor de behandeling van een geschil door de geschillencommissie worden aan klager en aan aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.

- 18.3 De betrokken partijen kunnen zich, desgewenst, voor eigen rekening laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon. De overige door klager of aangeklaagde kosten voor de procedure voor de behandeling van een geschil komen eveneens voor rekening van de betrokken partijen zelf.

Artikel 19 Bekendmaking van de geschillenregeling

- 19.1 De Stichting het Keurmerk Fysiotherapie draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze regeling.

Artikel 20 Slotbepalingen

- 20.1 De geschillenregeling wordt vastgesteld door het bestuur van de Stichting het Keurmerk Fysiotherapie en kan worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, gehoord de geschillencommissie.
- 20.2 Een evaluatie van de geschillenregeling zal plaatsvinden door het bestuur van de Stichting het Keurmerk Fysiotherapie twee jaar na inwerkingtreding van de regeling en vervolgens om de twee jaar.
- 20.3 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de voorzitter, gehoord hebbende de geschillencommissie.
- 20.4 Deze geschillenregeling treedt in werking op 1 januari 2017.

Dit reglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van de Stichting het Keurmerk Fysiotherapie, op 29 maart 2017.