

## Procedure Geschillencommissie Fysiotherapie

### Klacht

Voordat een patiënt een klacht als een geschil kan voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie, moet de klacht eerst besproken zijn met de fysiotherapeut (en/of de praktijkhouder). De fysiotherapeut krijgt zes weken de tijd om samen met de patiënt de klacht op te lossen. Meestal lukt dat naar tevredenheid. De klachtenfunctionaris kan hierbij ondersteunen, bijvoorbeeld door een bemiddelingsgesprek te voeren met u en de patiënt. De klachtbehandeling wordt afgesloten met een schriftelijk oordeel van de fysiotherapeut (of de praktijkhouder).

### Geschil

Als het niet gelukt is om tot een oplossing te komen, dan kan de patiënt de klacht als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie. Dit moet de patiënt binnen een jaar na ontvangst van het schriftelijk oordeel van de fysiotherapeut doen. Voorwaarde is ook dat de gebeurtenis waarover wordt geklaagd niet langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden. De werkwijze van de Geschillencommissie staat beschreven in het Reglement van de Geschillencommissie.

### Schade

Als een patiënt van mening is dat hij/zij schade heeft geleden dan moet dit worden aangegeven bij de indiening van het geschil. Daarbij dient dan meteen - met alle bewijsstukken - de soort schade en de hoogte daarvan te worden omschreven. De patiënt moet daarbij ook aangeven waarom de schade het gevolg is van het handelen van de fysiotherapeut. De Geschillencommissie kan een vergoeding toekennen van maximaal € 25.000,- voor geleden en/of nog te lijden schade. Als een patiënt van mening is dat de schade hoger is, kan deze alleen bij de Geschillencommissie terecht als hij/zij schriftelijk verklaart de vordering te beperken tot € 25.000,- en afstand te doen van het meerdere, want de Geschillencommissie is niet bevoegd schadevergoedingen van meer dan €25.000,- toe te kennen. Wanneer de patiënt geen afstand wil doen van het recht op vergoeding van een (eventueel) hoger bedrag kan een schadevergoeding worden geëist bij de rechter.

### Bindend advies

## ●●●●● Geschillencommissie Fysiotherapie

De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit betekent dat u en de patiënt daaraan zijn gebonden. Het bindend advies is bedoeld als finaal oordeel waarmee het geschil dus definitief wordt beëindigd. Doorgaans kan de patiënt dan ook niet meer met een verzoek om schadevergoeding naar de rechter.

### Het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie

#### *1. Indiening geschil*

De patiënt legt het geschil voor aan de Geschillencommissie via <https://defysiotherapeut.com/wp-content/uploads/2018/12/Meldformulier-geschillen.pdf>

Als het formulier te weinig ruimte biedt voor de omschrijving van het geschil, dan mag een afzonderlijke bijlage worden toevoegt bij het meldformulier.

De patiënt mag ook het geschil indienen per post:

Geschillencommissie Fysiotherapie

t.a.v secretaris

Postbus 248

3800 AE Amersfoort

Bij de indiening van het geschil worden zoveel mogelijk stukken meegestuurd ter onderbouwing van het geschil en van de eventueel gevraagde schadevergoeding. De Geschillencommissie wil in ieder geval het schriftelijk bericht ontvangen dat de fysiotherapeut heeft gestuurd ter afsluiting van de klachtenbehandeling.

#### *2. Ontvangstbevestiging*

De Geschillencommissie bevestigt de ontvangst van het geschil in een brief aan de patiënt. Daarin staat welke gegevens eventueel nog meer nodig zijn om het geschil te kunnen behandelen. Ook zal de patiënt worden gevraagd om een machtiging in te vullen waarmee zo nodig medische informatie met toestemming kan worden opgevraagd bij u als fysiotherapeut.

#### *3. Griffierecht*

Voor het in behandeling nemen van het geschil wordt de patiënt gevraagd griffierecht te betalen. De behandeling van een geschil kost € 50,-. Als een schadevergoeding wordt gevraagd kost de behandeling van een geschil € 100,-.

#### *4. Verweerschrift fysiotherapeut*

De Geschillencommissie stuurt daarna een kopie van het geschil en alle andere door de patiënt ingediende stukken naar de fysiotherapeut. De fysiotherapeut

## ●●●●● Geschillencommissie Fysiotherapie

krijgt drie weken de tijd om hierop te reageren in een schriftelijk verweer. Dit verweer zal, met de daarbij door de fysiotherapeut verzonden stukken, naar de patiënt worden doorgestuurd. Indien de Geschillencommissie daartoe aanleiding ziet kunnen patiënt en fysiotherapeut over en weer hierop nog eenmaal schriftelijk reageren.

### *5. Bemiddeling*

De patiënt kan tot en met een hoorzitting de behandeling van het geschil intrekken of het geschil nog onderling oplossen met de fysiotherapeut.

Ook kan de secretaris van de Geschillencommissie een voorstel doen voor een bemiddelingsbijeenkomst onder leiding van een mediator (een professionele bemiddelaar). Stemmen de patiënt en de fysiotherapeut daarmee in en komt u er samen uit, dan worden de afspraken schriftelijk vastgelegd en stopt de Geschillencommissie met de behandeling van het geschil.

### *6. Schriftelijke behandeling of hoorzitting*

Als de Geschillencommissie alle informatie heeft wordt de behandeling van het geschil gestart. Dit kan de Geschillencommissie tijdens een besloten vergadering doen of tijdens een hoorzitting. De Geschillencommissie besluit tot het houden van een hoorzitting als zij, na lezing van de stukken, nog vragen heeft over het geschil. De patiënt en de fysiotherapeut worden hiervoor uitgenodigd. U mag een vertrouwenspersoon of raadsman meenemen naar de hoorzitting. Tijdens deze zitting kunnen de patiënt en de fysiotherapeut mondeling een toelichting geven in reactie op de vragen van de Geschillencommissie. De zitting duurt ongeveer een uur. De Geschillencommissie bestaat uit drie personen, is onpartijdig en onafhankelijk. De Geschillencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

### *7. Uitspraak*

Een aantal weken na de besloten vergadering of de hoorzitting ontvangen de patiënt en de fysiotherapeut de uitspraak per aangetekende post. In de uitspraak wordt beschreven of de klacht die tot het geschil heeft geleid gegrond is of niet en – bij een verzoek om schadevergoeding - of de fysiotherapeut een bedrag moet betalen. Ook kan de Geschillencommissie een advies toevoegen aan de uitspraak. In een enkel geval bepaalt de Geschillencommissie dat zij niet bevoegd is of om een andere reden niet over het geschil kan oordelen.

## ●●●●● Geschillencommissie Fysiotherapie

Beide partijen moeten zich aan de uitspraak houden. De uitspraak is bindend en betekent het einde van de procedure. Er is geen hoger beroep mogelijk.

### **Duur procedure**

De Geschillencommissie Fysiotherapie streeft naar een efficiënte behandeling van het geschil. De duur van de behandeling is mede afhankelijk van de snelheid van reageren van de patiënt en de fysiotherapeut. Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil zes maanden.