

## Geschillencommissie Fysiotherapie

Beslissing naar aanleiding van de op 4 januari 2019 binnengekomen klacht van:

de heer  
wonende te ,  
klager  
tegen  
de heer,  
Fysiotherapie,  
gevestigd te,  
aangeklaagde.

### De procedure van het geschil

Klager heeft op 12 november 2018 een klacht ingediend over Fysiotherapie [...], via het Secretariaat Klachtenregeling Fysiotherapie bij een daarvoor aangewezen klachtenfunctionaris. Deze klachten betroffen de zorgverlening door de heer x (hierna te noemen: de fysiotherapeut). De klacht is na bemiddeling door de klachtenfunctionaris afgesloten met een schriftelijk oordeel van de fysiotherapeut op 23 november 2018.

Klager heeft zich vervolgens op 2 december 2018 tot de Geschillencommissie Fysiotherapie, hierna te noemen de Geschillencommissie, gewend. Fysiotherapie [...], is aangesloten bij de Geschillencommissie Fysiotherapie. Klager en de fysiotherapeut zijn hiermee overgekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie Fysiotherapie te laten beslechten.

De Geschillencommissie is als volgt samengesteld:

De heer mr R.H.M. de Leeuw, voorzitter, mevrouw M. J. Besemer, lid-patiëntvertegenwoordiger en de heer C.R. Bos, lid- fysiotherapeut.

De Geschillencommissie heeft kennisgenomen van:

- Het Meldformulier Geschillen met bijlagen ontvangen op 4 januari 2019 waaronder het Meldformulier Klachten met bijlagen en het schriftelijke oordeel van fysiotherapeut in de klachtbehandeling.
- De bevestiging van de ontvangst van € 50,00 griffiegeld van 15 januari 2019.
- Het verweerschrift van de fysiotherapeut ingebracht op 16 januari 2019.
- De repliek met bijlage door klager ingebracht op 19 februari 2019.
- De dupliek van de fysiotherapeut ingebracht op 21 februari 2019.

### 2. De feiten

De Geschillencommissie gaat uit van de navolgende vaststaande feiten.

Klager heeft de fysiotherapeut gevraagd hem op afroep te behandelen. Klager betaalt de facturen zelf. Klager is al 30 jaar bij de fysiotherapeut onder behandeling.

### 3. Het standpunt van klager

Klager verwijt de fysiotherapeut – zakelijk weergegeven – het volgende:

- onjuiste factuur gestuurd,
- onbeschoft aan de telefoon te woord gestaan,
- zijn privacy geschonden.

Klager heeft een te hoge rekening van € 40,00 ontvangen met een verkeerde code. Klager heeft € 30,00 voldaan. Klager heeft daarover de fysiotherapeut gebeld terwijl de fysiotherapeut een patiënt behandelde.

De fysiotherapeut heeft klager telefonisch onbeschoft te woord gestaan. Klager wenst excuses. De fysiotherapeut heeft klager in het bijzijn van een patiënt gesproken en deze betrokken bij zijn verweer op zijn klacht. De fysiotherapeut heeft daarmee de privacy van klager geschonden.

#### **4. Het standpunt van de fysiotherapeut**

De fysiotherapeut verwerpt de klachten en voert daartoe gemotiveerd verweer. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

#### **5. Beoordeling van het geschil**

De Geschillencommissie overweegt dat de fysiotherapeut naar aanleiding van de klacht de factuur voor een bedrag van € 10,00 heeft gecrediteerd als niet inbaar. Gezien het gebaar van de fysiotherapeut om de factuur deels te crediteren en het gegeven dat klager vrijwillig een groot deel van de nota heeft betaald, acht de Geschillencommissie het niet meer van belang of de factuur al dan niet correct was en hoe de fysiotherapeut dit verwerkt in zijn administratie. Dit onderdeel van het geschil wordt daarom ongegrond verklaard.

Zo klager stelt dat de fysiotherapeut hem onbeschoft te woord heeft gestaan, wordt dit door de fysiotherapeut betwist en kan de Geschillencommissie dus niet vast stellen dat de fysiotherapeut klager onbeschoft te woord heeft gestaan. Dit onderdeel zal daarom ongegrond worden verklaard. Wat betreft de stelling van klager dat zijn privacy tijdens het telefoongesprek is geschonden, geldt evenzeer dat de fysiotherapeut dit heeft betwist en dus valt niet vast te stellen dat de fysiotherapeut de privacy van klager heeft geschonden. Dit onderdeel van het geschil wordt daarom eveneens ongegrond verklaard.

#### **6. De uitspraak**

De Geschillencommissie Fysiotherapie beslist bij bindend advies dat de klacht in alle onderdelen ongegrond is.

Amersfoort, 14 maart 2019

Aldus gegeven namens de Geschillencommissie,

de heer mr R.H.M. de Leeuw,  
voorzitter

mevrouw mr A. Kroes,  
secretaris