FYSIOTHERAPIE
ROCKANJE

Reglement Geschillencommissie Fysiotherapie

Artikel 1 Begripsomschrijving

In dit Reglement wordt verstaan onder:

a. **GCF:** de Geschillencommissie Fysiotherapie, in de zin van artikel 19 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en ingesteld door het KNGF en Zorgbelang Nederland als representatieve cliëntenorganisatie.

b. **Zorgaanbieder:**
- een fysiotherapeut of instelling voor fysiotherapeutische zorg,
- een rechtspersoon die een instelling in stand houdt zoals bedoeld in de Wkkgz waarin zorg wordt verleend door een fysiotherapeut die zich heeft aangesloten bij de GCF.

c. **Fysiotherapeutische zorg:**
- zorg zoals fysiotherapeuten die plegen te bieden
- en in een voorkomend geval tevens andere zorg

d. **Klager/klaagster:** de natuurlijke persoon die een geschil voorlegt aan de GCF Fysiotherapie.

e. **Aangeklaagde:** een bij de GCF aangesloten zorgaanbieder, waaronder mede begrepen de voor deze werkzame personen.

f. **Klacht:** een uiting van ongenoegen over een gedraging van zorgaanbieder, en/of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen, jegens de patiënt in het kader van de fysiotherapeutische zorgverlening en/of de organisatie van zorg zoals bedoeld onder artikel 1 sub c.

g. **Geschil:** er is sprake van een geschil indien
- klager van oordeel is dat de uitkomst van de gevolgde klachtenprocedure, op basis van de Klachtenregeling, de klacht in onvoldoende mate wegneemt;
- klager van mening is dat gehandeld is 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.

Een en ander zoals nader omschreven in de 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), verder te noemen Wkkgz.

Artikel 2 Samenstelling en benoeming van de GCF

1. De GCF bestaat uit een door het KNGF en Zorgbelang Nederland op eenzijdige voordracht te benoemen oneven aantal onafhankelijke leden: de voorzitter, alsmede de andere voorgedragen leden.
2. Alle leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van het KNGF. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar, waarna tweemaal herbenoeming voor telkens vier jaar kan plaatsvinden. Het bestuur heeft een rooster van aftreden opgesteld.
3. Bij de behandeling van een geschil bestaat de GCF uit één lid dan wel drie leden. Indien de GCF bestaat uit één lid dan beschikt het lid over de titel meester in de rechten en over kennis en ervaring op het gebied van geschilbeslechting en gezondheidsrecht.
4. Bij de behandeling van een geschil door drie leden bestaat de GCF uit een voorzitter, een lid-fysiotherapeut en een lid-vertegenwoordiger van de cliënten/patiëntenorganisatie. De voorzitter beschikt over de titel meester in de rechten en ervaring op het gebied van geschillenbeslechting en gezondheidsrecht.
5. De leden van de GCF mogen:
   - gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet gewerkt hebben voor of enige functie hebben vervuld bij het KNGF respectievelijk een representatief te achten organisatie voor cliënten van aangeklaagden;
   - vanaf de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij het KNGF of voor een organisatie voor cliënten van aangeklaagden.
6. De leden van de GCF dragen er zorg voor dat zij voor de duur van hun benoeming beschikken over de voor hun taakvervulling benodigde actuele kennis, deskundigheid en ervaring.
7. Aan de GCF wordt door het KNGF een secretaris toegevoegd die tevens jurist is. De secretaris heeft geen stem in de beraadslaging en de beslissing.

Artikel 3 Taak en bevoegdheid van de GCF

1. De GCF heeft tot taak het beslechten van aan haar voorgelegde geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door middel van een bindend advies. Dit advies kan een oordeel over haar bevoegdheid betreffen en/of een oordeel over de ontvankelijkheid van de klager en/of het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de voorgelegde klacht.
2. De GCF kan voorts een vergoeding van geleden schade tot een bedrag van € 25.000,–, exclusief de wettelijke rente, en exclusief (proces- en andere) kosten toekennen.
3. De GCF geeft een finaal oordeel, wat betekent dat er geen hoger beroep instantie is. Dit oordeel kan niet inhoudelijk worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.
4. De GCF is bevoegd op elk moment in de procedure bemiddeling in te zetten om een minnelijke oplossing te bevorderen, mits betrokken partijen bereid zijn aan een dergelijke bemiddeling mee te werken.

5. De GCF is bevoegd een geschil niet in behandeling te nemen of de behandeling te staken indien degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt naar haar oordeel geen redelijk belang heeft bij een beslissing van de GCF of indien het geschil betrekking heeft op enig handelen of nalaten waaromtrent de GCF of een andere bevoegde geschilleninstantie reeds een bindend advies heeft uitgebracht.
6. De GCF spreekt haar onbevoegdheid uit indien na onderzoek van het geschil en het eventuele herstel van de verzuimen is gebleken dat het een geschil betreft:
   a. waarover de klager of de aangeklaagde voor indiening van het geschil reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een beslissing over het geschil heeft gedaan en/of
   b. waarover reeds een andere instantie een bindend advies heeft uitgebracht en/of
   c. waarbij klager een vordering voorlegt danwel naar het oordeel van de GCF een financieel belang heeft dat het bedrag ad € 25.000,– te boven gaat en de klager zijn vordering niet wenst te beperken tot genoemd maximum bedrag en/of
   d. aangaande een minderjarig kind waarbij namens de minderjarige een vordering wordt voorgelegd die van onbepaalde waarde is en/of evident een financieel belang van € 25.000,– te boven gaat.

Artikel 4 Ontvankelijkheid klager

1. Een geschil kan worden voorgelegd door:
   a. de patiënt, die zich voor fysiotherapeutische zorg tot aangeklaagde heeft gewend;
   b. een nabestaande (als bedoeld in artikel 1 lid 1 Wkkgz);
   c. een wettelijk vertegenwoordiger van de onder lid 1 sub a, b en c genoemde personen, onverminderd het in lid 4 bepaalde.
2. Een geschil kan worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of de vereniging volgens haar statuten behartigt.
3. De door klager ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten zijn voor eigen rekening.
4. Indien klager de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt is instemming van de gezaghebbende ouder(s) verplicht.
5. Indien klager in verband met wilsonbekwaamheid door de rechter een wettelijk vertegenwoordiger toegewezen heeft gekregen, is vertegenwoordiging verplicht.
6. De klager is niet – ontvankelijk indien:
   a. klager niet eerst gebruik gemaakt heeft van de klachtenregeling van aangeklaagde als bedoeld in artikel 13 tot en met 17 Wkkgz, de situatie genoemd onder artikel 21, lid 1, sub c Wkkgz uitgezonderd;
   b. klager het griffierecht niet heeft betaald;
   c. de noodzakelijke machtiging van de kantonrechter ontbreekt;
   d. klager geen redelijk belang heeft bij een beslissing van de GCF;
   e. het een geschil betreft over de factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht over de verleende zorg aan ten grondslag ligt;
   f. het geschil is voorgelegd door een stichting of een vereniging, maar een ander belang in het geding is dan de stichting of de vereniging volgens haar statuten behartigt;
   g. meer dan een jaar verstreken is tussen het tijdstip van de mededeling zoals bedoeld in artikel 17, eerste lid, Wkkgz en het tijdstip waarop klager het geschil aanhangig heeft gemaakt en/of meer dan vijf jaar is verstreken na de fysiotherapeutische zorgverlening en organisatie van zorg die onderwerp van het geschil is.

Artikel 5 Behandeling van het geschil

1. Het geschil wordt schriftelijk voorgelegd of zo mogelijk via het meldformulier op de website van de GCF voorgelegd. Het klaagschrift is schriftelijk of elektronisch ondertekend en wordt per post of per e-mail toegezonden.
2. Het geschil is opgesteld in de Nederlandse taal.
3. DE GCF kan bepalen dat de processtukken uitsluitend of ook per post kunnen worden ingediend.
4. Klager vermeldt bij het voorleggen van het geschil:
   a. zijn naam, voornaam, adres en telefoonnummer;
   b. zijn hoedanigheid als klager in de zin van artikel 4 lid 1 van dit reglement
   c. het geschil met de feiten/gedragingen en gronden waarop het geschil berust;
   d. de naam, voorletters of voornaam en het praktijkadres van aangeklaagde;
   e. indien geklaagd wordt door een stichting of vereniging: een omschrijving van het belang dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
5. Indien een beroep wordt gedaan op artikel 1 g in samenhang met artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz: een omschrijving van de omstandigheden waarom van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd zijn klacht eerst bij aangeklaagde in te dienen.
6. Bij het geschil zijn de volgende stukken overgelegd of worden desgevraagd overgelegd na ontvangst van de machtiging waarin aan aangeklaagde daartoe toestemming wordt verleend:
   a. de oorspronkelijke klacht, indien aanwezig het meldformulier klacht, met de bijbehorende correspondentie die ziet op het klachtbehandeling bij aangeklaagde, en de schriftelijke mededeling van aangeklaagde waarmee de klachtenprocedure is geëindigd;
   b. het fysiotherapeutisch dossier;

c. indien een vordering tot schadevergoeding wordt ingediend: het verband met de klacht, de omvang en een onderbouwing van de vordering met de posten waaruit de vordering is opgebouwd (een schadestaat) en zo nodig (zie artikel 5 lid 8) een machtiging van de kantonrechter;
d. In geval van vertegenwoordiging van klager een schriftelijk of elektronisch ondertekende verklaring waaruit de machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.

7. Indien de vordering tot schadevergoeding ziet op schade van een minderjarige en een financiële waarde van € 700,– te boven gaat is tevens een machtiging van de kantonrechter vereist.
8. Indien de vordering tot schadevergoeding meer bedraagt dan € 25.000,–, exclusief wettelijke rente en exclusief de proces- en andere kosten die samenhangen met de beslechting van het geschil (alle buitengerechtelijke kosten dus), een schriftelijke, ondertekende verklaring van klager dat hij zijn vordering beperkt tot € 25.000,–.
9. Indien de vordering tot schadevergoeding tevens ziet op van de patiënt afgeleide schade van een derde (bijvoorbeeld de partner), dan geldt het bepaalde onder lid 8 voor de gehele vordering, dat wil zeggen voor de schade van klager en de genoemde derde.
10. Een geschil kan slechts worden voorgelegd onder de voorwaarde van betaling van een griffierecht van € 50,– per geschil zonder vordering tot schadevergoeding en € 100,– per geschil met een vordering tot schadevergoeding. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na verzending door de secretaris van de brief waarin om betaling is verzocht en op de in die brief vermelde wijze.
11. Een geschil dient te worden voorgelegd binnen een jaar (1 jaar) na de dag waarop de aangeklaagde aan de klager de mededeling heeft gedaan waarmee de klachtenprocedure is geëindigd en tevens binnen vijf jaar na de aangeklaagde behandeling, bejegening of organisatie van zorg die onderwerp van geschil is.
12. De geschilprocedure vangt aan op de datum van ontvangst van het geschil, de (gevraagde) overgelegde stukken, de medische machtiging en het griffierecht. Op dat moment vangt de termijn van zes maanden aan als bedoeld in artikel 22 lid 1 Wkkgz.
13. Met het voorleggen van het geschil aan de GCF stemt de klager ermee in de door de GCF te wijzen beslissing als bindend te aanvaarden.
14. Aangeklaagde wordt schriftelijk of elektronisch op de hoogte gesteld van het voorgelegde geschil.
15. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zijn verweerschrift binnen vijftien werkdagen in te dienen. Het verweerschrift dient in tweevoud schriftelijk en/of elektronisch te worden ingediend en bevat het verweer en de gronden waarop het berust. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn kan de GCF terstond beslissing doen.
16. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde. De ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten zijn voor eigen rekening.
17. Indien blijkt van een kennelijke ongegrondheid van de aan het geschil ten grondslag liggende stellingen, dan volgt een beoordeling op basis van de stukken. Deze procedure wordt ook gevolgd als klager niet ontvankelijk is, de GCF onbevoegd is of de aangeklaagde geen of niet tijdig een verweerschrift indient. In geval van een beoordeling op basis van stukken belegt de secretaris op een zo kort mogelijke termijn een vergadering met de voorzitter, een lid-beroepsgenoot en een lid-patiëntvertegenwoordiger. De vergadering heeft een besloten karakter.
18. Nadat de schriftelijke behandeling heeft plaatsgevonden, bepaalt de GCF een datum voor de hoorzitting, tenzij de GCF van oordeel is dat het geschil geen mondelinge behandeling behoeft. In dat geval meldt zij dit aan partijen onder mededeling dat zij uitsluitend tot mondelinge behandeling zal overgaan indien klager en/of aangeklaagde binnen zeven dagen na dagtekening van de mededeling daartoe de wens te kennen geven.
19. De secretaris nodigt de klager en aangeklaagde schriftelijk en/of elektronisch uit op de zitting te verschijnen, onder mededeling van de plaats, de dag en het uur van aanvang van het onderzoek op de zitting, de samenstelling van de GCF, en – voor zover dit aan de orde is – de namen van de getuigen en de deskundigen die zijn uitgenodigd of opgeroepen.
20. Tot uiterlijk zeven dagen voor de hoorzitting kunnen partijen nadere processtukken, waaronder ook een deskundigenadvies bij de GCF inbrengen, mits deze tegelijkertijd bij de wederpartij, schriftelijk en/of elektronisch worden ingediend. Partijen en eventuele getuigen en/of deskundigen die naar het oordeel van de GCF moeten worden gehoord, worden door de secretaris schriftelijk en/of elektronisch opgeroepen voor de hoorzitting.
21. De namen van de getuigen en de deskundigen die door de klager of de aangeklaagde zijn uitgenodigd of opgeroepen, worden ten minste zeven dagen vóór de zitting schriftelijk of elektronisch aan de secretaris van de GCF door de desbetreffende partij meegedeeld onder vermelding van de reden voor de oproep.
22. De GCF kan indien zij dat noodzakelijk acht, inlichtingen inwinnen door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen.
23. De GCF houdt bij het aanwijzen van de locatie waar partijen zullen worden gehoord, zoveel mogelijk als redelijkerwijs mogelijk is, rekening met de bereikbaarheid en toegankelijkheid van deze locatie voor klager en aangeklaagde. Eventuele lichamelijke beperkingen daarin worden meegenomen.
24. Partijen zijn verplicht in persoon bij de hoorzitting te verschijnen. Ingeval van zeer bijzondere omstandigheden zijn klager en aangeklaagde bevoegd niet zelf te verschijnen maar

zich ter zitting te laten vertegenwoordigen. De GCF bepaalt of een beroep hierop slaagt.

25. Ter zitting kan een schikking worden beproefd. Indien een schikking tot stand komt, dan wordt daarvan een overeenkomst opgemaakt als bedoeld in artikel 7:900 BW. De procedure wordt op dat moment afgesloten.
26. De klager kan tot aan het moment dat een vergadering of een zitting als bedoeld in lid 20 zijn klacht intrekken.

Artikel 6 Beslissing

1. Een beslissing komt tot stand op grond van het verhandelde ter zitting en de stukken die ter kennis van beide partijen zijn gebracht.
2. De GCF beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de van toepassing zijn de Nederlandse wet- en regelgeving.
3. Het principe van hoor en wederhoor brengt met zich mee de GCF slechts kan beslissen op basis van informatie waarvan beide partijen in de procedure kennis hebben kunnen nemen en waarover zij zich beiden hebben kunnen uitlaten.
4. De GCF doet uiterlijk binnen zes maanden na de datum als bedoeld in artikel 5 lid 12 beslissing.
5. Aan geen van bij het geschil betrokken partijen van de GCF wordt een bevoorrechte positie toegekend. De GCF beslist bij meerderheid van stemmen. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter beslissend. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen meegedeeld.
6. De beslissing van de GCF heeft de vorm van een schriftelijk bindend advies.
7. Het bindend advies bevat naast de gemotiveerde beslissing, de dagtekening, de ondertekening van de beslissing door de voorzitter en tevens de namen de andere leden van de GCF die het geschil hebben behandeld, en van de secretaris.
8. De beslissing van de GCF kan tevens de toekenning van een schadevergoeding, een bedrag van wettelijke rente en een betalingsverplichting bevatten. In dat geval stelt de GCF vast dat aangeklaagde aan klager een bepaald bedrag moet betalen.
9. De GCF kan in haar beslissing bepalen dat, indien er sprake is van een geheel of gedeeltelijk gegrond geschil, de aangeklaagde de betaalde griffiekosten, geheel of gedeeltelijk aan de cliënt moet vergoeden.
10. De GCF kan een beslissing op kortere termijn geven, in gevallen waaruit blijkt dat dit naar het oordeel van de GCF, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, is aangewezen.
11. De beslissing wordt aan (de gemachtigde van) partijen schriftelijk per aangetekende post en/of elektronisch toegezonden.
12. De beslissing van de GCF wordt eveneens elektronisch openbaar gemaakt op de website defysiotherapeut.com in een zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar is.

Artikel 7 Geheimhouding en privacy

1. De leden, plaatsvervangende leden en de secretaris van de GCF zijn, ook na hun aftreden, verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen uit hoofde van hun lidmaatschap van de GCF ter kennis is gekomen en die als vertrouwelijk kan worden beschouwd.
2. Drie maanden na afhandeling van het geschil worden alle duplicaten van het dossier als bedoeld in artikel 5.6 vernietigd.
3. Ten aanzien van de persoonsgegevens worden de verplichtingen ingevolge de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in acht genomen.
4. Het dossier van de geschilbehandeling wordt gedurende een periode van maximaal twee jaar na het einde van de geschillenprocedure bewaard.

Artikel 8 Wraking en verschoning

1. Partijen kunnen, een lid van de GCF wraken op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid zouden bemoeilijken. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd uiterlijk binnen een week na bekendmaking van de samenstelling van de GCF ingediend te worden.
2. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld onder lid 1 kan een lid van de GCF zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Het lid is verplicht dit te doen als de beide overige leden van de GCF die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen van oordeel zijn dat de bedoelde feiten en omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
3. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of andere leden) van de GCF.

Artikel 9 Onkostenvergoeding

De leden van de GCF ontvangen een onkostenvergoeding die door het bestuur van het KNGF is vastgesteld.

Artikel 10 Huishoudelijk reglement

1. De GCF kan haar organisatie van de werkzaamheden vastleggen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement, met in achtneming van de bepalingen van dit reglement. In het huishoudelijk reglement kunnen onder meer de werkzaamheden van de secretaris, het vooronderzoek en een deskundigenonderzoek worden vastgelegd.
2. Dit huishoudelijk reglement kan door de GCF worden gewijzigd. Een wijziging kan worden aangenomen met meerderheid van stemmen. De GCF doet van deze wijziging mededeling aan het bestuur van het KNGF.

FYSIOTHERAPIE
ROCKANJE

Artikel 11 Publicatie reglement en jaarverslag

1. De GCF publiceert dit reglement en verstrekt degene die daarom vraagt, kosteloos een exemplaar daarvan.
2. De GCF brengt jaarlijks een verslag uit over haar werkzaamheden in het voorgaande jaar. Hierin wordt inzicht geboden in haar werkzaamheden in het voorgaande jaar met in achtneming van de waarborgen bedoeld in de Wkkgz, in de bij de GCF aangesloten zorgaanbieders, het aantal en de aard van de geschillen die aan haar zijn voorgelegd en de wijze waarop deze zijn afgedaan, en zendt hiervan een afschrift aan het Staatstoezicht op de volksgezondheid, Zorgbelang Nederland en het Bestuur van het KNGF.

Artikel 12 Slotbepaling

Dit reglement is vastgesteld op 14 december 2016 door het KNGF en Zorgbelang Nederland en aangepast op 18 november 2020 en geldt vanaf 1 januari 2021.

Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie
De fysiotherapeuten van Nederland

© 2020 KNGF, juni 2020
Contact GCF Postbus 248
3800 AE Amersfoort
T 033-467 29 00
E geschillencommissie@kngf.nl