

JAARVERSLAG 2023



Geschillencommissie StAr

GESCHILLENCOMMISSIE StAr

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Geschillencommissie StAr	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten	4
3.1 Ontvangen klachten in 2023.....	4
3.2 Afhandeling klachten 2023	5
4. Conclusies en aanbevelingen.....	6

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Geschillencommissie StAr (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2023 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel klachten bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel klachten de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de klachten betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2023 weer.

2. GESCHILLENCOMMISSIE STAR

De Geschillencommissie is door het bestuur van de Stichting Audicienregister in 2019 ingesteld. Zij heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde klachten en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies. De Geschillencommissie behandelt klachten over zorgverleners die bij StAr zijn geregistreerd, of niet is bij StAr zijn geregistreerd maar desgevraagd schriftelijk verklaren de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen

Tot de bevoegdheden van de Geschillencommissie behoort het (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond verklaren van een klacht, het veroordelen van de zorgverlener tot vergoeding van de kosten van de geschilbehandeling en het veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding. Ook is de Geschillencommissie bevoegd, bij gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht, de Beoordelingscommissie van StAr te verzoeken om een breder onderzoek in te stellen naar de bedrijfspraktijk van de zorgverlener, waarbij de Geschillencommissie aanwijzingen kan geven of opmerkingen kan maken.

De Geschillencommissie bestaat uit één voorzitter en vier leden (waaronder één plaatsvervangend voorzitter).

De samenstelling van de Commissie in 2023 is als volgt:

- Mevrouw mr. K. Eenhoorn (voorzitter);
- De heer mr. J. Riphagen (plaatsvervangend voorzitter / lid);
- De heer S. Gerdingh (lid);
- De heer T. Van Beers (lid);
- Mevrouw I. Hofstee (lid).

In 2023 is de Geschillencommissie bijgestaan door de ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

De Geschillencommissie StAr is een de door de minister van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) erkende geschilleninstantie in de zorg als bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg (Wkkgz).

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE KLACHTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over (nalaten van) gedragingen, beslissingen of handelen door medewerkers of directie van een zorgverlener die bij StAr is geregistreerd, of niet is bij StAr is geregistreerd maar desgevraagd schriftelijk verklaren de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen.

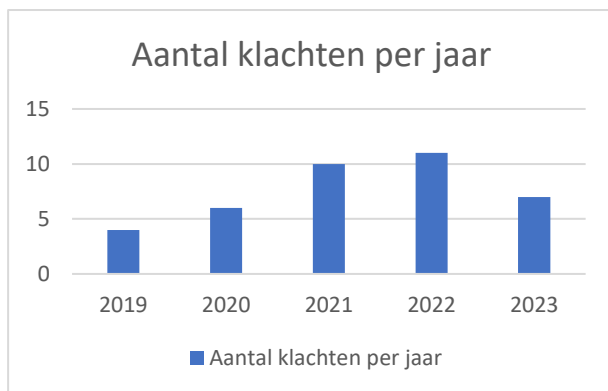
Uit het geschil moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat een zorgverlener heeft genomen ten aanzien van een bij de zorgverlener ingediende klacht.

3.1 Ontvangen klachten in 2023

De Geschillencommissie heeft in 2023 zeven klachten ontvangen. Deze klachten zijn als volgt afgewikkeld:

- **Eén** ontvangen klacht is na een onderlinge schikking ingetrokken door de klagende partij, nadat deze door de Geschillencommissie in behandeling is genomen en er een hoorzitting is gehouden;
- Bij **twee** van de ontvangen klachten zijn de indiener van de klacht en de betreffende zorgverlener tegen wie de klacht zich richtte – ten tijde van het opstellen van dit jaarverslag - gezamenlijk naar een oplossing aan het zoeken. Momenteel worden deze dossiers nog aangehouden;
- Bij **twee** ontvangen klachten is klager terugverwezen naar de zorgverlener, omdat uit de stukken niet bleek dat de interne klachtenprocedure bij de zorgverlener was doorlopen. Een voorwaarde voor het in behandeling nemen van de klacht is namelijk dat de interne klachtenprocedure van de zorgverlener moet zijn doorlopen. Uiteindelijk is er niets meer van de klagende partij vernomen.
- Bij **twee** ontvangen klachten is het dossier niet in behandeling genomen omdat de Geschillencommissie niet bevoegd was om deze klacht in behandeling te nemen.

In de navolgende grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Sinds 2019 is er een stijging waarneembaar in het aantal ingediende klachten, met een afname in 2023.



Afbeelding 1: verdeling van afwikkeling van de klachten door van de Geschillencommissie

3.2 Afhandeling klachten 2022

In de navolgende figuur is opgenomen hoe de Geschillencommissie de in 2023 ingediende zeven klachten heeft afgewikkeld. Van deze klachten:

- Zijn er twee nog in behandeling;
- Is er één ingetrokken (na een onderlinge oplossing tijdens de hoorzitting);
- Is bij twee klachten het dossier gesloten nadat een reactie is uitgebleven naar een terugverwijzing.
- Zijn twee klachten niet in behandeling genomen wegens onbevoegdheid van de Commissie.



Afbeelding 2: verdeling van afwikkeling van de klachten door van de Geschillencommissie

Indien de Geschillencommissie een klacht niet in behandeling heeft genomen, is de indiener van de klacht daarover geïnformeerd, waarbij eveneens de reden daarvoor is aangegeven.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Van de in 2023 ingediende zeven klachten is er één door de Geschillencommissie in behandeling genomen, die uiteindelijk door de klagende partij is ingetrokken omdat na de hoorzitting een onderlinge oplossing is bereikt.

Het is opvallend dat de Geschillencommissie in 2023 geen uitspraken heeft gedaan naar aanleiding van een ingediende klacht. In 2022 heeft de Geschillencommissie nog twee uitspraken gedaan.

De Geschillencommissie merkt op dat de klachten op verschillende onderwerpen betrekking hebben. De klachten hebben betrekking gehad op de volgende onderwerpen:

- informatievoorziening met betrekking tot de vergoeding van een hoortoestel door de verzekeraar;
- onjuiste informatievoorziening bij de verkoop van een hoortoestel;
- ontevredenheid over de hoogte van de nota van een hoortoestel;
- onjuist verkoopadvies;
- ontevredenheid over de tijdigheid en/of wijze van klachtafhandeling;
- het niet dan wel niet tijdig verhelpen van de gebreken aan een hoortoestel;
- de zorgverlener weigert tot restitutie of vervanging van het hoortoestel over te gaan;

De Geschillencommissie merkt op dat een veel voorkomende klacht betrekking heeft op de nota van een hoortoestel, waarbij informatievoorziening over de (totstandkoming van de) nota een rol speelt. In dat verband verdient het, net als voorgaande jaren, de aanbeveling dat de zorgverleners hun cliënten duidelijk informeren over de dienstverlening, aangeboden producten en bijbehorende kosten. Daarbij hoort ook, indien mogelijk, informatievoorziening met betrekking tot de vergoeding van de betreffende verzekeraar. Bij het ontstaan van dergelijke klachten kan een rol spelen dat sommige reclame-uitingen bij klanten te hoge verwachtingen wekken, omdat zij de indruk wekken dat een hoorapparaat niets hoeft te kosten. De Geschillencommissie merkt daarbij op dat een goede communicatie en informatievoorziening kan bijdragen aan het voorkomen van geschillen.

Een andere veel voorkomende klacht heeft betrekking op de handelwijze van de zorgverlener naar aanleiding van een defect hoortoestel. De Commissie is in het verslagjaar niet toegekomen

aan een beoordeling of dat deze klachten al dan niet gegrond zijn. Wel doet de Commissie de – wellicht overbodige - aanbeveling dat bij een vermeend defect een zorgverlener adequate en zorgvuldige dienstverlening moet bieden en ernaar moet streven om dit zo goed mogelijk voor een klant op te lossen.

Hoewel sinds 2019 het klachtenaantal jaarlijks toeneemt (met een afname in 2023), is het opvallend dat het klachtenaantal dat bij de Geschillencommissie is ingediend nog steeds relatief laag is. Het relatief laag aantal ingediende klachten is afhankelijk van meerdere factoren. Zo kan het zijn dat er weinig klachten bij de betrokken zorgverleners zijn of dat de klachtenprocedure van zorgverleners goed functioneert, waardoor er weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie. De Geschillencommissie merkt op dat, wanneer een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium zorgvuldig en adequaat wordt afgehandeld, dit in de praktijk leidt tot minder geschillen.

De Geschillencommissie hecht waarde aan de interne klachtafhandeling van de dienstverleners. Geadviseerd wordt om klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

Een andere factor voor het relatief lage aantal klachten is dat consumenten mogelijk de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden. Mogelijk verwijzen audiciens niet proactief naar de Geschillencommissie in het geval van geschillen. Dit kan ertoe leiden dat, wanneer een klacht door een zorgverlener is behandeld en de consument hiermee niet tevreden is, de consument zich hierbij neerlegt omdat hij of zij geen mogelijkheid ziet voor een (laagdrempelige) onafhankelijke toetsing van het geschil.

De Commissie heeft overigens de indruk dat niet bij alle zorgverleners de kenbaarheid van de interne klachtenprocedure en de wijze van afhandeling daarvan goed op orde is, of überhaupt vindbaar is op de website van de zorgverlener. De Commissie beveelt aan dat zorgverleners, zo nodig, daar extra aandacht aan besteden en ervoor zorg dragen dat hun medewerkers, indien klanten contact zoeken en/of een klacht in willen dienen, hen daarover goed kunnen voorlichten.

Net als voorgaande jaren acht de Geschillencommissie het zeer wenselijk dat zorgverleners die lid zijn van StAr bij de afhandeling van klachten aangeven dat, wanneer een consument zich niet met het besluit van de zorgverlener kan verenigen, de mogelijkheid openstaat om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie StAr. Het is noodzakelijk voor de kenbaarheid van de Geschillencommissie ten goede wanneer dat een verwijzing naar de Geschillencommissie wordt gegeven op de website van de leden van StAr.

Wanneer klachten worden ingediend bij de Geschillencommissie, neemt de Commissie met enige regelmaat contact op met de betreffende zorgverlener met de vraag of de zorgverlener de

betreffende klacht (alsnog) in behandeling wil nemen of dat zij de klacht als afgehandeld beschouwt. De Commissie merkt op dat er regelmatig welwillendheid van de zorgverleners is om alsnog naar en onderlinge oplossing te doen, wat de commissie deugd doet. Partijen hebben in dat geval zelf invloed bij de oplossing, waarbij zij het geschil niet hoeven te laten beslechten door een externe partij (de Commissie). Wel is het zo dat deze onderlinge oplossing pas tot stand komt nadat de Geschillencommissie StAr hiervoor is benaderd. Dit kan komen doordat een audicien te snel een klacht naast zich neer heeft gelegd, zonder eerst uitvoerig te bekijken of partijen tot een onderlinge oplossing te komen. De Geschillencommissie herhaalt, net als de voorgaande jaren, haar advies dat wanneer klachten in een vroegtijdig stadium zorgvuldig worden behandeld, dit in de praktijk kan leiden tot minder geschillen.