

JAARVERSLAG 2021



Geschillencommissie StAr

GESCHILLENCOMMISSIE StAr

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Geschillencommissie StAr	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten	4
3.1 Ontvangen klachten in 2021	4
3.2 Afhandeling klachten 2021	5
4. Conclusies en aanbevelingen.....	5

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Geschillencommissie StAr (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2021 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 2021 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.

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

De samenstelling van de Commissie in 2021 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 2021 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.

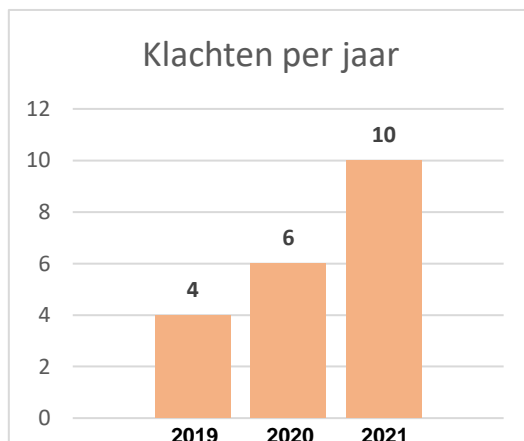
Uit het geschil moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat een zorgverlener heeft genomen ten aanzien van een bij de zorgverlener ingediende klacht.

3.1 Ontvangen klachten in 2021

De Geschillencommissie heeft in 2021 tien 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 ontvankelijk is verklaard;
- Bij **vier** van de ontvangen klachten zijn de indiener van de klacht en de betreffende zorgverlener tegen wie de klacht zich richtte gezamenlijk tot een oplossing gekomen;
- 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.
- Bij **drie** ontvangen klachten is het dossier gesloten, nadat (herhaaldelijk) met klager contact is gezocht en uiteindelijk van de klager niets meer is vernomen.

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.



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

3.2 Afhandeling klachten 2021

In de navolgende figuur is opgenomen hoe de Geschillencommissie de in 2021 ingediende tien klachten heeft afgewikkeld. Van deze klachten:

- Is er één ingetrokken (na een schikking voorafgaand een hoorzitting);
- Zijn vier klachten onderling is opgelost;
- Zijn vijf klachten niet in behandeling genomen.



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 2021 ingediende tien klachten is er één door de Geschillencommissie in behandeling genomen, die uiteindelijk door de klagende partij is ingetrokken. De reden hiervoor is dat partijen voorafgaand de hoorzitting inzake het dossier tot een schikking zijn gekomen.

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

- onjuiste informatievoorziening bij de verkoop van een hoortoestel;
- door de zorgverlener onvolledige of onjuiste informatievoorziening over de vergoeding en de voorwaarden daarvoor van het hoortoestel door de verzekeraar;
- ontevredenheid over de hoogte van de nota van een hoortoestel;
- onjuist verkoopadvies;
- klager wordt van het kastje naar de muur gestuurd;
- het niet dan wel niet tijdig verhelpen van de gebreken aan een hoortoestel;
- de zorgverlener weigert tot restitutie van het hoortoestel over te gaan;
- het niet tijdig behandelen van vragen en/of klachten;
- ontevredenheid over de wijze van klachtafhandeling.

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 de aanbeveling dat de zorgverleners haar cliënten duidelijk informeren over de dienstverlening, aangeboden producten en bijbehorende kosten. De Geschillencommissie merkt daarbij op dat een goede communicatie en informatievoorziening kan bijdragen aan het voorkomen van geschillen.

Hoewel sinds 2019 het klachtenaantal jaarlijks toeneemt, 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. De Geschillencommissie StAr is nog relatief nieuw en is wellicht nog niet bij betrokken consumenten bekend. 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 Geschillencommissie acht het zeer wenselijk dat zorgverleners die lid zijn van StAr om bij de afhandeling van klachten aan te geven 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 een verwijzing naar de Geschillencommissie wordt gegeven op de website van de leden van StAr.

Verder is het opvallend dat van de tien ingediende klachten geen enkele klacht tot een uitspraak van de Geschillencommissie StAr heeft geleid. Van de tien ingediende klachten zijn er uiteindelijk vijf klachten waarbij partijen tot een onderlinge oplossing zijn gekomen en vijf klachten die niet in behandeling zijn genomen. Het doet de commissie deugd dat partijen tot een onderlinge oplossing kunnen komen, omdat partijen in dat geval zelf invloed hebben gehad bij de oplossing (en daarmee dus tevreden zijn) en zij het geschil niet hoeven te laten beslechten door een externe partij (de Commissie).