

JAARVERSLAG 2024



Geschillencommissie StAr

GESCHILLENCOMMISSIE StAr

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Geschillencommissie StAr	3
3.	Overzicht ontvangen en behandelde klachten.....	4
3.1	Ontvangen klachten in 2024	4
3.2	Afhandeling klachten 2024	5
3.3	Behandelde klachten uit 2023 in 2024	6
4.	Conclusies en aanbevelingen.....	6
4.1	– Onderwerpen klachten	6
4.2	– Conclusies en aanbevelingen.....	7
	BIJLAGE – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2024	9

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Geschillencommissie StAr (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2024 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 2024 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 2024 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 MSc I. Hofstee (lid).

In 2024 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

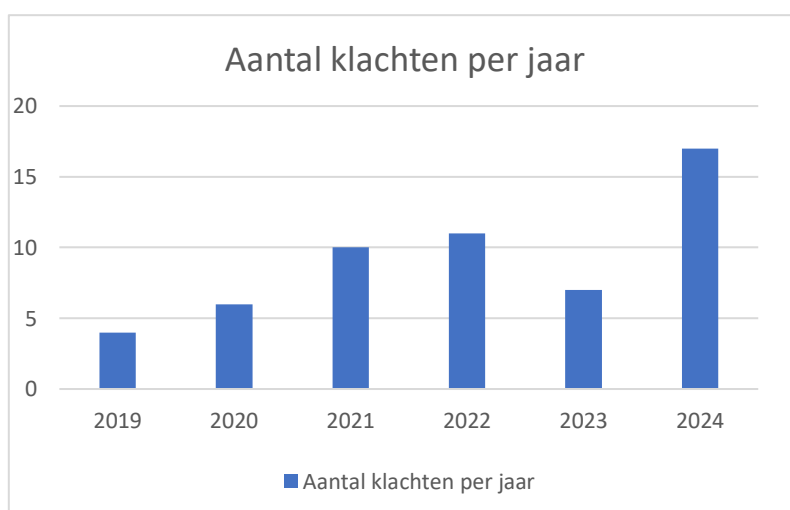
De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over (nalaten van) gedragingen, beslissingen of handelen door medewerkers of directie van een zorgverlener die bij StAr is geregistreerd, of niet is bij StAr is geregistreerd maar desgevraagd schriftelijk verklaren de uitspraak van de Commissie 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 2024

De Geschillencommissie heeft in 2024 17 klachten ontvangen. Dit zijn 10 klachten meer dan het voorgaande. De klachten zijn ingediend tegen 11 verschillende zorgverleners/concerns.

In de navolgende grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Sinds 2019 is er een duidelijke 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 2024

Van de 17 in 2024 ontvangen klachten zijn er drie klachten in behandeling genomen. Hiervan hebben twee klachten tot een uitspraak geleid en is één klacht nog in behandeling ten tijde van het opstellen van dit jaarverslag. De overige 14 klachten zijn niet in behandeling genomen.

In de navolgende figuur is opgenomen hoe de Geschillencommissie de in 2024 ingediende 17 klachten heeft afgewikkeld. Van de 17 klachten:

- is 1 klacht gegrond verklaard;
- is 1 klacht gedeeltelijk gegrond verklaard;
- is 1 klacht nog in behandeling bij de Geschillencommissie StAr;
- hebben 9 klachten uiteindelijk tot een onderlinge oplossing geleid tussen de klager en de zorgverlener;
- zijn 4 klachten niet behandeld, omdat na een ingediende klacht ofwel werd terugverwezen naar de zorgverlener (omdat uit de stukken niet bleek dat de interne klachtenprocedure bij de zorgverlener was doorlopen, maar dit wel een voorwaarde is om de klacht te kunnen behandelen), of dat er aanvullende vragen waren gesteld waarop een klagende partij na herhaaldelijk verzoek niet meer heeft gereageerd.
- heeft bij één klacht de Geschillencommissie zich onbevoegd verklaard omdat het geschil reeds was ingediend bij de rechter en om deze reden de Geschillencommissie de klacht niet in behandeling kon nemen.



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.

3.3 Behandelde klachten uit 2023 in 2024

Bij het opmaken van het jaarverslag 2023 waren er nog twee in 2023 ontvangen klachten die nog in behandeling waren. Deze twee klachten zijn meegenomen in dit verslagjaar.

Van deze twee klachten:

- Is één klacht onderling opgelost;
- Is één klacht niet in behandeling genomen, omdat de Geschillencommissie hiervoor onvoldoende basis zag om de klacht te beoordelen.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Van de in 2024 ingediende 17 klachten zijn er drie klachten door de Geschillencommissie in behandeling genomen, waarvan er twee klachten tot een uitspraak hebben geleid.

Het is opvallend dat de twee klachten die in 2024 tot een uitspraak hebben geleid gegrond en gedeeltelijk gegrond zijn verklaard.

4.1 – Onderwerpen klachten

De in 2024 ingediende klachten hebben betrekking gehad op de volgende onderwerpen:

- Onheuse bejegening door audicien in de winkel;
- onjuiste informatievoorziening bij de verkoop van een hoortoestel;
- onjuiste informatievoorziening met betrekking tot de vergoeding van een hoortoestel door de verzekeraar;
- onjuist verkoopadvies;
- de zorgverlener was te laat verschenen bij een afspraak;
- vermeende fraude door een zorgverlener;
- er zou service in de winkel zijn geweigerd;
- ontevredenheid over de totstandkoming en/of hoogte van de nota van een hoortoestel;
- 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;

4.2 – Conclusies en aanbevelingen

Defect hoortoestel

Een veel voorkomende klacht heeft betrekking op de handelwijze van de zorgverlener naar aanleiding van een defect hoortoestel. Ongeacht of deze ingediende klachten terecht zijn, doet de Commissie de 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.

Bejegening

Enkele klachten zagen toe op de bejegening c.q. behandeling in een servicewinkel. Daarbij kan een klager een negatieve ervaring hebben ervaren. Voor de Geschillencommissie is het lastig om te oordeel te geven over hetgeen zich in een winkel heeft afgespeeld. Bij dergelijke voorvallen doet de Commissie desalniettemin de aanbeveling om bij enig voorval zorgvuldigheid te betrachten bij de klachtafhandeling en daarbij in kaart te brengen wat partijen hebben ervaren. Ook adviseert de Commissie om, bij dergelijke klachten over bejegening, in de winkel de klant door een andere medewerker, in wie hij of zij meer vertrouwen heeft, te laten helpen.

Informatievoorziening

Verder blijft een veel voorkomende klacht dat de informatievoorziening van een zorgverlener onzorgvuldig dan wel onvoldoende zou zijn. Dit ziet dan voornamelijk toe op de totstandkoming van een nota, de vergoeding bij de betreffende verzekeraar of informatie over het hoortoestel. Net als de voorgaande jaren verdient het de aanbeveling dat de zorgverleners hun cliënten duidelijk informeren over de dienstverlening, aangeboden producten en bijbehorende kosten.

Zoals vorig jaar ook geconstateerd kan het ontstaan van dergelijke klachten een rol spelen dat sommige reclame-uitingen bij klanten (te) hoge verwachtingen wekken, omdat wordt gesuggereerd dat een hoorapparaat niets hoeft te kosten. Goede communicatie en informatievoorziening kan mogelijke misverstanden en geschillen hierover voorkomen.

Hoeveelheid ingediende klachten

Hoewel sinds 2019 het klachtenaantal jaarlijks toeneemt (met een afname in 2023), vindt de Commissie het opvallend dat het klachtenaantal dat bij de Geschillencommissie is ingediend nog steeds relatief laag is.

Dit kan ermee te maken hebben 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. Een andere factor voor het relatief lage aantal klachten kan zijn dat consumenten mogelijk de weg naar de Geschillencommissie niet (goed)

weten te vinden, ondanks dat de bekendheid van deze Commissie, gelet op het aantal toenemende klachten, stijgende is.

Mogelijk verwijzen audiciens (nog) 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. Ook kan dit leiden tot negatieve (sociale) media-uitingen wat voor een zorgverlener onwenselijk is.

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.

Interne klachtenprocedure zorgverleners

Het valt de commissie op dat niet bij alle zorgverleners de interne klachtenprocedure kenbaar is. Door het opnemen van de interne klachtencommissie op een website wordt een klant duidelijk hoe een zorgverlener omgaat met een ingediende klacht. Daarbij wordt tevens duidelijk dat, mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, er een mogelijkheid is om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie StAr.

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.

BIJLAGE – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2024

Advies 24.03

Hieronder treft u het bindend advies aan van de Geschillencommissie StAr (hierna: Geschillencommissie) in het geschil tussen mevrouw X. (hierna: klager) en Y. (hierna: verweerder).

GESCHIL

Klager heeft een klacht ingediend over de handelwijze van verweerder. De klacht van klager betreft niet de werking van haar hoorapparaten, maar het gegeven dat zij (in eerste instantie) extra moest betalen voor de accu's van de oplader van haar hoorapparaten. Dit terwijl deze kosten (aanvankelijk) niet door de (aanvullende) verzekering werden vergoed. De kern van haar klacht is de onzorgvuldigheid van de communicatie van verweerder op dit punt jegens haar. Klager wenst dat, omdat verweerder haar ten onrechte oplaadbare accu's wilde laten betalen, verweerder op de vingers getikt wordt en dat zij dit bij volgende cliënten niet meer doet.

BEHANDELING

Naar aanleiding van de klacht heeft verweerder op 5 juli 2024 een verweerschrift ingediend. Naar aanleiding van dit verweerschrift heeft de Geschillencommissie klager de keuze voorgelegd of zij eerst haar klacht wil laten behandelen via de interne klachtenprocedure van YY. of dat zij direct de klacht in behandeling wil laten nemen door de Geschillencommissie. Op 24 juli 2024 heeft klager aangegeven dat zij de klacht direct door de Geschillencommissie in behandeling wil laten nemen.

Op 13 augustus 2024 heeft verweerder aanvullende stukken bij het verweerschrift toegezonden. Op 23 augustus 2024 heeft klager hierop een schriftelijke reactie gegeven. Na beraad heeft de Geschillencommissie op 20 september 2024 besloten om, conform artikel 8 sub c van het Reglement Geschillencommissie StAr, in het geschil schriftelijk uitspraak te doen aan de hand van de door beide partijen toegezonden stukken. .

BEOORDELING

Klager beklagt zich over de communicatie ten aanzien van de oplaadbare accu's van de oplader van haar gehoorapparaten. Deze zijn door verweerder op de factuur geplaatst naar de zorgverzekeraar.

In het verweerschrift heeft verweerder aangegeven dat deze accu's niet worden vergoed vanuit een basisverzekering of aanvullende verzekering. Verweerder constateerde pas later dat de accu's wel op de factuur onder de aanvullende verzekering waren geplaatst. Verweerder heeft getracht aan klager uitleg te geven over de situatie, maar klager en verweerder zijn uiteindelijk niet tot een onderlinge oplossing gekomen. Verweerder omschrijft deze situatie als een misverstand, hetgeen verweerder betreurt.

De commissie overweegt, dat zelfs al zou alleen sprake zijn van een misverstand, de oorzaak daarvan voornamelijk bij verweerder ligt. Verweerder erkent daarbij in een brief van 5 juli 2024 dat er een “foutje” is gemaakt doordat de accu’s op de aflever-bon onder de aanvullende verzekering zijn geplaatst. Maar ook los daarvan heeft verweerder zelf het door haar gestelde misverstand in de hand gewerkt door op de aflever- bon “Y. accu’s” te vermelden en niet direct bij aflevering duidelijk te maken dat het, in tegenstelling tot de bedoeling van klager, niet de normaal bij de Q. oplaadbare hoorapparaten behorende accu’s waren, maar andere (die dus in principe ook niet door de verzekering van klager vergoed werden).

Juist indien van het normale bestelde pakket wordt afgeweken, is extra -en tijdige- uitleg noodzakelijk; en dus niet pas na aflevering indien er een klacht ontstaat. Dat bij verweerder de bedoeling voorzat om extra service te leveren, omdat haars inziens de eigen accu’s langer zouden meegaan dan die welke bij de Q. apparaten hoorden, ontslaat haar niet van de verplichting om bij aflevering een heldere en adequate toelichting te geven.

Aan zorgvuldigheid op dit punt heeft het bij verweerder ontbroken. De Geschillencommissie acht de klacht van klager dus gegrond.

De commissie zal aan deze conclusie echter geen gevolgen verbinden: de hoorapparaten zijn door klager teruggebracht naar de winkel van verweerder en alles is gecrediteerd. Bovendien heeft verweerder aangegeven dat “zij heeft geleerd” van het voorval en waar nodig een verbeterde tekst op de aflever- bon zal vermelden.

ADVIES

De Geschillencommissie acht de klacht van klager omtrent de onzorgvuldige communicatie over het niet vergoeden van de accu’s door de verzekeraar gegrond.

Conform artikel 10 sub e veroordeelt de Geschillencommissie verweerder tot de kosten voor de behandeling van dit geschil.

Advies 24.13

Hieronder treft u het bindend advies aan van de Geschillencommissie StAr (hierna: Geschillencommissie) in het geschil tussen de heer X. (hierna: klager) en Y. (hierna: verweerder).

GESCHIL

Klager heeft een klacht ingediend over de handelwijze van verweerder. De kern van de klacht heeft betrekking op de wijze hoe klager is behandeld in het filiaal van verweerder bij de vestiging YY. Klager stelt te zijn gediscrimineerd door de vestiging YY. en vindt dat verweerder hiernaar beter onderzoek had moeten doen. Klager wenst een schadevergoeding voor de periode dat hij geen hoortoestellen heeft gehad van verweerder en tevens immateriële schade.

BEHANDELING

Naar aanleiding van de ingediend klacht op 14 juni 2024 heeft verweerder op 12 september 2024 een verweerschrift ingediend. Er is een videohoorzitting gepland voor 23 september 2024. Op verzoek van de voorzitter is deze uiteindelijk verplaatst naar 28 oktober 2024.

BEOORDELING

In haar beoordeling zal de Geschillencommissie de klachtonderdelen van klager per onderdeel behandelen.

De commissie stelt voorop dat zij het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft, conform artikel 9 van het Reglement Geschillencommissie StAr, toetst aan

- de geldende procedures inclusief de (interne) klachtenprocedure en de eisen van de StAr;
- redelijke normen van professionaliteit;
- de redelijkheid van de verwachting die klager ten aanzien van de gedragingen en werkwijze van de zorgverlener mag hebben.

Bij de beoordeling van de geschil is vast komen te staan dat klager op 18 april 2024 bij het filiaal van verweerder in YY. is geweest. Bij dit filiaal zou een winkelmedewerker aan klager hebben medegedeeld dat zij klager niet kan helpen. Op dit moment is door de winkelmedewerker niet duidelijk gemaakt aan klager, althans zo is dit niet op klager overgekomen, dat een historie is opgebouwd van klager in het klantenbestand (omdat er verschillende proeven hebben plaatsgevonden bij verschillende filialen van verweerder) en het om deze reden beter is om klager te laten bellen naar de klantenservice zodat klager beter kan worden geholpen. Uit nadere toelichting van verweerder is gebleken dat de medewerker in YY. geen toegang had tot alle gegevens en historie van klager. De klantenservice heeft wel toegang tot alle gegevens van klager. Op dat moment heeft klager ervaren dat verweerder weigerde om hem in het filiaal YY. te helpen. Klager heeft dit ervaren als discriminatie.

Volgens de Commissie is het uitlegbaar dat verweerder klager wenst door te verwijzen naar de klantenservice, gelet op de historie van het dossier en dat klager op deze wijze klager beter geholpen kan worden met zijn hulpvraag. Zo heeft verweerder dit ook toegelicht in haar verweerschrift en tijdens de hoorzitting. Daarmee zou het filiaal in YY. de procedure van verweerder hebben gevolgd. Echter constateert de Geschillencommissie dat de communicatie hieromtrent vanuit het filiaal er kennelijk niet toe heeft geleid dat deze boodschap bij klager is overgekomen. Ook heeft de Commissie haar twijfels of alle medewerkers in de betreffende filialen (en specifiek in He YY.) ervan op de hoogte zijn van waarom verweerder in dit soort situaties de gegevens van een klant blokkeert en de klantenservice ingeschakeld dient te worden. Wanneer in het filiaal duidelijk zou zijn uitgelegd waarom klager terug wordt verwezen naar de klantenservice, had een geschil mogelijk voorkomen kunnen worden. Kennelijk is tijdens het bezoek aan het filiaal klager niet dan wel onvoldoende duidelijk geworden waarom klager niet geholpen kon worden in het filiaal en waarom hij beter met de klantenservice contact op kon nemen. Mogelijk is de oorzaak hiervan dat de winkelmedewerker van het filiaal in YY. niet over een volledig dossier van klager in het systeem beschikte.

Hoewel verweerder zich in strikte zin aan de reglementen van de StAr heeft gehouden en het daarmee verdedigbaar is om klager door te verwijzen naar de klantenservice, is de door klager redelijke verwachting van normale dienstverlening niet waargemaakt door onvoldoende uitleg te geven over de noodzakelijke communicatie met de klantenservice van verweerder. De Commissie acht de klacht ongegrond voor zover de klacht betrekking heeft op het niet naleven van het reglement van StAr. De Geschillencommissie acht de klacht gegrond ten aanzien van de onzorgvuldige uitleg over de noodzakelijke communicatie met de klantenservice van verweerder. Voorts kan de Geschillencommissie niet vaststellen of er sprake is van discriminatie omdat zij hiervoor niet bevoegde instantie is.

De Geschillencommissie adviseert verweerder om extra aandacht te besteden in dergelijke signaleringen in haar systeem. Wanneer, in het geval van klager, er verschillende proeven hebben plaatsgevonden bij verschillende filialen van verweerder, had duidelijk(er) kunnen worden gecommuniceerd dat dit beter kan besproken met een gecoördineerd aanspreekpunt als de klantenservice van verweerder. Voorts had in het filiaal kunnen worden benadrukt dat het niet zo is dat het filiaal klager niet wil helpen, maar dat zij klager niet kan helpen omdat zij niet over alle informatie van klager beschikt.

Ten slotte heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting geconstateerd dat klager vlak na de hoorzitting in het buitenland zou verblijven tot medio februari 2025. De Commissie doet de aanbeveling aan zowel klager als verweerder om na terugkomst van klager met elkaar een 'startgesprek' aan te gaan, waarbij de behoeften van klager worden besproken. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder ook beaamd dat klager hiervoor welkom is in het filiaal YY.

Beoordeling vordering van klager

Ten slotte heeft klager aan de Geschillencommissie verzocht om een schadevergoeding toe te

kennen voor de periode dat hij geen hoortoestellen heeft gehad van verweerder en wenst klager tevens een immateriële schadevergoeding. Los van het gegeven dat de gestelde door klager geleden schade niet is onderbouwd en ook niet objectief valt vast te stellen, ziet de Geschillencommissie geen aanleiding om in deze zaak tot een schadevergoeding over te gaan. Immers heeft verweerder conform haar procedure gehandeld, al had de communicatie vanuit verweerder beter gekund.

De Geschillencommissie wijst het verzoek tot een schadevergoeding dan ook af.

ADVIES

De Commissie acht de klacht ongegrond voor zover de klacht betrekking heeft op het niet naleven van het reglement van StAr en van daaruit handelend het doorverwijzen van klager naar de klantenservice. De Geschillencommissie acht de klacht gegrond ten aanzien van de onzorgvuldige uitleg over de noodzakelijke communicatie met de klantenservice van verweerder. De Geschillencommissie kan niet beoordelen of er sprake is geweest van discriminatie en acht zich hiervoor onbevoegd.

Ten slotte adviseert de Geschillencommissie verweerder om extra aandacht te besteden in signaleringen in het systeem van de filialen, zodat winkelmedewerkers beter kunnen toelichten waarom bijvoorbeeld bepaalde cliënten niet in een filiaal geholpen kunnen worden.

Conform artikel 10 sub e veroordeelt de Geschillencommissie verweerder tot de kosten voor de behandeling van dit geschil.