

Facturen, frustratie en een Google-review

Hoe liep dit uit de hand?

Een patiënt was tussen 2023 en 2024 met tevredenheid behandeld door ZZP-ers in de praktijk van een fysiotherapeut. Begin 2025 ontving hij onverwacht aanmaningen van een deurwaarder voor behandelingen uit 2024. Het bleek dat de praktijk nog zijn oude adres gebruikte, waardoor de originele facturen hem nooit hadden bereikt. Tijdens telefoongesprekken in april 2025 ervoer de patiënt de toon van de praktijkhouder als onprettig en kortaf. Uit frustratie plaatste hij een negatieve Google-review waarin hij klaagde over slechte administratie en klantonvriendelijk gedrag. Uiteindelijk ging het vooral om drie openstaande facturen, inclusief €40,- aan incassokosten.

Waar klaagde de patiënt over?

De patiënt vond dat de praktijkhouder zijn adres niet correct had doorgegeven, hem niet had geïnformeerd over de openstaande facturen en zijn verantwoordelijkheid afschoof op vertrokken medewerkers. Ook stoorde hij zich aan de opmerking van de fysiotherapeut dat hij “door de review minder gemotiveerd was om er nog tijd in te steken”. Tot slot vond hij diens houding defensief en weinig professioneel.

Hoe verdedigde de fysiotherapeut zich?

De praktijk houdend fysiotherapeut betoogde dat het bijhouden van actuele adresgegevens de verantwoordelijkheid is van de behandelend therapeut of de patiënt zelf. Ook wees hij erop dat de declaratieverwerking bij Infomedics lag, waardoor hij geen zicht had op openstaande facturen. Het gebruik van e-mail voor facturen is volgens hem alleen mogelijk als patiënten dit zelf aangeven. Wel gaf hij toe dat hij de review voorbarig en demotiverend vond, maar benadrukte dat hij alsnog contact zocht met Infomedics en de incassokosten voor eigen rekening nam.

Wat vond de Commissie?

De Commissie stelde vast dat de problemen voortkwamen uit het verkeerde adres in de administratie, maar dat dit niet primair de verantwoordelijkheid was van de praktijkhouder. Het bijhouden van adresgegevens en behandelregistraties behoort tot de taken van de behandelend fysiotherapeut, die in dit geval als zelfstandige werkte. Ook is het versturen van facturen per e-mail geen standaardprocedure, tenzij de patiënt hier zelf om vraagt. Omdat de praktijkhouder bovendien niet verantwoordelijk is voor de verwerking door Infomedics, kon hem geen nalatigheid worden verweten. Wel zag de Commissie zijn betaling van de incassokosten als een gebaar van goede wil. Voor zover de klacht betrekking had op de houding en communicatie van Verweerder kon de Commissie geen uitspraak doen, omdat beide partijen niet aanwezig waren ter zitting. De klacht werd ongegrond verklaard. De negatieve Google-review werd feitelijk als onjuist beschouwd en aan de patiënt werd verteld dat het gepast zou zijn om deze te verwijderen. Het blijvend openbaar maken van aantoonbaar onjuiste en reputatieschadelijke informatie kan onder omstandigheden als laster worden aangemerkt en is daarmee strafrechtelijk vervolgbaar.

Praktische les om mee te nemen

Deze casus laat zien hoe administratieve onzorgvuldigheden en communicatieproblemen kunnen escaleren tot wantrouwen en klachten. Voor fysiotherapeuten is het van belang dat dossiervoering en adresgegevens altijd correct en actueel zijn. Voor patiënten geldt dat een klacht of negatieve review pas zinvol is als duidelijk is wat er werkelijk fout is gegaan. Een onterechte publieke beschuldiging kan namelijk niet alleen schadelijk zijn voor de reputatie van de zorgverlener, maar ook juridische gevolgen hebben voor de schrijver ervan.