

KLACHTENCOMMISSIE ALTERNATIEVE BEHANDELWIJZEN

Derde kwartaalverslag 2016

Hierbij vindt u het verslag van het derde kwartaal van 2016 van de Klachtencommissie alternatieve behandelwijzen (hierna: KAB). Dit is conform de afspraak die het bestuur van de stichting KAB op 9 oktober 2008 gemaakt heeft.

Er wordt met ingang van 2009 ieder kwartaal een verslag gemaakt van de binnen gekomen en behandelde klachten om beter te kunnen voldoen aan de kwaliteitsbevordering van de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen (art. 2 lid b reglement).

Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2016

Klacht 2016-006 (NVA) komt op 21 maart 2016 bij de KAB binnen. Op 19 april ontvangt de KAB de machtiging van klager om gegevens bij behandelaar op te vragen. De KAB bespreekt de klacht op 14 juli 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar dat behandelaar klager onvoldoende heeft geïnformeerd over de veranderingen met betrekking tot de extra kosten voor het uitschrijven van (herhaal)receptuur per 1 januari 2016 .

OVERWEGINGEN van de KAB

De KAB heeft de diverse documenten bestudeerd en besproken. Als uitgangspunt neemt de KAB het beroepsprofiel en de reglementen van de NVA en de vigerende wetgeving op het gebied van gezondheidsrecht. Dit betreft onder andere de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). De KAB betreft deze wet in haar overweging wanneer het beroepsprofiel en de reglementen op een bepaald punt niet duidelijk zijn. Tot 1 januari 2016 was het geldende gezondheidsrecht niet van toepassing op therapeuten werkzaam in de alternatieve behandelwijzen. Vanaf 1 januari 2016 geldt het gezondheidsrecht ook voor alternatieve behandelaren op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Wat betreft de ingediende klacht en de reactie van behandelaar hierop, is de commissie van mening dat het probleem niet zo zeer ligt in de legitimiteit van het factureren van een kruidenconsult bij het opnieuw bestellen van een receptuur, maar dat het met name ligt in de wijze van communiceren. Klager ontkent op enigerlei wijze te zijn geïnformeerd over de bijkomende kosten. Behandelaar is van mening dat op juiste wijze is gecommuniceerd. Zowel in het verweer van behandelaar als in haar reactie op klager, valt het de commissie op dat behandelaar op een niet respectvolle manier schrijft over klager, haar kinderen en haar ouders. De commissie wil behandelaar verzoeken om in het vervolg meer respectvol te zijn in uitingen over cliënten die bij haar onder behandeling zijn.

De kwestie waarover de commissie zich moet buigen is de vraag of behandelaar zich aan de informatievereisten uit de WGBO heeft gehouden. Dit betreft artikel 448 BW lid 1 dat luidt: 'de hulpverlener licht de patiënt op duidelijke wijze, en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de patiënt.'

Het louter en alleen inlichten is volgens de WGBO niet voldoende. De behandelaar moet zich vergewissen dat de gegeven informatie begrepen is en dat de cliënt instemt met het voorgestelde behandelplan.

De commissie is van mening dat in casu bovenstaande ook geldt voor het in rekening brengen van een kruidenconsult voor een nieuwe receptuur. Aangezien dit een nieuw consult is dat wordt toegevoegd aan de behandeling moet de cliënt daarover geïnformeerd worden en toestemming verlenen. De commissie is van mening dat het alleen plaatsen van een informatiebordje niet toereikend is aangezien behandelaar tot 1 januari 2016 geen kruidenconsult in rekening bracht en klager niet op de hoogte was van de verandering.

In het verlengde hiervan komt de commissie tot de conclusie dat behandelaar niet aannemelijk heeft kunnen maken dat zij de informatie mondeling heeft verstrekt en zeker niet dat behandelaar gecontroleerd heeft of de informatie begrepen is door klager.

Aangezien het een significante verhoging van de kosten van de receptuur betreft, is de commissie van mening dat behandelaar juist in dit geval extra moeite had moeten doen om zich te vergewissen van het feit dat de verandering door klager begrepen was. Het verwijzen naar luidruchtige kinderen die aanwezig waren waardoor de informatie niet begrepen zou zijn is niet ter zake doende volgens de commissie.

Het bord waarop de (nieuwe) tarieven staan vermeld is in de ogen van de commissie bovendien niet duidelijk. Er worden drie soorten consulten genoemd. Bij het kruidenconsult wordt niet expliciet vermeld dat dit ook wordt gerekend als er sprake is van een herhaalde aanvraag van een kruidenpreparaat. De commissie is van mening dat behandelaar ten onrechte een beroep doet op voorlichting door middel van dit bord. In het geval van een cliënt die gewend is aan een bepaalde gang van zaken behoeft de voorlichting over een verandering, in dit geval een substantiële verhoging van kosten, extra aandacht.

Tevens vraagt de commissie zich af waarom op de factuur alleen maar acupunctuurbehandelingen in rekening worden gebracht. De kruidenconsulten worden niet als zodanig vermeld. Facturering onder de noemer van acupunctuurbehandeling komt dus niet overeen met de aanduiding kruidenconsult op het bord. Dit is verwarrend voor een cliënt en roept vragen op. Op dit punt is de communicatie c.q. informatie evenmin transparant.

UITSpraak

De KAB verklaart de klacht dat behandelaar klager onvoldoende heeft geïnformeerd over de prijsverandering per 1 januari 2016 gegrond.

REACTIE van BEHANDELAAR op de uitspraak.

Deze komt op 22 september 2016 bij de KAB binnen en bevat de volgende reactie:

- Behandelaar heeft een informatief formulier opgesteld dat de patiënt dient te ondertekenen voor er tot bestelling van magistrale receptuur overgegaan wordt. Hierin geeft de patiënt tevens aan de informatie die verstrekt is begrepen te hebben.
- De website wordt aangepast; er komt een informatief stuk in over het kruidenconsult en de bestelling van magistrale receptuur.

Klacht 2016-007 (VNT) komt op 20 mei 2016 bij de KAB binnen. Vervolgens ontvangt de KAB de machtiging van klager om informatie op te vragen bij behandelaar. De KAB bespreekt de klacht op 14 juli 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar onprofessioneel handelen.

OVERWEGINGEN van de KAB

De KAB heeft de diverse documenten bestudeerd en besproken. Als uitgangspunt neemt de KAB de vigerende wetgeving op het gebied van gezondheidsrecht. Dit betreft onder andere de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). De KAB betreft deze wet dan ook in haar overweging. Tot 1 januari 2016 was het geldende gezondheidsrecht niet van toepassing op therapeuten werkzaam in de alternatieve behandelwijzen. Vanaf 1 januari 2016 geldt het gezondheidsrecht ook voor alternatieve behandelaren op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Wat betreft de ingediende klacht en de reactie van behandelaar hierop, wil de commissie als eerste aangeven dat behandelaar in haar verweer niet inhoudelijk op de klacht reageert. Daardoor is het voor de commissie niet mogelijk om de casus inhoudelijk te beoordelen. De commissie acht dit ook niet nodig omdat behandelaar de klacht onderschrijft.

De klager verwijt behandelaar dat handelswijze en houding van behandelaar niet professioneel zijn. Klager heeft een acupunctuurbehandeling ondergaan. Vervolgens ervaart hij veel pijn en kan niet lopen. Behandelaar besteedt hier te weinig aandacht aan en vertelt klager dat het morgen wel beter zal gaan. Vervolgens loopt behandelaar weg. De commissie acht deze wijze van handel niet getuigen van professionaliteit noch van enige empathie met klager. Nazorg is een onderdeel van een normale behandeling.

Het overhandigen van Chinese kruiden aan klager zonder te weten welke andere medicijnen er gebruikt worden, acht de commissie niet professioneel. Het excuus dat eigenaar van de praktijk met echtgenote in het Chi-nees een deel van intake heeft gedaan, is geen argument voor deze handelswijze. Omdat de behandelaar een behandelovereenkomst is aangegaan met klager, dient zij een behoorlijke anamnese uit te voeren. Daarnaast moet er een behandelplan worden opgesteld. Behandelaar heeft een actieve plicht om klager informatie te verschaffen en tevens te controleren of de aangeboden informatie begrepen is. De behandelaar is hier in casu in tekort geschoten.

De commissie is van mening dat het overhandigen van kruiden zonder enige vorm van voorlichting over het gebruik ervan niet getuigt van professioneel handelen. Ook hier geldt dat de aanname dat dit met de echtgenote van klager waarschijnlijk besproken is door eigenaresse, geen excuus is om klager niet behoorlijk voor te lichten.

Het onderdeel van klacht over de hygiëne van de praktijkruimte wordt door behandelaar onderschreven. De commissie acht dit onderdeel dan ook gegrond. Ondanks de goede bedoelingen van behandelaar, maakte de praktijk toch een stoffige en vuile indruk. De commissie is van mening dat er geen behandeling mag plaatsvinden, en zeker geen acupunctuur, in een behandelruimte die niet schoon is.

Behandelaar heeft aangetoond bij de commissie over de juiste diploma's en kwalificaties te beschikken. Dus dat onderdeel van de klacht faalt.

UITSpraak

De KAB verklaart de klacht dat behandelaar niet professioneel heeft gehandeld gegrond.

REACTIE van BEHANDELAAR op de uitspraak.

Deze komt op 22 september 2016 bij de KAB binnen en bevat de volgende reactie:

Behandelaar bedankt de KAB voor de suggesties. Deze zullen allen worden overgenomen door behandelaar.

Klacht 2016-008 (NVKH) De KAB ontvangt de klacht op 8 juni 2016. De klacht is in de Engelse taal opgesteld. De KAB geeft klager aan dat de behandeling van de klacht in het Nederlands zal plaatsvinden.

Op 29 juni 2016 ontvangt de KAB de klacht in een Nederlandse vertaling met als bijlage de factuur, een betalingsherinnering en de algemene voorwaarden.

De KAB ontvangt op 7 juli 2016 een machtiging van klager om informatie op te vragen bij haar behandelaar.

De KAB bespreekt de klacht op 8 september 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar dat de telefonische consulten onterecht in rekening zijn gebracht. Daarnaast verwijt de klager behandelaar onethisch gedrag door het niet behoorlijk duidelijk maken van de algemene voorwaarden, het onterecht sturen van een factuur en de weigering om over de juistheid van de factuur in gesprek te gaan.

OVERWEGINGEN van de KAB

De KAB heeft de diverse documenten bestudeerd en besproken. Als uitgangspunt neemt de KAB de vigerende wetgeving op het gebied van het gezondheidsrecht. Dit betreft onder andere de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). De KAB betreft deze wet dan ook in haar overweging. Tot 1 januari 2016 was het geldende gezondheidsrecht niet van toepassing op therapeuten werkzaam in de alternatieve behandelwijzen. Vanaf 1 januari 2016 geldt het gezondheidsrecht ook voor alternatieve behandelaren op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). In dit geval richt de klacht zich met name op een civielrechtelijke kwestie inzake de algemene voorwaarden die behandelaar hanteert.

Binnen de homeopathie kan er sprake zijn van twee soorten consulten. De reguliere consulten die deel uitmaken van een langduriger behandeling, ook wel constitutionele behandeling genoemd. Bij de reguliere consulten is het niet ongebruikelijk om na een aantal dagen kort telefonisch contact te hebben tussen behandelaar en patiënt over hoe de behandeling en eventuele homeopathische middelen die zijn voorgeschreven aanslaan. Dit is een kort evaluatief moment en maakt deel uit van de reguliere constitutie-behandeling. Het is gebruikelijk dat dit soort contacten niet gefactureerd worden. Naast de reguliere behandeling kunnen er ook consulten plaatsvinden bij het optreden van acute klachten. Het is niet ongebruikelijk dat er tijdens de behandeling van acute klachten frequent contact is tussen behandelaar en patiënt in een korte tijdspanne over de ontwikkeling in de gezondheidssituatie. Wanneer er geen sprake is van een fysiek consult, maar telefonische consultatie

worden deze contacten berekend als telefonische consulten. De hoogte van het bedrag die een behandelaar daarvoor vraagt staat over het algemeen vermeld in de algemene voorwaarden en het is gebruikelijk dat de hoogte van de factuur gerelateerd is aan de tijdsduur van de consultaties. De commissie is niet bevoegd om uitspraken te doen over de legitimiteit van de bedragen die worden berekend bij zowel fysieke als telefonische consulten, aangezien de tariefstelling, wettelijk gezien, onderdeel is van het individueel ondernemerschap. Dit geldt ook voor het rekenen van een toeslag wanneer er buiten kantoortijden een consult wordt verricht.

Klager geeft aan dat de algemene voorwaarden niet van toepassing zijn omdat deze niet ter hand zijn gesteld. De commissie overweegt inzake dit argument het volgende. In deze casus zijn de algemene voorwaarden door behandelaar mondeling toegelicht tijdens het eerste contact. Dit had als reden dat klager de Nederlandse taal niet machtig was. Daarna is klager de behandeling gestart.

Volgens de commissie is het geen eis dat de voorwaarden ter hand worden gesteld. De voorwaarden dienen inzichtelijk te zijn zoals bijvoorbeeld op een website of in de wachtkamer van de praktijk. Behandelaar heeft in casu de voorwaarden mondeling aan klager uitgelegd. Op deze wijze heeft behandelaar voldaan aan de informatievereisten. Klager is daarop de behandeling gestart en heeft daarmee stilzwijgend de voorwaarden geaccepteerd.

De algemene voorwaarden zijn door behandelaar als bijlage bij de factuur verzonden. De eis dat dit op de factuur moet worden vermeld is hierdoor niet van toepassing. Dit geldt alleen als de voorwaarden niet zijn toegevoegd aan de factuur.

De commissie deelt de conclusie van klager dat behandelaar niet ethisch heeft gehandeld, niet. Er is sprake van een andere situatie namelijk een acute gezondheidsklacht die aanleiding geeft tot een aantal dagen frequent contact tussen behandelaar en klager. Het feit dat behandelaar de acute gezondheidsklachten van klager nauwgezet volgt, getuigt volgens de commissie, van ethisch goed en zorgvuldig handelen van de behandelaar. De commissie ziet in de bijgevoegde correspondentie geen bewijs dat de bewering van klager dat behandelaar haar gevraagd heeft contact op te nemen, klopt. De vertaling van de verschillende berichten, die niet door klager worden betwist, duidt erop dat klager zelf het initiatief heeft genomen tot de diverse telefonische contacten.

Er is geen verplichting voor behandelaar om met klager over gefactureerde bedragen in discussie te gaan.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht dat behandelaar ten onrechte de consulten heeft gefactureerd en niet ethisch heeft gehandeld ongegrond.

De KAB wil behandelaar de volgende aanbevelingen geven:

- Zet de algemene voorwaarden op de website om verwarring in de toekomst te vermijden;
- Zet de tarieven duidelijk op de website;
- Het is aan te bevelen om bij consulten buiten kantoortijd en/of consulten in verband met acute gezondheidsklachten de patiënt actief te informeren dat een toeslag wordt berekend.

November 2016