



**Klachtencommissie
Alternatieve
Behandelwijzen**

Postbus 2122, 6020 AC Budel

Tel/Fax.: 0495 - 499585

e-mail: kab@kab-klachten.nl

www.kab-klachten.nl

**KLACHTENCOMMISSIE ALTERNATIEVE
BEHANDELWIJZEN**

Vierde kwartaalverslag 2011

Hierbij vindt u het verslag van het vierde kwartaal van 2011 van de Klachtencommissie alternatieve behandelwijzen (hierna: KAB). Dit is conform de afspraak van 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).

Opvallend in dit laatste kwartaal was de trage instroom van klachten: de helft van de klachten kwam in deze periode binnen.

Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2011

Klacht 2011-007 (NVKH) komt op 8 september 2011 via de e-mail binnen. Op 10 november 2011 komt de KAB tot een definitieve uitspraak.

Klacht: klager voelt zich niet gehoord en onheus behandeld.

Behandelaar oppert tijdens het eerste en enige consult dat zwemmen, zijnde een rustige manier van bewegen, een optie zou zijn voor klager om aan het fysieke herstel te werken. De beleving van partijen over hoe de communicatie rondom het zwemmen is verlopen, loopt uiteen. De commissie geeft aan dat hier onweerlegbaar sprake is van een communicatie probleem.

Duidelijk is dat klager zich niet gehoord voelt door behandelaar en dat zij het aftasten van hem als 'drammen' ervaart.

De commissie vindt dat behandelaar veel heeft gedaan om deze patiënt ter wille te zijn en positief te ondersteunen door een gratis kennismakingsmoment aan te bieden en het tarief te verlagen. Ook vindt de commissie dat klager zelf onnodig harde en negatieve termen heeft gebruikt door behandelaar onder andere te betichten van "karaktermoord". Klager heeft behandelaar vervolgens geen kans gegeven om tijdens een gesprek uitleg te geven.

De commissie begrijpt echter niet dat een behandelaar met zoveel ervaring als deze, zo weinig rekening heeft gehouden met de complexe problematiek van klager. De commissie vindt dat behandelaar op een onprofessionele wijze heeft gereageerd op zijn patiënt. Wat er ook gebeurt, hoe erg je wellicht als behandelaar gefrustreerd bent: de professionaliteit van het handelen moet bovenaan staan. De commissie vindt uitlatingen als "afvoerput voor andermans negativiteit" van het tegendeel getuigen. Het taalgebruik van behandelaar in de e-mail wordt door de commissie als ongewenst, onprofessioneel, kwetsend en zelfs onbeschoft beoordeeld.

De commissie vindt dat behandelaar naar een alternatief had moeten zoeken. Zo had hij bijvoorbeeld het onbegrip persoonlijk moeten bespreken zoals klager dat in de e-mail van 25 augustus 2011 verzocht en geen discussie per e-mail moeten aangaan.

Verder verbaast het de commissie dat de toon van behandelaar tijdens de klachtenprocedure gaandeweg verslechtert. De commissie is het met klager eens dat de opmerking van behandelaar dat hij begrijpt dat "niet iedereen om contact met klager zit te springen", respectloos en onprofessioneel is.

De commissie betreurt het dat één behandeling die naar alle tevredenheid is verlopen, inclusief de zorgvuldige voorbereiding en de financiële tegemoetkoming aan klager, op deze onprofessionele wijze geëindigd is. De commissie merkt daarover op dat het medium e-mail geen gunstige bijdrage lijkt te hebben gehad aan de communicatie.

Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat hier sprake was van een onprofessionele bejegening.

Uitspraak: de KAB verklaart de klacht gegrond.

Klacht 2011-008 (ZHONG) komt binnen op 27 oktober 2011. De klacht gaat over de organisatie van de praktijk met betrekking tot aanmaningen. De klager heeft de klacht niet door gezet.

Klacht 2011-009 (NVA) komt op 4 november 2011 via de e-mail binnen. Deze is nog niet behandeld in de commissie.

Klacht 2011-010 komt binnen op 14 november 2011. De behandelaar is niet aangesloten bij de KAB, waardoor de klacht niet behandeld kan worden.

Klacht 2011-011 (VNT) komt binnen op 24 november 2011. Deze is nog niet behandeld in de commissie.

Klacht 2011-012 (NVKH) komt binnen op 19 december 2011. Deze is nog niet behandeld in de commissie.

Klacht 2011-013 (NVA) komt binnen op 27 december 2011. Klager zet de klacht niet door.

Klacht 2011-014 (VNT) komt binnen op 29 december. Behandelaar is al enkele jaren geen lid meer van de VNT en woont in het buitenland waardoor de klacht niet in behandeling kan worden genomen.

Januari 2012