



*Postbus 2122, 6020 AC Budel*  
*Tel/Fax.: 0495 - 499585*  
e-mail: [kab@kab-klachten.nl](mailto:kab@kab-klachten.nl)  
[www.kab-klachten.nl](http://www.kab-klachten.nl)

## **KLACHTENCOMMISSIE ALTERNATIEVE BEHANDELWIJZEN**

**JAARVERSLAG 2010**

## INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b>	p. 3
<b>1. DE KLACHTENCOMMISSIE</b>	p. 4
1.1 Doelstelling	p. 4
1.2 Taken	p. 4
1.3 Bevoegdheden	p. 4
1.4 Samenstelling	p. 5
1.5 Vergaderfrequentie	p. 5
<b>2. KLACHTENBEHANDELING</b>	p. 6
<b>3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN</b>	p. 7
<b><i>Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie en secretariaat</i></b>	<b>p. 10</b>
<b><i>Bijlage 2 Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2008</i></b>	<b>p. 12</b>

## **VOORWOORD**

Vanaf 1 november 1996 gaat de Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen (KAB) te werk volgens het voorbeeld van de voorschriften van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

De klachtencommissie wordt opgericht door drie beroepsverenigingen voor alternatieve behandelwijzen: de Nederlandse Vereniging voor Acupunctuur (NVA), de Nederlandse Vereniging van Klassiek Homeopaten (NVKH), de Nederlandse Werkgroep van Praktizijns in de Natuurlijke Geneeskunst (NWP) en voorts door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF).

Op 1 mei 2003 treedt de Vereniging van Natuurgeneeskundig Therapeuten (VNT) toe tot de KAB en bijna twee jaar later, per 1 april 2005, treedt de Maatschappij ter Bevordering van de Orthomoleculaire Geneeskunde (MBOG) eveneens toe. Inmiddels is de NPCF niet meer bij de KAB betrokken. Wel worden er contacten onderhouden met de Stichting Telefonische Informatie Alternatieve Geneeswijzen.

Op 1 juni 2007 treedt een zesde beroepsvereniging tot de KAB toe, te weten Zhong, de Nederlandse vereniging voor traditionele Chinese geneeskunde.

Vervolgens maakt per 1 juli 2010 de International Free University (IFU-Register) deel uit van de KAB. IFU-Register is een beroepsvereniging voor leden met een vooropleiding als fysiotherapeut of arts die bij de IFU de 5-jarige opleiding tot acupuncturist hebben gevolgd.

Met deze klachtregeling beogen de verenigingen recht te doen aan de positie van de patiënt. Door een procedure voor de behandeling van klachten te bieden wordt tevens een bijdrage geleverd aan de kwaliteit van de zorg die door de individuele beroepsbeoefenaar die aangesloten is bij de verenigingen wordt verleend.

Met ingang van 1 januari 2009 krijgen de aangesloten beroepsvereniging een kwartaalverslag waarin de binnen gekomen en behandelde klachten uitgebreider worden beschreven. De reden hiervoor is om beter te kunnen voldoen aan de kwaliteitsbevordering van de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen (art. 2 lid b reglement).

In 2006 is de Stichting Klachtencommissie voor Alternatieve Behandelwijzen opgericht, met een bestuur bestaande uit bestuursleden van (een aantal) deelnemende verenigingen. De KAB werkt sindsdien onder verantwoordelijkheid van deze stichting.

De klachtencommissie maakt hierbij haar jaarverslag openbaar waarin de gegevens over het aantal en de aard van de behandelde klachten opgenomen zijn.

## **1. DE KLACHTENCOMMISSIE**

De Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen is vanaf 1 november 1996 werkzaam. De commissie werkt volgens een reglement dat bij haar oprichting werd vastgesteld door de drie oprichtende beroepsverenigingen en de NPCF. Het reglement is in januari 2009 geactualiseerd en aangepast aan de huidige wetgeving. In dit reglement wordt de doelstelling van de commissie omschreven evenals de taken, bevoegdheden en de samenstelling van de commissie.

### **1.1 Doelstelling**

Doelstelling van de klachtenregeling is:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen.

### **1.2 Taken**

De taken van de klachtencommissie omvatten:

- het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van de beroepsbeoefenaar over de door hem / haar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen en het melden hiervan aan de besturen van de deelnemende organisaties;
- het zorgen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met de Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (I.K.G.'s) en de landelijke patiënten/consumentenorganisaties.
- Het melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) in geval van calamiteiten en ernstige klachten.

### **1.3 Bevoegdheden**

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; [in de praktijk werkt het overigens enigszins anders dan deze passage uit het reglement veronderstelt. Doordat schriftelijke behandeling volgens de commissie tot nu toe bijna altijd volstaat, is van deze mogelijkheid de afgelopen jaren geen gebruik gemaakt. Voorts is het praktisch gezien moeilijk/kostbaar om een hoorzitting te regelen, omdat de KAB een landelijk werkende commissie is, met leden uit heel Nederland].
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- het inschakelen van deskundigen.

#### **1.4 Samenstelling**

De klachtencommissie wordt benoemd door de besturen van de verenigingen en bestaat uit:

- zes (vanaf juli 2010: zeven) vaste leden-beroepsbeoefenaren van de deelnemende organisaties van beroepsbeoefenaren;
- één vast lid dat de belangen van cliënten/patiënten behartigt;
- één onafhankelijke voorzitter/jurist.
- één onafhankelijk vicevoorzitter/jurist, die zo nodig de voorzitter vervangt.

Voor de leden-beroepsbeoefenaren worden twee plaatsvervangende leden benoemd. Een plaatsvervangend lid neemt naast het vaste lid deel aan de vergadering bij de bespreking van een vakinhoudelijke klacht over een hulpverlener van zijn beroepsvereniging. Voor het lid namens patiënten wordt één plaatsvervanger benoemd. De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaat en een ambtelijk secretaris, die geen lid is van de commissie en geen stemrecht heeft. Sinds eind 2004 zijn de taken van het secretariaat en de ambtelijk secretaris samengevoegd.

#### **1.5 Vergaderfrequentie**

De commissie vergadert in principe eens per maand in Utrecht. Hiervan wordt afgeweken wanneer er te weinig klachten zijn binnengekomen. In 2010 is de KAB zeven maal bijeen gekomen om te vergaderen.

## **2. KLACHTENBEHANDELING**

In 2010 ontving de klachtencommissie zestien klachten, dat is vier klachten minder dan in het jaar 2009.

De klachtencommissie heeft zich in 2010 in totaal met zeven klachten bezig gehouden. Van deze klachten komen er twee uit 2009. De meeste klachten zijn binnen een redelijke termijn behandeld. Op verzoek van partijen werd hiervan afgeweken.

Van de zestien in 2010 ontvangen klachten werden vijf klachten door de klager ingetrokken. Twee klachten bleken te gaan over behandelaren van niet-aangesloten beroepsverenigingen; deze konden om die reden niet in behandeling worden genomen. Drie klachten werden, na overleg tussen klager en de commissie, door klager doorgestuurd naar de tuchtcommissie van de desbetreffende vereniging. Eén binnen gekomen brief bleek geen klacht in te houden, maar werd per abuis wel mee-genummerd.

De klachtencommissie formuleerde in het verslagjaar een uitspraak over zeven klachten (twee uit 2009, en vijf uit 2010). Van één klacht loopt de behandeling door in 2011. De reden hiervoor is dat de commissie extra vragen heeft gesteld om de klacht beter te kunnen beoordelen.

Van de zestien nieuw binnengekomen klachten hadden er vier betrekking op VNT-leden. Drie klachten waren gericht op NVKH-leden en eveneens drie hadden betrekking op NWP-leden.

Een klacht was gericht op een Zhong-lid. Ook is er een klacht over NVA-lid en één over een MBOG-lid binnen gekomen.

Drie klachten waren niet tot een vereniging te herleiden.

Er zijn dit jaar geen klachten binnen gekomen over IFU-Register leden.

De onderwerpen waarover werd geklaagd waren over het algemeen gelijk aan die van voorgaande jaren.

Duidelijkheid van de hulpverlener blijkt wederom zeer belangrijk. Dit geldt ten aanzien van de prijs, maar ook over de inhoud van de behandeling en de nazorg.

De klachten waarover een uitspraak werd geformuleerd hadden onder meer betrekking op de communicatie en bejegening, maar ook over de wijze van behandeling en het schenden van het beroepsgeheim.

Ten aanzien van acht (onderdelen van) klachten oordeelde de klachtencommissie dat deze gegrond waren, in acht gevallen werden de (onderdelen van) klachten ongegrond beoordeeld.

### **3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN**

#### **De organisatie**

Er hebben dit jaar een aantal wijzigingen plaats gevonden in de samenstelling van de commissie.

Voor de NVKH zit de heer W. Jansen in de KAB. Mevrouw G. Drost is 1<sup>e</sup> plaatsvervangend lid. Mevrouw W. Moes is 2<sup>e</sup> plaatsvervangend lid.

Dhr. S. Turksma is in januari 2010 opgevolgd door dhr. B. Martosemito als vast lid voor de NWP. Dhr. P. Peizel heeft het lidmaatschap in november 2010 van dhr. B. Martosemito overgenomen.

Mevr. N. Versloot is 1<sup>e</sup> plaatsvervanger van de NWP Als 2<sup>e</sup> plaatsvervanger heeft mevrouw S. Bijl in het verslagjaar deelgenomen aan de KAB.

Mevrouw K. van Teylingen-Elsborg is als vast lid namens de NVA aan de KAB verbonden.

Mevrouw M.J.L. Weide- Hollewijn is haar plaatsvervanger. Mw. J. Bik-Nowee is 2<sup>e</sup> plaatsvervangend lid voor de NVA.

Mevrouw M. van Loon is lid van de klachtencommissie namens de VNT. Mevrouw I. Creutzburg is haar plaatsvervanger. Mevrouw Van den Dool is 2<sup>e</sup> plaatsvervangend lid.

Mevrouw A. Jaspers-Saak is tot november 2010 lid van de klachtencommissie namens de MBOG en mevrouw A. Bakker is haar opvolger.

Mevrouw I.C. Kromhout-van Cappelle 2<sup>e</sup> plaatsvervanger voor de MBOG. Naar een 1<sup>e</sup> plaatsvervanger wordt nog gezocht.

Mevrouw E. Van der Schilt-Timmers is lid van de klachtencommissie namens de Zhong.

Mevrouw C. Bakker is 1<sup>e</sup> plaatsvervanger. Mw. N. Brzesowsky is 2<sup>e</sup> plaatsvervanger.

Mevrouw E. Wannee-Immerzeel is lid namens de Stichting Telefonische Informatie Alternatieve Geneeswijzen.

Er is een vacature voor een plaatsvervanger.

Dhr. T.S.R. Soen is lid namens IFU-Register. Mw. R. Wiegerink is 1<sup>e</sup> plaatsvervanger.

Er is een vacature voor 2<sup>e</sup> plaatsvervanger.

Het voorzitterschap is vervuld door mw. mr. M. Westendorp.

De voorzitter is, zo nodig, vervangen door de vicevoorzitter mw. mr. S Heeger- Hertter.

## Het secretariaat van de KAB

Door het secretariaat van de KAB is ook in 2010 een lijst bijgehouden van de telefoontjes die daar zijn binnengekomen en behandeld. Het secretariaat blijkt een belangrijke functie te vervullen in het verstrekken van allerhande informatie. Van belang is uiteraard het informeren van klagers en behandelaren over de procedure die binnen de KAB gevolgd wordt. Voor een aantal mensen blijkt het een grote teleurstelling als, hoewel daar algemene informatie over is verstrekt, na de uitspraak ontdekt wordt dat het KAB niet anders kan doen dan een gegrond of ongegrond uitspreken. Dat is de reden dat de commissie er in 2009 voor gekozen heeft om het secretariaat expliciet aan klager te laten weten dat de KAB niet bevoegd is tot schadevergoedingen. Dit lijkt een effectieve maatregel te zijn.

Verder komen er klachten binnen over therapeuten van niet-aangesloten beroepsverenigingen, die worden doorverwezen naar instanties zoals de infolijn alternatieve behandelwijzen. Mensen met een verzoek om mediation dat conform het reglement van de KAB niet kan worden ingewilligd, kunnen worden doorverwezen. Ook willen mensen vaak emotionele verhalen kwijt over teleurstellingen die zij hebben opgelopen in het alternatieve circuit.

## De inhoud van de klachten in het jaar 2010

Ook dit jaar was er teleurstelling voor de mensen die klagen over materiële en immateriële schade. Klagers die hopen een terugbetaling of schadevergoeding te krijgen, zijn bij de KAB aan het verkeerde adres. Over het algemeen is de vraag om schadeloosstelling echter een onderdeel van de gehele klacht en geen klacht op zich. Ook klachten over het uitblijven van een gewenst resultaat kunnen nooit tot een gegrondverklaring leiden. Het gaat immers om een inspanningsverplichting van de hulpverlener.

Een aantal klagers heeft, na overleg met de KAB, besloten dat het voor de behandeling van hun klacht beter zou zijn om deze door de tuchtcommissie van de desbetreffende beroepsvereniging te laten beoordelen. Bij doorverwijzing werd dan wel op de mogelijkheid gewezen om de klacht tegelijkertijd door de KAB te laten beoordelen. Deze mogelijkheid blijft bestaan.

Opvallend is dat het in 2010 niet zozeer om klachten over een onjuiste behandeling ging, maar vooral over de bejegening van patiënten. Communicatie blijft een aandachtspunt.

Verder zou het bekend moeten zijn dat de hulpverlener de patiënt duidelijk moet informeren over de tarieven voor consulten en de inhoud van een behandeling.

Verder is het vanzelfsprekend voor een hulpverlener een ingrijpende gebeurtenis wanneer een patiënt een klacht indient. De KAB heeft daar alle begrip voor. De indruk ontstaat dat sommige therapeuten erg defensief reageren. Er wordt snel juridische hulp ingeschakeld, wat de behandeling van de klacht niet altijd goed doet en de procedure wel vaak vertraagd. Deze reactie lijkt voort te komen uit de onwetendheid over de samenstelling van de KAB en de procedure die gevolgd wordt. Hier ligt een taak voor de aangesloten verenigingen. De commissie ziet het dan ook als haar taak om steeds weer duidelijk te maken wat de taken en bevoegdheden van de KAB zijn. De KAB heeft afgelopen jaar overigens gemeend het mandaat te hebben om zaken door te sturen naar de tuchtcommissie van de desbetreffende beroepsvereniging. Dit bleek niet het geval te zijn en de KAB heeft de tuchtcommissie verzocht deze brieven als niet verzonden te beschouwen en te vernietigen. De reden dat de KAB de beslissing nam om klachten door te sturen was de bezorgdheid over het door breken van het beroepsgeheim. De KAB is namelijk geschokt dat er soms door behandelaren (of hun advocaat) getwijfeld wordt of er wel sprake is van een geheimhoudingsplicht.

Een hulpverlener die lid is van een beroepsvereniging heeft een geheimhoudingsplicht op basis van een regeling bij deze vereniging. Bij sommige verenigingen wordt bijvoorbeeld een "*Eed volgens Hippocrates*" afgelegd met de strekking van het beroepsgeheim. De commissie is van oordeel dat een lid van een beroepsvereniging op de hoogte hoort te zijn van de geldende reglementen en daar naar te handelen.

Om het bestaan van een geheimhoudingsplicht nog duidelijker te maken zou verder gesteld kunnen worden dat de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (hierna: Wgbo) reflexwerking heeft naar alle situaties waar sprake is van een relatie tussen hulpverlener en patiënt. Een alternatieve hulpverlener oefent een 'vertrouwensberoep' uit, een beroep dat het zonder vertrouwen en dus zonder geheimhouding niet kan stellen

Als een klacht gegrond verklaard wordt, komt dat hard aan, ook al heeft een gegrond verklaring vooral een preventieve boodschap: voortaan moet het anders en beter. Maar ook uit zaken waarin de klacht is afgewezen, valt vaak wat te leren.

Zo heeft de commissie in één geval besloten dat de uitspraak, in verkorte versie en geanonimiseerd, naar de beroepsverenigingen gestuurd wordt. Hoewel er naar het oordeel van de commissie in casu geen sprake is van verwijtbaar gedrag, denkt de commissie dat alle bij de KAB aangesloten therapeuten van deze casus kunnen leren. Het is volgens de commissie van belang dat behandelaren rekening houden met de mogelijkheid van een nieuwe aandoening of het verergeren van een bekende aandoening tijdens het verloop van een behandeling

De KAB is tevreden over het feit dat de aanbevelingen over het algemeen goed worden gelezen door hulpverleners: zij reageren door te schrijven hoe zij dit in het vervolg beter gaan doen. Eén geval keer weigerde een hulpverlener te reageren op de aanbevelingen van de KAB omdat hij het niet eens was met de uitspraak. Omdat het reglement niet voorziet in een beroepsmogelijkheid en de uitspraak in principe definitief is, heeft de hulpverlener vervolgens een klacht ingediend bij het bestuur van de Stichting KAB. Nadat de Stichting KAB geen procedurele fouten in de uitspraak kon ontdekken, heeft de hulpverlener de KAB gemeld niets met de aanbevelingen te kunnen doen.

De KAB heeft een paar keer gemerkt dat er sprake was van een niet-professionele verstrengeling van belangen omdat partijen elkaar ook privé kenden. De KAB is van oordeel dat hier uiterst terughoudend mee om moet worden gegaan.

De commissie heeft tenslotte met genoegen gezien dat het sturen van een klacht soms voldoende is om klager en hulpverlener weer met elkaar te laten praten met als consequentie dat de klacht wordt ingetrokken.

## **BIJLAGE 1**

### **Samenstelling klachtencommissie en secretariaat 2010**

*voorzitter*

Mw. mr. M. Westendorp

*Vicevoorzitter*

Mw. mr. S.E. Heeger- Hertter

*Namens patiënten/cliënten*

Mw. E. Wannee- Immerzeel

*Namens de NVA*

Mw. K. van Teylingen- Elsborg

*Namens de NVKH*

Dhr. J.W. Jansen

*Namens de NWP*

Dhr. B. Martosemito / dhr. P. Peizel

*Namens de VNT*

Mw. M.M. van Loon

*Namens de MBOG*

Mw. J.G.A. Jaspers- Saak

*Namens de Zhong*

Mw. E.M. van der Schilt- Timmers

*Namens IFU-Register*

Dhr. T.S.R. Soen

*Ambtelijk secretariaat en secretariaat*

Mw. C. Dijk- Keesmaat

**Plaatsvervangende/ toegevoegde leden**

*Namens patiënten*

Geen

*Namens NVA*

Mw. M.J.L. Weide- Hollewijn

Mw. J. Bik-Nowee

*Namens NVKH*

Mevrouw G. Drost

Mw. W. Moes

*Namens MBOG*

Mw. A. L. Bakker

Mw. I.C. Kromhout-van Cappelle

*Namens NWP*

Mw. N.Versloot- Oskam

Mw. S.E. Bijl

*Namens VNT*

Mw. I. Creuzburg

Mw. Van den Dool

*Namens de Zhong*

Mw. C. Bakker

Mw. N. Brzesowsky

*Namens IFU-Register*

Mw. R. Wiegerink

## **BIJLAGE II**

### **Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2010**

#### **AANTAL KLACHTEN**

- Twee klachten over NWP- leden worden na overleg met de KAB door klager doorgestuurd naar de tuchtcommissie.
- Een klacht over een NWP-lid is, zonder bespreking in de commissie, naar tevredenheid van partijen opgelost.
- Eén klacht over een NVA-lid wordt, in overleg met klager, doorgestuurd naar de commissie van toezicht.
- Een klacht over een MBOG- lid wordt, na overleg tussen partijen, binnen een week ingetrokken.
- Een klacht over een NVKH-lid wordt, zonder verdere inmenging van de KAB, naar tevredenheid van partijen opgelost.
- Een klacht over een NVKH-lid wordt ingetrokken nadat de klager haar verhaal heeft kunnen doen.
- Een klacht over een VNT-lid wordt niet doorgezet.
- Eén klacht is een zogenaemde "loze" klacht en wordt niet behandeld.
- Twee klachten kunnen niet in behandeling worden genomen omdat hulpverlener geen lid is van de KAB.
- Een klacht over een VNT-lid die binnen is gekomen op 20 november 2010 zal in het jaarverslag van 2011 besproken worden.

In totaal is de KAB in zeven zaken tot een uitspraak gekomen, waarbij

- twee over de klachten in 2009 werden ontvangen en
- vijf over de in 2010 ontvangen klachten

Verder heeft de KAB, naar aanleiding van een procedurele fout, een uitspraak uit 2009 moeten herzien.

Hulpverleners waarover een uitspraak is gedaan:

Lid NVA:	Geen
Lid NVKH:	Eén
Lid VNT:	Twee
Lid NWP:	Eén
Lid MBOG:	Eén
Lid Zhong:	Twee
Lid IFU-Register:	Geen

#### **RESULTAAT INGEDIENDE KLACHTEN**

**\* Tot uitspraak gekomen: 7**

**\* Behandeling niet in verslagjaar afgerond: 1**

## **ONDERWERP KLACHTEN**

Herziening uitspraak over een klacht uit 2008, waarover in 2009 een uitspraak is gedaan.

### **Klacht 2009-008**

Op 14 januari 2010 komt er een klacht over deze uitspraak binnen. Naar aanleiding daarvan besluit de KAB dat het achteraf bezien, het zonder hoor en wederhoor niet juist was om een inhoudelijk oordeel te vellen over de interventies van een tweede hulpverlener. De uitspraak van de klacht is hierdoor niet veranderd.

De uitspraak van 23 februari 2010 vervangt de uitspraak van 29 oktober 2009.

De KAB verklaart de klacht **ongegrond**.

Er zijn nog drie klachten uit 2009 die in 2010 afgehandeld worden.

### **Klacht 2009- 015**

De klacht valt in drie onderdelen uiteen:

1. De hoge kosten van de behandeling;
2. De behandeling zelf;
3. De bejegening door hulpverlener.

**UITSPRAAK: De KAB verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.**

### **Klacht 2009- 018**

De klacht valt in drie onderdelen uiteen:

1. Het consult en de voorgestelde behandeling;
2. Het niet beantwoorden van e-mails;
3. De deelname als proefpersoon tijdens een examen.

**UITSPRAAK: De KAB verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.**

### **Klacht 2009- 020**

Na overleg met de KAB stuurt klager de klacht naar de tuchtcommissie van de betreffende beroepsvereniging.

### **Klacht 2010- 001**

De klacht wordt, na overleg tussen partijen, binnen een week ingetrokken.

**Klacht 2010- 002** blijkt een zogenoemde 'loze' klacht te zijn.

### **Klacht 2010- 003**

De klacht is inmiddels naar tevredenheid van partijen opgelost.

### **Klacht 2010-004**

Omdat de hulpverlener geen lid is van de KAB, kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

### **Klacht 2010- 005**

Na overleg met de KAB stuurt klager de klacht naar de tuchtcommissie van de betreffende beroepsvereniging.

### **Klacht 2010- 006**

De klacht is gericht op het missen van de diagnose (darmkanker).

**UITSPRAAK: De KAB verklaart de klacht ongrond.**

**Klacht 2010- 007**

De klacht is inmiddels naar tevredenheid van partijen opgelost.

**Klacht 2010- 008**

Deze klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat hulpverlener geen lid is van de KAB.

**Klacht 2010- 009**

Nadat de klager haar verhaal heeft kunnen doen, besluit deze de klacht niet verder te laten behandelen.

**Klacht 2010- 010**

De klacht valt in twee onderdelen uiteen:

1. De behandeling;
2. De gebrekkige nazorg.

**UITSPRAAK: de KAB verklaart de klacht gegrond.**

**Klacht 2010- 011**

De klacht valt in twee onderdelen uiteen:

1. Het schenden van de privacyregels;
2. De communicatie over de hoogte van de rekening.

**UITSPRAAK: de KAB verklaart de klacht gegrond.**

**2010-012**

De klacht is niet doorgezet.

**2010-013**

De klacht valt in twee onderdelen uiteen:

1. Het schenden van de privacyregels;
2. De onprofessionele reactie van hulpverlener na het beëindigen van de behandelingsovereenkomst.

**UITSPRAAK: de KAB verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.**

**2010-014**

Deze klacht is, in overleg met klager, op 1 oktober 2010 doorgestuurd naar de commissie van toezicht van de betreffende beroepsvereniging.

**2010-015**

De klacht is nog niet inhoudelijk beoordeeld omdat nog niet alle informatie binnen is gekomen. Op 9 december 2010 besluit de commissie om aanvullende vragen aan klager te stellen.

**Klacht 2010-016**

De klacht bestaat in eerste instantie uit twee delen:

1. Het sturen van een onterechte rekening;
  2. De eenzijdige beëindiging van de behandelingsovereenkomst door hulpverlener.
- In de reactie van klager op het verweer van hulpverlener ontwaart de KAB een derde klacht:
3. De schending van het beroepsgeheim.

**UITSPRAAK: de KAB verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.**