



Postbus 2122, 6020 AC Budel
Tel/Fax.: 0495 - 499585
e-mail: kab@kab-klachten.nl
www.kab-klachten.nl

**KLACHTENCOMMISSIE ALTERNATIEVE
BEHANDELWIJZEN**

JAARVERSLAG 2011

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	p. 3
1. DE KLACHTENCOMMISSIE	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
2. KLACHTENBEHANDELING	p. 6
3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN	p. 7
<i>Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie en secretariaat</i>	p. 9
<i>Bijlage 2 Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2011</i>	p. 11

VOORWOORD

Vanaf 1 november 1996 werkt de Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen (KAB) 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 (Vereniging IFU register: hierna: IFU- register) deel uit van de KAB. Het IFU-register is een beroepsvereniging voor leden met een vooropleiding als fysiotherapeut of arts die bij de International Free University 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. Elk jaar wordt beoordeeld of nadere aanpassing nodig is.

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:

- 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 2011 is de KAB zeven maal bijeen gekomen om te vergaderen.

2. KLACHTENBEHANDELING

In 2011 ontving de klachtencommissie veertien klachten, dat is twee klachten minder dan in het jaar 2010.

De klachtencommissie heeft zich in 2011 in totaal met zeven klachten bezig gehouden. Van deze klachten komen er drie uit 2010. De meeste klachten zijn binnen een redelijke termijn behandeld. Op verzoek van partijen werd hiervan afgeweken. Ook duurde de procedure soms langer omdat de commissie aanvullende vragen stelde.

Van de veertien in 2011 ontvangen klachten werden drie klachten door de klager niet doorgezet. Twee klachten bleken te gaan over behandelaren van niet-aangesloten beroepsverenigingen en konden om die reden niet in behandeling worden genomen. Eén klacht kon niet worden behandeld omdat behandelaar inmiddels geen lid meer was en inmiddels in het buitenland woonde; dit riep overigens vragen op over een verjaringstermijn. De klachtencommissie formuleerde in het verslagjaar een uitspraak over zeven klachten (drie uit 2010, en vier uit 2011). Van drie klachten loopt de behandeling door in 2012. De reden hiervoor is dat zij na 4 november 2011 binnen kwamen, waardoor er onvoldoende tijd was om ze te behandelen.

Van de veertien nieuw binnengekomen klachten hadden er drie betrekking op VNT-leden. Drie klachten waren gericht op NVKH-leden. Er kwamen twee klachten binnen over NVA-leden. Eén klacht was gericht op een Zhong-lid, één over een MBOG-lid en eveneens één had betrekking op NWP-lid. Drie klachten waren niet (meer) tot een vereniging te herleiden. Er zijn dit jaar geen klachten binnen gekomen over IFU-leden.

De onderwerpen waarover werd geklaagd waren over het algemeen gelijk aan die van voorgaande jaren. Duidelijkheid van de hulpverlener blijkt van groot belang. Dit geldt vooral 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, het beëindigen van een behandelovereenkomst en het schenden van het beroepsgeheim.

Ten aanzien van negen (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 groot aantal wijzigingen plaats gevonden in de samenstelling van de commissie. De KAB gaat 2012 in met een vernieuwde commissie en hoopt dat deze stabiel zal zijn.

NVKH

Tot 1 juni 2011 zit de heer W. Jansen in de KAB voor de NVKH.

Mevrouw G. Drost is 1^e plaatsvervangend lid en wordt na het vertrek van de heer Jansen permanent lid van de commissie. Mevrouw W. Moes is vanaf dat moment tot 6 december 2011 1^e plaatsvervangend lid.

NWP

Dhr. P. Peizel is tot 1 december 2011 vast lid van de commissie. Hij wordt vervangen door mw. J. Schoot Uiterkamp.

Mevrouw N. Versloot is 1^e plaatsvervanger van de NWP. Als 2^e plaatsvervanger heeft mevrouw S. Bijl in het verslagjaar deelgenomen aan de KAB.

NVA

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

Mevrouw M. Weide- Hollewijn is haar plaatsvervanger. Mevrouw J. Bik-Nowee is 2^e plaatsvervangend lid voor de NVA.

MBOG

Mevrouw A. Bakker is lid van de klachtencommissie namens de MBOG.

Dhr. G. Stoop is per 1 februari 2011 1^e plaatsvervanger.

Mevrouw I. Kromhout-van Cappelle is 2^e plaatsvervanger voor de MBOG.

VNT

Mevrouw M. van Loon is tot 1 februari 2011 lid van de klachtencommissie namens de VNT. Mevrouw I. Creutzburg wordt vervolgens permanent lid. Mevrouw A. van den Dool is tot 1 juli 2011 plaatsvervangend lid.

Vanaf dat moment zijn er twee vacature voor plaatsvervangers.

Zhong

Mevrouw E. Van der Schilt-Timmers is tot 1 november 2011 lid van de klachtencommissie namens de Zhong.

Mevrouw C. Bakker was 1^e plaatsvervanger en wordt dan permanent lid. Mw. N. Brzesowsky is tot 31 december 2011 2^e plaatsvervanger.

Vanaf november 2011 is er een vacature voor een plaatsvervanger.

IFU-Register

Dhr. R. Soen is tot juni 2011 lid namens het IFU-Register. Mevr. A. Meertens neemt zijn plek over.

Mw. R. Wiegerink is tot april 2011 1^e plaatsvervanger. Dhr. J. Franken neemt in juni 2011 haar plek over.

Er is een vacature voor 2^e plaatsvervanger.

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

Er is een vacature voor een 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 2011 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 te zijn als ontdekt wordt dat het KAB niet meer 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 het toekennen van schadevergoedingen. Dit lijkt een effectieve maatregel te zijn, want er komen geen klachten meer binnen die enkel gericht zijn op het verkrijgen van schadevergoeding of een restitutie. 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 of hebben ze vragen over hoe om te gaan als ze door een stagiair of student worden behandeld. Verder willen bellers soms alvast een klacht melden om deze bij een eventuele nieuwe klacht te kunnen betrekken. Het secretariaat van de KAB maakt dan duidelijk dat een eerdere melding niet mee wordt genomen bij de behandeling van de klacht.

De inhoud van de klachten in het jaar 2011

Opvallend was de trage instroom van klachten: de helft van de klachten kwam in het laatste kwartaal binnen. Het eerste kwartaal stond in het teken van de schending van het beroepsgeheim in 2010. De KAB heeft hier meerdere malen een uitspraak over gedaan. De KAB is geschokt dat er soms door behandelaren (of hun advocaat) getwijfeld wordt of er wel sprake is van een geheimhoudingsplicht binnen de alternatieve geneeswijze. Immers: ook een alternatieve behandelaar oefent een 'vertrouwensberoep' uit: een beroep dat het zonder vertrouwen, en dus zonder geheimhouding, niet kan stellen. Deze eisen komen terug in de reglementen van de beroepsvereniging waar een lid zich aan dient te houden.

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. Er was overigens geen enkele klacht die zich alleen richtte op de vraag om schadeloosstelling. Ook klachten over het uitblijven van een gewenst resultaat kunnen nooit tot een gegrondverklaring leiden. Het gaat er immers om of de hulpverlener voldaan heeft aan de inspanningsverplichting die van hem of haar verwacht mag worden.

Communicatie blijft een aandachtspunt. In het licht daarvan wil de KAB de aandacht vestigen op het toenemende gebruik van e-mail. De commissie vraagt zich af of dit (vaak te snelle) medium geschikt is voor de communicatie tussen behandelaar en patiënt. De KAB heeft zich over grote stapels e-mails moeten buigen om te beoordelen of een behandeling, maar vooral bejegening, de professionele standaard wel haalde. De KAB adviseert om voorzichtig te zijn met e-mailgebruik en daarbij vooral ook nauwkeurig te zijn met de woordkeuze. De KAB wil daarnaast opmerken dat het van belang is om te waken voor een verstrengeling van belangen. Dat kan op allerlei manieren voorkomen. Dit jaar was er een voorbeeld van een behandelaar die geld leende van zijn cliënt. De KAB vindt dit niet acceptabel en onprofessioneel.

Verder verbaasde de KAB zich over het ontbreken van (actuele) behandelplannen en over de lacune van kennis met betrekking tot de beëindiging van een behandelovereenkomst. Nee: het niet betalen van de rekening leidt daar niet automatisch toe!

Het verrast de KAB ook dat, na al deze jaren, er door sommige behandelaren wordt gedacht dat een telefoongesprek met een commissielid of de voorzitter mogelijk voldoende is om een klacht ongegrond te laten verkla-

ren. De commissie vindt het van groot belang te benadrukken dat er een eerlijk proces van hoor en wederhoor plaatsvindt en dat er volledige transparantie bestaat over het verloop van de klachtbehandeling.

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. Toch was er ook een geval waarbij zowel de klager als behandelaar zich na een gegrond- verklaring niet gehoord voelden. Gelukkig staan daar briefschrijvers tegenover die duidelijk maken dat behandelaars ook vaak heel tevreden zijn met de zorgvuldige manier waarop de KAB met de tegen hen gerichte klacht omgaat.

BIJLAGE 1

Samenstelling klachtencommissie en secretariaat 2011

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 tot 1 juni 2011

Daarna mevrouw G. Drost

Namens de NWP

Dhr. P. Peizel tot 1 december 2011

Daarna mevrouw J. Schoot Uiterkamp

Namens de VNT

Mevrouw M. van Loon is tot 1 februari 2011

Daarna mevrouw I. Creuzburg

Namens de MBOG

Mevrouw A. Bakker

Namens de Zhong

Mw. E.M. van der Schilt- Timmers tot 1 november 2011

Daarna mevrouw C. Bakker

Namens het IFU-Register

Dhr. T.S.R. Soen tot juni 2011

Daarna mevrouw A. Meertens

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

Mevrouw W. Moes

Namens MBOG

Dhr. G. Stoop

Mevrouw I.C. Kromhout-van Cappelle

Namens NWP

Mevrouw N.Versloot- Oskam

Mevrouw S.E. Bijl

Namens VNT

Mevrouw A. van den Dool

Namens de Zhong

Mevrouw C. Bakker

Mevrouw N. Brzesowsky

Namens het IFU-Register

Tot 1 april 2011: mevrouw R. Wiegerink

Vanaf juni 2011: dhr. J. Franken

BIJLAGE II

Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2011

AANTAL KLACHTEN

- Een klacht over een NVA-lid is, zonder bespreking in de commissie, naar tevredenheid van partijen opgelost.
- Een klacht over een VNT-lid wordt ook niet doorgezet.
- Daarnaast is er een klacht over een VNT- lid waarbij de klager, ook na vragen, geen adresgegevens verstrekt waardoor de klacht niet in behandeling kan worden genomen.
- Verder blijkt er een klacht binnen te zijn gekomen over een voormalig VNT- lid
- Een klacht over een NVKH-lid wordt, zonder verdere inmenging van de KAB, naar tevredenheid van partijen opgelost.
- Twee klachten kunnen niet in behandeling worden genomen omdat hulpverlener geen lid is van de KAB.
- Een klacht over een VNT-lid zal in het jaarverslag van 2012 besproken worden.
- Een klacht over een NVA-lid zal in het jaarverslag van 2012 besproken worden.
- Een klacht over een NVKH-lid zal in het jaarverslag van 2012 besproken worden.

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

- drie over de klachten die in 2010 werden ontvangen en
- vier over de in 2011 ontvangen klachten

Hulpverleners waarover een uitspraak is gedaan:

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

RESULTAAT INGEDIENDE KLACHTEN

*** Tot uitspraak gekomen: 7**

*** Behandeling niet in verslagjaar afgerond: 3**

ONDERWERP KLACHTEN

Er zijn drie klachten uit 2010 die in 2011 afgehandeld worden.

Klacht 2010-013 (VNT) komt binnen op 13 september 2010. De commissie komt op 10 februari 2011 tot een uitspraak.

De klacht valt uiteen in twee onderdelen:

1. Klager klaagt over schending van het beroepsgeheim:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.
2. Klager klaagt over de onprofessionele reactie van behandelaar na het beëindigen van de behandelingsovereenkomst:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **ongegrond**.

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

Klacht 2010-015 (VNT) komt binnen op 20 november 2010. De commissie besluit op 9 december 2010 om aanvullende vragen aan klager te stellen en komt op 14 april 2011 tot een definitieve uitspraak.

De klacht valt uiteen in vijf onderdelen:

1. Dubieus geneeskundig handelen, waardoor behandelresultaat uitblijft:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **ongegrond**.
2. Onprofessioneel handelen door het lenen van geld van een cliënt:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.
3. Onprofessioneel handelen door het opzetten tegen familie:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **ongegrond**.
4. Aanzetten tot het afsluiten van hoge leningen:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **ongegrond**.
5. Onprofessioneel handelen in het doorverwijzen door behandelaar:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.

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

Klacht 2010-016 (NVKH) komt binnen op 3 december 2010. De commissie komt op 10 februari 2011 tot een uitspraak.

De klacht bestaat uit drie delen:

1. Klager klaagt over het feit dat een rekening is gestuurd terwijl er geen behandeling heeft plaatsgevonden:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **ongegrond**.
2. Klager klaagt over het feit dat de behandelingsovereenkomst door de behandelaar eenzijdig is beëindigd:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.
3. Klager klaagt over schending van het beroepsgeheim:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.

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

Klacht 2011-001 (MBOG) komt binnen op 21 januari 2011. De commissie komt op 12 mei 2011 tot een uitspraak.

De klacht bestaat uit vier onderdelen:

1. Onzorgvuldig handelen:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.
2. Gebrekkige communicatie:
de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.
3. De weigering van behandelaar om de uitslag van een onderzoek op te sturen:

de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **ongegrond**.

4. De hoge rekening van het onderzoek:

de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **ongegrond**.

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

Klacht 2011-002 (NVKH) komt binnen op 31 maart 2011. De commissie komt op 9 juni 2011 tot een uitspraak. Klager klaagt over het feit dat er niet tijdig ingegrepen is toen zijn situatie niet verbeterde.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht **ongegrond**.

Klacht 2011-003 is binnen gekomen op 4 april 2011, maar de behandelaar is geen lid van de KAB.

Klacht 2011-004 (VNT) is binnen gekomen op 9 mei 2011, maar wordt niet doorgezet.

Klacht 2011-005 (NWP) komt binnen op 14 juni 2011. In verband met de zomervakantie wordt de klacht pas op 15 september 2011 besproken, waarbij de KAB tot een uitspraak komt.

De klacht bestaat uit twee onderdelen:

1. Over de slechte communicatie:

de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.

2. Over de behandeling die niet conform de informatie van de website uitgevoerd is:

de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht **gegrond**.

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

Klacht 2011-006 (VNT) komt op 4 juli 2011 binnen. Op de vraag om adresgegevens van klager komt geen antwoord, waardoor de klacht niet in behandeling kan worden genomen.

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

Klager voelt zich niet gehoord en onheus behandeld.

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 binnen.

KLACHT

- over het uitvoeren van een behandeling zonder toestemming.
- over het achterhouden van informatie over deze behandelingen.

Deze klacht wordt in het jaarverslag van 2012 verder beschreven.

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.

KLACHT

1. Klager klaagt dat ze beschadigd is door teveel en te intensieve behandelingen.
2. Klager klaagt dat ze niet goed geïnformeerd is.
3. Klager klaagt dat ze geen supplementen kan retourneren bij behandelaar.

Deze klacht wordt in het jaarverslag van 2012 verder beschreven.

Klacht 2011-012 (NVKH) komt binnen op 19 december 2011.

De klacht gaat over schending van het beroepsgeheim en wordt in het jaarverslag van 2012 verder beschreven.

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.

April 2012