



*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 2013**

## INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b>	p. 2
<b>1. DE KLACHTENCOMMISSIE</b>	p. 3
1.1 Doelstelling	p. 3
1.2 Taken	p. 3
1.3 Bevoegdheden	p. 3
1.4 Samenstelling	p. 4
1.5 Vergaderfrequentie	p. 4
<b>2. KLACHTENBEHANDELING</b>	p. 5
<b>3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN</b>	p. 6
<b><i>Bijlage I Samenstelling klachtencommissie en secretariaat</i></b>	<b>p. 8</b>
<b><i>Bijlage II Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2012</i></b>	<b>p. 10</b>

## VOORWOORD

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

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 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. Het IFU- register fuseert op 31 december 2013 met de NVA en houdt per die datum op te bestaan.

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 beroepsverenigingen 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). De commissie heeft begrepen dat dit positief gewaardeerd wordt.

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 augustus 2012 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

De 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-/consumentenorganisatie;
- 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;<sup>1</sup>
- 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.

---

<sup>1</sup> 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 realiseren, omdat de KAB een landelijk werkende commissie is, met leden uit heel Nederland.

#### **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 cliënten en 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 2013 is de KAB slechts vier maal bijeen gekomen om te vergaderen. Op 2 mei 2013 was de laatste vergadering.

## 2. KLACHTENBEHANDELING

In 2013 ontving de klachtencommissie veertien klachten, dat is één klacht minder dan in het jaar 2012.

De klachtencommissie heeft in 2013 in totaal vier uitspraken over klachten gedaan. Van deze klachten komen er twee uit 2012. De meeste klachten zijn binnen een redelijke termijn behandeld. Op verzoek van partijen werd hiervan afgeweken. Ook duurde de procedure regelmatig langer omdat de commissie aanvullende vragen stelde.

Van de veertien in 2013 ontvangen klachten bleken drie klachten te gaan over behandelaren van niet-aangesloten beroepsverenigingen en konden om die reden niet in behandeling worden genomen. Drie klachten werden niet-ontvankelijk verklaard omdat er bijvoorbeeld geen sprake was van een behandelovereenkomst. Een aantal klachten werd ingetrokken omdat klagers teleurgesteld waren over de mogelijkheden van de KAB. Ook werd er door sommige klagers niet gereageerd op een verzoek om meer informatie. De klachtencommissie formuleerde in het verslagjaar een uitspraak over vier klachten (twee uit 2012 en twee uit 2013).

Van de veertien nieuw binnengekomen klachten hadden er vier betrekking op VNT-leden. Er kwamen twee klachten binnen over MBOG-leden, even veel als over NVA-en Zhong- leden. Eén klacht was gericht op een NVKH- lid. Drie klachten waren niet tot een vereniging te herleiden. Er zijn dit jaar geen klachten binnen gekomen over IFU- of NWP-leden.

De onderwerpen waarover werd geklaagd waren over het algemeen gelijk aan die van voorgaande jaren. Informatie en communicatie blijven centrale thema's. Duidelijkheid bij de informatieverstrekking aan de cliënt blijkt van groot belang. Dit geldt vooral ten aanzien van de inhoud en het verloop van de behandeling. De klachten waarover een uitspraak werd geformuleerd, hadden onder meer betrekking op de communicatie en bejegening, maar ook op het resultaat van de behandeling.

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

### **3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN**

#### **De organisatie**

De commissie is in 2013 gedeeltelijk vernieuwd.

Mevrouw J. Schoot Uiterkamp (NWP), mevrouw C. Bakker (Zhong) en mevrouw A. Meertens (IFU-Register) hebben afscheid van de KAB genomen. Mevrouw G. Drost schoof een plekje op en werd plaatsvervangend lid namens de NVKH.

Alle verenigingen, op de NVA na, hebben vacatures voor plaatsvervangers. Dit geldt ook voor de belangenbehartigers van cliënten/patiënten.

Mevrouw mr. S.E. Heeger-Hertter ( vicevoorzitter) heeft afscheid van de KAB genomen.

Het voorzitterschap is tot 15 mei 2013 vervuld door mevrouw mr. M. Westendorp. Zij gaat door als vicevoorzitter.

De heer mr. drs. L. Lamers is aangesteld als voorzitter. Bij gebrek aan klachten heeft hij nog geen vergadering voorgezeten. Dit jaarverslag wordt dan ook nog geschreven door mevrouw mr. M. Westendorp.

#### **Het secretariaat van de KAB**

Door het secretariaat van de KAB is ook in 2013 een lijst bijgehouden van de telefoontjes die daar zijn binnengekomen. 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. Er worden veel vragen gesteld over (on)terechte rekeningen. Ook dit jaar valt op dat potentiële klagers veel vragen hebben met betrekking tot de sanctiemogelijkheden van de KAB en teleurgesteld reageren als blijkt dat dit niet verder gaat dan een gegrondverklaring.

Er wordt informatie gegeven over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij één van de tuchtcolleges van de aangesloten verenigingen.

Verder komen er klachten binnen over therapeuten van niet-aangesloten beroepsverenigingen. Klagers worden doorverwezen naar instanties zoals de infolijn alternatieve behandelwijzen, maar ook naar de inspectie voor de gezondheidszorg. Ook willen mensen vaak hun emotionele verhaal kwijt over teleurstellingen die zij hebben ervaren in het alternatieve circuit. Daarna blijkt opmerkelijk vaak dat er geen klacht meer wordt ingediend.

#### **De inhoud van de klachten in het jaar 2013**

Een aspect dat blijft opvallen is dat behandelaars vaak meer bekendheid over hun behandelwijze(n) bij de cliënt veronderstellen dan werkelijk het geval blijkt te zijn. Dit onderstreept de noodzaak voor behandelaars om aandacht te blijven besteden aan de uitgangspunten, methodes en doelstellingen van hun behandeling. Het is van groot belang dat cliënten weten wat ze kunnen verwachten van een behandeling en wat deze precies omvat.

De KAB oordeelde dit jaar vooral over bejegeningklachten. In het licht daarvan wil de KAB opnieuw de aandacht vestigen op het toenemende gebruik van e-mail. De KAB adviseert om voorzichtig te zijn met e-mailgebruik en daarbij vooral ook nauwkeurig te zijn met de woordkeuze. Uitgebreid e-mailverkeer verhoogt niet per definitie de kwaliteit van de behandeling.

Communicatie blijft een aandachtspunt binnen een behandelrelatie. In één zaak gold dat niet alleen voor de communicatie met de cliënt, maar ook met diens behandelaar in het reguliere circuit.

Verder was de KAB negatief verrast over het gemak waarmee een behandelaar de behandelingsovereenkomst eenzijdig op meende te kunnen zeggen en werden er aanvullende vragen gesteld met betrekking tot een vertegenwoordiger van een cliënt.

De KAB constateert dat de meeste behandelaars met respect op de uitspraak en aanbevelingen reageren.

### **Visie op het werk van de KAB**

De leden van de klachtencommissie vragen zich af wat het effect is van hun werk. Voelen individuele klagers dat er recht gedaan wordt aan hun klacht? En wat komt er terecht van het streven naar vertrouwen in de zorg van aangesloten hulpverleners door het bevorderen van de kwaliteit?

Het zijn belangrijke vragen, die niet zo eenvoudig te beantwoorden zijn. Echt meten kunnen wij het effect van ons werk namelijk niet. Het is wel goed om daar kritisch naar te kijken.

De KAB zou verheugd moeten zijn over het lage aantal behandelde klachten. Dat is echter niet het geval. Er worden wel klachten ingediend, maar die worden niet doorgezet, of ingetrokken omdat de mogelijke uitkomst van een klachtbehandeling als onvoldoende wordt gezien. Klagers lijken dus onvoldoende vertrouwen in de KAB te hebben. De vraag is of de KAB meer mogelijkheden zou moeten krijgen. Nu worden er, op verzoek van klagers, frequent klachten doorgestuurd naar de tuchtcommissies van de verschillende verenigingen

De KAB is van mening dat de kwartaalverslagen bijdragen aan het bevorderen van de kwaliteit van de individuele hulpverleners. Er wordt over zaken gesproken en de verenigingen gebruiken de (uitgebreid beschreven) zaken in hun eigen vakbladen om kennis te verspreiden.

De klachtencommissie heeft besloten om op korte termijn het functioneren van de KAB, het reglement en de interne procedures binnen de verenigingen te evalueren. Daarbij zal ook het wetsvoorstel kwaliteit, klachten en geschillen worden besproken omdat alternatieve behandelaren in de toekomst ook onder deze wet gaan vallen.



## **BIJLAGE 1**

### **Samenstelling klachtencommissie en secretariaat 2013**

*Voorzitter*

Dhr. mr. drs. L.P. Lamers

*Vicevoorzitter*

Mevrouw mr. M. Westendorp

*Namens patiënten/cliënten*

Mevrouw E. Wannee-Immerzeel

*Namens de NVA*

Mevrouw K.J. van Teylingen- Elsborg

*Namens de NVKH*

Mevrouw I. Renkema

*Namens de NWP*

Mevrouw I.A.M. v. Bergen

*Namens de VNT*

Mevrouw S.A.M. Heijns

*Namens de MBOG*

Mevrouw A. Bakker

*Namens de Zhong*

Mevrouw C.C.M. Bedaux-Nooren

*Ambtelijk secretariaat en secretariaat*

Mevrouw C. Dijk-Keesmaat

**Plaatsvervangende/ toegevoegde leden**

*Namens patiënten*

Geen

*Namens de NVA*

Mw. M.J.L. Weide-Hollewijn

Mw. J. Bik-Nowee

*Namens de NVKH*

Mevrouw G. Drost

*Namens de MBOG*

Dhr. G. Stoop

*Namens de NWP*

Mevrouw S.E. Bijl

*Namens de VNT*

Mevrouw Y. Obelink

*Namens de Zhong*

Mevrouw G.I. Hoekendijk-de Wal

*Namens het IFU-Register*

Dhr. M. Hingstman

## BIJLAGE II

### Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2013

#### AANTAL KLACHTEN

- Drie klachten kunnen niet in behandeling worden genomen omdat de behandelaar geen lid is van de KAB.
- Een klacht over een Zhong-lid wordt niet-ontvankelijk verklaard.
- Een klacht over een Zhong-lid wordt ingetrokken en wordt op verzoek van klager doorgestuurd naar de tuchtcommissie.
- Een klacht over een NVA-lid wordt ingetrokken.
- Een klacht over een NVA-lid wordt niet-ontvankelijk verklaard.
- Een klacht over een MBOG-lid wordt niet-ontvankelijk verklaard.
- Twee klachten over MBOG-leden kunnen niet worden behandeld omdat er geen toestemmingsverklaring voor informatieverstrekking wordt afgegeven.
- Twee klachten over VNT- leden worden op verzoek van klager doorgestuurd naar de tuchtcommissie van de VNT.
- Een klacht over een VNT-lid kan niet worden behandeld omdat de naam van de behandelaar niet bekend is.

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

- twee over de klachten die in 2012 werden ontvangen en
- twee over de in 2013 ontvangen klachten.

Behandelaars over wie een uitspraak is gedaan waren leden van de volgende beroepsverenigingen:

NVKH: drie

VNT: een

NVA: geen

NWP: geen

Zhong: geen

MBOG: geen

IFU-Register: geen

#### RESULTAAT INGEDIENDE KLACHTEN

**\* Tot uitspraak gekomen: vier**

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

## ONDERWERP KLACHTEN

Er zijn drie klachten uit 2012 die in 2013 afgehandeld worden.

**Klacht 2012-012 (MBOG)** komt binnen op 7 november 2012. Op 13 december 2012 stelt de KAB aanvullende vragen op omdat niet duidelijk is of het hier wel om een behandelingsovereenkomst gaat.

Na rijp beraad en een zorgvuldige bestudering van de beantwoorde vragen komt de KAB tot de conclusie dat daar geen sprake van is. De klacht wordt daarom **niet-ontvankelijk** verklaard.

De KAB stelt partijen hier op 27 februari 2013 van op de hoogte.

**Klacht 2012-013 (NVKH)** komt binnen op 9 november 2012.

De correspondentie wordt op 14 februari 2013 in de vergadering van de KAB besproken, waarbij de KAB besluit om zowel klager als behandelaar een aantal vragen te stellen om tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen. De gehele correspondentie wordt op 14 maart 2013 in de vergadering van de KAB besproken, waarbij de KAB tot een definitief oordeel komt.

### KLACHT

1. De communicatie, waaronder over het feit dat er geen toestemming is gegeven voor de behandeling, de klacht over het verloop van de behandeling en over de rekening. De KAB verklaart dit gedeelte van de klacht gedeeltelijk gegrond.
2. De VEGA-test: de uitvoering en uitkomst van de allergietest. De KAB verklaart dit gedeelte van de klacht niet-ontvankelijk.
3. Het resultaat van de medicamenteuze behandeling. De KAB verklaart dit gedeelte van de klacht ongegrond.

### UITSPRAAK

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

**Klacht 2012-015 (NVKH)** komt binnen op 20 december 2012. De KAB vraagt klager op 25 februari 2013 om verduidelijking. De gehele correspondentie wordt op 4 april 2013 in de vergadering van de KAB besproken, waarbij de KAB tot een definitief oordeel komt.

### KLACHT

Klager klaagt over een behandeling die oedeem heeft veroorzaakt.

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

**Klacht 2013-001 (NVKH)** komt binnen op 31 januari 2013. De KAB komt op 4 april 2013 tot een definitief oordeel.

### KLACHT

Deze klacht gaat over de eenzijdige opzegging van de behandelingsovereenkomst door behandelaar.

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

**Klacht 2013-002 (VNT)** komt binnen op 21 februari 2013.

De KAB stuurt klager op 16 maart 2013 een brief met een verzoek om een duidelijker beeld over de vertegenwoordiging te schetsen. Daarnaast worden er aanvullende vragen aan behandelaar gesteld.

De gehele correspondentie wordt op 2 mei 2013 in de vergadering van de KAB besproken, waarbij de KAB tot een definitief oordeel komt.

#### **KLACHT**

Deze klacht bestaat volgens de commissie uit drie onderdelen:

1. De onprofessionele begeleiding bij het stoppen van de medicatie en het ontbreken van contact daarover met de behandelende arts. De KAB verklaart dit gedeelte van de klacht gegrond.
2. De verkeerde keuze voor het tijdstip van de afbouw van de medicatie. De KAB verklaart dit gedeelte van de klacht gegrond.
3. Het therapeutische klimaat waarin de grenzen van het professioneel handelen zijn overschreden. De KAB verklaart dit gedeelte van de klacht gegrond.

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

**Klacht 2013-003 (MBOG)** komt binnen op 21 juni 2013. De klager reageert niet op het verzoek om een machtiging te sturen waardoor de klacht niet behandeld kan worden.

**Klacht 2013-004** komt binnen op 25 juni 2013. De klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat behandelaar niet is aangesloten bij de KAB.

**Klacht 2013-005** komt binnen op 1 juli 2013. De klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat behandelaar niet is aangesloten bij de KAB.

**Klacht 2013-006 (VNT)** komt binnen op 27 juli 2013. Klager wordt doorverwezen naar de tuchtcommissie

**Klacht 2013-007 (VNT)** komt binnen op 15 augustus 2013. Klager wordt doorverwezen naar de tuchtcommissie.

**Klacht 2013-008 (VNT)** komt binnen op 21 september 2013. De KAB kan de klacht niet behandelen omdat de naam van de behandelaar onbekend is.

**Klacht 2013-009 (NVA)** komt binnen op 23 september 2013. Klager wil haar onkosten vergoed hebben nu de behandeling niet het gewenste resultaat heeft. De klacht wordt ingetrokken als blijkt dat de KAB een klacht slechts gegrond of ongegrond kan verklaren.

**Klacht 2013-010** komt binnen op 7 oktober 2013. De klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat behandelaar niet is aangesloten bij de KAB.

**Klacht 2013-011 (MBOG)** komt binnen op 11 oktober 2013. Klager stuurt de machtiging niet terug en reageert niet op een herhaald verzoek daartoe.

**Klacht 2013-012 (NVA)** komt binnen op 16 oktober 2013. De klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat er geen sprake is van een behandelovereenkomst.

**Klacht 2013- 013 (Zhong)** komt binnen op 14 november 2013. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat hij te laat is ingediend. Klager en behandelaar worden hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.

**Klacht 2013- 014 (Zhong)** komt binnen op 14 november 2013. Klager trekt haar klacht op 22 november 2013 in omdat zij van mening is dat de behandeling door KAB te weinig mogelijkheden biedt. Ze wordt doorverwezen naar de tuchtcommissie en de Inspectie voor de volksgezondheid.