



**Klachtencommissie  
Alternatieve  
Behandelwijzen**

Postbus 2122, 6020 AC Budel

Tel: 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 2014**

## 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:

- zes 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 2014 is de KAB slechts vier maal bijeen gekomen om te vergaderen. Tweemaal stond de vergadering in het kader van de behandeling van een klacht. Tijdens de overige twee vergaderingen heeft de commissie haar eigen werkwijze en toegankelijkheid besproken en geëvalueerd.

## 2. KLACHTENBEHANDELING

In 2014 ontving de klachtencommissie vijftien klachten, dat is hetzelfde aantal klachten als in het jaar 2013.

De klachtencommissie heeft in 2014 in totaal twee uitspraken over klachten gedaan. De klachten zijn binnen een redelijke termijn behandeld. Op verzoek van partijen werd hiervan afgeweken.

Van de vijftien in 2014 ontvangen klachten bleek één klacht te gaan over een behandelaar van een niet-aangesloten beroepsvereniging en deze klacht kon om die reden niet in behandeling worden genomen. Zes klachten werden niet-ontvankelijk verklaard omdat er bijvoorbeeld geen sprake was van een behandelovereenkomst. Eén klacht werd ingetrokken omdat klagers teleurgesteld waren over de mogelijkheden van de KAB. Een andere klacht werd ingetrokken omdat de verzekeringsmaatschappij van behandelaar de klager heeft gecompenseerd, in een ander geval heeft behandelaar zelf klager gecompenseerd. Ook werd er door sommige klagers niet gereageerd op een verzoek om meer informatie of er werd geen machtiging ontvangen.

De klachtencommissie formuleerde in het verslagjaar een uitspraak over drie klachten.

Van de vijftien nieuw binnengekomen klachten hadden er twee betrekking op Zhong-leden. Er kwamen drie klachten binnen over NWP-leden, twee over NVA-leden, drie over VNT-leden en een over een MBOG lid, één klacht was niet tot een vereniging te herleiden. En van drie klachten waren de therapeuten geen lid van een aangesloten vereniging.

Er zijn dit jaar geen klachten binnen gekomen over NVKH-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 twee behandelde klachten oordeelde de klachtencommissie dat deze ongegrond waren.

### **3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN**

#### **De organisatie**

De commissie is in 2014 gedeeltelijk vernieuwd.

De heer G. Stoop (MBOG) heeft aan het einde van het jaar zijn lidmaatschap beëindigd. Zijn plek is nu ingevuld door mevrouw A.W.V. ten Tije.

Bij de overige vaste leden hebben zich geen mutaties voorgedaan.

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

De heer mr. drs. L. Lamers is per 1 mei 2013 aangesteld als voorzitter. Mevrouw mr. M. Westendorp bekleedt de functie van vicevoorzitter. Alle vergaderingen in 2014 zijn door de heer Lamers voorgezeten.

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

Door het secretariaat van de KAB is ook in 2014 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 2014**

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. Behandelaars zouden zich meer moeten richten op de verwachtingen van de cliënt ten aanzien van de behandeling. Vaak eindigt een behandeling in een klacht omdat bij de intake niet voldoende duidelijk is wat de verwachting van de cliënt is en of aan deze verwachting voldaan kan worden door de behandelaar.

De KAB oordeelde dit jaar vooral over bejegeningklachten. Hierbij valt op dat de cliënt vaak niet weet wat er te verwachten valt van een behandeling en is dan teleurgesteld wanneer niet het gewenste resultaat behaald wordt. Aanbevolen wordt dat behandelaren hier zorgvuldig mee omgaan.

Daarnaast adviseert de KAB behandelaren om geen beloften of toezeggingen te doen over de mogelijkheden om de behandeling te financieren. Dit is een onderwerp dat cliënten zelf moeten uitzoeken.

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

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

De KAB zou verheugd moeten zijn over het lage aantal behandelde klachten. Dat is echter niet het geval. Een aantal klachten wordt niet doorgezet door onvoldoende mogelijkheden van de KAB, bijvoorbeeld financiële genoegdoening. Daarnaast bestaat twijfel of een potentiële klager de weg naar de KAB überhaupt makkelijk weet te vinden.

Vanwege bovenstaande heeft de klachtencommissie dit jaar het functioneren van de KAB, het reglement en de interne procedures binnen de verenigingen geëvalueerd. Uit deze evaluatie is als belangrijkste punt naar voren gekomen dat de procedure om een klacht bij de KAB in te dienen wellicht voor sommige klagers een te hoge drempel opwerpt.

In samenspraak met het bestuur van de KAB, is besloten om de mogelijkheden te onderzoeken of een toekomstige klacht via de website kan worden ingediend door middel van een digitaal klachtenformulier. In 2015 zal dit formulier ontwikkeld worden en, indien mogelijk, worden getest.

Daarnaast wordt, naar verwachting, in 2015 de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) van kracht. Welke implicaties deze nieuwe wetgeving heeft voor het functioneren van de KAB is nu nog niet bekend maar zal in 2015 verder worden onderzocht.



## **BIJLAGE 1**

### **Samenstelling klachtencommissie en secretariaat 2014**

*Voorzitter*

De heer 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 ir. I.C. Renkema

*Namens de NWP*

Mevrouw I.A.M. v. Bergen

*Namens de VNT*

Mevrouw S.A.M. Heijns

*Namens de MBOG*

De heer G. Stoop (tot 14-12-14)

*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*

Mevrouw. M.J.L. Weide-Hollewijn

Mevrouw. B.P. Juriën

*Namens de NVKH*

Mevrouw G. Drost

*Namens de MBOG*

Mevrouw A. W.V. ten Tije

*Namens de NWP*

Mevrouw S.E. Bijl

*Namens de VNT*

Mevrouw Y. Obelink

Mevrouw A. van Leeuwen

*Namens de Zhong*

Mevrouw G.I. Hoekendijk-de Wal

## **BIJLAGE II**

### **Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2014**

#### **AANTAL KLACHTEN (15)**

- Drie klachten kunnen niet in behandeling worden genomen omdat de behandelaar geen lid is van de KAB.
- Eén klacht over een Zhong-lid wordt niet-ontvankelijk verklaard.
- Eén klacht over een Zhong-lid is door klager ingetrokken.
- Eén klacht over een NWP-lid wordt ingetrokken en klager wordt verwezen naar het tuchtcollege.
- Eén klacht over een MBOG-lid wordt ingetrokken omdat de verzekeringsmaatschappij van behandelaar klager compenseert.
- Eén klacht over een NWP-lid wordt niet ontvankelijk verklaard.
- Van één klacht over een NWP-lid wordt geen machtiging van klager ontvangen.
- Eén klacht over een NVA-lid wordt niet-ontvankelijk verklaard vanwege verjaring.
- Eén klacht over een NVA-lid wordt ingetrokken nadat behandelaar klager financieel compenseert.
- Eén klacht over een VNT-lid kan niet worden behandeld omdat geen sprake is van een behandelovereenkomst tussen behandelaar en klager.
- Eén klacht kan niet worden behandeld omdat de vereniging niet bekend is.

In totaal is de KAB in 2 zaken tot een uitspraak gekomen.

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

#### **RESULTAAT INGEDIENDE KLACHTEN**

**\* Tot uitspraak gekomen: twee**

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

## **ONDERWERP BEHANDELDE KLACHTEN**

**KLACHT 2014-008 (VNT)** wordt ontvangen op 5 mei 2014.

De KAB bespreekt de klacht op 8 juli 2014 en komt tot een definitief oordeel.

### **Klacht**

Deze klacht bestaat volgens de commissie uit het volgende:

De klager verwijt behandelaar misleiding doordat deze niet direct heeft aangegeven geen psycholoog te zijn en verkeerde informatie heeft gegeven over de eventuele belastingteruggave.

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

**KLACHT 2014-013 (VNT)** wordt ontvangen op 5 september 2014.

De KAB bespreekt de klacht op 11 december 2014 en komt tot een definitief oordeel.

### **Klacht**

Deze klacht bestaat volgens de commissie uit het volgende:

1. De behandelaar heeft klager geen schriftelijke uitslag gegeven van het uitgevoerde onderzoek;
2. Betreffende de professionaliteit van de behandelaar: de behandelaar zegt dat zij arts is, de wijze waarop een bloedafname via een vingerprik zou worden uitgevoerd is niet hygiënisch en gebeurt onder onsteriele omstandigheden, de therapeut gedraagt zich niet professioneel door eigen angsten te bespreken, de behandelaar heeft geen respect voor de mening van de klager en gedraagt zich autoritair.
3. Betreffende bejegening: de klager voelt zich onder druk gezet om een vervolgspraak te maken en krijgt ongevraagd meerdere tekstberichten per telefoon van de behandelaar.
4. Het bestellen van medicatie waarvoor geen toestemming is gegeven en het feit dat de geleverde medicatie niet aan de verwachting voldoet. Daarnaast is de verpakking van de supplementen beschadigd en is het pakketje bij de burens afgeleverd.

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

Utrecht, maart 2015.