



Postbus 2122, 6020 AC Budel

Tel: 0495 - 499585

e-mail: kab@kab-klachten.nl

www.kab-klachten.nl

KLACHTENCOMMISSIE ALTERNATIEVE BEHANDELWIJZEN

JAARVERSLAG 2016

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	p. 2
1. DE KLACHTENCOMMISSIE	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
2. KLACHTENBEHANDELING	p. 5
3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN	p. 6
<i>Bijlage I Samenstelling klachtencommissie en secretariaat</i>	p. 8
<i>Bijlage II Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2015</i>	p. 10

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 in de eerste plaats recht te doen aan de positie van de patiënt.

Door een procedure voor de behandeling van klachten te bieden, wordt bovendien een bijdrage geleverd aan de kwaliteitsverbetering van de zorg die door de individuele beroepsbeoefenaar, aangesloten bij één van 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;¹
- 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 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 2016 is de KAB acht maal bijeen gekomen om te vergaderen. In 2017 is de KAB nog driemaal bij elkaar gekomen om de klachten van 2016 af te ronden.

2. KLACHTENBEHANDELING

In 2016 ontving de klachtencommissie eenentwintig klachten, hetzelfde aantal als in 2015.

De klachtencommissie heeft in 2015 inzake negen klachten een uitspraak gedaan. De klachten zijn binnen een redelijke termijn behandeld.

Van de eenentwintig in 2016 ontvangen klachten konden veertien klachten niet in behandeling genomen worden vanwege de volgende redenen:

- eenmaal was er geen sprake van een behandelovereenkomst;
- vier klachten werden stopgezet;
- tweemaal is klager verwezen naar de tuchtcommissie van betreffende vereniging;
- tweemaal is de klacht niet ontvankelijk;
- driemaal is niet bekend bij welke beroepsvereniging de behandelaar is aangesloten.

De klachtencommissie formuleerde in het verslagjaaruitspraken over negen klachten.

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

De onderwerpen waarover werd geklaagd waren over het algemeen gelijk aan die van voorgaande jaren. Informatieverstrekking en communicatie blijven centrale thema's en het gebrek hieraan vormde vaak de kern van een klacht.

De klachten waarover een uitspraak werd geformuleerd, hadden onder meer betrekking op de communicatie en bejegening.

Daarnaast viel op dat in een aantal gevallen de behandelaar niet volgens vigerende wet- en regelgeving werkt. Alle behandelde klachten zijn door de commissie gegrond of deels gegrond verklaard. Eénmaal werd de klacht ongegrond verklaard.

3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

De organisatie

De commissie heeft in 2016 dezelfde samenstelling behouden.

Alle verenigingen, op de NVA, MBOG en NWP 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 2015 zijn door de heer Lamers voorgezeten.

Het secretariaat van de KAB

Door het secretariaat van de KAB is ook in 2016 een lijst bijgehouden van de telefoontjes die daar zijn binnengekomen. Het secretariaat blijkt een belangrijke functie te vervullen in het verstrekken van allerlei informatie. Van belang is uiteraard het informeren van klagers en behandelaren over de procedure die door 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 de uitspraak niet verder reikt dan een gegrondverklaring.

Er wordt informatie gegeven over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de tuchtcommissie van de betreffende aangesloten vereniging.

Ook willen mensen vaak hun emotionele verhaal kwijt over teleurstellingen die zij hebben ervaren in het alternatieve circuit. Door het luisterend oor van het secretariaat blijkt opmerkelijk vaak dat er geen klacht meer wordt ingediend.

De inhoud van de klachten in het jaar 2015

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 geïnformeerd worden over hetgeen wat ze kunnen verwachten van een behandeling en wat deze precies omvat. Anderzijds zouden behandelaren zich meer moeten richten op de eigen 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 omdat behandelaar niet helder heeft aangegeven wat binnen zijn/haar vermogen ligt om daaraan te voldoen.

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

Visie op het werk van de KAB

De klachtenbehandeling van de KAB is de afgelopen jaren efficiënt en transparant geweest. Hiermee hoopt de commissie een bijdrage te hebben geleverd aan de professionalisering van de therapeuten die aangesloten zijn bij de deelnemende beroepsvereniging.

Helaas is door de invoering van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, het bestaan van een klachtencommissie niet meer noodzakelijk.

Het bestuur en de commissie hebben dit kalenderjaar veel met elkaar gesproken over de invulling van de bepalingen uit de nieuwe wet binnen de huidige structuur.

Dit heeft uiteindelijk geleid tot de oprichting van de geschilleninstantie KAB. Deze is vanaf 1 januari 2017 operationeel.

Een aantal leden heeft zitting in deze instantie, een aantal andere leden is gestopt of heeft werkzaamheden opgenomen als klachtenfunctionaris voor de beroepsvereniging.

De VNT en NVKH hebben na rijp beraad besloten geen deel te worden van de nieuwe geschilleninstantie. Daarmee stopt hun betrokkenheid bij de klachtenafhandeling van de KAB in 2017.

BIJLAGE 1

Samenstelling klachtencommissie en secretariaat 2014

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. van Bergen

Namens de VNT

Mevrouw S.A.M. Heijns

Namens de MBOG

Mevrouw A. W.V. ten Tije

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 I.C. Kromhout-van Cappelle

Namens de NWP

Mevrouw S.E. Bijl

Namens de VNT

Mevrouw Y. Obelink

Namens de Zhong

Mevrouw G.I. Hoekendijk-de Wal

BIJLAGE II

Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2016

In totaal is de KAB in negen klachten tot een uitspraak gekomen.

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

- NVA (2 klachten)
- MBOG (4 klachten)
- NWP (1 klacht)
- NVKH (1 klacht)
- VNT (1 klacht)

RESULTAAT INGEDIENDE KLACHTEN

*** Tot uitspraak gekomen: negen**

*** Behandeling niet in verslagjaar afgerond: drie**
(NB in tegenstelling tot voorgaande jaren zijn de drie klachten wel opgenomen in dit jaarverslag omdat de klachtencommissie formeel per 01-01-17 ontbonden is)

ONDERWERP BEHANDELDE KLACHTEN

Klacht 2016-001 (NWP) De KAB ontvangt de klacht op 9 januari 2016. De KAB bespreekt de klacht op 14 april 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar onprofessioneel handelen. Klager is van mening dat de handelwijze en houding van behandelaar niet overeenkomt met de beroepscode van de NWP.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht dat de beroepshouding van behandelaar niet conform de beroepscode is ongegrond;

De KAB verklaart de klacht dat behandelaar niet professioneel heeft gehandeld gegrond. Dit betreft de onderdelen die betrekking hebben op het behandelvoorstel en de communicatie over de derde factuur.

Klacht 2016-006 (NVA) De KAB ontvangt deze klacht op 21 maart 2016. De KAB bespreekt de klacht op 14 juli 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar dat behandelaar klager onvoldoende heeft geïnformeerd over de veranderingen met betrekking tot de extra kosten voor het uitschrijven van (herhaal)receptuur per 1 januari 2016 .

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht dat behandelaar klager onvoldoende heeft geïnformeerd over de prijsverandering per 1 januari 2016 gegrond.

Klacht 2016-007 (VNT) De KAB ontvangt de klacht op 20 mei 2016. De KAB bespreekt de klacht op 14 juli 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Deze klacht bestaat volgens de commissie uit het volgende:
Klager verwijt behandelaar onprofessioneel handelen.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht dat behandelaar niet professioneel heeft gehandeld gegrond.

Klacht 2016-008 (NVKH) komt binnen op 8 juni 2016. De KAB bespreekt de klacht op 8 september 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar dat de telefonische consulten onterecht in rekening zijn gebracht. Daarnaast verwijt de klager behandelaar onethisch gedrag door het niet behoorlijk duidelijk maken van de algemene voorwaarden, het onterecht sturen van een factuur en de weigering om over de juistheid van de factuur in gesprek te gaan.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht dat behandelaar ten onrechte de consulten heeft gefactureerd en niet ethisch heeft gehandeld ongegrond.

Klacht 2015-009 (MBOG) komt op 27 juni 2016 bij de KAB binnen. De KAB bespreekt de klacht op 13 oktober 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar dat een telefonisch consult onterecht in rekening is gebracht. Daarnaast verwijt klager behandelaar een onprofessionele wijze van communiceren en een niet correcte bejegening.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht gegrond.

Klacht 2015-012 (MBOG) komt op 16 augustus 2016 binnen. De KAB bespreekt de klacht op 10 november 2016 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar niet professioneel te hebben gehandeld. Na afloop van de behandelovereenkomst heeft behandelaar ongevraagd en binnen de privésfeer contact met klager gezocht. Daarnaast heeft zij te veel in rekening gebracht voor een consult en heeft behandelaar de recensie niet van de website gehaald ondanks verschillende verzoeken daartoe door klager.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht gegrond.

Klacht 2015-016 (MBOG) komt binnen op 6 oktober 2016. De KAB bespreekt de klacht op 9 januari 2017 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar niet professioneel en incorrect te hebben gehandeld doordat er twee consulten in rekening zijn gebracht terwijl er maar één consult daadwerkelijk is geweest.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht gegrond.

Klacht 2015-018 (MBOG) komt binnen op 23 november 2016. De KAB bespreekt de klacht op 8 maart 2017 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar ten onrechte inzage in het medisch dossier heeft geweigerd met een beroep op de Wet Bescherming Persoonsgegevens (n.b. door beide partijen wordt deze wet aangegeven als wet op de privacy). Daarnaast vindt klager het onzorgvuldig dat behandelaar direct een mail naar de cliënt heeft verzonden waardoor deze overstuur is geraakt. Behandelaar heeft geen rekening gehouden met de beperking van cliënt.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht gegrond voor het onderdeel dat behandelaar ten onrechte geweigerd heeft medische informatie te verstrekken.

Klacht 2015-021 (NVA) komt binnen op 30 december 2016. De KAB bespreekt de klacht op 8 maart 2017 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar dat hij de professionele grenzen heeft overschreden door:
Geen rekening te hebben gehouden met het feit dat klager moeilijk grenzen aan kan geven;
Eigen sputum in de mond van klager te masseren;
De behandelnormen te buiten is gegaan door te vragen onder doorzichtige kleden te gaan liggen tijdens de massage.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht gegrond dat behandelaar niet professioneel heeft gehandeld op het onderdeel dat behandelaar geen voorafgaande toestemming heeft gevraagd voor de mondmassage.

De KAB verklaart de klacht gegrond dat behandelaar de professionele grenzen heeft overschreden door lichaamsvocht in de mond van klager heeft aangebracht in welke vorm dan ook.

De KAB verklaart de klacht ongegrond ten aanzien van het onderdeel dat de behandelnormen te buiten zijn gegaan door te vragen onder doorzichtige gewaden te gaan liggen tijdens de massage.

Utrecht, november 2017.