



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 2015**

## 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 2015</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 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;<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 2015 is de KAB zes maal bijeen gekomen om te vergaderen.

## 2. KLACHTENBEHANDELING

In 2015 ontving de klachtencommissie eenentwintig klachten, dat zijn zes klachten meer als in het jaar 2014.

De klachtencommissie heeft in 2015 inzake zeven klachten een uitspraak gedaan. De klachten zijn binnen een redelijke termijn behandeld. Eenmalig moest de behandeling met een maand worden uitgesteld aangezien de leden van de betreffende beroepsvereniging niet aanwezig konden zijn bij de behandeling van klacht vanwege onvoorziene omstandigheden

Van de eenentwintig in 2015 ontvangen klachten konden veertien klachten niet in behandeling genomen worden vanwege de volgende redenen:

- eenmaal was er geen sprake van een behandelovereenkomst;
- drie klachten werden ingetrokken omdat de klacht door behandelaar naar tevredenheid was opgelost;
- eenmaal is de klacht op verzoek van klager doorgestuurd naar de tuchtcommissie van betreffende vereniging;
- tweemaal is geen machtiging ontvangen en was de klacht daardoor niet ontvankelijk;
- driemaal is niet bekend bij welke beroepsvereniging de behandelaar is aangesloten;
- eenmaal is de klachtenprocedure op verzoek van klager gestopt;
- eenmaal bleek de klacht ingediend te zijn door iemand die geen vertegenwoordiger van de cliënt was;
- eenmaal bleek de klacht verjaard te zijn;
- eenmaal ging de klacht over de hoogte van de factuur en was daardoor niet ontvankelijk;
- één klacht wordt behandeld in 2016.

De klachtencommissie formuleerde in het verslagjaaruitspraken over zeven klachten.

Van de eenentwintig nieuw binnengekomen klachten hadden er vijf betrekking op Zhong-leden. Er kwamen twee klachten binnen over NWP-leden, vijf over NVA-leden, één over een VNT-lid, twee over NVKH-leden en drie over MBOG-leden. Eén klacht was niet tot een vereniging te herleiden en van twee 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. In sommige gevallen werd een deel van de klacht niet gegrond of niet ontvankelijk verklaard.

Vanaf het vierde kwartaal van 2015 heeft de commissie besloten om de reactie van de behandelaar op de uitspraak op te nemen in de kwartaalverslagen en het jaarverslag.

### **3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN**

#### **De organisatie**

De commissie heeft in 2015 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 2015 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 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.

Het valt de KAB op dat meer klachten zijn ingediend over behandelaren die andere behandelingen uitvoeren dan waarvoor het lidmaatschap van de beroepsvereniging geldt. Klachten over deze behandelingen worden door de commissie niet ontvankelijk verklaard.

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

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

Gezien de stijging van het aantal klachten en uitspraken, blijkt dat klagers steeds beter de weg naar de KAB vinden. Het aantal klagers dat niet verder wil gaan in de procedure wanneer zij vernemen dat KAB alleen een uitspraak kan doen over de gegrondheid van de klacht, is dit kleiner dan voorgaande jaren.

Vanuit een inhoudelijke invalshoek valt het de KAB op dat er door behandelaren relatief vaak niet wordt voldaan aan geldende wet- en regelgeving. Dit heeft dan in het bijzonder betrekking op de onderdelen anamnese, behandelplan en beëindigen behandelrelatie.

Met ingang van 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKGGZ) van kracht. Welke implicaties deze nieuwe wetgeving heeft voor het functioneren van de KAB zal in 2016 worden onderzocht. Voor het klachtrecht geldt een overgangstermijn van één kalenderjaar.



## **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 2015**

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

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

- NVA (2 klachten)
- MBOG (2 klachten)
- Zhong (2 klachten)
- NWP (1 klacht)

### **RESULTAAT INGEDIENDE KLACHTEN**

**\* Tot uitspraak gekomen: zeven**

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

### **ONDERWERP BEHANDELDE KLACHTEN**

**Klacht 2015-005** De KAB ontvangt de klacht op 30 maart 2015. De klacht wordt op 11 juni 2015 besproken en de KAB komt tot een definitief oordeel.

#### **KLACHT**

Deze klacht bestaat volgens de commissie uit de volgende onderdelen:

1. De behandeling inhoudelijk;
2. De communicatie tussen behandelaar en klager en dan met name de stelligheid waarmee beweerd is dat de klachten zouden verdwijnen na de behandeling;
3. De wijze waarop met de klacht is omgegaan door behandelaar.

#### **UITSpraak**

**De KAB verklaart onderdeel 1 van de klacht niet ontvankelijk;**

**De KAB verklaart onderdeel 2 van de klacht gegrond;**

**De KAB verklaart onderdeel 3 van de klacht ongegrond.**

**Klacht 2015-006 (MBOG)** De KAB ontvangt deze klacht op 28 maart 2015. De machtiging van klager wordt op 14 april 2015 ontvangen. Aangezien de klacht deels de inhoud van de behandeling betreft, dienen bij de bespreking van de klacht twee leden van de betreffende beroepsvereniging aanwezig te zijn. De betreffende leden zijn in juni verhinderd om de maandelijkse vergadering bij te wonen. De klacht wordt daardoor op de vergadering van 2 juli 2015 besproken.

#### **KLACHT**

Klager vindt dat het consult niet het resultaat heeft opgeleverd dat hij verwachtte. Daarnaast vindt hij dat inhoudelijk niet goed gehandeld is door de behandelaar.

#### **UITSpraak**

**De KAB verklaart de klacht dat niet het verwachtte resultaat is behaald ongegrond.**

**De KAB verklaart de klacht dat de behandeling inhoudelijk niet aan, de voor de beroepsgroep geldende, normen voldoet gegrond.**

**Klacht 2015-007 (MBOG)** De KAB ontvangt de klacht op 3 april 2015. Op 17 april 2015 ontvangt de KAB de schriftelijke machtiging van klager. De klacht wordt op 11 juni besproken en de KAB komt tot een definitief oordeel.

#### **KLACHT**

Deze klacht bestaat volgens de commissie uit het volgende:

1. De klager klaagt over de procedure en de bejegening door behandelaar die plaatsvonden bij het innen van de openstaande facturen van december 2012.
2. De klager wil het bedrag aan teveel betaalde BTW terugkrijgen van behandelaar.

#### **UITSPRAAK**

**De KAB verklaart onderdeel 1 van de klacht gegrond.**

**De KAB verklaart onderdeel 2 van de klacht ongegrond.**

**Klacht 2015-008 (NVA)** komt binnen op 2 juni 2015. De KAB bespreekt de klacht op 2 juli 2015 en komt tot een definitief oordeel.

#### **KLACHT**

Klager verwijt behandelaar niet professioneel te hebben gehandeld.

#### **UITSPRAAK**

**De KAB verklaart de klacht gegrond.**

**Klacht 2015-009 (NWP)** komt op 19 juni 2015 bij de KAB binnen. De KAB bespreekt de klacht op 10 september 2015 en komt tot een definitief oordeel.

#### **KLACHT**

Klager verwijt behandelaar dat behandelaar zelf geen contact heeft opgenomen met klager en niet gereageerd heeft op de pogingen van klager om contact te zoeken voor een vervolgspraak. Klager verwijt behandelaar dat hierdoor geen continuïteit in de behandeling heeft plaatsgevonden.

#### **UITSPRAAK**

**De KAB verklaart de klacht gegrond.**

**Klacht 2015-017 (Zhong)** komt op 10 september 2015 binnen. De KAB bespreekt de klacht op 10 december 2015 en komt tot een definitief oordeel.

#### **KLACHT**

Klager verwijt behandelaar dat behandelaar onterecht eenzijdig de behandelovereenkomst heeft beëindigd. Tevens is klager van mening dat de zorgvuldigheidseisen die gelden voor het opzeggen van de behandelovereenkomst door therapeut niet zijn nageleefd.

#### **UITSPRAAK**

**De KAB verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond voor wat betreft het onderdeel dat behandelaar niet de zorgvuldigheidseisen heeft nageleefd die gesteld zijn bij het eenzijdig opzeggen van de behandelovereenkomst.**

#### **REACTIE van BEHANDELAAR op de uitspraak.**

Behandelaar laat op 23 december 2015 het volgende aan de commissie weten:

De behandelaar geeft aan een soortgelijke casus te zullen zien als het eenzijdig opzeggen van de behandelovereenkomst en bij de uitvoering daarvan de zorgvuldigheidseisen in acht te zullen nemen.

**Klacht 2015-018 (Zhong)** komt binnen op 13 september 2015. De KAB bespreekt de klacht op 10 december 2015 en komt tot een definitief oordeel.

#### **KLACHT**

Klager verwijt behandelaar niet volgens professionele standaarden te hebben gehandeld. Door de behandeling heeft klager fysieke schade opgelopen. Daarnaast verwijt klager dat behandelaar geen anamnese heeft uitgevoerd, geen interesse heeft getoond voor de aandoening en de uitgevoerde behandeling niet vooraf en voldoende besproken heeft.

#### **UITSPRAAK**

**De KAB verklaart de klacht gegrond op alle onderdelen.**

#### **REACTIE van BEHANDELAAR op de uitspraak.**

Op 12 januari 2016 ontvangt de KAB een reactie van behandelaar op de uitspraak. Behandelaar stelt de volgende maatregelen voor:

- Nieuwe cliënten telefonisch informeren over TCM en behandelwijze van behandelaar;
- Cliënten meer nadrukkelijk vragen of er medische klachten zijn waarvoor zij behandeld worden en/of kruiden gebruiken;
- Behandeling duidelijker uitleggen aan cliënten;
- Website verbeteren en bij vragen hiernaar verwijzen.

Utrecht, februari 2016.