



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

**KLACHTENCOMMISSIE ALTERNATIEVE
BEHANDELWIJZEN**

JAARVERSLAG 2012

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 2012</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.

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;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:

- 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 2012 is de KAB acht maal bijeen gekomen om te vergaderen.

2. KLACHTENBEHANDELING

In 2012 ontving de klachtencommissie vijftien klachten, dat is één klacht meer dan in het jaar 2011.

De klachtencommissie heeft in 2012 in totaal acht uitspraken over klachten gedaan. Van deze klachten komen er drie uit 2011. 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 vijftien in 2012 ontvangen klachten bleken drie klachten te gaan over behandelaren van niet-aangesloten beroepsverenigingen en konden om die reden niet in behandeling worden genomen. Eén klager bleef anoniem en een klager over een NVA-lid reageerde niet op een verzoek tot verdere informatie.

De klachtencommissie formuleerde in het verslagjaar een uitspraak over acht klachten (drie uit 2011 en zes uit 2012). Twee klachten werden niet-ontvankelijk verklaard. Van twee klachten loopt de behandeling door in 2013. De reden hiervoor is dat deze klachten na 1 november 2012 binnen kwamen, waardoor er onvoldoende tijd was om deze te behandelen.

Van de vijftien nieuw binnengekomen klachten hadden er vier betrekking op NVKH-leden. Drie waren gericht op NVA-leden. Er kwamen twee klachten binnen over NWP-leden. Eén klacht was gericht op een MBOG- lid en eveneens één had betrekking op een VNT-lid. Drie klachten waren niet tot een vereniging te herleiden en één klager bleef anoniem.

Er zijn dit jaar geen klachten binnen gekomen over IFU- of Zhong- 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 behandelartevan, 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 op de wijze van behandeling en de organisatie van de praktijk.

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

3. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

De organisatie

De commissie is in het begin van 2012 gedeeltelijk vernieuwd.

Voor de NWP is mevrouw J. Schoot Uiterkamp in februari 2012 aangesteld als vast lid van de commissie. Voor de VNT geldt dit voor mevrouw S. Heijns. Zij neemt de plaats in van mevrouw I. Creuzburg die dan plaatsvervanger wordt en die in oktober 2012, na langere tijd namens de VNT in de commissie te hebben gezeten, afscheid neemt.

In april komen mevrouw I. Renkema, als plaatsvervanger van het NVKH-lid, en mevrouw Y. Obelink als plaatsvervanger van het VNT-lid, bij de commissie.

Mevrouw N. Versloot zegt met ingang van 1 maart 2012 als vervangend commissielid voor de NWP op, waarna mevrouw S. Bijl haar functie overneemt.

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

Het voorzitterschap is vervuld door mevrouw mr. M. Westendorp. Zij geeft in oktober 2012 aan dat zij de functie per 15 mei 2013 neer zal leggen.

De voorzitter is zo nodig vervangen door de vicevoorzitter mevrouw mr. S. Heeger- Hertter.

Het secretariaat van de KAB

Door het secretariaat van de KAB is, net zoals in voorgaande jaren, ook in 2012 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 of over medicatie die niet terug gestuurd mag worden. 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 2012

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 hun 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 voor het eerst over een klacht met betrekking tot personen en familierecht.

Omdat er geen sprake was van het weigeren van de toestemming die art.7: 450 lid 2 BW eist omdat de andere gezag dragende ouder niet op de hoogte was van de behandeling en behandelaar, op het moment dat vader dat wél was, de behandeling onmiddellijk meteen staakte, kwam de KAB na intensieve beraadslaging tot de uitspraak dat de klacht ongegrond was.

De KAB is echter van mening dat soortgelijk handelen in de toekomst anders kan worden beoordeeld doordat gezamenlijk gezag na echtscheiding inmiddels de standaard is en ouders een ouderschapsplan behoren te heb-

ben. De KAB vindt dat thema's als toestemming en informatieplicht in de toekomst wellicht niet afgedaan kunnen worden door deze bij de onderlinge communicatie tussen de ex-echtgenoten neer te leggen.

Een belangrijke uitspraak gold het voeren van een beroepstitel. Hierover werd overigens geen klacht ingediend, maar de KAB heeft, gezien de importantie van het onderwerp, hier wel iets over gezegd.

De KAB was van oordeel dat behandelaar een onjuiste voorstelling van zaken over zijn deskundigheid gaf door de schijn te wekken arts te zijn. De titel 'Ayurvedisch arts' lijkt te veel op de beschermde titel 'arts' en die mag een niet-arts niet voeren. De KAB vindt dit verwijtbaar.

In het licht van artikel 6 van het reglement dat de klachtencommissie onder andere als taak geeft om tekortkomingen bij de beroepsuitoefening te signaleren, heeft de KAB dit gedeelte van de klachtafhandeling doorgestuurd naar het bestuur van de desbetreffende vereniging, de VNT. Zowel het bestuur als behandelaar hebben hierop vervolgens adequaat gereageerd.

Communicatie blijft een aandachtspunt. In het licht daarvan wil de KAB wederom 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.

Verder heeft de KAB besloten om binnen de beroepsgroep de discussie aan te gaan over de wenselijkheid van nevenactiviteiten die niet te maken hebben met de beroepsuitoefening van alternatief behandelaar. Door de mogelijke verwarring zou dit de naam van de beroepsgroep kunnen benadelen, ook omdat er geen kwaliteits-toets is.

De KAB is tevreden over het feit dat de aanbevelingen over het algemeen goed worden gelezen door behandelaars: zij reageren door te melden welke verbeteringen zij zullen doorvoeren om in de toekomst professioneler te handelen.

BIJLAGE 1

Samenstelling klachtencommissie en secretariaat 2012

voorzitter

Mw. mr. M. Westendorp

Vicevoorzitter

Mw. mr. S.E. Heeger-Hertter

Namens patiënten/cliënten

Mw. E. Wannee-Immerzeel

Namens de NVA

Mw. K.J. van Teylingen- Elsborg

Namens de NVKH

Mevrouw G. Drost

Namens de NWP

Mevrouw J. Schoot Uiterkamp

Namens de VNT

Mevrouw S.A.M. Heijns

Namens de MBOG

Mevrouw A. Bakker

Namens de Zhong

Mevrouw C. Bakker

Namens het IFU-Register

Mevrouw A. Meertens

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 I. Renkema

Namens de MBOG

Dhr. G. Stoop

Namens de NWP

Mevrouw S.E. Bijl

Namens de VNT

Mevrouw I. Creuzburg tot oktober 2012

Mevrouw Y. Obelink

Namens de Zhong

Vanaf september 2012 mevrouw T. Bedaux

Namens het IFU-Register

Dhr. J. Franken

BIJLAGE II

Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2012

AANTAL KLACHTEN

- Een klacht over een NVA-lid, waarbij de klager, ook na vragen, geen adresgegevens verstrekt, waardoor de klacht niet in behandeling kan worden genomen.
- Drie klachten kunnen niet in behandeling worden genomen omdat de behandelaar geen lid is van de KAB.
- Een klacht over een NVKH-lid wordt niet-ontvankelijk verklaard.
- Een klacht over een MBOG-lid wordt niet-ontvankelijk verklaard.
- Twee klachten over NVKH-leden zullen in het jaarverslag van 2013 besproken worden.

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

- drie over de klachten die in 2011 werden ontvangen en
- vijf over de in 2012 ontvangen klachten.

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

NVA: drie

NVKH: twee

VNT: twee

NWP: één

Zhong: geen

MBOG: geen

IFU-Register: geen

RESULTAAT INGEDIENDE KLACHTEN

*** Tot uitspraak gekomen: 8**

*** Behandeling niet in verslagjaar afgerond: 2**

ONDERWERP KLACHTEN

Er zijn drie klachten uit 2011 die in 2012 afgehandeld worden.

Klacht 2011-009 (NVA) komt op 4 november 2011 binnen.

- Klager klaagt over het uitvoeren van een behandeling zonder toestemming: de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht ongegrond.
- Klager klaagt over het achterhouden van informatie over deze behandelingen: de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht ongegrond.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht op 15 februari 2012 ongegrond.

Klacht 2011-011 (VNT) komt binnen op 24 november 2011.

- Klager klaagt dat ze beschadigd is door teveel en te intensieve behandelingen: de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht ongegrond.
- Klager klaagt dat ze niet goed geïnformeerd is
 - a. over de mogelijkheden tot aanschaf van supplementen: Dit gedeelte acht de commissie gegrond.
 - b. over het niet voorschrijven van Depyrrol: Dit gedeelte acht de commissie ongegrond.
- Klager klaagt dat ze geen supplementen kan retourneren bij behandelaar: de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht ongegrond.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht op 9 februari 2012 gedeeltelijk gegrond.

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

De klacht gaat over het beroepsgeheim, waarbij klager zijn vroegere behandelaar, een collega van zijn huidige behandelaar aanspreekt op het schenden van zijn privacy.

De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard.

Klacht 2012-001 is anoniem ingestuurd. Op de vraag om adresgegevens is niet gereageerd.

Klacht 2012-002 (NVA) komt binnen op 6 maart 2012.

- Klager klaagt over de informatie met betrekking tot de behandelstop: de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht gegrond.
- Klager klaagt over de informatie met betrekking tot de mogelijke consequenties van de behandelstop: de KAB verklaart dit gedeelte van de klacht ongegrond.
- Klager klaagt dat hem geen passend alternatief is aangeboden tijdens de behandelstop: dit gedeelte acht de commissie gegrond.
- Klager klaagt over de organisatie van de praktijk: dit gedeelte acht de commissie ongegrond.
- Klager klaagt in de brief aan behandelaar over de hoge kosten: dit gedeelte acht de commissie ongegrond.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht op 10 mei 2012 gedeeltelijk gegrond.

Klacht 2012-003: behandelaar is geen lid van de KAB.

Klacht 2012-004 (VNT) komt binnen op 12 april 2012.

- Klager klaagt over de communicatie: dit gedeelte acht de commissie gegrond.
- Klager klaagt over de bejegening: dit gedeelte acht de commissie gegrond.

- Klager klaagt over de bedrijfsorganisatie: dit gedeelte acht de commissie gegrond.
- Klager klaagt over de behandeling: dit gedeelte acht de commissie ongegrond.
- Klager klaagt over de beroepsethiek: dit gedeelte acht de commissie ongegrond.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht op 12 juli 2012 gedeeltelijk gegrond.

Klacht 2012-005: behandelaar is geen lid van de KAB.

Klacht 2012-006 (NVKH) komt binnen op 21 mei 2012.

- Klager klaagt over de organisatie van de praktijk: de commissie acht dit deel van de klacht gegrond.
- Klager klaagt over het niet nakomen van afspraken: de commissie acht dit deel van de klacht gegrond.
- Klager klaagt over het onprofessionele handelen: de commissie acht dit deel van de klacht gegrond.
- Klager klaagt over het doorbreken van de continuïteit van de behandeling met als gevolg achteruitgang: de commissie acht dit deel van de klacht ongegrond.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht op 12 juli 2012 gedeeltelijk gegrond.

Klacht 2012-007 (NVKH) komt binnen op 14 juni 2012.

- Klager klaagt over de verkeerde behandeling: de commissie acht dit deel van de klacht ongegrond.
- Klager is ontevreden over wijze en vorm van communiceren: de commissie acht dit deel van de klacht ongegrond.
- Klager klaagt over de onduidelijkheid over declaraties: de commissie acht dit deel van de klacht ongegrond.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht op 13 september 2012 ongegrond.

Klacht 2012-008 (NWP) komt binnen op 21 juni 2012.

- Klager klaagt over het niet conform de Wet op de Geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) handelen:
Het gaat hierbij om het geven van voorlichting en het krijgen van toestemming.
De commissie acht dit deel van de klacht gegrond: behandelaar heeft niet voldaan aan de professionele standaard.
- Klager klaagt over het feit dat de informatie op de website niet conform de praktijkvoering is: de commissie acht dit deel van de klacht gegrond.
- Klager klaagt over de communicatie: de commissie acht dit deel van de klacht gegrond.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht op 11 oktober 2012 gegrond.

Klacht 2012-009 (NVA) komt anoniem binnen op 30 juni 2012. Op het verzoek om adresgegevens wordt niet gereageerd.

Klacht 2012-010 (NVA) komt binnen op 15 oktober 2012.

- Klager klaagt over het gepraat over andere mensen tijdens de behandeling: de commissie acht dit deel van de klacht gegrond.
- Klager klaagt over het gebrek aan 'informed consent': de commissie acht dit deel van de klacht gegrond.
- Klager klaagt over een onjuiste bejegening door behandelaar: de commissie acht dit deel van de klacht gegrond.
- Klager klaagt over een verergering van de klachten: de commissie acht dit deel van de klacht ongegrond.

UITSpraak: de KAB verklaart de klacht op 13 december 2012 gedeeltelijk gegrond.

Klacht 2012-011 (NWP) komt binnen op 23 oktober 2012. Deze klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat er geen sprake is van een behandelingsovereenkomst, maar van een arbeidsovereenkomst.

Klacht 2012-012 (MBOG) komt binnen op 7 november 2012. Na rijp beraad en na het stellen van aanvullende vragen aan partijen en een zorgvuldige bestudering van de stukken komt de KAB tot de conclusie dat er geen behandelingsovereenkomst ten grondslag ligt aan de therapeutische reis. De klacht wordt daarom niet-ontvankelijk verklaard.

Klacht 2012-013 (NVKH) komt binnen op 9 november 2012 en zal in het volgende verslag besproken worden.

Klacht 2012-014 komt binnen op 18 november 2012. Behandelaar is geen lid van de KAB.

Klacht 2012-015 (NVKH) komt binnen op 20 december 2012 en wordt in het jaarverslag van 2013 verder beschreven.