



*Van een klacht kun je leren*

# Zicht op klachten binnen de complementaire zorg

Uitvoering van de Wkkgz in 2022

april 2023





# Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg

## Colofon

### Auteur

drs. Anneke Dorrestein

### Titel

Zicht op klachten binnen de complementaire zorg.  
Uitvoering van de Wkkgz in 2022

### Datum

24 april 2023

# Inhoud

1	Inleiding.....	5
	Opbouw verslag .....	6
2	De organisatie SCAG.....	7
2.1	Bestuur en secretariaat .....	7
2.2	De geschillencommissie.....	7
2.3	De klachtencommissie Jeugdwet .....	7
2.4	Klachtenfunctionarissen .....	8
2.5	Vertrouwenspersonen.....	8
3	Relatie met het veld .....	9
3.1	Aansluiting beroepsverenigingen .....	9
3.2	Klachtenregeling.....	10
3.3	Voorlichting en overdracht kennis .....	10
3.4	Adviesvragen .....	10
4	Beeld van de klachten .....	12
4.1	Ingediende klachten maar niet ontvankelijk .....	12
4.2	Opgepakte klachtzaken en voortgang .....	12
4.3	Verdeling behandelde klachtzaken naar zorgveld.....	14
4.4	Type klachten .....	14
4.5	Omgaan met cliëntrecht.....	15
4.6	Deskundigheid therapeut.....	15
4.7	Bejegening .....	15
4.8	Bewaken professionele grenzen.....	16
4.9	Soort klacht naar zorgveld.....	16
4.10	Wat opvalt .....	16
5	Veilig incident melden.....	17
5.1	Aantal en ernst van de incidenten.....	17
5.2	Beschrijving en oorzaak van de incidenten .....	18
5.3	Bespreking incident met cliënt en collega's .....	18
5.4	Geleerde lessen .....	19
6	Feedback van beklaagden en klagers.....	20
6.1	Ervaring van beklaagden met klachtbehandeling.....	20
6.2	Ervaring van klagers met klachtbehandeling.....	21
7	Aanbevelingen .....	24





# 1 Inleiding

---

Voor u ligt de jaarrapportage van de SCAG over het jaar 2022.

De SCAG, Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg, is in 2016 opgericht om uitvoering te geven aan de klachtwet Wkkgz, De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg die op 1 januari 2017 van kracht werd.

De complementaire gezondheidszorg viel toen voor het eerst onder een klachtenwet.

De Wkkgz beoogt, zoals in de naam al naar voren komt, de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. Klachtbehandeling wordt gezien als een goed middel hiervoor. Het gaat erom dat men leert van klachten en dat tegelijkertijd de cliënt recht wordt gedaan. De wet schrijft ook voor dat cliënt en therapeut waar mogelijk eerst in gesprek gaan over de klacht. Onderzoek voorafgaand aan de opzet van de Wkkgz, wees uit dat dit een belangrijke behoefte was van cliënten, het gehoord worden in de klacht. De gang naar een instantie voor een officiële uitspraak zou dan vaak niet meer nodig zijn.

De therapeut, in de wet wordt de algemene term zorgaanbieder gebruikt, wordt geacht aangesloten te zijn bij een geschillencommissie en een klachtenfunctionaris te kunnen inzetten bij een klacht. Ook wordt hij geacht bij de behandeling van een klacht zich coöperatief op te stellen.

De SCAG voorziet de bij haar aangesloten therapeuten van een klachtenfunctionaris en aansluiting bij een geschillencommissie die geschillen ingediend over deze therapeuten behandelt. Daarnaast kunnen zij gebruikmaken van de door de SCAG opgerichte klachtencommissie voor klachten die vallen binnen de Jeugdwet.

Als de cliënt een klacht indient, wordt in de lijn van de wet eerst een klachtenfunctionaris ingezet. Deze kijkt of klager en beklagde er samen uit kunnen komen. Leidt dit niet tot een voor de cliënt bevredigende oplossing, dan kan de cliënt de zaak voorleggen aan de geschillencommissie die een uitspraak over het geschil doet. De klacht kan ook neergelegd worden bij het tuchtcollege waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.

Als de behandelrelatie valt binnen de Jeugdwet is de geschillencommissie niet van toepassing, maar kan de klager zijn klacht neerleggen bij de klachtencommissie van de SCAG die voldoet aan de eisen van de Jeugdwet.

In deze jaarrapportage laten we zien welke klachten er waren in 2022. Hoe verliep de klachtbehandeling door de klachtenfunctionarissen en gingen er klachten door naar de geschillencommissie, het tuchtcollege, of de klachtencommissie als het de Jeugdwet betrof?

In 2022 waren de maatregelen om de pandemie van het Coronavirus onder controle te houden er nog wel. Maar de algehele lockdown was in 2022 niet meer nodig. In maart 2023 zijn ook alle maatregelen opgeheven. Behalve het rekening houden met iemand die



kwetsbaar is.

De pandemie heeft zijn invloed gehad op het persoonlijk leven van zowel zorgaanbieders als cliënten. Mogelijk speelt dit ook een rol bij de type klachten en op de afhandeling ervan.

## **Opbouw verslag**

We geven in hoofdstuk twee een beeld van de organisatie SCAG. Om te vervolgen met een hoofdstuk over de relatie van de SCAG met de beroepsverenigingen waarvan zorgaanbieders zich bij de SCAG hebben geregistreerd. Over hoeveel beroepsverenigingen en zorgaanbieders gaat het? Daarnaast aandacht voor de faciliteiten die de SCAG biedt.

In hoofdstuk vier geven we een beeld van de vragen en klachten die bij de SCAG zijn binnengekomen. Om hoeveel klachten ging het en wat voor soort klachten waren het? En zijn hierin verschillen te zien tussen de twee gebieden van de complementaire zorg, namelijk de medisch sociale en de psychosociale zorg?

Hoe een klacht krijgen wordt ervaren en wat klagers ertoe aanzet een klacht in te dienen, is onderwerp van hoofdstuk vijf. Ook benoemen we aspecten die bijdragen aan een afsluiting van de klacht zonder vervolg naar de geschillencommissie.

In hoofdstuk zes komt het Veilig Incident Melden aan de orde.

In hoofdstuk zeven geven we weer hoe klagers en beklaagden de dienstverlening van de SCAG waarderen. Zij zijn hier aan de hand van een vragenlijst over bevraagd.

Tot slot vindt u in het laatste en achtste hoofdstuk onze aanbevelingen voor de beroepsverenigingen.

De aangesloten beroepsverenigingen die in 2022 een klacht ter behandeling aan de SCAG hebben voorgelegd, hebben in maart 2023 een rapportage gekregen over 2022. Deze is verstuurd aan de contactpersoon opvang klachten van de beroepsvereniging.

## 2 De organisatie SCAG

---

De organisatie SCAG, voluit de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg, kent een bestuur, heeft een geschillencommissie en ook een klachtencommissie voor behandeling van een klacht vallend binnen de Jeugdwet. Verder beschikt zij over een poule van klachtenfunctionarissen en enkele vertrouwenspersonen.

### 2.1 Bestuur en secretariaat

De organisatie SCAG heeft een onafhankelijk en driekoppig bestuur. Met de drie bestuursleden worden de functies voorzitter, secretaris en penningmeester ingevuld. Het secretariaat van de SCAG is in handen van het secretariaatsbureau A Solution. De rol van coördinator van de klachtenfunctionarissen die de inzet van een klachtenfunctionaris regelt voor klachten die zijn aangemeld door de contactpersoon van de beroepsvereniging, is in handen van een persoon die geen deel uitmaakt van het bestuur.

### 2.2 De geschillencommissie

Tot 1 januari 2023 behandelde het de geschillencommissie OG-CG, de Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg, de ingediende geschillen over bij een SCAG geregistreerde zorgaanbieder. De Stichting OG-CG heeft voor deze commissie de wettelijk vereiste erkenning van het Ministerie van VWS verkregen en is verantwoordelijk voor de instandhouding van deze commissie.

De geschillencommissie wordt gevormd door een voorzitter, meester in de rechten, een lid uit het beroepenveld van de complementaire gezondheidszorg en een lid vanuit een cliënten/patiëntenorganisatie. Het beroepenveld is te verdelen in medisch sociaal en psychosociaal.

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak. Deze uitspraak is bindend, zowel voor de cliënt als voor de zorgaanbieder.

### 2.3 De klachtencommissie Jeugdwet

De behandelingen die door zorgaanbieders worden gegeven binnen het kader van de Jeugdwet, vallen niet onder de Wkkgz, maar onder de Jeugdwet. Deze klachten moeten worden behandeld door een klachtencommissie volgens een procedure gebaseerd op de Jeugdwet. De SCAG had een contract met Zorgbelang Inclusief voor de inzet van hun klachtencommissie, die voldeed aan de Jeugdwet. De SCAG heeft inmiddels een



gespecialiseerde klachtencommissie voor klachten die vallen binnen de Jeugdwet opgericht. Dit is de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, de OKJ. Deze commissie is 1 januari 2022 van start gegaan. Klachten die binnen de Jeugdwet vallen en die met hulp van de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid van klager zijn opgelost, kunnen door klager voorgelegd worden aan deze onafhankelijke klachtencommissie.

Het is evenwel zo dat het binnen de Jeugdwet mogelijk is dat de klager zijn klacht direct ter behandeling bij de klachtencommissie legt. Dus ook al is de SCAG procedure dat ook bij klachten die vallen binnen de Jeugdwet een klachtenfunctionaris wordt ingezet, een klager kan hiervan afwijken.

## **2.4 Klachtenfunctionarissen**

De SCAG heeft een poule van klachtenfunctionarissen. Zij zijn allen hooggeschoold, ervaren en bekend met het veld en aangesloten bij de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg, de VKIG. Zij hebben daarnaast gecertificeerde trainingen gevolgd. Ook hebben zij jaarlijks intervisiebijeenkomsten met een daartoe gecertificeerde intervisiebegeleider.

De klachtenfunctionarissen zijn op basis van een Overeenkomst van Opdracht bij de SCAG werkzaam. In 2022 nam Annemarie van Kessel door een overbelaste agenda afscheid van de SCAG. En eind 2022 nam Rose-Anne Mutsaers afscheid. Zij bereikte haar pensioengerechtigde leeftijd en wilde daarvan gaan genieten. Rose-Anne was vanaf eind 2017 klachtenfunctionaris bij de SCAG.

De SCAG heeft dit jaar, 2022, twee nieuwe klachtenfunctionarissen aangetrokken, Sylvia Rikkelman en Astrid de Rooij.

## **2.5 Vertrouwenspersonen**

De SCAG heeft twee onafhankelijke vertrouwenspersonen. Op het moment dat een klacht als geschil aan de geschillencommissie wordt voorgelegd, kan de therapeut die het betreft voor drie gesprekken een kosteloos beroep doen op één van hen.

Ook de vertrouwenspersonen zijn op basis van een Overeenkomst van Opdracht voor de SCAG werkzaam.





## 3 Relatie met het veld

Zo'n 20 beroepsorganisaties maakten in 2022 gebruik van de diensten van de SCAG om de uitvoering van de Wkkgz te regelen. En er waren in dit jaar ruim 4000 therapeuten bij de SCAG aangesloten. Het aantal beroepsverenigingen is verminderd, omdat een aantal beroepsverenigingen is overgegaan naar of is samengegaan met een andere beroepsvereniging.

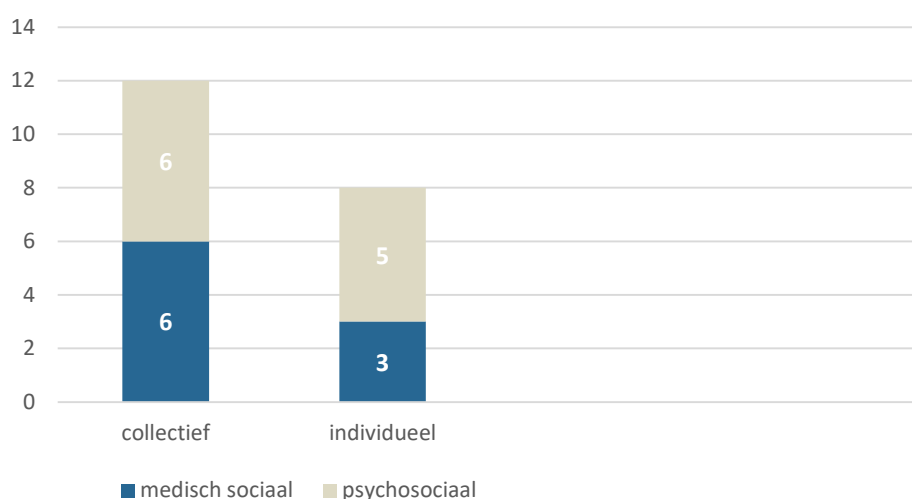
We geven in dit hoofdstuk ook de vragen weer die aan de SCAG werden voorgelegd voor advies, hetzij door zorgaanbieders, hetzij door beroepsverenigingen.

### 3.1 Aansluiting beroepsverenigingen

Van de 20 beroepsvereniging die bij de SCAG in 2022 zijn aangesloten, hebben twaalf beroepsverenigingen hun leden collectief aangesloten, zodat zij te allen tijde bij een klacht een klachtenfunctionaris kunnen inzetten en een geschil kunnen voorleggen aan de geschillencommissie. Zes beroepsverenigingen behoren tot het medisch sociale zorgveld en zes tot het psychosociale zorgveld.

Acht beroepsverenigingen hebben de aansluiting bij de SCAG niet collectief geregeld, maar individueel. Hun leden kunnen zich individueel registreren bij de SCAG. Als er sprake is van een klacht over een lid die bij de SCAG is geregistreerd dan wordt de klacht voor behandeling doorgezet naar de SCAG.

**Figuur 1: Verdeling aantal beroepsverenigingen naar zorgveld en type aansluiting in 2022**



### 3.2 Klachtenregeling

Alle aangesloten beroepsverenigingen hebben de beschikking over een klachtenregeling dat in navolging van artikel 13 punt 2 van de Wkkgz is vastgesteld in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten. Aan genoemde klachtenregeling heeft de organisatie Zorgbelang Inclusief haar goedkeuring verleend.

In de loop van 2021 is ook een klachtenregeling opgesteld voor de behandeling van klachten die onder de Jeugdwet vallen. Deze is 1 januari 2022, met de inwerkingtreding van de OKJ, van kracht gegaan.

### 3.3 Voorlichting en overdracht kennis

Er zijn verschillende manieren waarop de SCAG geregistreerde zorgaanbieders informeert over de betekenis van de Wkkgz voor hun praktijk. Zo heeft zij folders, zowel een papieren als een digitale versie. Deze laatste is te downloaden van de site. De zorgaanbieders kunnen de folder in hun praktijk leggen om cliënten te informeren over hun klachtrecht. In de eerste jaren van de Wkkgz heeft de SCAG workshops gegeven om zorgaanbieders te informeren over de Wkkgz.

Op 10 juni 2022 vond de jaarlijkse bijeenkomst met de beroepsverenigingen plaats. Deze was fysiek. In deze bijeenkomst is een beeld gegeven van de klachten die zijn behandeld in 2021. Ook is geïnformeerd over de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet, de OKJ, en is aandacht gevraagd voor het feit dat zorgaanbieders informatie over de klachtenregeling kenbaar moeten maken aan cliënten. Verder is stilgestaan bij de procedure, welke stappen er gezet worden en wie wat doet. Zoals de rol van de contactpersoon opvang klachten, wat deze doet en het verschil met een vertrouwenspersoon en de rol van de klachtenfunctionaris.

Ook is voor het vlot laten verlopen van de aanpak van een klacht, in de bijeenkomst van 6 december met de contactpersonen en vertrouwenspersonen van de beroepsverenigingen, aandacht gegeven aan welke informatie de coördinator klachtenfunctionarissen nodig heeft voordat een klachtenfunctionaris ingezet kan worden.

Tot slot is ook het verschil tussen afsluitbericht en afrondingsbericht toegelicht.

In 2022 heeft de SCAG tweemaal de online workshop *Professioneel omgaan met een klacht* gegeven, 1 maart en 22 juni, voor de aangesloten therapeuten.

Later in het jaar is deze alleen gegeven voor leden van de beroepsvereniging die hierom verzocht.

### 3.4 Adviesvragen

Ook in 2022 zijn er vragen aan de SCAG voorgelegd. Bijvoorbeeld over de rol van de vertrouwenscommissie en de contactpersoon opvang klachten. Of een vraag naar het Lrza



Landelijk register voor zorgaanbieders die hulp bieden binnen de Jeugdwet. Therapeuten die al in het Landelijk register voor zorgaanbieders staan hebben inderdaad een meldplicht als jeugdhulpaanbieder als zij ook jeugdhulp verlenen tegen vergoeding door de gemeente op grond van de Jeugdwet.

Een andere vraag die aan de SCAG is voorgelegd, is of een therapeut in opleiding zelf verantwoordelijk is voor het naleven van de Wkkgz.



## 4 Beeld van de klachten

---

In dit hoofdstuk geven we een beeld van de klachtzaken, die bij de SCAG voor de inzet van een klachtenfunctionaris in 2022 zijn binnengekomen. Om hoeveel klachten ging het en wat voor soort klachten waren het? Zijn hierin verschillen te zien tussen de twee gebieden van de complementaire zorg, namelijk het medisch sociale en psychosociale zorgveld? En met welk resultaat zijn de klachten afgehandeld?

We beginnen met de klachten die niet zijn opgepakt, omdat ze niet onder de Wkkgz vielen.

### 4.1 Ingediende klachten maar niet ontvankelijk

In het afgelopen jaar bleken twee klachten die bij de SCAG door de contactpersoon van de beroepsvereniging waren aangemeld, niet opgepakt te kunnen worden. De klachten werden ingediend door een ouder. Voor het oppakken van de klacht was toestemming nodig van het kind, gezien de leeftijd van het kind. Beide kinderen gaven deze toestemming niet. In beide situaties wilde de ouder de klacht bij het tuchtcollege neerleggen.

Een klacht die was opgepakt bleek een klacht over een opleidingssituatie te zijn en daarmee niet ontvankelijk voor de Wkkgz. Ook deze klager wilde de klacht doorzetten naar het tuchtcollege.

### 4.2 Opgepakte klachtzaken en voortgang

Over het jaar 2022 zijn in totaal 19 klachten ingediend, waarvan bij drie klachten bleek dat zij niet ontvankelijk waren. Bij een vierde klacht bleek dit toen de klachtenfunctionaris de klacht had opgepakt en behandeld.

Zestien klachten zijn door een klachtenfunctionaris opgepakt. Daarvan zijn er elf afgerond met een afsluitbericht en vier met een afrondingsbericht. Eén klacht zal in 2023 worden afgerond.

Er is sprake van een afrondingsbericht als klager geen contact met beklagde wil over de klacht en beklagde niet van de klacht op de hoogte gebracht kan worden. Beklaagde kan dan geen reactie geven op de klacht. In het afsluitbericht is de reactie, ook wel beslissing genoemd, van beklagde op de klacht opgenomen. In de situatie dat de klacht een opleidingssituatie betrof die niet onder de Wkkgz valt is ook een afrondingsbericht geschreven.

Bij twee klachten gaven klagers te kennen een oordeel of uitspraak over hun klacht te willen van de geschillencommissies. Of zij ook hun klacht hebben doorgezet naar de geschillencommissie van de SCAG is (nog) onduidelijk.

Twee klagers overwegen voor een oordeel naar het Tuchtcollege.

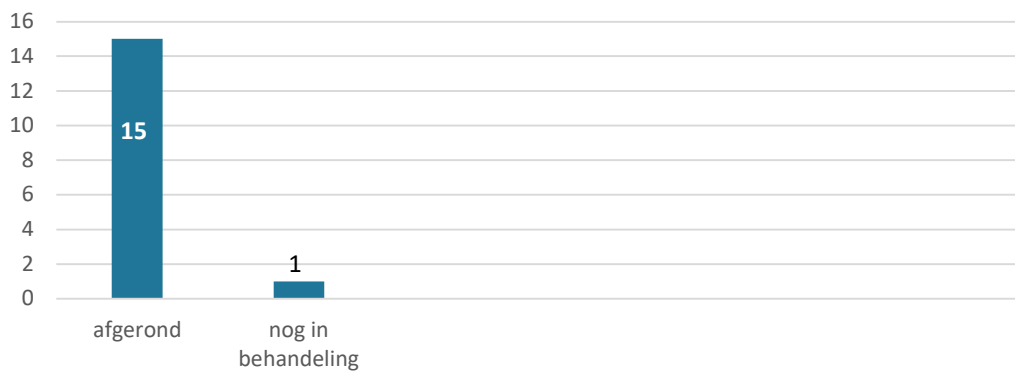
Drie klagers zijn niet helemaal tevreden, maar zien af van verdere stappen. Ook omdat hiervoor toestemming van het kind of partner nodig is.

Een andere klager ziet dat de wettelijke regels ervoor zorgen dat informatie krijgen niet mogelijk is. Hij voelt zich als ouder gefrustreerd dat deze kennis hem ontbrak, maar ziet af van verdere stappen. Klager hoopt dat hulpverleners vooraf hier meer helderheid over gaan geven.

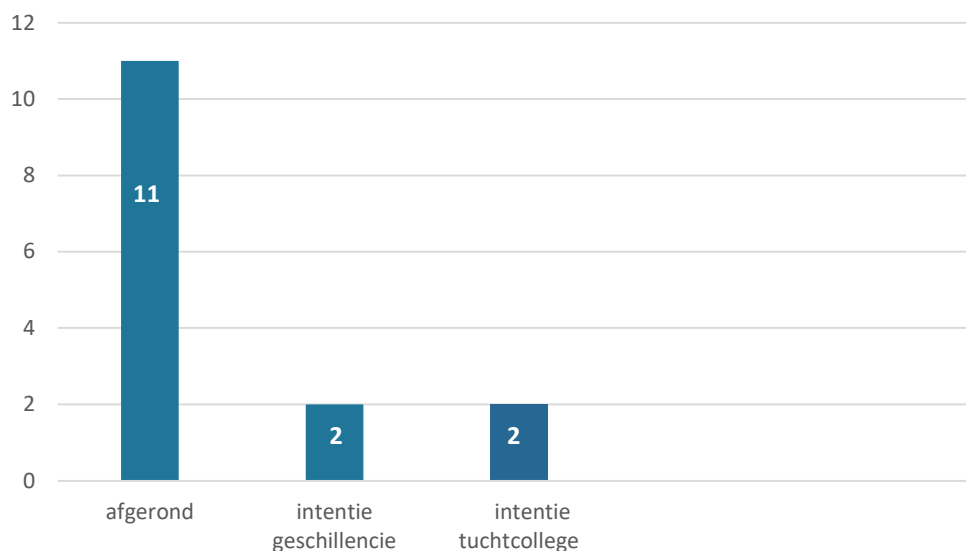
Zes klagers geven aan tevreden te zijn met de inzet van de klachtenfunctionaris en met de reactie van beklagde. Waaronder ook een klager die geen gesprek wilde met beklagde. Hij voelt zich gehoord door het gesprek met de klachtenfunctionaris.

Eén klager is tevreden over het gesprek, maar de klacht valt buiten de Wkkgz. Mogelijk wordt deze doorgezet naar het tuchtcollege.

**Figuur 2: Voortgang klachtzaken in 2022 (N=16)**



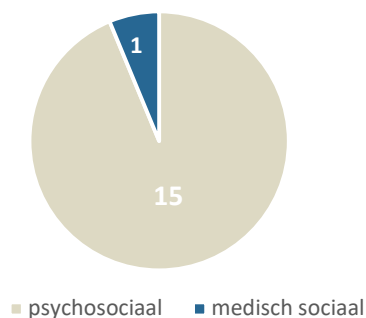
**Figuur 3: Intentie klager na afronding eerste traject (N=15)**



### 4.3 Verdeling behandelde klachtzaken naar zorgveld

Vijftien opgepakte klachten betroffen een zorgaanbieder die lid is van een beroepsvereniging behorend tot het psychosociale zorgveld. En één klacht betrof een zorgaanbieder die lid is van een beroepsvereniging uit het medisch sociale zorgveld.

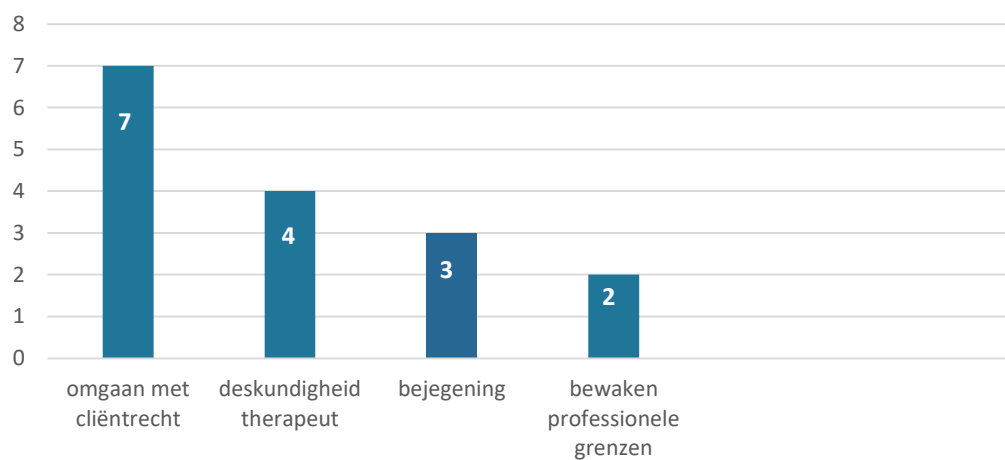
**Figuur 4: Aantal opgepakte klachtzaken in 2022 naar zorgveld (N=16)**



### 4.4 Type klachten

Zeven van de zestien klachten betreffen het omgaan met het cliëntrecht. Vier klachten zijn te scharen onder de deskundigheid van therapeut. Drie klachten vallen onder bejegening en twee klachten betreffen het bewaken van professionele grenzen.

**Figuur 5: Type klachtzaken in 2022 in aantal**



In de volgende paragrafen geven we de klachten naar type weer.

Om misverstanden te voorkomen willen we erop wijzen dat de beschreven reden van de klacht datgene is dat de klager, cliënt of ouder van (kind)cliënt, aangeeft. Dit hoeft niet gebaseerd te zijn op vaststaande feiten. De klager kan iets in een situatie of handeling beleven dat niet overeen hoeft te komen met de feitelijke situatie. De beschrijving zegt dus niets over de gegrondheid of juistheid van de klacht.

#### **4.5 Omgaan met cliëntrecht**

Zeven klachten betreffen het omgaan met het cliëntrecht. Zij vallen onder schending van de professionele norm.

Het ging om het zich niet houden aan (schriftelijke) afspraken, verkeerde informatie geven, al dan niet inzage geven in dossier, of het dossier verstrekken. En dossier verstrekken aan derden en delen van informatie met derden.

#### **4.6 Deskundigheid therapeut**

Vier klachten zijn te scharen onder de deskundigheid van therapeut.

Zo was er een klacht over het niet goed omgaan met problematiek die speelde bij cliënt, of in de gezinsrelatie. En een klacht over het niet opmerken van signalen dat het niet goed ging met cliënt. Andere klacht was dat beklagde onvoldoende aandacht zou hebben besteed aan de positie en het perspectief van cliënt als slachtoffer in een gewelddadige relatie.

En de vierde klacht over de deskundigheid van therapeut was het omgaan met de rol en verantwoordelijkheid als zorgaanbieder. Dit liet zich zien in de communicatie over het continueren van de behandeling en het scheppen van verwachtingen naar cliënt.

#### **4.7 Bejegening**

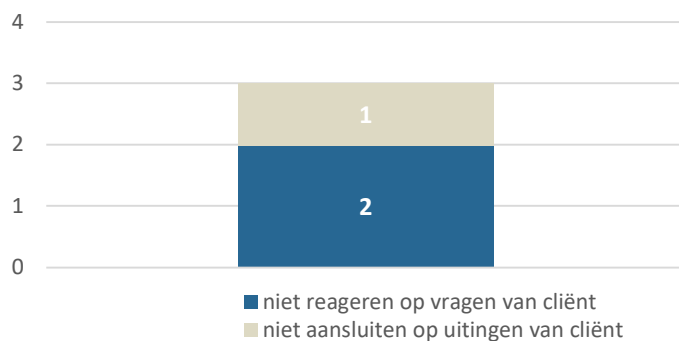
Driemaal is er een klacht ingediend die is te scharen onder de bejegening van de therapeut. Hieronder valt het professioneel of vakkundig reageren op het gedrag of verbale uitingen van de cliënt.

Zo zou een therapeut nauwelijks hebben gereageerd op de app of mail van cliënt met vragen die betrekking hadden op de reden om de behandeling aan te gaan. In de andere klacht speelde dat de therapeut nauwelijks reageerde op de pogingen van klager om de impact van een training op klager te bespreken.

Bij de derde klacht voelde klager zich niet begrepen door de suggesties die de therapeut deed op situaties die klager inbracht als lastig voor hem.



**Figuur 6: Bejegening met betrekking tot het professioneel reageren, c.q. handelen (N=3)**



#### 4.8 Bewaken professionele grenzen

Tweemaal is een klacht ingediend die betrekking had op de afstemming en bewaking van de grens tussen zorgaanbieder en cliënt.

De klacht betrof grensoverschrijdend gedrag van de therapeut. In de ene klacht ging het om de grens van het delen van persoonlijk informatie door beklagde. In de andere klacht ging het om een te intieme betrokkenheid en handelen van beklagde in relatie tot de cliënt.

#### 4.9 Soort klacht naar zorgveld

We hebben eerder de verdeling van de klachten over de zorgvelden laten zien, namelijk één klacht in het medische sociale zorgveld en vijftien in het psychosociale zorgveld. De klacht uit het medisch sociale zorgveld betrof het bewaken van professionele grenzen tussen zorgaanbieder en cliënt.

#### 4.10 Wat opvalt

Anders dan in voorgaande jaren zijn de meeste klachten in 2022 gericht op het omgaan met het cliëntrecht (44%). In voorgaande jaren waren de klachten vooral te scharen onder bejegening en vechtrelatie tussen ouders.

We zagen wel dat de drie klachten die niet ontvankelijk waren, een ouder betrof die hiervoor toestemming van zijn kind nodig had.

Drie klachten gingen om bejegening (19%) en vier om deskundigheid therapeut (25%) en 13% betrof het niet bewaken van de professionele grens.

Het aantal klagers dat hun klacht na behandeling wil doorzetten naar de geschillencommissie is twee. In 2021 waren dit zeven klagers.

Twee klagers willen hun klacht doorzetten naar het tuchtcollege. Vorig jaar was dit 1 klager.



## 5 Veilig incident melden

---

Alle geregistreerde zorgaanbieders kunnen in het VIM-register van de SCAG anoniem een incident melden.

De Wkkgz verstaat onder een incident een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die heeft geleid, of had kunnen leiden, of zou kunnen leiden, tot schadelijke gevolgen voor de cliënt.

Een incident kán dus zonder gevolgen zijn. Als een incident geen schadelijke gevolgen heeft gehad, maar dit wel had kunnen hebben, wordt gesproken van een bijna-incident. Ook van deze incidenten wordt geleerd.

In de Wkkgz staat dat:

1. alle incidenten moeten worden opgenomen in een systeem van veilig incident melden, met het doel om daarvan te leren (artikel 9)
2. incidenten die schadelijke gevolgen voor de cliënt hebben of in de toekomst kunnen hebben, moeten direct met de cliënt of zijn vertegenwoordiger worden besproken en worden opgenomen in het cliëntendossier (artikel 10);
3. incidenten die hebben geleid tot de dood of ernstige schadelijke gevolgen voor de cliënt moeten aan de IGJ gemeld worden als calamiteit (artikel 11).

De Wkkgz vraagt zorgaanbieders, ter bevordering van de kwaliteit van zorg, dat zij de incidenten intern bespreken. Als een zorgaanbieder solistisch werkt, beveelt VWS aan om met beroepsgenoten tenminste eenmaal per jaar incidenten te bespreken. Hiervoor kan een bijeenkomst van een bestaande groep, zoals een intervisiegroep, gebruikt worden. Tijdens zo'n bespreking analyseren zorgaanbieders met elkaar wat er (bijna) is misgegaan en op welke wijze herhaling kan worden voorkomen.

Voor zo'n open bespreking is een veilig klimaat nodig. Daarom is een voorwaarde dat gegevens van cliënten worden geanonimiseerd en de deelnemers aan de incidentgroep een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

### 5.1 Aantal en ernst van de incidenten

In het kalenderjaar 2022 zijn acht incidenten gemeld in het SCAG VIM-register.

Vijf incidenten zijn volgens de melders artikel 9 gebeurtenissen zonder merkbare gevolgen voor de cliënt en twee vallen onder artikel 10, gebeurtenissen met schadelijke gevolgen.

Een zorgaanbieder zou het incident willen benoemen als complicatie. Volgens de IGJ is een complicatie 'een onbedoelde en ongewenste uitkomst tijdens of volgend op het handelen van een zorgverlener, die voor de gezondheid van de cliënt zodanig nadelig is dat aanpassing van het (be)handelen noodzakelijk is, dan wel er is sprake van onherstelbare schade.' 'De zorg is goed gegaan .... maar heeft wel een onbedoelde of ongewenste

uitkomst.' (citaten komen uit de 'Brochure voor zorgaanbieders: Calamiteiten Wkkgz melden aan IGJ').

## 5.2 Beschrijving en oorzaak van de incidenten

Bij één incident gaat het om het afzeggen van een afspraak, omdat therapeut een aantal medische onderzoeken moest ondergaan. Dit is verkeerd gevallen bij de cliënt.

Een cliënt die de afspraak afzegt, omdat ze medische problemen heeft, vindt dat de therapeut hier niet empathisch op reageert. Zorgaanbieder meldt het als incident. Heeft op het afzeggen in het weekend gereageerd en neemt ook waar dat het niet empathisch was, maar functioneel.

Eén incident betrof het feit dat de zorgaanbieder het emailadres verkeerd had genoteerd. De mail verzonden aan cliënt kwam zo bij een ander persoon.

Bij één incident had zorgaanbieder per ongeluk de afspraak uit de agenda gewist. En kon cliënt onverrichte zaken huiswaarts keren.

Een ander incident betrof het feit dat de acupunctuurnaald een ader raakte.

Van een incident was sprake toen gedurende een borstweefselbehandeling bleek dat cliënt een mammogram en echogram had laten maken. In dergelijke situaties mag er geen borstweefsel behandeling plaatsvinden. Een tussenperiode van vier weken is vereist. Zorgaanbieder heeft in eerste sessie hier aandacht aan gegeven en heeft dit op de site staan, maar het is cliënt ontgaan.

Eén gemeld incident vond plaats in een kindertherapiepraktijk. Een hang-klaptafel met een stoel waren gebruikt voor het bouwen van een hut. Daarover was een kleed gedrapeerd. Cliëntje ging uit het zicht van therapeut van de stoel op het tafeltje staan en deze zakte in. Het liep goed af.

De achtste incidentmelding, die valt onder een complicatie, is van een therapeut over de zelfdoding van een cliënt. Er is sprake van een complicatie indien de door de zorgaanbieder geboden zorg voorafgaand aan het incident/zelfdoding op orde was. Op basis van dit incident/deze complicatie kijkt de zorgaanbieder naar de stappen en omstandigheden en wil waarnemen waar in geval van vergelijkbare toekomstige situaties de zorg anders kan zijn.

## 5.3 Bespreking incident met cliënt en collega's

Alle zorgaanbieders hebben het incident besproken met collega's en/of cliënt Ook is in een situatie gesproken met de huisarts. Met uitzondering van de zorgaanbieder bij wie de

cliënt de behandeling niet meer wilde aangaan.

#### **5.4 Geleerde lessen**

Wat heeft het incident de betreffende therapeuten geleerd? Wat doen zij nu anders?  
Op twee therapeuten na geven allen te kennen van het incident geleerd te hebben.  
Zoals nooit meer versneld contact zoeken via privélijn, en zodoende voorkomen dat er via WhatsApp gecommuniceerd wordt. En op de website is nu vermeld dat dit communicatiekanaal niet wordt gebruikt.

Of extra controle bij noteren van emailadressen en extra controlemoment inlassen om hiervoor de tijd te nemen.

Ook de zorgaanbieder die de verkeerde afspraak had gewist, geeft te kennen nu dubbel te checken.

De zorgaanbieder van de kindtherapie zal nu altijd een kind goed instrueren wat wel of niet kan.

De zorgaanbieder die geconfronteerd werd met de zelfdoding van cliënt heeft teruggeblikt en is aan de hand van gesprekken nagegaan wat van de situatie te leren valt. En dat is onder andere een verscherping van het uitvragen van situaties die mogelijk verband houden met versterken van problematiek bij cliënt die kunnen leiden tot zelfdoding.

## 6 Feedback van beklaagden en klagers

---

Begin 2023 zijn klagers en beklaagden van de klachtzaken die in 2022 door een klachtenfunctionaris zijn opgepakt, uitgenodigd hun ervaringen met de behandeling van de klacht te delen door een aantal vragen hierover te beantwoorden.

Van de tien beklaagden hebben vijf beklaagden hier gehoor aangegeven, 50%.

Bij de klagers was het aantal minder. Van de acht klagers hebben er drie gereageerd, 38%.

Hoe hebben de vijf beklaagden het ervaren een klacht te krijgen en de behandeling van de klacht? Wat zette klagers ertoe aan een klacht in te dienen en hoe hebben zij de behandeling ervaren?

### 6.1 Ervaring van beklaagden met klachtbehandeling

Drie beklaagden geven te kennen dat zij de houding van de klachtenfunctionaris hebben ervaren als steunend en neutraal naar de cliënt en naar henzelf. Eén beklagde heeft de klachtenfunctionaris als partijdig ervaren. En één beklagde heeft onvoldoende ervaring om de vraag hierover te beantwoorden, omdat klager geen contact met beklagde wilde. Verder geven alle vijf beklagden aan dat de klachtenfunctionaris hen voldoende informatie heeft gegeven over de procedure van de klachtbehandeling.

Ook vinden zij dat zij voldoende uitleg hebben gekregen van de klachtenfunctionaris over de stappen die werden gezet in de klachtbehandeling en het waarom van die stappen. Eén beklagde vond dat de uitleg van het waarom van de stappen soms partijdig overkwam.

#### Geholpen met inzet van klachtenfunctionaris

De vraag is of beklagden ook zijn geholpen met de inzet van de klachtenfunctionaris?

Op één na geven beklagden aan dat de klachtenfunctionaris hen heeft geholpen om constructief te reageren op de klacht. Drie beklagden hebben ervaren dat de klachtenfunctionaris heeft geholpen om duidelijk te krijgen wat nu werkelijk de klacht of onvrede van de cliënt is.

Voor één beklagde heeft de klachtenfunctionaris eraan bijgedragen om met cliënt in gesprek te kunnen gaan. Eén beklagde schrijft dat de klachtenfunctionaris heeft geholpen om stappen te zetten, zodat een langere periode van problemen afgerond kon worden.

Een klacht ontvangen heeft impact, hoe je het ook wendt of keert. We vroegen daarom beklagden of de ervaring met de inzet van een klachtenfunctionaris hen heeft geholpen om er in de toekomst rustiger op te kunnen reageren.

Voor drie beklagden is dit het geval. Een beklagde schrijft: *Deze klacht heeft veel met me gedaan. Emotioneel was het zwaar. Maar het idee dat iemand me steunt en meekijkt was heel fijn. Deze ervaring maakt ook dat ik bij de eventuele volgende klacht (ik hoop het niet)*

*weet wat me te wachten staat en me er niet alleen in voel.*

Twee beklagden weten niet of de inzet van een klachtenfunctionaris hen heeft geholpen om er in de toekomst rustiger op te kunnen reageren. De klachtsituatie werd bepaald door naar gedrag van klagers en dat had grote impact op hen. Dit was niet beïnvloedbaar door de klachtenfunctionaris.

### **Waardering in cijfer uitgedrukt**

Alle vijf beklagden zijn (heel) tevreden met het feit dat een klachtenfunctionaris is ingezet voor het bespreken en oplossen van de klacht.

De waardering die zij uitdrukten voor de klachtenfunctionaris in een cijfer is gemiddeld een 8,4. Tweemaal een 7, tweemaal een 9 en 1 keer een 10 =  $42 : 5 = 8,4$

### **Opmerkingen**

Twee beklagden hebben nog iets toegevoegd om aandacht te geven:

- als er een klacht ingediend wordt en behandeld dan zou het verplicht moeten zijn dat **er** ook daadwerkelijk een gesprek tussen klager en beklagde plaatsvindt. En niet alleen op papier allerlei beschuldigingen uiten.
- meer laten weten over het verloop.

Deze beklagde had hier niets meer over gehoord.

## **6.2 Ervaring van klagers met klachtbehandeling**

We hebben ook klagers gevraagd naar hoe zij de inzet van de klachtenfunctionaris hebben ervaren. Voelde men zich serieus genomen, met respect behandeld, was er begrip, werd er zorgvuldig gewerkt?

Van de drie klagers vond één de houding van de klachtenfunctionaris steunend en neutraal naar de klager en één vond de houding van de klachtenfunctionaris steunend en neutraal naar zowel beklagde als klager.

De derde klager merkte op: *Het is lastig wanneer je een klacht indient over serieuze zaken er niemand aan je kant staat. Ik vond dat de KF zich relatief makkelijk liet inpalmen*

Twee klagers geven aan dat de klachtenfunctionaris hen serieus nam. En voor één klager is dit deels het geval. Ook vinden drie klagers dat ze met respect zijn behandeld door de klachtenfunctionaris. Ook ervoeren twee van de drie klagers begrip van de klachtenfunctionaris voor de situatie waarover de klacht ging. Eén klager ervoer dit deels. Alle drie de klagers ervoeren ook ruimte om hun verhaal te kunnen doen.

Twee klagers vonden dat de klachtenfunctionaris zorgvuldig werkte. Voor één klager was dit deels het geval.

Twee klagers vinden dat de klachtenfunctionaris voldoende informatie heeft gegeven over de procedure van de klachtbehandeling. Eén klager is deze mening niet toegedaan, maar vindt het lastig aan te geven waarom dit niet het geval was.

Alle drie de klagers vinden dat zij door de klachtenfunctionaris op de hoogte werden gesteld van de stappen die werden gezet in de klachtbehandeling. Maar dat de klachtenfunctionaris ook uitleg gaf over het waarom van de stappen die werden gezet, heeft één klager niet ervaren. En opnieuw wordt hier geen toelichting op gegeven.

#### **Geholpen met inzet van klachtenfunctionaris**

Klagers is ook gevraagd waar zij zich bij ondersteund, of mee geholpen hebben gevoeld. Eén klager voelde zich geholpen met het onder woorden brengen van de klacht en wat hij wilde met de klacht.

Drie klagers voelden zich (waarvan twee deels) geholpen met het bemiddelen tussen klager en beklagde. Ditzelfde gold voor het bieden van een uitzicht op een oplossing.

Tot slot hebben we klagers gevraagd of zij op basis van hun ervaring als zij in de toekomst een klacht hebben, er zelf voor zouden kiezen dit met hulp van een klachtenfunctionaris op te lossen.

Eén klager zou dit inderdaad doen. Eén klager zou geen beroep meer doen op een klachtenfunctionaris, maar wil dit niet toelichten. Bij één klager hangt het ervan af en merkt daarbij op: *Uiteindelijk niet geholpen, omdat ik niet in het bezit was van een computer.*

#### **Waardering in cijfer uitgedrukt**

Twee klagers zijn tevreden en één klager is ontevreden met het feit dat hij door een klachtenfunctionaris is bijgestaan in het bespreken van de klacht.

De waardering die zij uitdrukten voor de klachtenfunctionaris in een cijfer is gemiddeld een 7. Eenmaal een 5, eenmaal een 7 en eenmaal een 9 =  $21 : 3 = 7$

#### **Contact met beroepsvereniging**

Klagers dienen via de beroepsvereniging hun klacht bij de SCAG in en de daaruit voortkomende vraag naar een klachtenfunctionaris. Hoe hebben ze deze weg ervaren?

Alle drie de klagers hebben over hun klacht telefonisch contact gehad met de beroepsvereniging. Het contact met de beroepsvereniging was voor één klager prettig en voor twee klagers was het neutraal. Kortom niet prettig en niet onprettig.

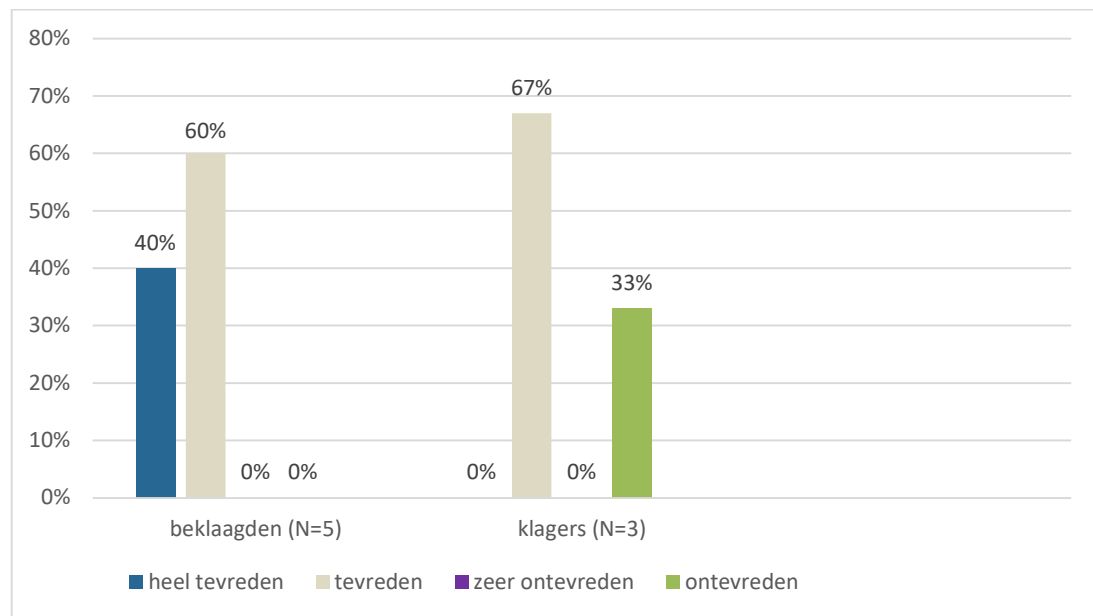
#### **Opmerkingen**

We hebben klagers de mogelijkheid geboden om dingen waar wij niet naar gevraagd hebben, maar iemand wel iets over kwijt wilt, dit te kunnen doen.

Twee klagers merkten nog iets op:

- *Het is gek dat je een klacht indient, maar geen bericht meer ontvangt vanuit de beroepsvereniging.*
- *Uiteindelijk ben ik niet geholpen met mijn klacht.*

**Figuur 7: Mate van tevredenheid met inzet klachtenfunctionaris**



In cijfer uitgedrukt is door de vijf beklagden gemiddeld een **8,4** gegeven en door de drie klagers gemiddeld een **7**.

## 7 Aanbevelingen

---

Op grond van onze ervaringen bevelen we de aangesloten beroepsverenigingen het volgende aan, voor zover daar nog geen sprake van is:

- 1 Ga uit van het motto *Van een klacht kun je leren* als insteek voor het omgaan met een klacht. Niemand is onfeilbaar en een lerende houding past bij een professionele houding.
- 2 Bied in de beginfase de beklagde een vertrouwenspersoon aan om de mogelijke emoties rondom het krijgen van een klacht te kunnen bespreken en te reguleren.
- 3 De bejegening, het professioneel reageren op vragen over de behandeling, of op kritisch getinte opmerkingen, vraagt van de behandelaar naast kennis ook reflectie op eigen voelen en handelen. Bespreek als bestuur hoe hier binnen de beroepsuitoefening aandacht voor kan komen, zodat niet alleen het bijhouden van kennis geborgd wordt, maar ook het reflecterend vermogen gestimuleerd wordt en blijft.
- 4 Geef aandacht aan het feit dat leden op hun site duidelijke informatie verstrekken over hoe een klacht in te dienen en over de klachtenregeling.
- 5 Het handelen van de therapeut in een behandelsituatie waarin ouders vechten om de relatie met hun kind, vraagt kennis van regelgeving, zoals over het verstrekken van informatie aan derden. Zorg dat leden hierover informatie krijgen. Mogelijk dat de aandachtsfunctionaris die het afwegingskader binnen een organisatie bekend en vertrouwd maakt, hier ook aan kan bijdragen. Eveneens is reflectie op eigen voelen en handelen van de therapeut noodzakelijk om binnen de situatie van ouders in een vechtscheiding en/of vechtend om de relatie met hun kind, om te kunnen gaan.
- 6 Leden die naast de praktijk ook een opleiding leiden, moeten voor deze opleiding een eigen klachtenreglement hebben. Het moet voor deelnemers aan de opleiding vooraf duidelijk zijn of sessies vallen binnen de opleiding waarvoor een eigen klachtenreglement geldt, of dat deze vallen onder de Wkkgz. Bezie binnen de beroepsvereniging bij welke leden deze situatie zich voordoet en stimuleer hen het klachtrecht voor praktijk en opleiding volgens de wet te onderscheiden.
- 7 Bezie of de statuten en/of het huishoudelijk reglement van de beroepsvereniging handvatten biedt om met een melding om te kunnen gaan en met klachten die actie van de beroepsvereniging vragen.

Ondanks de informatie kan er altijd een fout worden gemaakt of onhandig worden gehandeld. Als iedereen uitgaat van de gedachte *Van een klacht kun je leren* kan dit in de regel goed worden opgevangen.

