



Van een klacht kun je leren

Zicht op klachten binnen de complementaire zorg

Uitvoering van de Wkkgz in 2023

april 2024





Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg

Colofon

Auteur

drs. Anneke Dorrestein

Titel

Zicht op klachten binnen de complementaire zorg.
Uitvoering van de Wkkgz in 2023

Datum

24 april 2024

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 en klachtenreglement.....	9
3.3	Voorlichting en overdracht kennis.....	10
3.4	Adviesvragen	10
4	Beeld van de klachten	12
4.1	Opgepakte klachtzaken en voortgang	12
4.2	Verdeling behandelde klachtzaken naar zorgveld.....	13
4.3	Type klachten.....	14
4.4	Deskundigheid therapeut	14
4.5	Omgaan met cliëntrecht	15
4.6	Bejegening	15
4.7	Bewaken professionele grenzen	15
4.8	Niet in te delen klacht.....	15
4.9	Soort klacht naar zorgveld	15
4.10	Mogelijke lijn in afgelopen jaren.....	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	18
6	Feedback van beklaagden en klagers.....	19
6.1	Ervaring van beklaagden met klachtbehandeling.....	19
6.2	Ervaring van klagers met klachtbehandeling.....	20
7	Aanbevelingen	25





1 Inleiding

Voor u ligt de jaarrapportage van de SCAG over het jaar 2023.

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 2023. 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?



Opbouw verslag

We geven na dit inleidende hoofdstuk 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?

In hoofdstuk vijf komen de incidenten zoals in 2023 gemeld in het VIM aan de orde.

In hoofdstuk zes geven we weer hoe klagers en beklagden 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 zevende hoofdstuk onze aanbevelingen voor de beroepsverenigingen.

De aangesloten beroepsverenigingen die in 2023 een klacht ter behandeling aan de SCAG hebben voorgelegd, hebben begin maart 2024 een rapportage gekregen over 2023. 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, was in 2023 handen van een persoon die geen deel uitmaakt van het bestuur.

2.2 De geschillencommissie

Vanaf 1 januari 2023 behandelt de GCG, Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg, de ingediende geschillen over bij een SCAG geregistreerde zorgaanbieder. Deze geschillencommissie is van de Geschillencommissie Den Haag. 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 heeft hiertoe een gespecialiseerde klachtencommissie opgericht voor klachten die vallen binnen de Jeugdwet, de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet. 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 binnen de Jeugdwet de klager zijn klacht direct ter behandeling bij de klachtencommissie kan leggen. Een klager kan dus besluiten direct naar de klachtencommissie te gaan en geen inzet van de klachtenfunctionaris te willen.

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.

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 kosteloos een 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 2023 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.

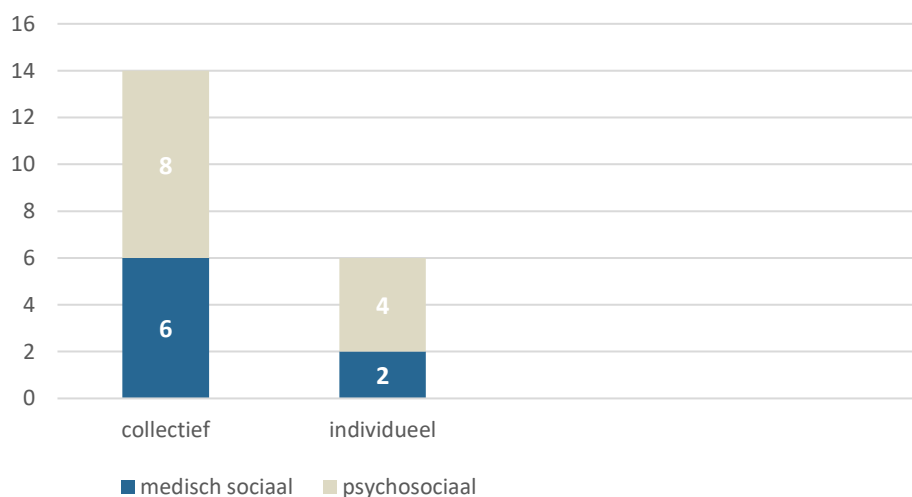
We geven in dit hoofdstuk ook de vragen weer die aan de SCAG werden voorgelegd voor advies, hetzij door zorgaanbieders, hetzij door beroepsverenigingen.

3.1 Aansluiting beroepsverenigingen

Van de 20 beroepsvereniging die bij de SCAG in 2023 zijn aangesloten, hebben veertien 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 acht tot het psychosociale zorgveld.

Zes 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 2023



3.2 Klachtenregeling en klachtenreglement

Alle aangesloten beroepsverenigingen hebben de beschikking over een klachtenregeling, die 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. Daarnaast is er ook een klachtenregeling voor de behandeling van klachten die onder de Jeugdwet vallen.

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 11 mei 2023 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 2023. Ook is aandacht gegeven aan de VIM meldingen.

Verder is stilgestaan bij de procedure van de klachtaanmelding; welke stappen er gezet worden en wie wat doet. Met aandacht voor het meteen doorgeven van een klacht, zodat er geen tijd verloren gaat. Daarbij is het van belang dat het klachtenformulier de goede vragen bevat, zodat de informatie duidelijk is om vast te stellen of de klacht ontvankelijk is om opgepakt te worden.

Verder zijn de geschillencommissie en de klachtencommissie Jeugdwet als organen voor het voetlicht gebracht.

Ook is de behoefte die een enkele beroepsvereniging heeft uitgesproken voor een geschillencommissie die opleidingsklachten behandeld voorgelegd in de bijeenkomst. De Wkkgz geschillencommissie zal deze klachten niet behandelen. Er dient hiertoe een andere samenstelling van een geschillencommissie te zijn en daarom een aparte geschillencommissie worden opgericht. Daarvoor is een bedrag gemoeid. Mogelijk kunnen beroepsverenigingen met deze behoefte vraag dit met elkaar bekostigen.

Verder is op 19 juni een bijeenkomst belegd met de nieuwe contactpersonen opvang klachten van de beroepsverenigingen.

In deze bijeenkomst zijn de stappen die gezet worden in aanmelding en de afronding van de klacht doorgenomen. Verder is de rol van de coördinator klachtenfunctionarissen toegelicht en de bescherming van de privacy van klager en beklagden behandeld.

In 2023 heeft de SCAG op 1 februari op verzoek de online workshop *Professioneel omgaan met een klacht* gegeven aan de leden van een aangesloten beroepsvereniging.

3.4 Adviesvragen

Een belangrijke vraag die in 2023 aan de SCAG is voorgelegd, gaat over de positie van therapeuten in opleiding. Vallen klachten over gedragingen van therapeuten in opleiding

onder klachten- en geschillenregeling van de opleider of moeten therapeuten in opleiding hiervoor een eigen klachten- en geschillenregeling voor hebben? Het antwoord op deze vraag is afhankelijk van de context waarbinnen de zorgverlener in opleiding sessies geeft. De Wkkgz verplicht een zorgaanbieder ook een regeling te hebben voor de afwikkeling van klachten en geschillen over de zorg, die door anderen dan de zorgaanbieder zelf, zoals zorgprofessionals in opleiding vanuit zijn praktijk, is verleend.

De klachtenregeling van de SCAG en het reglement van de Geschillencommissie van de SCAG voorzien in de afwikkeling van klachten over de gedragingen van de zorgverleners in opleiding binnen de praktijk van de opleider.

Voor het geval een zorgverlener in een opleiding in deze hoedanigheid onder supervisie van een opleider vanuit zijn eigen praktijk zorg verleent, moet hij beschikken over een eigen aansluiting voor een klachten- en geschillenregeling. Indien gewenst kunnen therapeuten in opleiding zich hiervoor registreren bij de SCAG.

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 2023 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?

4.1 Opgepakte klachtzaken en voortgang

Over het jaar 2023 zijn in totaal 20 klachten ingediend, waarvan één klacht niet ontvankelijk was.

Negentien klachten zijn door een klachtenfunctionaris opgepakt. Daarvan zijn er zestien afgerond met een afsluitbericht en drie met een afrondingsbericht.

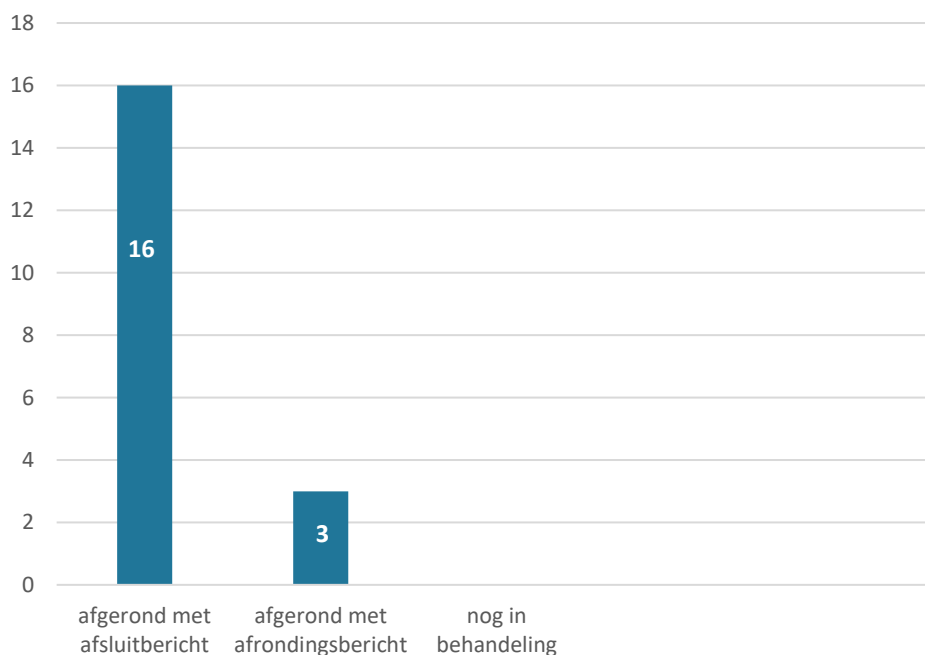
Er is sprake van een afrondingsbericht als klager geen contact met beklaagde wil over de klacht en beklaagde niet van de klacht op de hoogte gebracht kan worden. Beklaagde kan dan geen reactie geven op de klacht. In het afsluitbericht is de reactie, ook wel beslissing genoemd, van beklaagde op de klacht opgenomen.

Negen klagers zijn tevreden en sluiten de klacht na inzet van de klachtenfunctionaris af.

Eén klager is ontevreden met de reactie van beklaagde, maar rondt toch af.

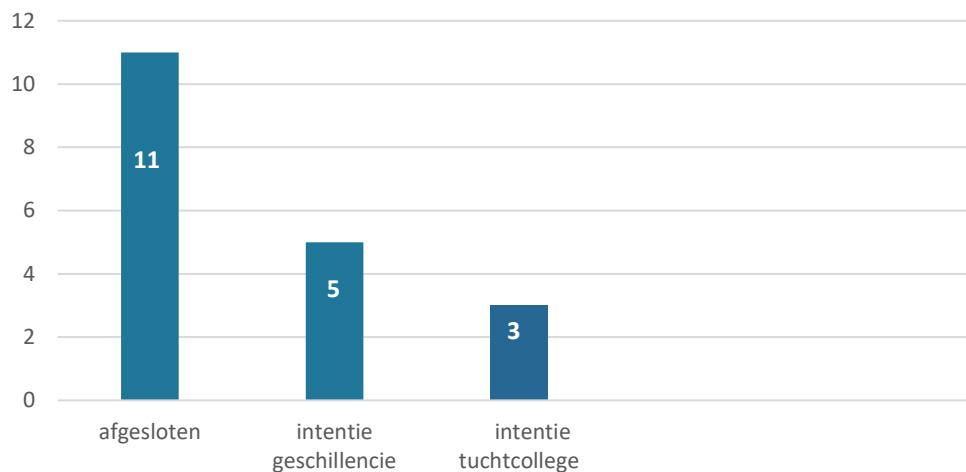
En één klager heeft na inzet van de klachtenfunctionaris en de reactie van beklaagde, de klacht teruggetrokken.

Figuur 2: Voortgang klachtzaken in 2023 (N=19)



Acht klagers geven te kennen een oordeel of uitspraak over hun klacht te willen. Van hen willen vijf klagers deze vraag neerleggen bij de geschillencommissie en drie klagers stappen hiervoor naar het tuchtcollege. Of zij ook hun klacht hebben doorgezet naar de geschillencommissie of het tuchtcollege is (nog) onduidelijk.

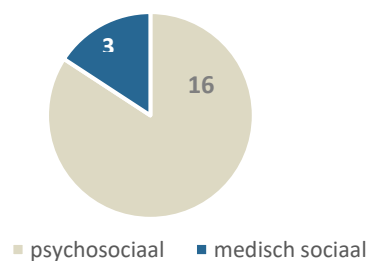
Figuur 3: Intentie klager na afronding eerste traject (N=19)



4.2 Verdeling behandelde klachtzaken naar zorgveld

Zestien opgepakte klachten betroffen een zorgaanbieder die lid is van een beroepsvereniging behorend tot het psychosociale zorgveld. En drie klachten betroffen een zorgaanbieder die lid is van een beroepsvereniging, of praktijk, behorend tot het medisch sociale zorgveld.

Figuur 4: Aantal opgepakte klachtzaken in 2023 naar zorgveld (N=19)



4.3 Type klachten

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

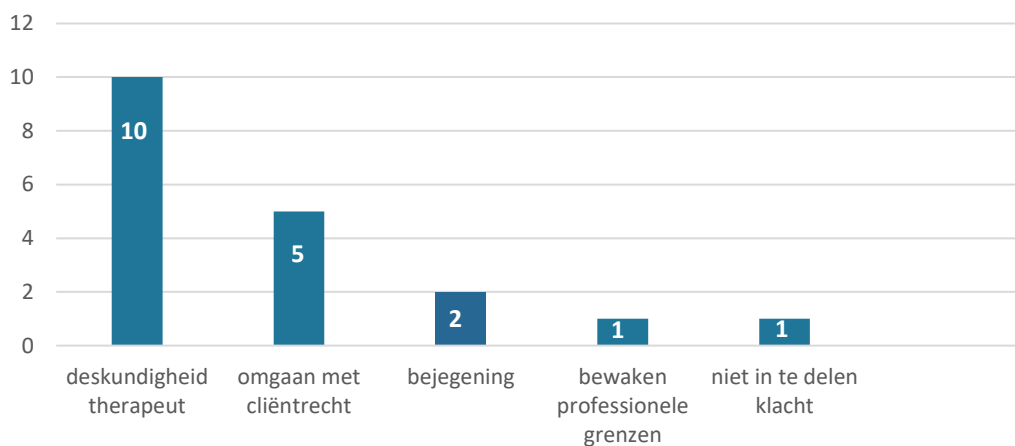
Om misverstanden te voorkomen willen we erop wijzen dat de beschreven reden van de klacht datgene is dat de klager, cliënt of ouder van (kind)cliënt, aangeeft. Dit hoeft niet gebaseerd te zijn op vaststaande feiten. De klager kan iets in een situatie of handeling beleven dat niet overeen hoeft te komen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

We zien dat vijf van de negentien klachten het omgaan met het cliëntrecht betreft.

Tien klachten zijn te scharen onder de deskundigheid van de therapeut.

Twee klachten vallen onder bejegening, één klacht betreft het bewaken van professionele grenzen en één klacht is niet in te delen.

Figuur 5: Type klachtzaken in 2023 in aantal



4.4 Deskundigheid therapeut

Tien klachten zijn op basis van de klachtbeschrijving te scharen onder de deskundigheid van therapeut.

Zo was er een klacht over het gebrek aan professionele houding van de therapeut in de mailwisseling over een vraag van de klager die geleid heeft tot de beëindiging van de therapeutische relatie. Een andere klacht betrof een verkeerde aanpak van de therapie en twee klachten betroffen de behandeling zelf.

Een andere klacht ging over het wijzigen van de therapie waarmee de cliënt het niet eens was. Ook was er een klacht over het eenzijdig beëindigen van de therapie.

Daarnaast was er een klacht als cliënt niet gezien of gehoord te voelen door de therapeut met de klachten die cliënt naar voren bracht.

Ook was er een klacht over het onprofessioneel handelen en het beroepsgeheim schenden door de therapeut.

Een andere klacht was dat de therapeut de eigen invullingen niet zou kunnen scheiden van haar verantwoordelijkheid als therapeut. En tot slot was er een klacht over het doen van

uitspraken over een diagnose.

4.5 Omgaan met cliëntrecht

Vijf klachten betreffen het omgaan met het cliëntrecht. Zo betroffen drie klachten het zonder toestemming delen van informatie met derden met nadelige gevolgen voor cliënt. Eén klacht ging over het niet op verzoek krijgen van het dossier en uitslagen van onderzoek. En tot slot een klacht over het zich niet houden aan het behandelplan.

4.6 Bejegening

Tweemaal 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.

Eén klacht ging over het niet op tijd afzeggen van afspraken, en de onduidelijke omgangsvormen van de therapeut voor klager.

De tweede klacht betrof de wijze van communiceren van de therapeut na annulering van een behandeling. De therapeut zou een ongenueanceerde mail gestuurd hebben aan klager met daarin de boodschap de behandelrelatie per direct te stoppen.

4.7 Bewaken professionele grenzen

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

Beklaagde zou zich niet als therapeut hebben opgesteld, maar persoonlijk contact hebben gezocht met cliënt.

4.8 Niet in te delen klacht

Eenmaal is een klacht ingediend waarvan niet duidelijk kon worden wat nu speelde voor klager. Meerdere pogingen om contact te krijgen zijn ondernomen, maar klager reageerde hier niet of nauwelijks op. Er leek andere problematiek te spelen bij cliënt die dit gedrag veroorzaakte. Cliënt heeft uiteindelijk laten weten de klacht in te trekken.

4.9 Soort klacht naar zorgveld

We hebben eerder de verdeling van de klachten over de zorgvelden laten zien, namelijk drie klachten in het medisch sociale zorgveld en zestien in het psychosociale zorgveld. De klacht uit het medisch sociale zorgveld betrof tweemaal de deskundigheid van de therapeut en eenmaal de bejegening, het onprofessioneel opstellen naar cliënt, door de



therapeut.

4.10 Mogelijke lijn in afgelopen jaren

Anders dan in voorgaande jaren zijn de meeste klachten in 2023 gericht op de deskundigheid van de therapeut (53%) en minder dan vorig jaar betreft de klacht het omgaan met het cliëntrecht, 26%. Vorig jaar was dit 44%.

Twee klachten betroffen bejegening (11%) en één betrof het niet bewaken van de professionele grens (5%) en één klacht was niet in te delen (5%).

In de voorgaande jaren waren de klachten vooral te scharen onder bejegening en vechtrelatie tussen ouders.

Het aantal klachten dat in 2023 is behandeld is 19. Dit zijn er drie meer dan in 2022. Vijf klagers wilden hun klacht na behandeling voor een oordeel doorzetten naar de geschillencommissie. Vorig jaar waren dit er twee.

Er waren dit jaar ook drie klagers die hun klacht voor een oordeel wilden doorzetten naar het tuchtcollege. In 2022 waren dit er twee en in 2021 was het 1 klager.

Het gaat hier om de uitgesproken intentie. Als een klager de intentie uitspreekt, wil dit nog niet altijd zeggen dat men ook daadwerkelijk de stap zet.

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 om hiervan te leren. 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 2023 zijn drie incidenten gemeld in het SCAG VIM-register.

Deze drie incidenten zijn volgens de melders artikel 9 gebeurtenissen zonder merkbare gevolgen voor de cliënt.

Op basis van de beschrijving van de gebeurtenissen lijken er twee gebeurtenissen niet onder de VIM te vallen. Dit wil niet zeggen dat ze voor betreffende zorgaanbieder niet van belang zijn geweest om van te leren. Maar we kiezen ervoor om de beschrijving van deze twee gebeurtenissen niet als VIM melding op te nemen in het jaarverslag.

5.2 Beschrijving en oorzaak van de incidenten

Het incident betreft een typefout in het emailadres, waardoor nota van een cliënt als bijlage naar iemand ging met vrijwel hetzelfde emailadres.

5.3 Bespreking incident met cliënt en collega's

De zorgaanbieder heeft het incident besproken met de cliënt en ook met een collega.

5.4 Geleerde lessen

De zorgaanbieder geeft aan van het incident geleerd te hebben. Zo zal deze zorgaanbieder nu in het intakegesprek checken of het emailadres correct is opgenomen.



6 Feedback van beklaagden en klagers

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

De SCAG vraagt deze feedback, omdat zij het belangrijk vindt de aangesloten beroepsorganisaties en zorgverleners een beeld te geven van de ervaringen. Uiteraard gebruikt de SCAG de feedback om van te leren. Zo bespreekt zij deze met de klachtenfunctionaris met als doel te bezien waar verbetering wenselijk is en gebruikt zij de ervaringen voor de voorlichting over de klachtprocedure en het omgaan met klachten. Van de veertien beklaagden hebben negen beklaagden hier gehoor aangegeven, 64%. Bij de klagers was het aantal minder. Van de negentien klagers hebben er acht gereageerd, 42%. Bij twee klagers was dit in een situatie dat klager om redenen geen gesprek met beklagde wilde.

6.1 Ervaring van beklaagden met klachtbehandeling

Hoe hebben beklaagden de klachtbehandeling ervaren?

Zeven beklaagden geven te kennen dat zij de houding van de klachtenfunctionaris hebben ervaren als steunend en neutraal naar de klager en naar henzelf. Eén beklagde heeft zelf de klachtenfunctionaris als steunend en neutraal ervaren, maar heeft geen ervaring met de houding van de klachtenfunctionaris naar klager. Klager wilde geen driegesprek aangaan. En één beklagde laat weten steun van de klachtenfunctionaris te hebben gemist op voor beklagde belangrijke momenten.

Verder geven acht 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 de informatie onvoldoende. Ook had beklagde de ervaring dat de klachtenfunctionaris niet altijd deed wat ze had gezegd. Zoals binnen een week reageren. Dat werd dan veel later dan een week.

Geholpen met inzet van klachtenfunctionaris

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

Zeven van de negen beklagden geven aan dat de klachtenfunctionaris hen heeft geholpen om constructief te reageren op de klacht.

Zes beklagden hebben ervaren dat de klachtenfunctionaris eraan bijgedragen heeft om duidelijk te krijgen wat nu werkelijk de klacht of onvrede van de cliënt is. En voor vier

beklaagden was dit ook het kunnen begrijpen van de klacht/onvrede van de cliënt. Voor drie beklagden heeft de klachtenfunctionaris eraan bijgedragen om met cliënt in gesprek te kunnen gaan.

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 vier beklagden is dit het geval. Twee beklagden denken niet dat hun huidige ervaring van invloed is op hun reactie bij een mogelijke volgende klacht. En een beklagde geeft aan dit niet te weten.

De andere twee beklagden formuleren zelf hun antwoord. Zo schrijft een beklagde: *Ik denk niet dat je als therapeut alles in handen hebt om een klacht te voorkomen. Ik hoop het niet meer mee te maken, maar ik ben daar niet zeker van. Soms horen cliënten de dingen anders dan dat je ze als therapeut bedoelt.*

Andere beklagde geeft gedrag van klager weer en schrijft verder: *De klachtenfunctionaris heeft het zakelijk weten te houden en dat heeft goed geholpen.*

Waardering in cijfer uitgedrukt

Alle negen beklagden zijn tevreden met het feit dat een klachtenfunctionaris is ingezet voor het bespreken en oplossen van de klacht. Zes van hen geven aan heel tevreden hiermee te zijn. De waardering die zij uitdrukten voor de klachtenfunctionaris in een cijfer is gemiddeld een 8,6.

Eenmaal een 5, tweemaal een 8, viermaal een 9 en tweemaal een 10 = $77 : 9 = 8,6$

6.2 Ervaring van klagers met klachtbehandeling

We hebben 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? Zes klagers die contact met beklagde hebben gehad, hebben gehoor gegeven aan de vraag of zij aan de hand van vragen willen terugblikken op het contact met de klachtenfunctionaris. Er hebben twee klagers aan het evaluatieonderzoek meegedaan, die geen contact met beklagde hebben gehad.

Van de zes klagers die contact hebben gehad met de beklagde vonden drie klagers de houding van de klachtenfunctionaris steunend en neutraal naar zowel beklagde als klager. Twee klagers hebben de houding steunend en neutraal naar de klager zelf ervaren. En één klager vond de houding van de klachtenfunctionaris steunend en partijdig naar klager zelf. Vijf klagers geven aan dat de klachtenfunctionaris hen serieus nam. En voor één klager is dit neutraal.

Alle zes klagers vinden dat ze met respect zijn behandeld door de klachtenfunctionaris. En zij ervoeren begrip van de klachtenfunctionaris voor de situatie waarover de klacht ging. Ook ervoeren zij de ruimte om hun verhaal te kunnen doen.

Drie klagers vonden dat de klachtenfunctionaris zorgvuldig werkte. Voor twee klagers was dit deels het geval en één klager heeft hier geen mening over.

Vier klagers vinden dat de klachtenfunctionaris voldoende informatie heeft gegeven over de procedure van de klachtbehandeling. Eén klager zegt dit niet te weten.

En één klager is deze mening niet toegedaan. In de toelichting blijkt dit te gaan om het feit dat de klachtenfunctionaris, anders dan was afgesproken, niet heeft voorkomen dat de klager rechtstreeks een reactie van beklagde kreeg.

Niettemin merkt klager ook op dat de klachtenfunctionaris over het algemeen heel goed haar werk heeft gedaan.

Drie van de zes klagers vinden dat zij door de klachtenfunctionaris op de hoogte werden gesteld van de stappen die werden gezet in de klachtbehandeling. Drie vinden dat dit soms wel en soms niet het geval was.

Vier klagers vinden dat de klachtenfunctionaris ook uitleg gaf over het waarom van de stappen. Eén klager vindt dat dit soms wel en soms niet het geval was. En één klager heeft hier geen mening over.

Geholpen met inzet van klachtenfunctionaris

Klagers is ook gevraagd waar zij zich door de klachtenfunctionaris bij ondersteund, of mee geholpen hebben gevoeld.

Als we de antwoorden van de klagers zien waarbij in het traject contact met beklagde is geweest, dan geven twee van de zes klagers aan dat zij door de klachtenfunctionaris zijn geholpen met het onder woorden brengen van de klacht en wat zij wilden met de klacht. Drie klagers voelden zich geholpen om het gesprek aan te gaan met beklagde. En twee klagers hebben ervaren dat zij door de hulp van de klachtenfunctionaris met een goed gevoel de klacht hebben kunnen afsluiten.

Tot slot hebben we deze 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.

Vier klagers zouden dit inderdaad doen. Eén klager weet dit niet.

En één klager zou uit zichzelf geen beroep doen op een klachtenfunctionaris en licht dit toe: *Ik had er niks aan. Klachtenfunctionaris wil alleen bemiddelen. Ik had andere verwachtingen.*

Als we de antwoorden van de klagers zien bij wie in het traject geen contact met beklagde is geweest, dan geeft één van de twee klagers aan zich geholpen te voelen met het onder woorden brengen van de klacht. En één klager kon met de inzet van de klachtenfunctionaris met een goed gevoel de klacht afsluiten.

Waardering in cijfer uitgedrukt

Van de groep van zes klagers geven vier klagers aan dat zij heel tevreden zijn met het feit dat zij door een klachtenfunctionaris zijn bijgestaan in het bespreken van de klacht. Twee klagers geven te kennen dat hen dit niet uitmaakte.

De waardering die zij in een cijfer uitdrukten voor de klachtenfunctionaris is gemiddeld een 8. Namelijk: eenmaal een 5, eenmaal een 7, eenmaal een 8, tweemaal een 9 en eenmaal een 10 = $48 : 6 = 8$

De twee klagers bij wie in het traject de beklagde niet is betrokken, zijn heel tevreden over de inzet van de klachtenfunctionaris.

De waardering die zij uitdrukten voor de klachtenfunctionaris in een cijfer is gemiddeld een 8,5. Eenmaal een 8 en eenmaal een 9 = $17 : 2 = 8,5$

Wanneer we de waardering van de klagers samenvoegen, is de gemiddelde waardering voor de inzet van de klachtenfunctionaris $48 + 17 = 65 : 8 =$ een 8.

Contact met beroepsvereniging

Een cliënt die een klacht heeft, dient via de beroepsvereniging van de therapeut de klacht in. Vanuit de beroepsvereniging wordt door de contactpersoon opvang klachten de vraag naar een klachtenfunctionaris in gang gezet.

Hoe hebben de acht klagers de weg naar de beroepsvereniging ervaren?

Van de acht klagers hebben drie klagers het contact met de beroepsvereniging als **prettig** ervaren en twee klagers als **heel prettig**. Voor twee klagers was het **neutraal**. Kortom niet prettig en niet onprettig. En voor één klager was het een **onprettig** contact.

Klager heeft dit toegelicht: de klacht bleef lang liggen en klager ervoer aan de telefoon op een onaardige manier te worden behandeld.

Opmerkingen

Naast de vragen die we hebben gesteld met antwoordmogelijkheden, hebben we klagers ook de mogelijkheid geboden om dingen waar wij niet naar gevraagd hebben, maar waar iemand wel iets over kwijt wilt, te kunnen aangeven via een open antwoordmogelijkheid.

Twee klagers merkten nog iets op:

- *De beroepsvereniging nam wel wat lang om de binnenkomst van de mail te bevestigen en me te laten weten hoe lang het zou duren voordat er een klachtenfunctionaris beschikbaar voor me was. Die weken waren wel vervelend om te wachten.*
- *Het is beter als de zorgaanbieder op de vlucht schiet dat er nog nazorg is, dat dit zomaar gebeurt mag niet mijns inziens en zowel klachtenfunctionaris als zorgaanbieder kan ik nu eigenlijk allebei niet meer bereiken, zorgaanbieder omdat ze bang is en klachtenfunctionaris omdat haar tijd voor deze case erop zit, jammer en niet ok.*

Vanuit beklagden zijn er nog opmerkingen gemaakt over de ervaring met de inzet van de

klachtenfunctionaris. We geven ze hier weer:

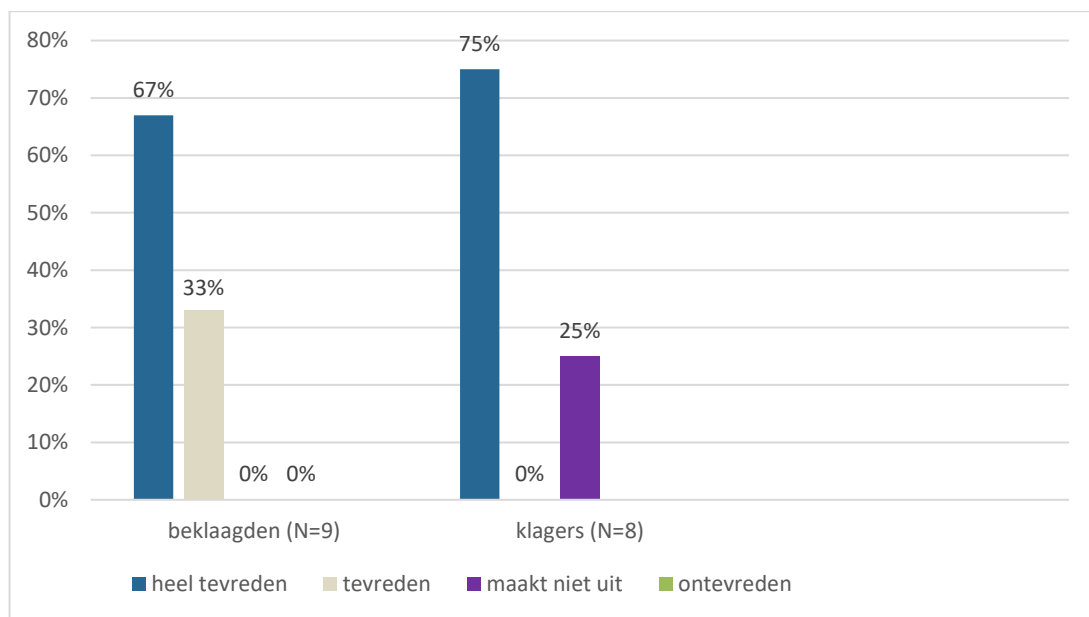
- Ik heb haar begeleiding als heel positief ervaren.
- Ik vond het erg helpend dat een onafhankelijke/onpartijdig iemand ons een stapje verder kon brengen.
- Er was ook respect en begrip voor de complexiteit van de situatie waar we in vast zaten.
- Professioneel en integer gehandeld.
- Ik heb me heel gehoord en gerespecteerd gevoeld door klachtenfunctionaris.
- Ze heeft hoor en wederhoor toegepast, en daarin zijn we beiden gerespecteerd
- Ze was zeer behulpzaam en begripvol. Ik voelde mij gesteund.
- Betreffende cliënt heeft ruzie met diverse hulpverleners in ziekenhuis en elders. De klachtenfunctionaris heeft het zakelijk weten te houden en dat heeft goed geholpen.

Naast deze gedeelde positieve ervaringen, was er ook een negatieve ervaring met de inzet van de klachtenfunctionaris, namelijk:

- Ik heb overwogen een klacht in te dienen over de klachtenfunctionaris, maar niet gedaan omdat ik mijn energie niet wil besteden aan die negativiteit. Ik hoop dat ze een keer leert over haar eigen rol.

Waardering samengevat

Figuur 6: Mate van tevredenheid met inzet van de klachtenfunctionaris



De waardering van de inzet van de klachtenfunctionaris is ook in een cijfer uitgedrukt.

Door de negen beklagden is hiervoor gemiddeld een **8,6** gegeven.

En door de zes klagers is gemiddeld een **8** gegeven.



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.

