

Zicht op klachten binnen de complementaire alternatieve zorg

Uitvoering van de Wkkgz in 2019

maart 2020





Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg

Colofon

Auteur

drs. Anneke Dorrestein

Titel

Zicht op klachten binnen de complementaire alternatieve gezondheidszorg.
Uitvoering van de Wkkgz in 2019

Datum

9 maart 2020

Inhoud

1	Inleiding.....	5
1.1	Opbouw verslag.....	6
2	De organisatie SCAG.....	7
2.1	Bestuur en secretariaat	7
2.2	De geschillencommissie.....	7
2.3	De klachtencommissie Jeugd.....	7
2.4	Klachtenfunctionarissen	8
2.5	Vertrouwenspersonen.....	8
3	Relatie met het veld	9
3.1	Aansluiting beroepsverenigingen	9
3.2	Klachtenreglement	10
3.3	Voorlichting en overdracht kennis	10
4	Beeld van de klachten	11
4.1	Adviesvragen	11
4.2	Meldingen.....	12
4.3	Niet opgepakte klachten	13
4.4	Opgepakte klachtzaken	13
4.5	Verdeling opgepakte klachtzaken naar zorgveld.....	15
4.6	Type klachten	15
4.6.1	Bejegening.....	15
4.6.2	Deskundigheid in de behandeling.....	17
4.6.3	Situatie van strijdpunt ouders relatie ouders – kind tegengestelde belangen van ouders..	17
4.7	Soort klacht naar zorgveld.....	18
4.8	Afronding door inzet klachtenfunctionaris.....	18
4.9	De geschillencommissie.....	18
5	Feedback klagers en beklagden	19
5.1	Tevreden met Inzet klachtenfunctionaris	19
5.2	Ervaren respect en positie.....	20
5.3	Klacht indienen via beroepsvereniging.....	21
5.4	Kiezen voor klachtenfunctionaris	21
5.5	Waarderingscijfer voor de klachtenfunctionaris	22
5.6	Tips en opmerkingen	22



6	Beleving van klachten	23
6.1	Reactie van zorgaanbieder op klacht.....	23
6.2	Pijnpunt voor cliënten	23
6.3	Kennis van de Wkkgz	24
6.4	Meerpartijdig.....	24
7	Veilig incident melden.....	27
7.1	Aantal en ernst van de incidenten.....	27
7.2	Beschrijving en oorzaak van de incidenten	27
7.3	Besproken met collega's.....	28
7.4	Geleerde lessen	28
8	Aanbevelingen	29



1 Inleiding

Voor u ligt de jaarrapportage van de SCAG over het jaar 2019.

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 alternatieve 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. Daarom wil de wet 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 behoefte was van cliënten, het gehoord worden in de klacht. De gang naar een officiële uitspraak zou daarmee onnodig worden.

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 heeft een poule van klachtenfunctionarissen, een geschillencommissie en daarnaast een klachtencommissie die klachten binnen de Jeugdwet behandelt.

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 binnen de Jeugdwet past.

In deze jaarrapportage laten we zien welke klachten er waren in 2019? Hoe verliep de klachtbehandeling door de klachtenfunctionarissen en gingen er klachten door naar de geschillencommissie? Wat waren de ervaringen van beklagden en klagers? En wat kunnen wij van deze ervaringen leren?

1.1 Opbouw verslag

We starten het rapport met 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? Wat waren de activiteiten van de SCAG voor hen?

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 complementair alternatieve 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 beklagden de klachtbehandeling hebben ervaren. Zij zijn hier aan de hand van een vragenlijst over bevraagd.

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

Alle aangesloten beroepsverenigingen die een klacht in 2019 ter behandeling aan de SCAG hebben voorgelegd, hebben een rapportage over deze klachten gekregen. In artikel 19 van het klachtenreglement voor beroepsverenigingen (februari 2017 versie 20190529 Klachtenreglement Beroepsvereniging V1.4) is terug te zien hoe het bestuur van de beroepsvereniging hiermee om kan en soms mee om moet gaan.

2 De organisatie SCAG

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

2.1 Bestuur en secretariaat

De organisatie SCAG heeft een onafhankelijk bestuur. In 2019 veranderde de samenstelling van het bestuur. De keuze werd gemaakt om en driekoppig bestuur te vormen. Zij vervullen de bestuursfuncties, voorzitter, secretaris en penningmeester.

Voorzitter mr. Erik Wekking moest door tijdgebrek zijn functie vacant stellen. Hij werd opgevolgd door mr. Annemarie Smilde. Rens Mesters (M SEN) bleef penningmeester en drs. Anneke Dorrestein werd secretaris.

Het secretariaat van de SCAG is in handen van het secretariaatsbureau A Solution.

2.2 De geschillencommissie

De geschillencommissie die door de SCAG voor de complementaire alternatieve gezondheidszorg is opgezet, is gevestigd binnen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken in Den Haag, als één van de Zorgcommissies, en heet de Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg.

De Commissie bestaat uit drie personen. De Stichting in Den Haag draagt de voorzitter aan, die meester in de rechten is. Zij zorgt ook voor een ambtelijk secretaris, die eveneens meester in de rechten is. Daarnaast dragen de Consumentenbond en de SCAG een lid aan voor de commissie indien zij moet aantreden. De SCAG stemt het aandragen van de persoon af op het veld waarop de beklagde werkzaam is, de psychische hulpverlening (psychosociaal) of hulpverlening voor lichamelijke klachten (medisch sociaal). Zij heeft een team van vier personen waaruit zij kan kiezen.

2.3 De klachtencommissie Jeugd

De invoering van de Wkkgz heeft alle aandacht gericht op klachtbehandeling binnen deze wet. Voor het eerst vielen zorgaanbieders in de complementair alternatieve zorg onder een klachtwet. Dit betekende voor de beroepsverenigingen een radicale wijziging van het behandelen van klachten. Een klachtenfunctionaris en ook een onafhankelijke geschillencommissie moesten worden gerealiseerd.

Inmiddels zijn er door de overheveling van de Jeugdzorg naar gemeenten op 1 januari 2015, ook zorgaanbieders die in sommige behandelingen binnen het kader van de Jeugdwet werken en die eveneens gezien worden als werkend in de complementair alternatieve zorg. De Wkkgz is niet van toepassing op klachten die onder de Jeugdwet vallen. Deze klachten moeten voor een oordeel worden behandeld door een klachtencommissie. Dit is een situatie die in 2017 duidelijk werd.

De SCAG heeft de klachten die onder de Jeugdwet vallen opgepakt door een klachtenfunctionaris in te zetten. Vanaf begin 2018 heeft de SCAG in samenwerking met Zorgbelang Nederland de beschikking over een klachtencommissie die voldoet aan de Jeugdwet. 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.

2.4 Klachtenfunctionarissen

De SCAG heeft een poule van vier 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 intervisie met een daartoe gecertificeerde begeleider.

De klachtenfunctionarissen doen hun werk als ZZP'er en hebben met de SCAG een Overeenkomst van Opdracht

2.5 Vertrouwenspersonen

De SCAG heeft twee vertrouwenspersonen. Op het moment dat een klacht als geschil aan de geschillencommissie wordt voorgelegd, kan de therapeut die het betreft een beroep doen op één van hen. Ook de vertrouwenspersonen doen hun werk als ZZP'er en hebben met de SCAG een Overeenkomst van Opdracht.

3 Relatie met het veld

Zo'n 29 beroepsverenigingen maakten in 2019 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.

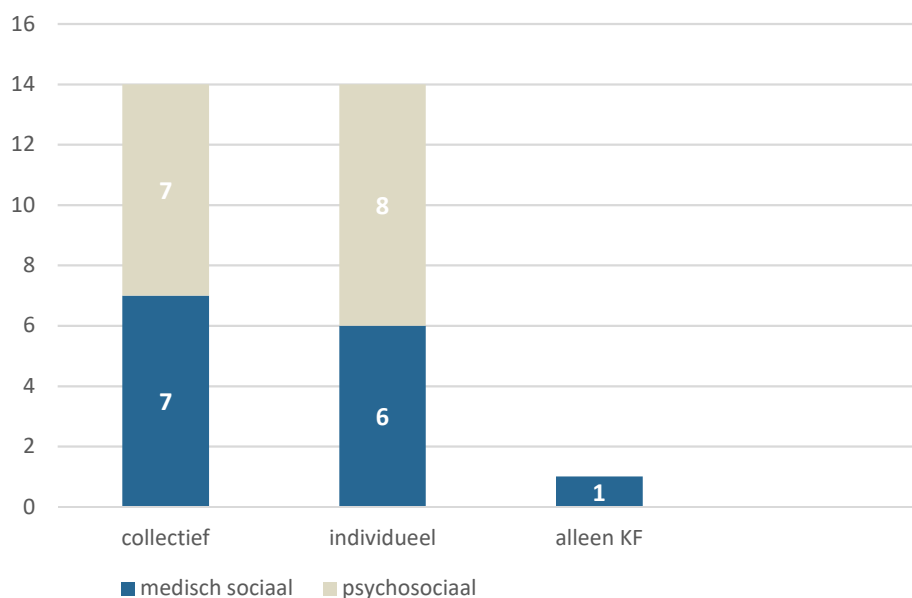
3.1 Aansluiting beroepsverenigingen

Van de 29 beroepsvereniging die bij de SCAG 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. Acht beroepsverenigingen behoren tot het medisch sociale zorgveld en zeven tot het psychosociale zorgveld.

Eveneens veertien beroepsverenigingen hebben de aansluiting bij de SCAG niet collectief geregeld, maar adviseren hun leden zich te registreren bij de SCAG. Wel wordt bij een klacht door de beroepsvereniging de klachtenfunctionaris van de SCAG ingezet en het stroomschema gevolgd dat hiervoor is opgezet.

Eén beroepsvereniging uit het medische sociale zorgveld neemt van de SCAG alleen de dienst klachtenfunctionaris af. Zij heeft haar leden bij een andere geschillencommissie aangesloten.

Figuur 1: Verdeling aantal beroepsverenigingen naar zorgveld en type aansluiting



3.2 Klachtenreglement

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

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 voorgaande jaren heeft de SCAG workshops gegeven om zorgaanbieders te informeren over de Wkkgz. In 2019 was dat niet meer nodig.

In 2019 heeft de SCAG twee bijeenkomsten georganiseerd.

Op 17 mei was dit een bijeenkomst voor de contactpersonen en besturen van de aangesloten beroepsverenigingen, waarin het aantal en soort klachten die in 2019 bij de SCAG binnenkwamen, zijn gepresenteerd. Ook zijn de aanbevelingen besproken. De bundeling van klachten in het veld bood inzicht in waarop bijgesteld kan worden en waarin beroepsverenigingen kunnen bijdragen. Zo kan het motto van de SCAG *Van een klacht kun je leren* inhoud krijgen.

De tweede bijeenkomst was 20 september voor vertrouwenspersonen van de beroepsverenigingen samen met SCAG bestuur en klachtenfunctionarissen.

Een klacht krijgen hakt erin. Dat geldt voor elke therapeut die een klacht krijgt. Hoe dit op te vangen, te verwerken en goed te handelen? Want dat wordt wel van een therapeut verwacht.

Hoe kunnen klachtenfunctionarissen en vertrouwenspersonen vanuit hun rol eraan bijdragen dat een beklagde constructief kan omgaan met een klacht. Naast het uitleggen van de procedure in de klachtbehandeling aan de vertrouwenspersonen is doorgesproken over wat er mogelijk is om de therapeut te ondersteunen.

Verder heeft de SCAG voor therapeuten een workshop georganiseerd over het delen van informatie met derden. Deze vond eind november plaats. Binnen twee dagen was deze met 40 deelnemers volgeboekt. In 2020 volgt een tweede.

Op 10 oktober heeft de SCAG een presentatie gegeven op een bijeenkomst georganiseerd door RBCZ voor onder meer beroepsorganisaties en zorgverzekeraars over het belang van de Wkkgz voor de kwaliteit van de complementaire alternatieve zorg.

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 2019 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 alternatieve zorg, namelijk het medisch sociale en psychosociale zorgveld? Met welk resultaat zijn de klachten afgehandeld? Verliep het naar tevredenheid van klager en beklagde? En zijn er nog afgesproken acties voor therapeuten bij de klachtbehandeling? Wie vroegen de SCAG naar een klachtenfunctionaris en hoeveel vragen kreeg de SCAG? Wat voor soort klachten speelden er? En wat was het resultaat van de inzet van de klachtenfunctionaris?

Maar we beginnen eerst met de andere vragen die bij de SCAG binnenkwamen waarvoor men advies inwon, hetzij door zorgaanbieders, hetzij door beroepsverenigingen. Deze zijn onder te verdelen in adviesvragen en meldingen.

4.1 Adviesvragen

Er zijn in 2019 veel vragen bij de SCAG neergelegd over hoe te handelen in bepaalde situaties. Dit gebeurde twaalfmaal door een zorgaanbieder en viermaal door de contactpersoon of het bestuur van de beroepsvereniging.

Net als vorig jaar kwamen er vragen van therapeuten over het al dan niet inzage geven in het cliëntdossier. Wie mag inzage hebben en wat kun je laten zien? Bijvoorbeeld als grootouders vragen om het dossier, of een vader die de therapeut om alle correspondentie vraagt? En wat doe je met de vraag een verslag te schrijven dat gebruikt zou kunnen worden bij een rechtszaak? En mag je als therapeut een verklaring schrijven dat gebruikt wordt bij een rechtszaak?

Ander thema is de noodzakelijkheid van de toestemming van beide ouders, als zij het ouderlijk gezag hebben, voordat de behandeling van kind gestart kan worden. Bijvoorbeeld een vader met ouderlijk gezag verblijft in de gevangenis en is door moeder geïnformeerd dat kind in behandeling gaat. Is de mail hierover voldoende om de behandeling te starten? Of een moeder die graag wil dat de therapeut haar kind begeleidt. Vader is volgens moeder al een aantal jaar uit beeld, maar heeft wel ouderlijk gezag. Kan de therapeut het kind toch gaan begeleiden met op de behandelovereenkomst alleen de handtekening van moeder?

Verder de vraag of het vastleggen van de toestemming van ouders voor de behandeling kan volstaan met een kruisje van de ouders in een bevestigingsmail. Deze wijze was in een softwareprogramma opgenomen.

Tot slot een vraag die is gerelateerd aan het afwegingskader. De zorgaanbieder vroeg zich af of hij in een mogelijke onveilige gezinssituatie voor kinderen, juist had gehandeld: heb ik de goede stappen gezet?

Een geheel andere situatie waarover meerdere vragen zijn gesteld, betrof een klacht over een training of opleiding. Of de SCAG de klacht kon oppakken, zo niet, waar deze dan wel neer te leggen?

En dan nog een vraag van een therapeut over de boeteoplegging van de Inspectie voor het gebruik van de titel psychotherapeut in combinatie met haar vak, op haar site.

Nimmer had zij gehoord dat dit niet zou mogen. Dat de titel psychotherapeut is beschermd was wel duidelijk. Maar een combinatie? Wat zou een goede reactie zijn naar de Inspectie? En tot slot was er de vraag van een zorgverlener hoe om te gaan met een stalkende cliënt. Wat kun en mag je als zorgaanbieder doen om er voor te zorgen dat een cliënt stopt met stalken?

Verder hebben twee beroepsverenigingen de SCAG om advies gevraagd over hoe om te gaan met reactie van klager.

Ook is de vraag gesteld of therapeuten in opleiding onder de Wkkgz vallen.

En een organisatie wilde weten of de stelling dat hun wijze van begeleiden van mensen niet valt onder de Wkkgz, juist was.

De SCAG kon door haar (juridische) kennis en het inwinnen van informatie bij de juiste personen de vragenstellers adequaat advies geven en/of een duidelijk antwoord geven op hun vraag. Of zodanig informatie verstrekken dat de vrager hier zelf weer mee verder kon.

4.2 Meldingen

Een aantal vragen betrof een melding en hoe hier als beroepsvereniging mee om te gaan. Zoals met de melding van een psycholoog NIP dat een lid van de beroepsvereniging de titel psycholoog gebruikt en dit onterecht zou zijn en schadelijk voor de beroepsgroep. Of de melding van een organisatie aan de beroepsvereniging dat een lid op de site aangeeft lid te zijn van een belangenorganisatie, terwijl dit niet het geval is. Deze organisatie zegt hiervan aangifte te gaan doen. Hoe kun je hier als beroepsvereniging goed op reageren? En wat zijn de juiste stappen om te ondernemen naar de therapeut?

De SCAG is bezig met de ontwikkeling van een regeling die beroepsverenigingen kunnen gebruiken voor deze situaties.

Ook kwam er de vraag van een beroepsvereniging of de SCAG een melding kon oppakken van grensoverschrijdend gedrag van een therapeut. De melder had geen cliëntrelatie met therapeut. Om deze reden kon de SCAG de melding niet oppakken. Zij heeft de beroepsvereniging geadviseerd de melder te attenderen op de mogelijkheid van het tuchtcollege.

En tot slot kwam er een vraag van de beroepsvereniging wat te doen met een melding van familielid van een ex-client over een therapeut. Zou het mogelijk zijn om de klachtenfunctionaris een gesprek te laten voeren tussen familielid en therapeut ook al was het familielid op grond van de Wkkgz niet bevoegd een klacht in te dienen? De SCAG heeft

dit verkend door na te gaan onder welke (juridische) voorwaarden de klachtenfunctionaris een gesprek tussen het familielid en de therapeut zou kunnen begeleiden. De voorwaarden, waaronder toestemming krijgen van cliënt, zijn met melder besproken en werden ook begrepen. Het feit dat de organisatie, zowel de SCAG als de beroepsvereniging, ervoor openstonden een gesprek te hebben en hier moeite voor te doen, hielp melder, volgens eigen zeggen, in diens verwerkingsproces. Uiteindelijk heeft melder afgezien van het gesprek.

4.3 Niet opgepakte klachten

Twee klachten die bij de SCAG door de contactpersoon van de beroepsvereniging zijn aangemeld, zijn na screening met motivering niet opgepakt door een klachtenfunctionaris. Bij een klacht legde klager zijn klacht zowel voor aan de SCAG waar dan de klachtenfunctionaris ingezet zou worden als aan de geschillencommissie van de organisatie waarbij beklagde het jaar ervoor was aangesloten. En deze organisatie had toen, zoals de procedure ook is, al een klachtenfunctionaris ingezet.

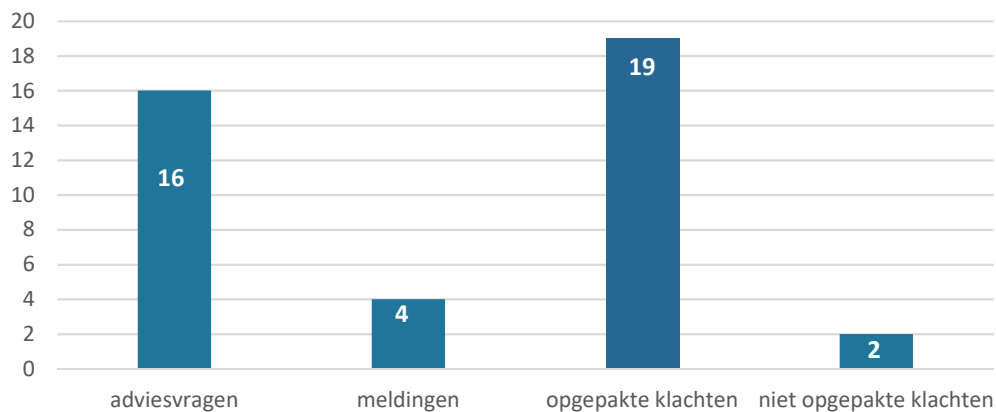
De SCAG heeft geconcludeerd dat de twee procedures –inzet klachtenfunctionaris en behandeling geschillencommissie- niet tegelijkertijd kunnen lopen en heeft klager gemotiveerd aangegeven waarom de klacht niet in behandeling werd genomen. Zo helder als we het nu kunnen schrijven was het beslist niet toen de klacht werd aangemeld. Het heeft wat navraag gekost, waarbij we te maken kregen met privacy regels, en we ook een gesprek met beklagde hebben gehad, om duidelijk te krijgen hoe een en ander verliep en was verlopen.

Bij de andere klacht bleken klagers niet de cliënt, of gemachtigden voor de cliënt te zijn. Ook was de periode waarin de behandeling plaatsvond te lang geleden en cliënt overleden om op constructieve wijze de klacht te behandelen. Mede op basis van artikel 5.5 van het klachtenreglement is deze klacht dan ook niet ontvankelijk verklaard.

4.4 Opgepakte klachtzaken

Over het gehele jaar 2019 zijn in totaal eenentwintig klachten ingediend, waarvan twee zoals reeds besproken in de paragraaf hierboven, na screening niet zijn opgepakt.

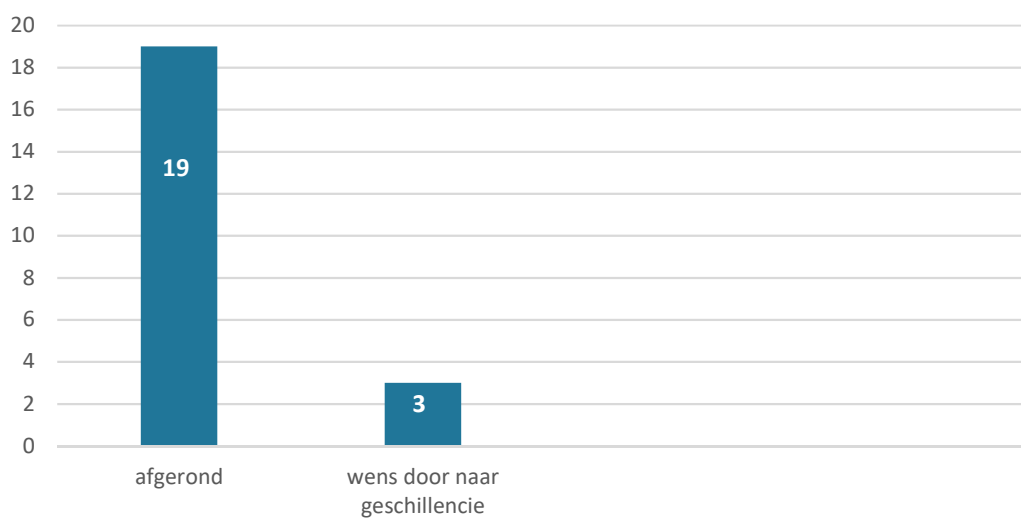
Figuur 2: Soort vragen aan de SCAG in 2019 (aantal)



De negentien klachten waar een klachtenfunctionaris is ingezet, zijn afgerond met een afsluitbericht. Eén hiervan begin 2020.

Er waren drie klagers die bij het behandelingstraject met de klachtenfunctionaris lieten weten mogelijk hun klacht als geschil bij de geschillencommissie neer te leggen. In alle drie de gevallen is dit niet gebeurd.

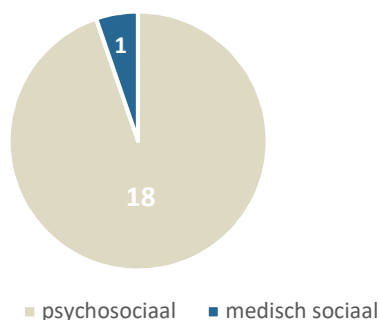
Figuur 3: Voortgang klachtzaken in 2019



4.5 Verdeling opgepakte klachtzaken naar zorgveld

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

Figuur 4: Aantal opgepakte klachtzaken in 2019 naar zorgveld



4.6 Type klachten

Veel van de klachten die in 2019 bij de SCAG zijn binnengekomen, gaan over de beleefde bejegening van klager door de zorgaanbieder. Dit is bij dertien van de negentien klachten het geval (68%). Het betreft vooral de professionele houding van de therapeut. Ook is er een klacht over de deskundigheid van de behandelaar inzake de behandeling zelf (5%). De overige vijf klachten deden zich voor in de situatie dat er tegengestelde belangen van ouders speelden (26%).

4.6.1 Bejegening

Dertienmaal is er een klacht over de bejegening van de zorgaanbieder geweest. Bejegening is een breed begrip. Hieronder valt het professioneel of het vakkundig reageren op het gedrag of verbale uitingen van de cliënt. Ook het eigen gedrag binnen de behandeling valt hieronder en het omgaan met cliëntrecht.

- professionele houding inzake reageren op onvrede of vragen over behandeling (n=7)

Zeven klachten betreffen de professionele houding van de zorgaanbieder inzake het omgaan met onvrede of kritische vragen die over de behandeling zijn gesteld. Klagers hebben de reactie als beledigend en kwetsend ervaren. Zij voelden zich niet serieus genomen, niet gehoord. In sommige gevallen leidde dat tot het terugvragen van de betaling van een sessie of tot het niet betalen van een sessie. In sommige gevallen is beklagden ontgaan dat de toegepaste techniek niet aansloot bij klager, ondanks de opmerkingen van klager hierover. Of heeft de geuite onvrede ertoe

geleid dat beklagde de therapie afsloot zonder een alternatief te bieden.

- professionele houding inzake afstemming van eigen handelen op cliënt (n=3)

In een klacht zou de behandelaar het sessietarief hebben verhoogd zonder de cliënt hiervan op de hoogte te stellen.

In de tweede klacht zou de behandelaar klager hebben laten weten dat deze te allen tijde een beroep op haar kon doen. Toen puntje bij paaltje kwam, bleek dat voor klager niet zo te zijn.

In de derde klacht is klager gekwetst over de wijze waarop de behandelaar de therapie beëindigde.

- professionele houding inzake grensbewust zijn (n=2)

Twee bejegeningklachten betreffen de afstemming en bewaking van de grens tussen zorgaanbieder en cliënt.

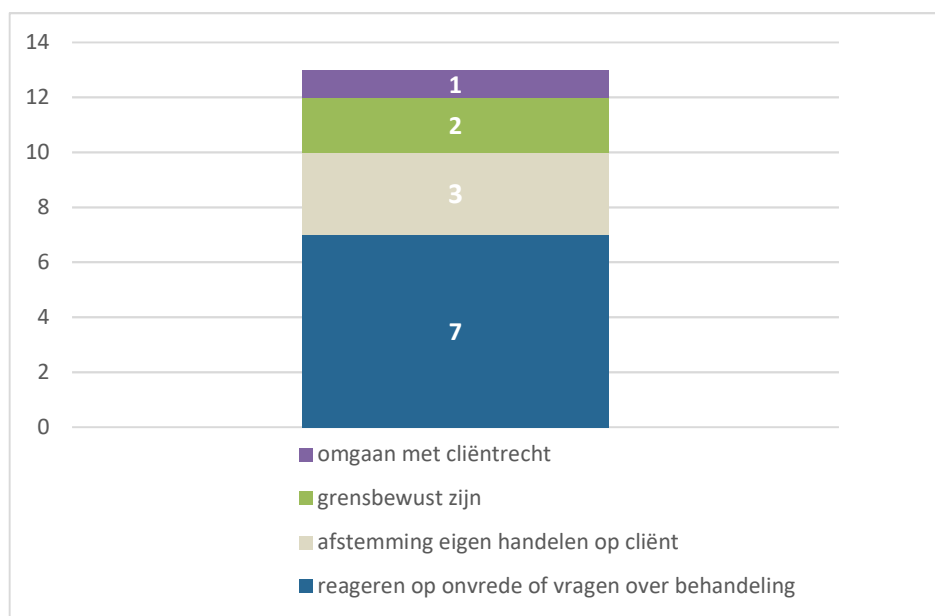
Een klager heeft zich door verbale uitingen van de beklagde onveilig gevoeld. De toespelingen van beklagde konden naar haar gevoel leiden tot lichamelijk contact.

Een andere klager voelde zich klein gemaakt door opmerkingen van beklagde.

- professionele houding inzake omgaan met cliëntrecht (n=1)

In een klacht kwam behandelaar niet tegemoet aan wens van de cliënt om een verslag te krijgen van de therapie.

Figuur 5: Aantal klachtzaken over bejegening – professionele houding naar type gebied (N=13)



4.6.2 Deskundigheid in de behandeling

In een klachtzaak is de klager om redenen niet tevreden is over de behandeling zelf. De klager wil daarom een sessie niet betalen.

4.6.3. Situatie van strijdpunt ouders relatie ouders – kind tegengestelde belangen van ouders

Vijf klachten vonden plaats in een behandelingsituatie met ouders die min of meer strijden om de relatie met hun kind en daarin tegengestelde belangen lijken te hebben.

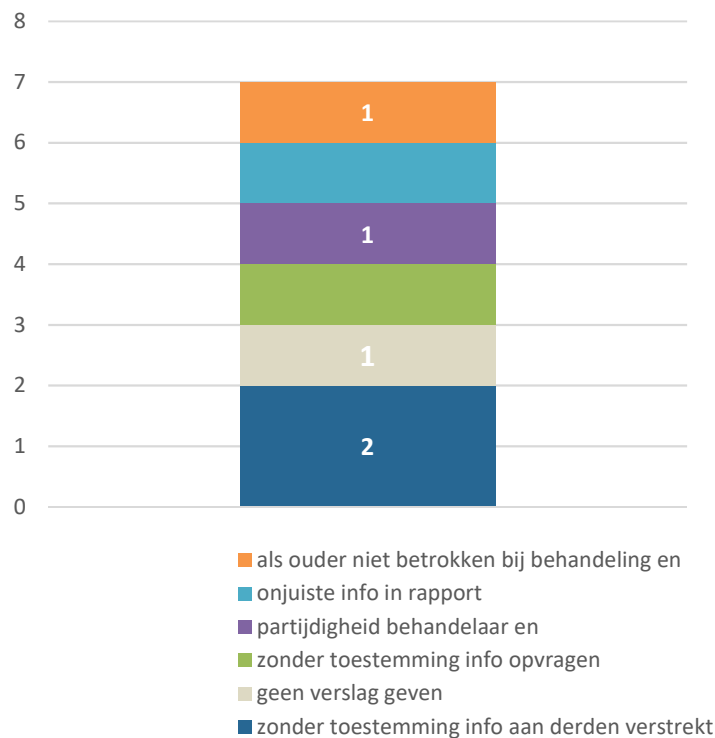
In twee situaties hebben, zoals klagers stellen, de behandelaars zonder toestemming informatie aan derden verstrekt. In een situatie wilde de behandelaar niet aan het verzoek van de ouder tegemoetkomen om een verslag te geven.

In de andere klachtzaak vindt de ouder dat deze niet betrokken wordt bij de behandeling en dat er onjuiste informatie in het verslag staat.

Voor alle duidelijkheid, de reden van de klacht is de beleving van de ouder. De behandelaar kan hele juiste redenen hebben een en ander te doen, of juist niet te doen.

In de vijfde klachtzaak wil een ouder stoppen met de behandeling, omdat deze partijdigheid ervaart van behandelaar en behandelaar zonder toestemming informatie heeft opgevraagd bij derden. De behandelaar werkt in opdracht van jeugdbescherming en geeft geen gehoor aan de wens van de ouder.

Figuur 6: Klachten binnen behandelingsituaties ouders met tegengestelde belangen



4.7 Soort klacht naar zorgveld

We hebben eerder de verdeling van de klachten over de zorgvelden laten zien: een klacht in het medische sociale zorgveld en achttien in het psychosociale zorgveld.

De klacht uit het medisch sociale zorgveld betrof een situatie van ouders met tegengestelde belangen. De ouder ervoer niet betrokken te worden bij de behandeling en dat er onjuiste informatie in het rapport stond.

4.8 Afronding door inzet klachtenfunctionaris

Alle negentien klachten zijn afgesloten, waarvan een begin 2020.

In al deze zaken heeft de bemiddeling van de klachtenfunctionaris in de vorm van een driegesprek, of alleen door de pendelbemiddeling tussen klager en beklagde, tot een afsluiting van de klacht geleid.

4.9 De geschillencommissie

Bij drie klachtzaken wilde de klager de stap naar de geschillencommissie zetten. Dit is uiteindelijk niet gebeurd.

5 Feedback klagers en beklaagden

Eind 2019 zijn klagers en beklaagden van de klachtzaken die in 2019 door een klachtenfunctionaris zijn opgepakt, tweemaal uitgenodigd hun ervaringen met de behandeling van de klacht te delen door een aantal vragen hierover te beantwoorden. Van de negentien beklaagden hebben twaalf beklaagden hieraan gehoor gegeven, 63%. Bij de klagers was het aantal minder. Van de achttien hebben er vier gereageerd, 22%.¹ We geven hun mening over de klachtbehandeling in 2019 weer.

5.1 Tevreden met Inzet klachtenfunctionaris

We vroegen klagers en beklaagden hoe tevreden zij zijn over de inzet van de klachtenfunctionaris?

Drie van de vier klagers zijn tevreden, 75%, en een is ontevreden, 25%, met het feit dat ze in hun klacht door een klachtenfunctionaris zijn bijgestaan.

Van de twaalf beklaagden is 33% heel tevreden en 50% tevreden met de inzet van de klachtenfunctionaris.

Zo schrijft een beklaagde: *(..) Ik ben blij met de vakinhoudelijke kennis van de functionaris waardoor zij omzichtig kon blijven omgaan met cliënte en zelf ook bewust bleef van de kans op tegenoverdracht. Zeer professioneel!*

Een ander merkt op: *Ik heb het bemiddelingsgesprek met de klager en de klachtenfunctionaris als heel fijn ervaren. Er was ruimte voor het verhaal van de klager, maar ook veel ruimte voor mijn visie. Het gesprek heeft mij erg goed gedaan.*

Hoewel een beklaagde tevreden is over de inzet van de klachtenfunctionaris merkt deze ook op: *Het is fijn dat iemand bemiddelt in een conflictsituatie, maar dan zou ik wel meer steun willen ervaren, want het is erg heftig om zo aangevallen te worden op je professionaliteit, terwijl je zo hard je best doet in zulke lastige situaties.*

Twee beklaagden zijn ontevreden, waarvan één zeer ontevreden. Hij merkt op: *Ik heb de klachtenfunctionaris niet ervaren als onpartijdig. Ik kreeg gedurende het proces steeds meer het gevoel dat ik tegenover 2 mensen stond. Te weten de klaagster en de klachtenfunctionaris.*

De andere beklaagde schrijft: *Mevrouw heeft haar taak gedaan wat waarschijnlijk is opgedragen. Het is ten dienste van de cliënt, maar echt niet naar de therapeut. De therapeut mag betalen of geen geld krijgen en de cliënt mag slachtoffer spelen en afspraken afzeggen zonder uitleg. (..) Therapeut kan zich nergens verdedigen.* Beklaagde schrijft verder: *SCAG kan ook aangeven u heeft de behandeling gehad. U heeft het*

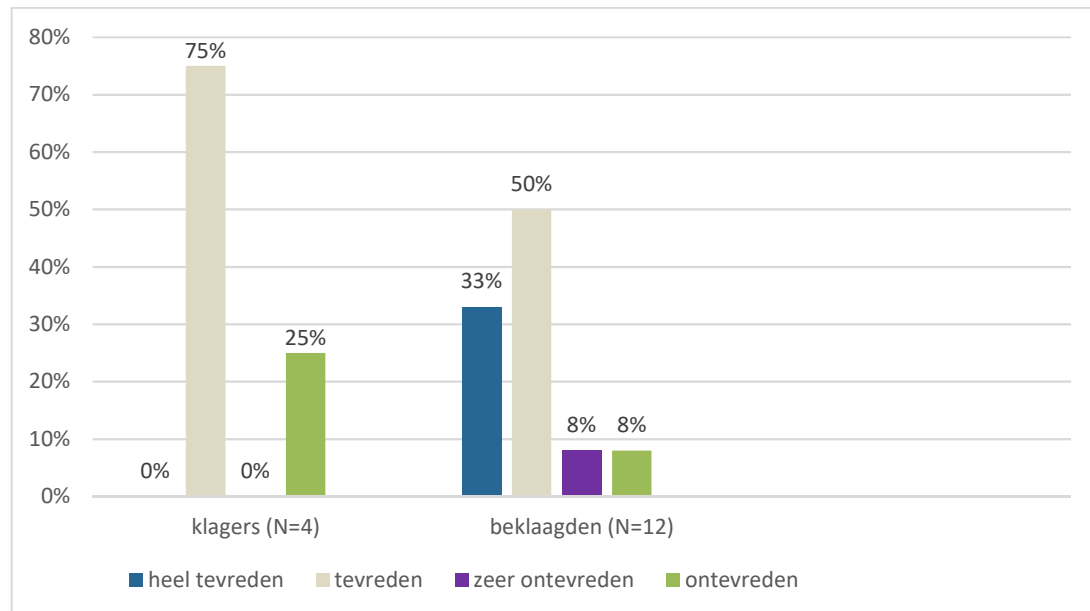
¹ Eén klager is niet gevraagd, omdat hij Engelssprekend is en de online vragenlijst niet naar het Engels was vertaald. Het afsluitbericht is voor deze klager wel naar het Engels vertaald.



gedeclareerd bij VGZ u kunt dan toch alvast een de helft betalen. Hij is een wanbetaler. Nu heeft hij het geld zelf gehouden.

Beklaagde gaat ervanuit dat de SCAG, waarschijnlijk hiermee doelend op de klachtenfunctionaris, een oordeel mag geven.

Figuur 8: Mate van tevredenheid met inzet klachtenfunctionaris



5.2 Ervaren respect en positie

We hebben klagers en beklagden eveneens gevraagd naar het ervaren respect voor gevoelens tijdens de klachtbehandeling. Alle vier de klagers geven aan dat hun gevoelens tijdens de klachtbehandeling zijn gerespecteerd.

Dit is ook het geval voor zeven van de twaalf beklagden, 58%. Bij vijf beklagden was dit soms wel en soms niet het geval, 42%.

Een beklagde merkt op: Wat naar voren kwam was dat in het begin de klachtenfunctionaris alleen maar uitging van de cliënt. Totdat ik aangaf heeft u er wel eens aan gedacht hoe de cliënt mij als therapeut benaderd heeft en wat voor impact dat op mij als therapeut heeft. Toen pas werd ik daarin gehoord. Een cliënt dient ook normale normen en waarden te gebruiken om een gesprek aan te gaan en niet meteen beginnen met een erg dreigende mail. Client mag dan koning zijn zoals men zegt, maar ook ik voelde me niet altijd gehoord en had het idee dat ik maar steeds water bij de wijn moest doen.

We zien bij beklagden dat zeven van hen de houding van de klachtenfunctionaris ervaren hebben als steunend en neutraal naar zowel hen als naar de klager, 58%.

Onder andere is hierbij opgemerkt: *De klachtenfunctionaris was zeer zorgvuldig in haar*

communicatie. Of: Ik voelde mij gehoord en gezien, maar zag dat hij ook aandacht had voor waar de cliënt mee zat.

Van de andere vijf beklagden vond één van hen de houding van de klachtenfunctionaris alleen steunend en neutraal naar de klager. Beklaagde merkt daarbij op: *Hoewel ze haar best deed denk ik, voelde ik me niet altijd gesteund. Ze bewoog naar mijn idee teveel mee met de ouder die het traject naar zijn hand probeerde te zetten.*

En één beklagde vond de houding van de klachtenfunctionaris steunend en partijdig naar de klager.

De andere drie beklagden hebben een eigen antwoord gegeven. Waarvan één zegt: *Luisterend naar beide partijen. Adviserend naar mij. Wat hij/zij gedaan heeft naar de andere partij weet ik niet.* Een beklagde heeft van de klachtenfunctionaris aan het begin van het behandelingstraject geen aandacht voor haar positie gevoeld. En een beklagde schrijft: *Ze moet neutraal blijven. Dit is haar opdracht. Client speelt slachtoffer, komt niet opdagen etc.*

5.3 Klacht indienen via beroepsvereniging

Klagers dienen hun klacht en de daaruit voortkomende vraag naar een klachtenfunctionaris, via de beroepsvereniging bij de SCAG in. Hoe hebben ze deze weg ervaren? Van de vier klagers is door twee klagers de weg via de beroepsvereniging als neutraal ervaren en twee geven aan dit prettig te hebben gevonden.

5.4 Kiezen voor klachtenfunctionaris

We vroegen klagers als zij in de toekomst opnieuw een klacht hebben over een zorgaanbieder, zij dan -op grond van hun ervaring- er zelf voor zouden kiezen dit met hulp van een klachtenfunctionaris op te lossen.

Twee zeggen ja, 50%. Een zegt dat het ervan afhangt, met als uitleg: *Verschillende factoren zijn van invloed.* En een klager geeft aan dit niet meer te willen, met als uitleg: *We zijn er niks mee opgeschoten, alleen een hoop gedoe.*

Ook beklagden is deze vraag gesteld.

Van de twaalf beklagden geven zes aan bij een nieuwe klacht zelf ervoor te kiezen dit met hulp van een klachtenfunctionaris op te lossen, 50%. Vier zeggen dat het ervan afhangt, 33%. En twee beklagden zouden dit niet doen, 17%.

Bij de beklagden die aangeven dat het ervan afhangt, heeft dit te maken met de soort klacht, zoals de opmerkingen laten zien: *Hangt van de klacht af en of ik zelf hierin iets kan betekenen, of, Ligt aan de klacht van de tegenpartij.*

Maar ook geeft een van hen aan dan meer steun te willen ervaren: *Het is fijn dat iemand bemiddelt in een conflictsituatie, maar dan zou ik wel meer steun willen ervaren, want het is erg heftig om zo aangevallen te worden op je professionaliteit, terwijl je zo hard je best*

doet in zulke lastige situaties.

En tot slot merkt een beklagde op: *Procedure kost heel veel tijd.*

5.5 Waarderingscijfer voor de klachtenfunctionaris

De algehele inzet van de klachtenfunctionaris is door de twaalf beklagden met gemiddeld een 7,2 gewaardeerd. De gemiddelde waardering van de vier klagers is een 7,8.

De gegeven cijfers door beklagden zijn: 8 – 10 – 10 – 1 – 7 – 5 – 8 – 9 – 8 – 8 – 7 – 5.

De gegeven cijfers door klagers zijn: 6 – 8 – 9 – 8.

5.6 Tips en opmerkingen

Tot slot zijn beklagden en klagers in de gelegenheid gesteld nog iets op te merken. Ook tips waren welkom.

Door een beklagde is opgemerkt dat klager, ondanks de inzet van de klachtenfunctionaris, via social media doorgaat met een lastercampagne. Therapeut ervaart schade hiervan voor de praktijk. De vraag is of hier ook tegen opgetreden kan worden, zodat dit gestopt kan worden.

Een andere opmerking is dat juridische kennis van belang kan zijn om goed op de klacht te reageren.

Twee beklagden merken op dat er gekozen moet worden voor de therapeut. Ga achter de therapeut staan is de boodschap. Een van hen geeft te kennen dat hij een klacht tegen de SCAG had willen indienen.

Ook hebben twee beklagden aangegeven dat iets meer aandacht van de klachtenfunctionaris voor hun positie fijn geweest zou zijn.

Van de vier klagers die feedback hebben gegeven, heeft een klager een opmerking geplaatst: *Het zou fijn zijn als met de klacht daadwerkelijk iets gedaan werd.*

6 Beleving van klachten

In dit hoofdstuk besteden we kort aandacht aan hoe beklagden het ervaren een klacht te krijgen en wat klagers ertoe aanzet een klacht in te dienen.

6.1 Reactie van zorgaanbieder op klacht

Een klacht krijgen roept emoties op. Angst voor wat er boven het hoofd hangt, is hier debet aan. Wanneer de zorgaanbieder zich hiervan niet bewust is, is de kans groot dat deze gevoelens worden geuit in verontwaardiging en boos zijn over de klacht. In deze situaties wordt de informatie die de klachtenfunctionaris geeft over de Wkkgz en procedure, niet door de zorgaanbieder opgenomen. In de feedback van beklagden zien we dit terug. Deze beklagden vinden dat alleen de klager wordt gesteund. De houding van beklagde is van invloed op het vervolg. Soms kan de tactische en ondersteunende aanpak van de klachtenfunctionaris voor de klager voldoende zijn om zich gehoord te voelen in zijn klacht en deze af te kunnen sluiten. In een bijeenkomst van 20 september 2019 die de SCAG heeft georganiseerd voor een uitwisseling tussen vertrouwenspersonen van de beroepsverenigingen en klachtenfunctionarissen, is dit gegeven uitgebreid besproken. Ook is gekeken op welk moment in het proces de vertrouwenspersoon ingezet kan worden. De klachtenfunctionarissen attenderen beklagden nu op de mogelijkheid van ondersteuning door een vertrouwenspersoon van hun beroepsvereniging. In de praktijk blijkt dat juist de beklagden die verontwaardigd zijn over de klacht, niet zo genegen zijn een gesprek met de vertrouwenspersoon aan te gaan.

Als de zorgaanbieder zijn gevoelens erkent, kan de houding ontstaan: wat kan ik doen om dit goed op te lossen? De informatie die de klachtenfunctionaris geeft over de Wkkgz en procedure, wordt dan ook door de zorgaanbieder opgenomen, waardoor het handelen van de klachtenfunctionaris geplaast kan worden.

Door deze houding kan het gesprek tussen klager en beklagde op een constructieve wijze plaatsvinden. In deze situaties leidt het vrijwel altijd tot een afronding van de klacht. Ook als de klager geen gesprek met beklagde wil.

6.2 Pijnpunt voor cliënten

Wat speelt er nu precies in de klacht? Op basis van de ervaringen in de afgelopen jaren zijn een paar punten te noemen. Als eerste is dit de reactie van de zorgaanbieder op iets dat zich voordoet, of heeft voorgedaan. Bijvoorbeeld een handeling of een uitspraak van de zorgaanbieder, of zijn reactie op een vraag van de cliënt, of een vraag over de factuur. De cliënt voelt zich erdoor gekwetst, niet begrepen en wil niet zo behandeld worden door een

zorgaanbieder. Vaak heeft hij zijn onvrede geuit, maar hier geen gehoor voor gevonden. Ook kan een zorg over het professioneel handelen motiveren een klacht in te dienen. Dan wil de klager niet zozeer dat de beklagde de klacht goed begrijpt en daar zorgvuldig op reageert naar klager, maar wil de klager dat de beroepsvereniging haar verantwoordelijkheid oppakt en de therapeut aanspreekt op zijn gedrag. De beroepsvereniging moet er dan zorg voor dragen dat dit niet meer gebeurt en/of maatregelen nemen om dit, voor zover het kan, te voorkomen.

In de rapportage over 2017 hebben we binnen de klachtzaken die gescheiden ouders betreffen die vechten om de relatie ouder – kind drie type groepen onderscheiden. Eén is de ouder die vecht om de relatie met zijn kind te mogen hebben, en/of deze te herstellen. Twee is de ouder die vecht om de kinderen te beschermen tegen de schadelijke invloed van de ex op de kinderen. Drie is de ouder die de ex-partner het liefst uit zijn leven bant en daarom de relatie van de ex met de kinderen kost wat kost wil verbreken, of verbroken wil houden. Vooral voor de eerste en tweede groep ouders is het bijzonder pijnlijk als er informatie naar partijen gaat die een negatieve uitwerking hebben op hetgeen zij voor hun kinderen beogen.

Binnen deze drie soorten partijen doet de therapeut zijn werk met minderjarige kinderen en hun ouders. En hoewel wij hier de groepen onderscheiden is het in de praktijk vaak niet duidelijk om welke groep het gaat. De argumenten die bij de ene groep passen, kunnen door een ouder uit een andere groep worden gebruikt.

Het vraagt van de therapeut een continu reflecterend vermogen op de eigen emoties en handelen om in de neutrale positie te blijven.

Kennis over informatieverstrekking, beroepsgeheim en dossierinzage is hierbij van groot belang.

6.3 Kennis van de Wkkgz

De klachtenfunctionaris geeft de therapeut informatie over de procedure en de fasen van klachtenfunctionaris en geschillencommissie binnen de Wkkgz.

Deze informatie moet duidelijk maken dat het de klachtenfunctionaris niet gaat om een oordeel over de klacht, maar om er samen met de klager uit te komen.

In situaties waarin de therapeut boos en/of verontwaardigd is over de klacht, wordt deze informatie niet altijd opgenomen. Het oordeel blijft dan centraal staan. In dat geval is het voor de beklagde moeilijk de meerpartijdigheid van de klachtenfunctionaris te zien.

Sommige beklagden laten dit zien in hun antwoord op de evaluatievragen.

6.4 Meerpartijdig

De klachtenfunctionaris is getraind op het meerpartijdig werken in de bemiddeling tussen klager en therapeut. Dat is voor de klachtenfunctionaris uitgangspunt.



We zien in de praktijk dat de klachtenfunctionaris in sommige situaties de klager moet ondersteunen om zich in zijn klacht gehoord te voelen. Het is juist in deze situaties dat de klachtenfunctionaris partijdigheid wordt verweten. Tegelijkertijd zien we in de praktijk dat deze ondersteuning voor de klager nodig is om de klacht te kunnen afronden.

In situaties dat de therapeut het doel en taak van de klachtenfunctionaris begrijpt, wordt de meerpartijdigheid van de klachtenfunctionaris ervaren. De therapeut voelt zich eveneens ondersteund door de klachtenfunctionaris om tot een oplossing van de zaak te komen. Het is evenwel mogelijk dat de klachtenfunctionaris door zijn meerpartijdigheid en het attenderen op de vertrouwenspersoon, zelf te weinig aandacht heeft voor de impact van de klacht op beklagde. Dit is een punt van aandacht in de evaluatiegesprekken.



7 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 merkbare gevolgen voor de cliënt.

Een incident kán dus zonder gevolgen zijn. Van een bijna-incident is sprake als een gebeurtenis wel goed is afgelopen, maar mis had kúnnen gaan.

In de Wkkgz staat dat:

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

De Wkkgz vraagt zorgaanbieders om geregeld incidentbesprekingen te houden. Tijdens zo'n bespreking analyseren zorgaanbieders met elkaar wat er (bijna) is misgegaan en op welke wijze herhaling kan worden voorkomen. Een zogenaamde incidentgroep. Dit kan bijvoorbeeld hun intervisiegroep zijn. Om tot een zinvolle bespreking te kunnen komen, is een veilig klimaat nodig. Daarom is het voorwaarde dat de deelnemers aan de incidentgroep een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

7.1 Aantal en ernst van de incidenten

In het kalenderjaar 2019 zijn vijf incidenten gemeld in het SCAG VIM-register.

Vier incidenten zijn volgens de melders artikel 9 gebeurtenissen zonder merkbare gevolgen voor de cliënt. Een incident had naar de mening van de melder een merkbaar gevolg.

7.2 Beschrijving en oorzaak van de incidenten

Een incident betrof het feit dat de cliënt op verkeerde locatie stond. Oorzaak hiervan was dat cliënt dit niet goed had genoteerd in zijn agenda.

Drie incidenten betroffen een fout e-mailadres van cliënt naar wie informatie werd verstuurd.

Bij de een stond het e-mailadres met een typefout in het elektronisch patiëntendossier.

Degene bij wie de facturen aankwamen, meldde de therapeut dat er iets misging.

Bij de ander was het door de cliënt geschreven e-mailadres onduidelijk. Een streepje is door de therapeut gezien voor een punt.

De derde had per abuis de factuur naar een ander e-mailadres verstuurd. Onoplettendheid was hiervan de oorzaak.

Dan is er nog een gemeld incident over het kwijtraken van een ingevuld intakeformulier. Dit was tijdens de terugreis van de locatie van de praktijk naar huis verloren geraakt. Het niet goed opbergen van het formulier was hiervan de oorzaak.

7.3 Besproken met collega's

De incidenten zijn met de betreffende cliënten besproken.

Slechts één therapeut heeft het incident besproken in de intervisiegroep. In deze situatie heeft de therapeut ook gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

7.4 Geleerde lessen

Wat heeft het incident de therapeuten geleerd? Wat doen zij nu anders?

Bij de fout in het e-mailadres doen de therapeuten nu het volgende:

- zelf de cliënt zijn e-mailadres laten typen
- extra controle op e-mailadres en de eerste keer checken of dit het juiste e-mailadres is.

Bij de verkeerde locatie voor de cliënt, checkt therapeut nu of cliënt bij de afspraak de juiste locatie heeft genoteerd

En de therapeut bij wie het intakeformulier zoekraakte is overgestapt op een digitaal intakeformulier.

8 Aanbevelingen

Op grond van onze ervaringen en in het bijzonder die van het afgelopen jaar zouden we de aangesloten beroepsverenigingen het volgende aanbevelen:

- 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 kennis en het vraagt reflectie op eigen voelen en handelen. Bespreek als bestuur hoe hier binnen de praktijkvoering aandacht voor kan komen, zodat niet alleen het bijhouden van kennis geborgd wordt, maar ook het reflecterend vermogen gestimuleerd wordt en blijft.
- 4 Het handelen van de therapeut in een behandelsituatie waarin ouders vechten om de relatie met hun kind, vraagt kennis van regelgeving. Eveneens is reflectie op eigen voelen en handelen van de therapeut noodzakelijk om hiermee om te kunnen gaan.
Kennis van de wet- en regelgeving rond het verstrekken van informatie aan derden blijft van belang. Geef leden hierover informatie. Mogelijk dat de aandachtsfunctionaris die het afwegingskader binnen een organisatie bekend en vertrouwd maakt, hier ook aan kan bijdragen.
- 5 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.
- 6 Stimuleer het afsluiten van een Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een rechtsbijstandsverzekering die hetzelfde motto hanteert als de SCAG, namelijk *Van een klacht kun je leren*.

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.

