

# ZICHT OP KLACHTEN

Binnen de complementaire alternatieve zorg in 2019



# 19 klachten

**18** psychosociaal

**1** medisch sociaal

**19** zaken afgerond door klachtenfunctionaris

**3** wilden aanvankelijk naar de geschillencommissie. Dit is niet doorgezet.

## Thema's

- Het al dan niet inzage geven in het cliëntdossier
- Het gebruik van verslag bij rechtszaak
- Toestemming verkrijgen van beide gezagdragende ouders
- Meekijken naar de afwegingen binnen meldcode
- Waar klacht over opleiding/training neer te leggen
- Hoe reageren op inspectie na beboeting gebruik titel psychotherapeut
- Hoe volgens de regels om te gaan met stalkende cliënt
- Hoe om te gaan met reactie van klager
- Of een bepaalde beroepsgroep onder de Wkkgz valt

**13**

over bejegening door therapeut



- 7** professionele houding inzake reageren op onvrede of vragen over behandeling
- 3** professionele houding inzake afstemming van eigen handelen op cliënt
- 2** professionele houding inzake grensbewust zijn
- 1** professionele houding inzake omgaan met cliëntrecht

**5**

in situatie van bevechten ouder-kind relatie



- 2** zonder toestemming informatie aan derden verstrekt
- 1** geen verslag willen geven
- 1** partijdigheid behandelaar en zonder toestemming info opvragen
- 1** als ouder niet betrokken worden bij behandeling en onjuiste info in rapport

**1**

over deskundigheid in de behandeling



- 1** als ouder niet betrokken worden bij behandeling en onjuiste info in rapport

**16** adviesvragen

**1x** kwijtraken ingevuld intakeformulier onderweg van praktijkruimte naar huis

- Oorzaak** onoplettendheid, formulier niet goed opgeborgen
- Les** overstappen op digitaal intakeformulier

1 klacht liep dubbel bij SCAG  
1 klacht was te lang geleden

**4** van beroepsverenigingen

**12** van zorgverleners

**5** meldingen VIM

## Wat is VIM?

een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij 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 kunnen gaan.



**3x** Verkeerd e-mailadres waardoor informatie bij iemand anders terecht kwam

### Oorzaken

- E-mailadres met een typefout in het elektronisch patiëntendossier
- Door cliënt geschreven e-mailadres onduidelijk. Streepje gezien voor punt
- Door onoplettendheid verkeerd e-mailadres gebruikt voor versturen factuur

### Lessen

- Cliënt zelf e-mailadres laten typen
- 1e keer e-mailadres controleren op juistheid
- Altijd extra controle op e-mailadres bij verzending

**1x** cliënt op verkeerde locatie op het moment van de afspraak

- Oorzaak** Verkeerd in agenda genoteerd door cliënt
- Les** controleren of cliënt juiste locatie heeft genoteerd

**2** niet-opgepakte klachten

melding van belangenorganisatie over therapeut die ten onrechte aangeeft lid te zijn

**4** meldingen door derden

melding van familielid ex-cliant over handelen therapeut

Onrechtmatig gebruik van titel psycholoog

melding van grensoverschrijdend gedrag van een therapeut