

# Zicht op klachten binnen de complementaire zorg

Uitvoering van de Wkkgz in 2020

mei 2021





# Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg

## Colofon

### Auteur

drs. Anneke Dorrestein

### Titel

Zicht op klachten binnen de complementaire zorg.  
Uitvoering van de Wkkgz in 2020

### Datum

23 mei 2021

# 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
3.4	Adviesvragen .....	10
3.5	Meldingen.....	11
4	Beeld van de klachten .....	12
4.1	Niet opgepakte klachten .....	12
4.2	Opgepakte klachtzaken en voortgang .....	12
4.3	Verdeling behandelde klachtzaken naar zorgveld.....	13
4.4	Type klachten .....	13
4.5	Bejegening .....	14
4.6	Professioneel omgaan met cliëntrecht.....	16
4.7	Professionele grenzen .....	16
4.8	Deskundigheid in de behandeling .....	16
4.9	Behandelsituatie tegengestelde belangen ouders .....	16
4.10	Niet in te delen klachten .....	17
4.11	Soort klacht naar zorgveld.....	17
4.12	Wat opvalt .....	17
5	Veilig incident melden.....	18
5.1	Aantal en ernst van de incidenten.....	18
5.2	Beschrijving en oorzaak van de incidenten .....	19
5.3	Bespreking incident met cliënt en collega's .....	19
5.4	Geleerde lessen .....	19
6	Leren van klachten .....	20



6.1	Waardering.....	20
6.2	Inzet op kennis.....	21
7	Aanbevelingen .....	22

# 1 Inleiding

---

Voor u ligt de jaarrapportage van de SCAG over het jaar 2020.

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 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 2020. 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?

Het was het jaar van de Coronavirus COVID 19 -pandemie. Praktijken, vooral de contactberoepen, werden geconfronteerd met het feit dat ze moesten sluiten. Zou de pandemie van invloed zijn op de type klachten en op de afhandeling ervan?



## 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 complementaire of aanvullende 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 de aangesloten beroepsverenigingen 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 2020 een klacht ter behandeling aan de SCAG hebben voorgelegd, hebben in maart 2021 een rapportage gekregen over 2020. 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 zorg. 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. 18 december 2020 nam penningmeester Rens Mesters als bestuurslid in de bijeenkomst met de beroepsverenigingen afscheid. Hij werd eind januari 2020 opgevolgd door Rens van der Hout.

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 bij haar geregistreerde zorgaanbieders is opgezet, is in 2020 nog gevestigd binnen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken in Den Haag, als één van de Zorgcommissies. De naam is 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 aandrigen van de persoon af op het veld waarop de beklagde werkzaam is. Dit kan de geestelijke gezondheidszorg zijn, binnen de aanvullende zorg psychosociale zorg genoemd. Of het kan de lichamelijke gezondheidszorg zijn. Deze wordt medisch sociaal genoemd.

Er is een team van vier personen waaruit de SCAG kan voordragen.

### 2.3 De klachtencommissie Jeugd

Met de invoering van de Wkkgz vielen zorgaanbieders in de complementair zorg voor het eerst 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.

Alle aandacht was gericht op het borgen van de klachtbehandeling binnen deze wet. Echter zorgaanbieders die ook behandelingen geven binnen het kader van de Jeugdwet, vallen niet onder de Wkkgz. Deze klachten moeten voor een oordeel worden behandeld door een klachtencommissie.

De SCAG heeft ervoor gezorgd dat zij via een contract met Zorgbelang Inclusief de beschikking heeft 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 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 oktober 2020 heeft klachtenfunctionaris Ineke Renkema vanwege de uitbreiding van haar werk binnen een andere organisatie de poule verlaten. We hebben de poule in november 2020 met twee nieuwe klachtenfunctionarissen versterkt.

## **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 zijn op basis van een Overeenkomst van Opdracht bij de SCAG werkzaam.



## 3 Relatie met het veld

Zo'n 30 beroepsorganisaties maakten in 2020 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. En sluiten af met een melding die bij de SCAG is neergelegd.

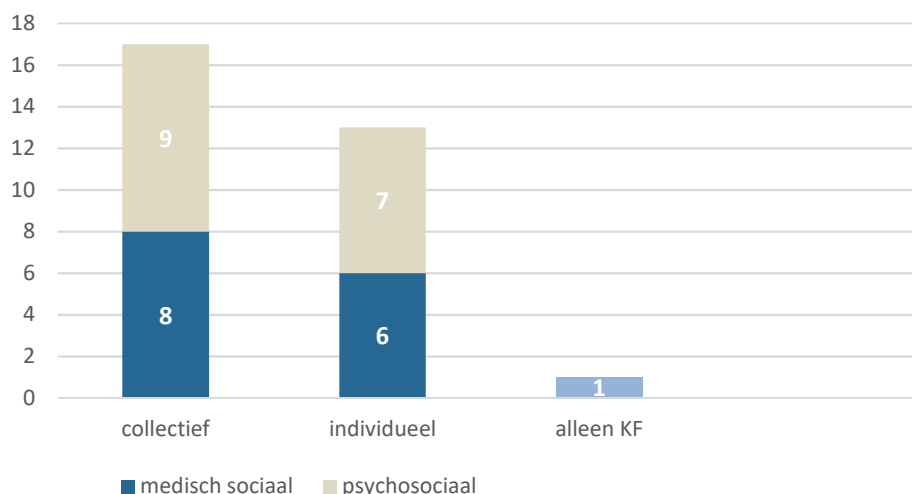
### 3.1 Aansluiting beroepsverenigingen

Van de 30 beroepsvereniging die bij de SCAG zijn aangesloten, hebben zestien 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.

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

In 2020 maakte de organisatie CAMCoop, waarbij een aantal beroepsverenigingen is aangesloten, tijdelijk en betaald gebruik van de inzet van een SCAG klachtenfunctionaris.

**Figuur 1: Verdeling aantal beroepsverenigingen naar zorgveld en type aansluiting in 2020**



### 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 Inclusief 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. Vanaf 2019 was dat niet meer nodig.

Op 9 april 2020 stond de jaarlijkse bijeenkomst met de beroepsverenigingen gepland. De COVID-19 pandemie gooide roet in het eten. De SCAG wilde dit risico niet nemen en heeft de bijeenkomst afgelast. Deze vond uiteindelijk online plaats op 18 december.

Voor de workshop *Delen van informatie, oftewel Juridische aspecten (gezondheids)zorg*, was in 2019 enorm veel belangstelling. Daarom stond een volgende workshop gepland in maart 2020. Deze moest door de pandemiemaatregelen afgelast worden. In het najaar is ervoor gekozen de workshop online te geven. Dit is in september en in november gebeurd. In 2021 zijn er nog eens drie online workshops over dit onderwerp gegeven. Op 15 maart 2021 was de laatste.

Het aantal deelnemers aan de online workshop was gelimiteerd. Maximaal 40 deelnemers was afgesproken, zodat er ook -al was het een zoombijeenkomst- interactie met de deelnemers kon zijn.

Gemiddeld zijn de online workshops door de deelnemers met een 9 beoordeeld.

### 3.4 Adviesvragen

Er zijn in 2020 regelmatig vragen aan de SCAG voorgelegd. Bijvoorbeeld over het handelen in bepaalde situaties, of het ermee omgaan. Zoals:

Heb ik juist gehandeld door met vader contact te leggen zonder moeder daarvan vooraf in kennis te stellen?

Moet ik wel gesprek met een ouder aangaan waarvan ik de kans als groot inschat dat dit tot een klacht zal leiden.

Moeten we ouder, gelet op de situatie, toestaan het gesprek op te nemen?

Is het verstandig om in deze situatie met deze cliënt relatiegesprekken aan te gaan?

Mogen gesprekken worden opgenomen en welke plek krijgen zij binnen dossiervorming?

Kunnen behandelingen op naam van de supervisor worden gezet?

Hoe moeten algemene voorwaarden aan cliënt worden verstrekt?

Er kwam dit jaar ook een vraag van een cliënt. Deze benaderde de SCAG over het feit dat de behandelaar geen factuur wilde verstrekken voor de contant betaalde behandeling. Verder kwam er twee vragen vanuit zorgaanbieders over het aansluiten bij de SCAG als maatschap of vennootschap. Of de vraag voor aansluiting van een zorgaanbieder die lid was van een beroepsorganisatie die geen overeenkomst had met de SCAG.

Veel vragen waren afkomstig van vertegenwoordigers van een beroepsvereniging. Een aantal daarvan ging over praktische zaken als aansluiting van zorgaanbieders, die lid zijn verschillende beroepsorganisaties. Ook was er behoefte aan uitleg over de rol van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon bij de klachtbehandeling. De SCAG heeft hiervoor functieprofielen verstrekt.

Daarnaast is de SCAG een paar keer gevraagd om advies over de behandeling van een melding, die niet op grond van de Wkkgz- klachtenregeling kon worden behandeld. Verder is een paar keer met een beroepsvereniging die meer wilde weten over het proces en werkwijze van de SCAG een zoommeeting geweest.

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. Maar ook verwijzing naar juridisch advies was soms aan de orde om de onafhankelijke positie van de SCAG te bewaken.

### **3.5 Meldingen**

Bij de SCAG is in 2020 ook een melding gedaan. Dit betrof vermenging van de rol van zorgaanbieder en zijn eigen geloofsovertuiging. Omdat de melder zelf geen klacht kon indienen, heeft de SCAG met instemming van de melder dit doorgegeven aan de beroepsvereniging waarbij de zorgaanbieder was aangesloten.

## 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 2020 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? Wat voor soort klachten speelden er? En met welk resultaat zijn de klachten afgehandeld? Ook zijn er klachten niet opgepakt, omdat ze niet onder de Wkkgz vielen.

### 4.1 Niet opgepakte klachten

In het afgelopen jaar bleek een klacht die bij de SCAG door de contactpersoon van de beroepsvereniging is aangemeld, niet opgepakt te kunnen worden, omdat klager niet onder het begrip cliënt van de Wkkgz viel. Gelet op de inhoud van de klacht is bezien of er toch een mogelijkheid was om toch een klachtenfunctionaris in te zetten, mits goed gekaderd, om een gesprek tussen de klager en zorgaanbieder mogelijk te maken. De beroepsvereniging koos hier niet voor.

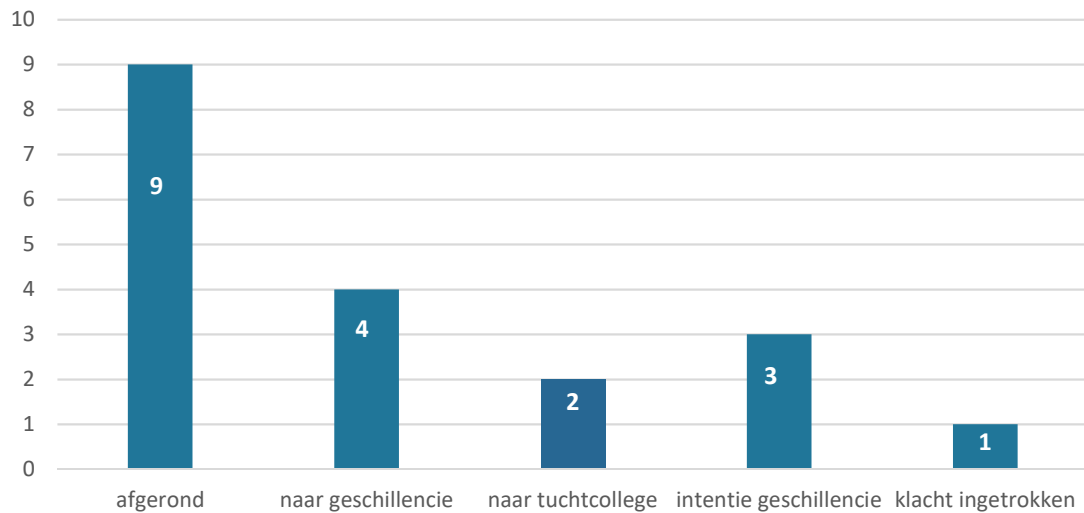
### 4.2 Opgepakte klachtzaken en voortgang

Over het gehele jaar 2020 zijn in totaal twintig klachten ingediend, waarvan een klacht, reeds besproken in de paragraaf hierboven, na screening niet is opgepakt. In totaal zijn in 2020 negentien klachten behandeld.

De negentien klachten waarvoor een klachtenfunctionaris is ingezet, zijn op een na afgerond met een afsluitbericht. Bij een klacht is de klachtenfunctionaris ingezet en heeft zij ook gesprekken gehad met klager. Klager heeft er uiteindelijk voor gekozen de klacht onderling met beklaagde op te lossen en de officiële klacht terug te trekken. Daarom is deze klacht afgesloten met een afrondingsbericht.

In 2020 waren er relatief veel klagers die bij het indienen van de klacht te kennen gaven een oordeel of uitspraak over hun klacht te willen. In totaal speelde dit bij negen klachten. Na de inzet van de klachtenfunctionaris hebben twee klagers hun klacht doorgezet naar de geschillencommissie van de SCAG en twee naar de geschillencommissie van CAMCoop. Daarnaast hebben twee klagers de klacht voorgelegd aan het tuchtcollege.

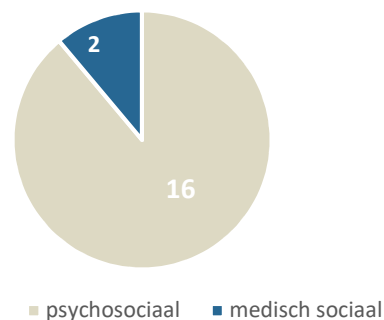
**Figuur 2: Voortgang klachtzaken in 2020**



### 4.3 Verdeling behandelde klachtzaken naar zorgveld

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

**Figuur 3: Aantal behandelde klachtzaken in 2020 naar zorgveld**



### 4.4 Type klachten

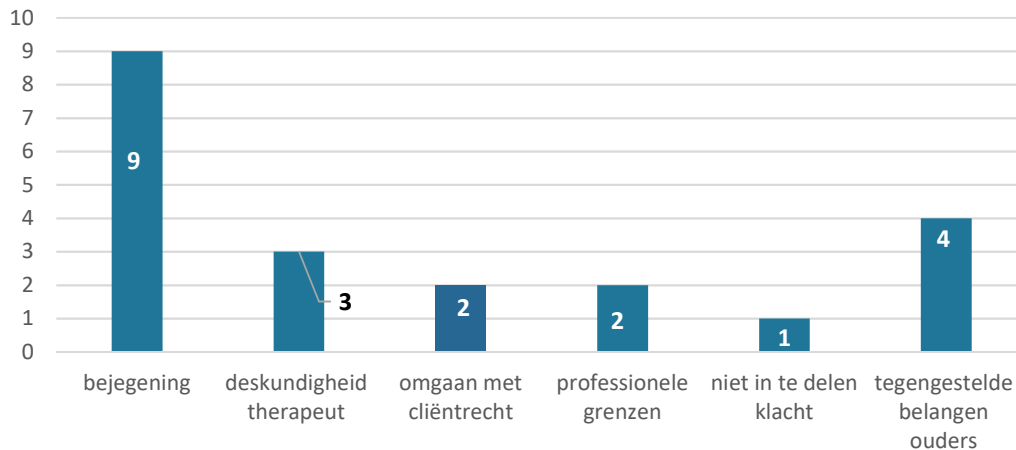
Veel van de klachten die in 2020 bij de SCAG door de klachtenfunctionaris zijn behandeld, gaan over de bejegening door de zorgaanbieder. Dit is bij negen van de achttien klachten het geval (50%). Het gaat dan om de wijze waarop de zorgaanbieder heeft gereageerd op het gedrag van cliënt, op vragen van de cliënt over de behandeling, of vragen over de factuur. Maar het betreft ook de wijze waarop de therapie door de zorgaanbieder is beëindigd. Bij drie van deze negen klachten wordt ook de deskundigheid van de therapeut

inzake de behandeling zelf ter discussie gesteld.

Verder zijn er twee klachten over het omgaan met het cliëntrecht, (11%), en gaat het bij twee klachten om de professionele grenzen van de therapeut, (11%).

Een klacht is niet binnen een categorie te plaatsen. Het bergt te veel aan punten van onvrede, 6%. De overige vier klachten deden zich voor in de situatie dat er tegengestelde belangen van ouders speelden (22%).

**Figuur 4: Type klachtzaken in 2020 in aantal**



In de volgende paragrafen beschrijven we de type klachten.

Om misverstanden te voorkomen willen we erop wijzen dat de beschreven reden van de klacht datgene is dat de klager, of ouder, 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 Bejegening

Negenmaal is er een klacht over de bejegening van de zorgaanbieder geweest. Hieronder valt het professioneel of vakkundig reageren op het gedrag of verbale uitingen van de cliënt.

##### **- professionele houding inzake reageren op onvrede of vragen over behandeling**

Zes klachten betreffen de professionele houding van de zorgaanbieder inzake het omgaan met onvrede of kritische vragen die over de behandeling zijn gesteld.

Bij twee van deze klachten speelt ook de klacht over de wijze waarop de therapeut de therapie heeft beëindigd. En bij een klacht speelde ook de wijze waarop de therapeut reageerde op vragen over de factuur mee.

Bij drie van de zes klachten wordt ook onvrede uitgesproken over de deskundigheid van de therapeut.

**- professionele houding inzake reageren op gedrag/handeling van cliënt**

Een klacht betrof de wijze van reageren op gedrag/handeling van cliënt.

**- professionele houding inzake reageren op vraag over factuur**

In twee klachten is als klacht de reactie van de therapeut op een vraag over de factuur genoemd. Bij een klacht speelde ook de wijze waarop de therapeut reageerde op vragen over de behandeling mee.

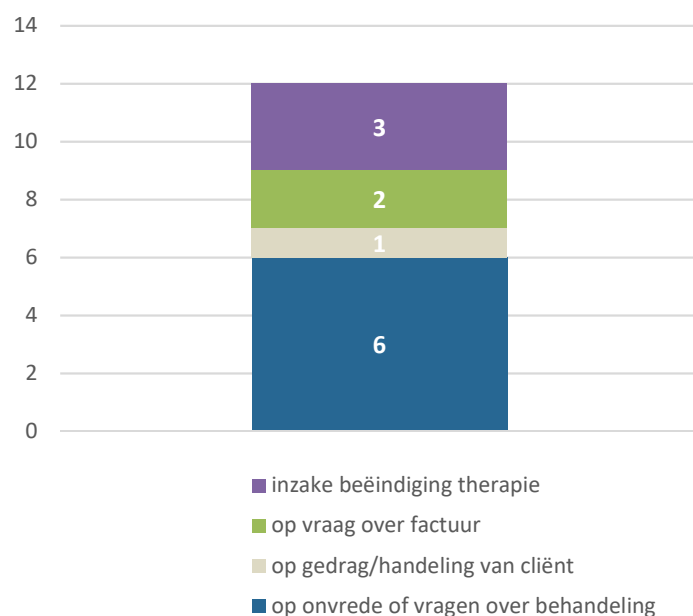
**- professionele houding inzake beëindiging therapie**

Bij drie klachten is de wijze waarop de behandelaar de therapie heeft beëindigd (ook) reden voor de klacht geweest.

Bij twee van deze klachten speelde eveneens het reageren van de therapeut op vragen over de behandeling en bij een klacht de wijze waarop de therapeut reageerde op het gedrag/handeling van cliënt.

In de regel hebben klagers de reactie van de beklagde als 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.

**Figuur 5: Bejegening met betrekking tot het professioneel reageren, c.q. handelen: (N=9\*)**



\* de onderwerpen kunnen in meerdere klachten zijn genoemd. Dat is drie keer het geval.

#### **4.6 Professioneel omgaan met cliëntrecht**

Twee klachten betreffen het omgaan met het cliëntrecht.

De ene klacht gaat erover dat informatie aan derden is verstrekt zonder toestemming van klager.

En de andere klacht betreft een therapeut die nagelaten zou hebben een geheimhoudingscontract te laten ondertekenen door beide partners en de behandelaar zelf. Daardoor zou nu vertrouwelijke informatie gebruikt worden door de ex van klager met nadelige gevolgen voor klager.

#### **4.7 Professionele grenzen**

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

Een ging over de verbale uitingen van de beklaagde waardoor klager zich onveilig heeft gevoeld. Klager voelde het als toespelingen van beklaagde op lichamelijk contact.

De andere klacht betrof het gegeven dat de therapeut vlak na beëindiging van de therapie een seksuele relatie met cliënte is aangegaan.

#### **4.8 Deskundigheid in de behandeling**

In drie klachtzaken zijn klagers om redenen niet tevreden over de behandeling zelf.

De drie klagers noemden ook als onvrede de wijze waarop de behandelaar reageerden op vragen over behandeling.

Een klager vindt dat de therapeut onvoldoende aansloot bij de problematiek en zich niet bewust was van het aanpassingsgedrag van klager.

Twee klagers vinden dat de therapeut geen zicht had op de overdracht en tegenoverdracht die binnen de behandeling speelde.

#### **4.9 Behandelsituatie tegengestelde belangen ouders**

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

Een ouder vond dat er onjuiste en niet neutrale informatie in het verslag stond.

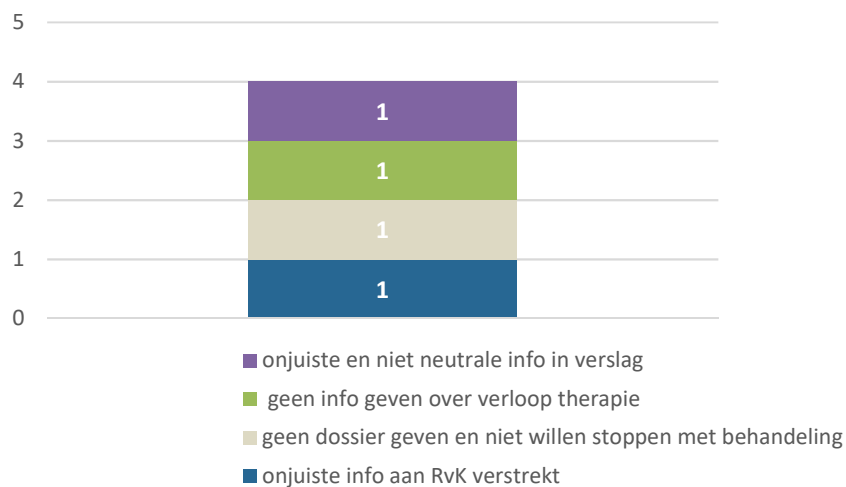
Een ouder heeft een klacht ingediend, omdat hij van de therapeut geen informatie kreeg over het verloop van de behandeling.

Een andere ouder diende een klacht in, omdat de therapeut geen dossier wilde geven en ook niet zou willen stoppen met de behandeling van zijn kind.

Tot slot een ouder die een klacht indient, omdat de therapeut informatie aan de Raad van Kinderbescherming over de ouder heeft gegeven die naar de mening van klager niet klopte.



**Figuur 6: Klachten binnen behandelingsituaties ouders met tegengestelde belangen (N=4)**



#### 4.10 Niet in te delen klachten

Er was een klacht die vele aspecten van onvrede bevatte dat deze niet in te delen is.

#### 4.11 Soort klacht naar zorgveld

We hebben eerder de verdeling van de klachten over de zorgvelden laten zien, namelijk twee klachten in het medische sociale zorgveld en zestien in het psychosociale zorgveld. De klacht uit het medisch sociale zorgveld betrof in alle twee de zaken de wijze van reageren door de behandelaar op vragen over behandeling. Bij een zaak bevatte de klacht ook onvrede over de deskundigheid van de behandelaar.

#### 4.12 Wat opvalt

We stelden in de inleiding van deze rapportage de vraag: Zou de pandemie van invloed zijn op de type klachten en op de afhandeling ervan? Dit is uiteraard niet objectief vast te stellen. Maar we kunnen wel benoemen wat opvalt. In de eerste drie jaren van de Wkkgz zijn er drie klachten doorgegaan naar de geschillencommissie. Dat waren er twee in 2017, het eerste jaar van de Wkkgz, en één in 2018. In het jaar 2020 zijn er vier klagers die hun klacht voor een oordeel voorleggen aan de geschillencommissie.

Ook zijn in de drie voorgaande jaren twee klachten doorgegaan naar het tuchtcollege. In 2020 zijn er twee klagers die de klacht voorlegden aan het tuchtcollege.

Mogelijk dat bij de aanloop naar de klacht en bij het doorzetten van de klacht voor een oordeel, de spanning rondom de pandemie een rol speelde, maar dit is niet objectief vast te stellen.

In de type klachten van 2020 zien we geen opvallende veranderingen.

## 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 merkbare gevolgen voor de cliënt.

Een incident kán dus zonder gevolgen zijn. Als een incident geen merkbare 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 merkbare 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 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 2020 zijn twee incidenten gemeld in het SCAG VIM-register.

De incidenten zijn volgens de melders artikel 9 gebeurtenissen zonder merkbare gevolgen voor de cliënt. Hoewel bij een incident niet in te schatten was of het een merkbaar gevolg heeft.

## 5.2 Beschrijving en oorzaak van de incidenten

Een incident betrof het feit dat de werktas met laptop, agenda en enkele cliëntdossiers uit een draagbare fietstas is gestolen. Door na verlaten van de praktijk, een door meerdere mensen gehuurde praktijkruimte, onderweg naar huis boodschappen te doen, bleef de werktas in de fietstas achter.

Het andere incident was dat de yogablokken om de benen van de cliënt te ondersteunen, niet voorafgaand aan de behandeling waren schoongemaakt. De praktijk was door de Corona-maatregelen lange tijd gesloten geweest. Het betrof de eerste sessie en door alle aandacht aan de preventiemaatregelen te geven, is het schoonmaken van de yogablokken over het hoofd gezien.

## 5.3 Bespreking incident met cliënt en collega's

De incidenten zijn met de betreffende cliënt besproken.  
Eén therapeut heeft het incident besproken in de intervisiegroep.

## 5.4 Geleerde lessen

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

Bij het verlies van de werktas heeft de therapeut zich voorgenomen na de werkdag eerst de werktas op te bergen alvorens een andere activiteit te ondernemen.

Bij de niet schoongemaakte yogablokken heeft de therapeut deze op de schoonmaaklijst gezet. Elk item op deze lijst wordt na schoonmaak afgetekend. Zo kan de therapeut voorafgaand aan de behandeling zien of ze al dan niet zijn schoongemaakt.

## 6 Leren van klachten

---

De SCAG zet ook in op een belangrijk aspect van de Wkkgz, namelijk het leren van klachten. In de landelijke evaluatie van de Wkkgz door ZonMw is dit aspect meegenomen in het onderzoek. (Evaluatie van de Wkkgz, ZonMw, Den Haag, januari 2021)

In de conclusie schrijven zij: '(..) Tegelijkertijd is het maar de vraag of alle zorgaanbieders die onder de Wkkgz vallen al in voldoende mate 'lerende organisaties' zijn.' (pg 208)

Een aanbeveling die wordt gedaan is: 'Ontwikkel een toepassingskader met betrekking tot de Wkkgz waarin het belang van een lerende organisatie voorop wordt gesteld.' (pg. 208)

Op basis van de klachten die binnenkomen wil de SCAG beroepsverenigingen en zorgaanbieders ondersteunen in hun kennis en/of professionele houding om deze te verbeteren en mogelijke lacunes hierin op te lossen. Daarom deelt de SCAG elk jaar met de beroepsverenigingen de klachten die zijn binnengekomen, met:

- een individuele rapportage voor iedere beroepsvereniging bij wie een klacht is binnengekomen;
- een algemene jaarrapportage;
- een bijeenkomst voor de beroepsverenigingen om de uitkomsten te bespreken

We hebben de beroepsverenigingen afgelopen jaar gevraagd hoe zij dit ervaren?

Door de ervaring met de klachten en door de soort adviesvragen die de SCAG krijgt, denkt de SCAG er goed aan te doen om gerichte workshops aan te bieden. Bijvoorbeeld over het delen van informatie met derden. Maar wat vinden de beroepsverenigingen hiervan?

### 6.1 Waardering

De dienstverlening van de SCAG wordt overwegend positief beoordeeld door de beroepsverenigingen. Dit laat zich zien in de cijferwaardering van de dienstverlening. Gemiddeld is een 8.1 gegeven.

Men vindt dat de SCAG openstaat voor vragen, dat er duidelijke antwoorden komen en dat er een vriendelijke bejegening is.

De jaarlijkse individuele rapportage per beroepsvereniging, als er klachten zijn aangemeld, wordt gewaardeerd. Men vindt het leerzaam, het geeft overzicht en het stimuleert de beroepsvereniging na te denken over de klacht, de impact ervan en wat er nodig zou zijn om deze klacht te voorkomen.

Ditzelfde geldt voor de jaarlijkse algemene rapportage.

Ook de jaarlijkse bijeenkomst die de SCAG organiseert wordt positief gewaardeerd. Men vindt het leerzaam en fijn om met elkaar te leren van klachten. Het wordt ervaren als verbindend in het samenwerken aan kwaliteit en het stimuleert de beroepsvereniging na te denken over de klacht, de impact ervan en wat er nodig zou zijn om deze klacht te



voorkomen.

## 6.2 Inzet op kennis

Een andere situatie is het gegeven dat de SCAG op basis van de klachten workshops organiseert. Er zijn mensen die dit waarderen en het fijn vinden dat de SCAG dit doet en daar deskundigen voor weet aan te trekken. Dat scheelt hen werk.

Maar er is ook het geluid dat de SCAG de beroepsvereniging hier dan wel in mee moet nemen en dat workshops in samenwerking met beroepsverenigingen de band versterkt. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor de SCAG.

Verder is beroepsverenigingen gevraagd of zij het op prijsstellen, of zouden stellen, als de SCAG ook beroepsverenigingen adviseert of reglementen ontwikkelt. Bijvoorbeeld bij het reageren op meldingen of situaties die zich in de praktijk voordoen en die niet onder de Wkkgz vallen. Denk aan klachten die binnenkomen over opleiding/training van een lid.

Drie beroepsverenigingen geven te kennen dit niet op prijs te stellen. Drie vinden het daarentegen een mooi aanbod en vinden het ook passen bij de SCAG. En zeven beroepsverenigingen vinden dat de SCAG daarmee beroepsverenigingen helpt om zich op dit punt (ook) te professionaliseren. En een vindt het fijn dat de SCAG dit doet, omdat dit de beroepsvereniging werk scheelt.

De paar opmerkingen die zijn gemaakt bij de antwoordmogelijkheid *anders*, zoals: *niet alles in regeltjes vastleggen* en *ik weet niet in te schatten hoeveel macht de SCAG dan krijgt om overal mee bezig te zijn* laten de SCAG zien dat het belangrijk is steeds weer af te stemmen met de beroepsverenigingen.

## 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 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 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 pver 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.

