

# ZICHT OP KLACHTEN

Binnen de complementaire gezondheidszorg in 2020



# 19 klachten

1 klacht is tijdens proces ingetrokken

**16** psychosociaal

**2** medisch sociaal

**11** van beroepsverenigingen  
**9** van zorgverleners  
**1** van cliënten

## Thema's

**1** verschil tussen vertrouwenspersoon en contactpersoon opvang klachten als leden bij verschillende beroepsorganisaties zijn aangesloten, wanneer is aansluiting bij SCAG nodig

vragen over aansluiting bij de SCAG, zoals mag een echtpaar als 1 persoon aangesloten zijn

advies over de behandeling van een melding, die niet op grond van de Wkkgz-klachtenregeling kon worden behandeld

**1** aansluiten bij de SCAG als maatschap of vennootschap. Of van een zzp'er die lid was van een beroepsorganisatie die geen overeenkomst heeft met de SCAG

het aangaan van een gesprek met een ouder waarvan de kans als groot werd ingeschat dat dit tot en klacht zou leiden

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

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?

**1** behandelaar wil geen factuur verstrekken voor de contant betaalde behandeling

**1** melding door derden



**18** zaken afgerond door klachtenfunctionaris

**4** naar geschillencommissie  
**3** intentie geschillencommissie  
**2** naar tuchtcollege

# 21 adviesvragen

**1x**

## Niet hygiënische situatie

Yogablokken om de benen van cliënt te ondersteunen, niet voorafgaand aan de behandeling schoongemaakt

## Oorzaak

E eerste sessie na sluiten praktijk door de Corona-maatregelen. Alle aandacht ging naar de preventiemaatregelen. Schoonmaken van de yogablokken over het hoofd gezien

## Les

Schoonmaken van de blokken op de schoonmaaklijst gezet. Elk item op deze lijst wordt na schoonmaak afgetekend. Zo is voor de behandeling te zien of ze al dan niet zijn schoongemaakt.



Klager viel niet onder het begrip cliënt van de Wkkgz

**1** niet-opgepakte klacht

Zorgen over de vermenging van het hulpverlenerschap van een therapeut met het pastoraal werk.

**9** over bejegening door therapeut  
**3** over deskundigheid van therapeut  
**2** over omgaan met cliëntrecht  
**2** over professionele grenzen therapeut  
**4** bij tegengestelde belangen ouders  
**1** niet in te delen klacht

- |  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
| <b>6</b> Professionele houding inzake reageren op onvrede of vragen over behandeling | <b>1</b> kritiek op de behandeling zelf                    | <b>1</b> informatie aan derden verstrekt zonder toestemming van klager              | <b>1</b> verbale uitingen van therapeut beleefd als toespelingen op lichamelijk contact | <b>1</b> onjuiste en niet neutrale informatie in het verslag |
| <b>1</b> Professionele houding inzake reageren op gedrag/handeling van cliënt        | <b>2</b> onvoldoende bewust van overdracht tegenoverdracht | <b>1</b> geen geheimhoudingscontract ondertekend door beide partners en behandelaar | <b>1</b> vlak na beëindiging van de therapie een seksuele relatie met cliënte aangegaan | <b>1</b> geen info geven over verloop therapie               |
| <b>2</b> professionele houding inzake reageren op vraag over factuur                 |  |   |   | <b>1</b> geen dossier geven en niet stoppen met behandeling  |
| <b>3</b> professionele houding inzake beëindiging therapie                           |  |   |   | <b>1</b> onjuiste info aan RvK verstrekt                     |

## 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 kúnnen gaan.

**2** meldingen VIM



## 1x Werktas gestolen

Werktas met laptop, agenda en enkele cliëntdossiers uit een draagbare fietstas gestolen

## Oorzaak

Door na verlaten van de praktijk onderweg naar huis boodschappen te doen, en de werktas in de fietstas te laten.



## Les

Nooit andere activiteiten doen met werktas bij de hand