

Zicht op klachten binnen de complementaire zorg

Uitvoering van de Wkkgz in 2024

April 2025



Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg

Colofon

Auteur

Ineke Dicker

Titel

Zicht op klachten binnen de complementaire zorg.
Uitvoering van de Wkkgz in 2024

Datum

02 april 2025

Inhoud

1	Inleiding.....	4
2	De organisatie SCAG	5
2.1	Bestuur en secretariaat	5
2.2	Klachtenfunctionarissen.....	5
	Op het moment dat een klacht als geschil aan de geschillencommissie wordt voorgelegd, kan de zorgaanbieder die het betreft voor drie gesprekken kosteloos een beroep doen op de vertrouwenspersoon.	5
2.4	De Geschillencommissie	5
2.5	De klachtencommissie Jeugdwet.....	5
2	Relatie met het veld	6
3.1	Aansluiting beroepsverenigingen	6
3.2	Klachtenregeling en klachtenreglement	6
3.3	Voorlichting en overdracht kennis	6
3	Beeld van de klachten.....	7
4.1	Opgepakte klachtzaken en voortgang.....	7
4.2	Verdeling behandelde klachtzaken naar zorgveld	9
4.3	Type klachten	10
4.4	Soort klacht naar zorgveld	10
4.6	Omgaan met cliëntrecht.....	11
4.7	Bewaken professionele grenzen	11
4.8	Niet in behandeling genomen klachten	11
	Tweemaal heeft de klachtenfunctionaris zelf de bemiddeling gestopt:	12
4.10	Beslissingen op (afgeronde) klachten	12
5	Feedback van beklagden en klagers	12
5.1	ERVARING VAN BEKLAAGDEN MET KLACHTBEHANDELING	13
5.4	ERVARING VAN KLAGERS MET KLACHTBEHANDELING	15
5.8	Mogelijke lijn in afgelopen jaren	17
6	Ervaring van klagers met beroepsvereniging	19
7	Veilig incident melden.....	19
7.1	Aantal en ernst van de incidenten	20
8	Feedback van beroepsverenigingen	21
9	Aanbevelingen.....	23



1 Inleiding

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 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 zorgaanbieder 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 zorgaanbieder wordt geacht aangesloten te zijn bij een geschillencommissie en een klachtenfunctionaris te kunnen inzetten (en vertrouwenspersoon) 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 zorgaanbieders van een klachtenfunctionaris en aansluiting bij de Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg (GCG) die geschillen, ingediend over deze zorgaanbieders, behandelt. Voor klachten met betrekking tot jeugdzorg heeft de SCAG in 2022 de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet (OKJ) opgericht.

Als de cliënt een klacht indient, wordt in de lijn van de wet eerst een klachtenfunctionaris ingezet. Deze kijkt of klager en beklaagde 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 bindende uitspraak over het geschil doet. De klacht kan ook neergelegd worden bij het tuchtcollege (TCZ) waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.

In deze jaarrapportage laten we zien welke klachten er waren in 2024. Hoe verliep de klachtbehandeling door de klachtenfunctionarissen en gingen er klachten door naar de geschillencommissies, klachtencommissie Jeugd of het tuchtcollege?

Bij het interpreteren van de Klant Tevredenheid Onderzoeken (KTO) bleek dat 2 klagers geen cijferwaardering hebben gegeven en niet alles hebben ingevuld.

Bij de klagers wordt er weinig eigen feedback verstrekt, mogelijk valt hier meer respons uit te halen met andere vraagstellingen.



2 De organisatie SCAG

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 ondergebracht bij 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, werd uitgevoerd door de secretaris.

2.2 Klachtenfunctionarissen

De SCAG heeft een poule van klachtenfunctionarissen. Zij zijn allen 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. De klachtenfunctionarissen zijn op basis van een Overeenkomst van Opdracht (OVO) bij de SCAG werkzaam.

2.3 Vertrouwenspersoon

De SCAG heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon, die werkzaam is op basis van een OVO.

Op het moment dat een klacht als geschil aan de geschillencommissie wordt voorgelegd, kan de zorgaanbieder die het betreft voor drie gesprekken kosteloos een beroep doen op de vertrouwenspersoon.

2.4 De Geschillencommissie

Vanaf 1 januari 2023 behandelt de GCG, Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg, de ingediende geschillen over bij een SCAG geregistreerde zorgaanbieder. De geschillencommissie wordt gevormd door een voorzitter (jurist), 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.

2.5 De klachtencommissie Jeugdwet

De behandelingen die door zorgaanbieders worden gegeven binnen het kader van de Jeugdwet, vallen niet onder de Wkkgz. Dit zijn vaak trajecten die vanuit een gemeente worden betaald. 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 een gespecialiseerde, onafhankelijke klachtencommissie volgens een procedure gebaseerd op de Jeugdwet.

Binnen de Jeugdwet kan de klager zijn klacht ook direct ter behandeling bij de klachtencommissie leggen. Een klager kan dus besluiten geen inzet van de klachtenfunctionaris vanuit de SCAG te willen.

2 Relatie met het veld

3.1 Aansluiting beroepsverenigingen

Van de 22 beroepsvereniging en 1 organisatie die bij de SCAG in 2024 zijn aangesloten, hebben 16 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. 7 beroepsverenigingen behoren tot het medisch sociale zorgveld en 9 tot het psychosociale zorgveld.

6 beroepsverenigingen hebben de aansluiting bij de SCAG niet collectief geregeld, maar individueel. In totaal waren er in 2024 5025 zorgaanbieders aangesloten bij de SCAG.

3.2 Klachtenregeling en klachtenreglement

Alle aangesloten beroepsverenigingen hebben via de SCAG voor de aangesloten zorgaanbieders een klachtenregeling, die in navolging van artikel 13 punt 2 van de Wkkgz is vastgesteld in overeenstemming met Zorgbelang Inclusief.

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. Folders zijn beschikbaar en te downloaden van de site. De zorgaanbieders kunnen de folder in hun praktijk leggen om cliënten te informeren over hun klachtrecht.

Op 16 mei 2024 vond de jaarlijkse bijeenkomst met de contactpersonen klachten en bestuursleden van de beroepsverenigingen plaats. In deze bijeenkomst is een beeld gegeven van de klachten die zijn behandeld in 2023. Ook is aandacht gegeven aan de VIM meldingen.

Er is stilgestaan bij de wisselingen van het bestuur. Anneke Dorrestein is afgetreden als secretaris en Annemarie Smilde als voorzitter. Zij werden bedankt voor hun inspanningen voor de SCAG. Anneke is vanaf de oprichting betrokken geweest bij de SCAG. Marcel van Kempen is de nieuwe voorzitter, Ineke Dicker de nieuwe secretaris en Rens van der Hout blijft aan als penningmeester.

De nieuwe bestuursleden hebben in 2024 mogen ervaren hoe de processen rond klachten en geschillen (kunnen) verlopen, wat de (wettelijke) kaders zijn en hoe daar uitvoering aan wordt gegeven. Het motto van de SCAG is: "Van een klacht kun je leren".



De SCAG wil invulling geven aan een laagdrempelige klachten- en geschillenregeling en tevens de aangesloten zorgaanbieders in de gelegenheid stellen hun dienstverlening te verbeteren. Hiervoor is terugkoppeling over klachten en hoe deze behartigd zijn van belang.

Om de bewustwording bij zorgaanbieders te vergroten kunnen er op basis van die ervaringen specifieke workshops worden aangeboden.

Annemarie Smilde (juriste) heeft op verzoek van een beroepsvereniging in november een tweetal workshops gehouden voor de leden van die vereniging. De thema's waren 'suicide' en 'beëindiging behandelrelatie'.

Samen met de Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg in Den Haag, waar de SCAG bij is aangesloten, zijn de processen nog eens op elkaar afgestemd met als doel de aangesloten beroepsverenigingen en daarmee de bij ons geregistreerde zorgaanbieders beter te ondersteunen in hun praktijkvoering. Daarbij stond in 2024 het onderwerp 'praktijk beëindiging' centraal. Hoe is een 'uitloop' geregeld, wat betekent dat qua verzekering en wat zijn de consequenties als dit niet goed is geregeld. Dit onderwerp zal ook in 2025 verder belicht worden.

In 2024 heeft de SCAG haar 'pool' van ervaren klachtenfunctionarissen uitgebreid zodat er professioneel en adequaat gereageerd kan worden op voorkomende klachten.

3 Beeld van de klachten

In dit hoofdstuk geven we een beeld van de klachten die in 2024 bij de SCAG 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 2024 zijn in totaal 27 klachten ingediend, waarvan 2 klachten niet ontvankelijk waren. 2 zaken zijn teruggetrokken na inbreng, dus niet opgepakt.

23 klachten zijn door een klachtenfunctionaris opgepakt. Daarvan zijn er 17 afgerond met een afsluitbericht en 6 met een afrondingsbericht.

Er is sprake van een afrondingsbericht als klager geen contact met beklagde wil over de klacht. Dan kan beklagde niet van de klacht op de hoogte gebracht worden. Beklaagde kan dan dus ook geen reactie geven op de klacht.

Als de klacht is behartigd door een klachtenfunctionaris wordt er een afsluitbericht geschreven, ook wel beslissing genoemd door de SCAG. Hierin is de repliek van beklagde op de klacht opgenomen en ook wat de beklagde denkt te aan te passen in het zorgaanbod.

Afsluitberichten 17x

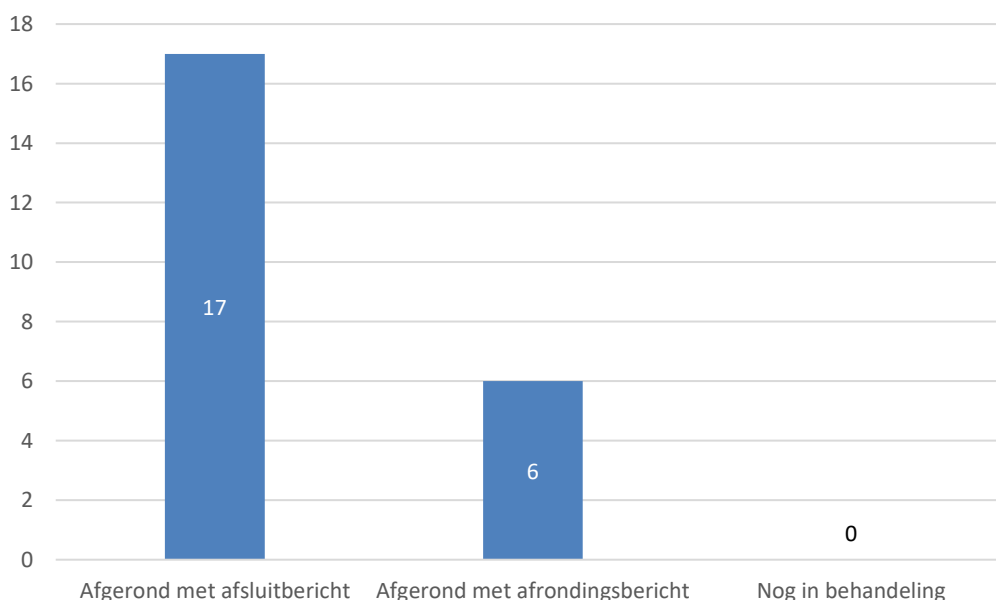
- 6 klagers zijn tevreden met de bemiddeling en de respons van de beklaagde en sluiten de klacht na inzet van de klachtenfunctionaris af.
- 3 klagers zijn ontevreden met de reactie van beklaagde, maar sluiten toch af.
- 8 klagers geven te kennen een oordeel of uitspraak over hun klacht te willen, hiervan hebben:
 - 6 klagers de intentie om deze vraag neer te leggen bij de Geschillencommissie
 - 1 klager overweegt hiervoor naar het tuchtcollege te gaan
 - 1 klager is doorgegaan naar de Onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet.

Bij de Geschillencommissie is in 2024 daadwerkelijk 1 klacht opgenomen. Er zijn 2 zaken behartigd, waarvan 1 zaak in 2023 was ingediend. Bij het tuchtcollege is geen zaak behartigd in 2024.

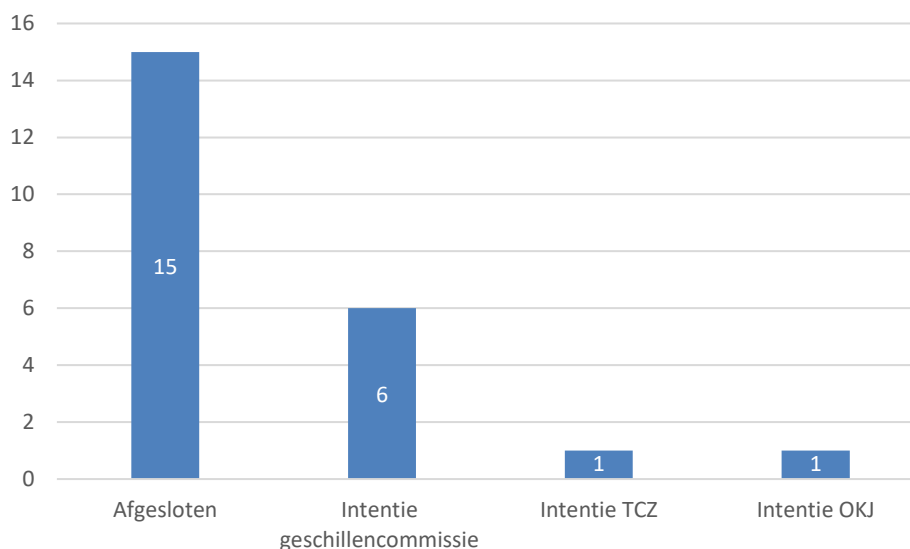
Afrondingsberichten 6x (beklaagde wordt niet op de hoogte gebracht)

- 2 klagers hebben de klacht afgerond, maar willen dat de beroepsvereniging op de hoogte wordt gebracht van hetgeen zich heeft voortgedaan in de behandelrelatie. Dit moet een klager zelf doen en dat kan niet anoniem
- Van 4 klagers is het onduidelijk hoe zij de behartiging hebben ervaren.

Figuur 1: Voortgang klachtzaken in 2024 (N=23)



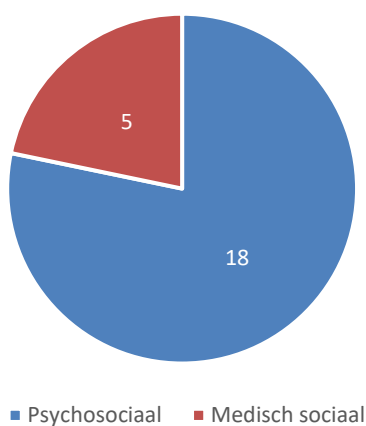
Figuur 2: Intentie klager na afronding eerste traject (N=23)



4.2 Verdeling behandelde klachtzaken naar zorgveld

- 18 opgepakte klachten betroffen een zorgaanbieder die lid is van een beroepsvereniging behorend tot het psychosociale zorgveld.
- 5 klachten betroffen een zorgaanbieder die lid is van een beroepsvereniging, of praktijk, behorend tot het medisch sociale zorgveld.

Figuur 3: Aantal opgepakte klachtzaken in 2024 naar zorgveld (N=23)



4.3 Type klachten

In dit hoofdstuk geven we de klachten naar type weer.
De beschreven reden is datgene wat de klager heeft gepercipieerd.
Deze beschrijving zegt dus niets over de gegrondheid of juistheid van de formulering van de klacht.

- 6 van de 23 klachten betreffen het omgaan met het cliëntrecht.
- 13 klachten zijn te scharen onder de bejegening van de zorgaanbieder.
- 4 klachten betreffen het bewaken van professionele grenzen.

4.4 Soort klacht naar zorgveld

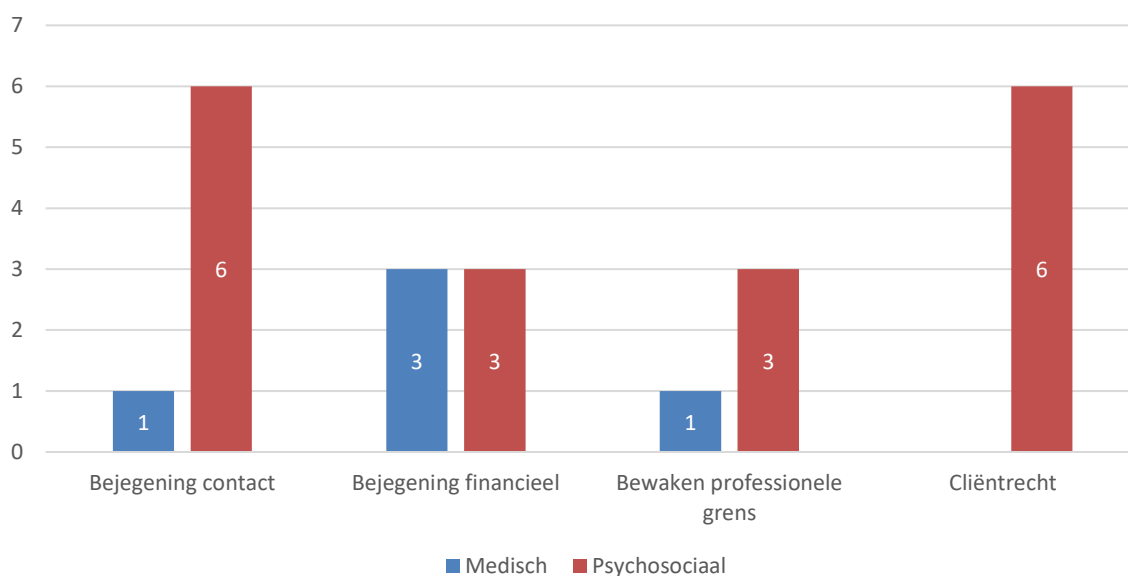
De klachten uit het **medisch sociale zorgveld** betrof:

- 1x bejegening in het contact
- 3x de bejegening op financiële compensatie
- 1x het bewaken van de professionele grenzen

De klachten uit het **psychosociale zorgveld** betroffen:

- 6x cliëntrecht
- 6x bejegening in het contact
- 3x bejegening op financiële compensatie
- 3x bewaken van de professionele grenzen

Figuur 4: Type klachtzaken in 2024 in aantal (N=23)



4.5 Bejegening door zorgaanbieder

Onder bejegening verstaan we

- het professioneel of vakkundig reageren op het gedrag of verbale uitingen van de cliënt
- dat een cliënt zich te veel gedwongen voelt om mee te gaan in de gedachten of het aanbod van de zorgaanbieder
- dat onnodig verleende sessies in rekening zijn gebracht of dat er onnodig betaald is voor medicatie
- het (op voorhand) moeten betalen van een (uitgebreid) therapie aanbod wat niet aansloot bij de vraag van de cliënt
- dat een client zich niet gezien of gehoord voelt
- dat een client onveiligheid heeft ervaren
- een vraag om vergoeding wegens opgelopen fysieke schade

4.6 Omgaan met cliëntrecht

Klachten betreffen:

- het zonder toestemming delen van informatie met derden met nadelige gevolgen voor cliënt
- het niet op verzoek vernietigen van het dossier
- het zonder toestemming van een ouder een behandeling verrichten bij een kind

4.7 Bewaken professionele grenzen

Klachten betreffen:

- het overschrijden van fysieke grenzen
- het overschrijden van psychische grens (door de zorgaanbieder ingezette acties die beschadigend hebben uitgewerkt op de cliënt)

4.8 Niet in behandeling genomen klachten

Tweemaal is een klacht ingediend waarvan niet duidelijk kon worden wat nu speelde voor klager:

- 1x is er veel actie ondernomen om contact te krijgen, maar klager reageerde hier niet of nauwelijks op. De klachtenfunctionaris heeft zelf de klacht afgerond
- 1x heeft klager zelf de klacht ingetrokken.

Twee klachten zijn niet ontvankelijk verklaard:

- 1x omdat de zorgaanbieder geen lid was van de SCAG en
- 1x omdat het geschil met de zorgaanbieder via een andere organisatie liep.

De ontvankelijkheid van klachten voor de SCAG wordt beoordeeld door de coördinator klachtenfunctionaris en waar nodig wordt dit in overleg met de juriste gedaan.



4.9 Niet bemiddelbare klachten

Tweemaal heeft de klachtenfunctionaris zelf de bemiddeling gestopt:

- 1x gaf een zorgaanbieder aan dat die niet in een bemiddelingsgesprek kon komen met de cliënt, wat onbevredigend voelde
- 1x lukt het niet om een dialoog tussen zorgaanbieder en cliënt op gang te krijgen

4.10 Beslissingen op (afgeronde) klachten

- 1x is een dossier op verzoek vernietigd
- 4x is er een gesprek aangegaan waar de uitslag niet bevredigend van was
 - 3x heeft de klager het erbij gelaten
 - 1x wordt er een vervolgstap overwogen naar GCG
- 3x is er excuus aangeboden door de zorgaanbieder en heeft de zorgaanbieder gereflecteerd op het eigen functioneren
- 1x is er excuus aangeboden door de zorgaanbieder, maar heeft de klager hier niet op gereageerd
- 2x is er geen respons meer gekomen van de klager
- 2x is er excuus aangeboden door de zorgaanbieder en is er een financiële compensatie gegeven
- 1x is er excuus aangeboden door de zorgaanbieder en is er geen financiële compensatie gegeven; overweging om door te gaan naar de GCG
- 6x was er geen reflectie merkbaar bij de zorgaanbieder
 - 5x is de overweging gemaakt om door te gaan de GCG/OKJ
 - 1x is de overweging gemaakt om door te gaan naar de TCZ
- 3x wilde/durfde klager niet in gesprek te gaan met de zorgaanbieder
 - 1x heeft klager het hierbij gelaten
 - 2x is klager begeleid bij het melden aan de beroepsvereniging

5 Feedback van beklaagden en klagers

Onder klagers en beklaagden zijn anonieme klanttevredenheidsonderzoeken uitgezet. Van de feedback die hieruit komt wil de SCAG leren om de processen verder te verbeteren. 15 van de 17 beklaagden hebben hier gehoor aangegeven (88%). Bij 6 klachten is de beklagde niet geïnformeerd over de klacht en heeft daarom ook geen verzoek om terugkoppeling ontvangen.

Bij de 23 klagers hebben er 12 gereageerd (52%).



5.1 ERVARING VAN BEKLAAGDEN MET KLACHTBEHANDELING

Ervaring met de klachtenfunctionaris

- 11 van de 15 beklaagden geven te kennen dat zij de houding van de klachtenfunctionaris hebben ervaren als steunend en neutraal naar de klager en naar henzelf
- 1 beklaagde heeft de klachtenfunctionaris als steunend en neutraal ervaren naar zichzelf, maar heeft geen ervaring met de houding van de klachtenfunctionaris naar klager
- 1 beklaagde heeft de klachtenfunctionaris als steunend en partijdig naar de cliënt ervaren
- 1 beklaagde heeft deze vraag niet beantwoord
- 1 was negatief

Informatieverstrekking door de klachtenfunctionaris

- 1 was negatief
- 14 beklaagden geven aan dat de klachtenfunctionaris hen voldoende informatie heeft gegeven over de procedure van de klachtbehandeling

Uitleg over verloop procedure:

- 12 beklaagden vinden dat zij voldoende uitleg hebben gekregen van de klachtenfunctionaris over de stappen die werden gezet in de klachtbehandeling en het waarom van die stappen
- 2 geven aan soms wel en soms niet voldoende uitleg te hebben ervaren
- 1 was negatief

Is de beklaagde geholpen met inzet van klachtenfunctionaris:

- 9 van de 15 beklaagden zijn positief, zij geven aan dat de klachtenfunctionaris hen heeft geholpen om constructief te reageren op de klacht.
- 6 beklaagden ervaren dat de klachtenfunctionaris eraan bijgedragen heeft om duidelijk te krijgen wat nu werkelijk de klacht of onvrede van de cliënt is

Ervaringen beklaagden met afronding klacht:

- 5 beklaagden kunnen nu begrijpen van de klacht/onvrede van de cliënt is.
- 3 beklaagden heeft de klachtenfunctionaris eraan bijgedragen om met cliënt in gesprek te kunnen gaan.
- 1 beklaagde geeft aan dat de situatie echt is opgelost.
- 1 beklaagde geeft aan voortaan beter de eigen intuïtie te volgen en grenzen aan te geven bij klanten met psychoses.

5.2 FEEDBACK VAN BEKLAAGDEN OP KLACHTBEHANDELING

Een klacht ontvangen heeft impact, hoe je het ook wendt of keert. We vroegen daarom beklaagden of de ervaring met de inzet van een klachtenfunctionaris hen heeft geholpen om er in de toekomst rustiger op te kunnen reageren.

Voor 7 beklaagden is dit het geval. 4 beklaagden denken niet dat hun huidige ervaring van invloed is op hun reactie bij een mogelijke volgende klacht.



Feedback op ervaring

- Door het verhaal los van de emoties van beide partijen te benaderen bleef het ook feitelijk en toch recht doende aan de beleving van beiden
- Ze legde me de stappen uit, ze koppelde terug naar de cliënt en ze bleef zeer rustig en vriendelijk, zonder oordeel
- Ze toonde begrip voor mijn eerste paniek en bleef helder, duidelijk en onpartijdig het proces begeleiden
- Ik had graag nog wat extra steun ontvangen na afhandeling van de klacht, aangezien cliënt het er niet bij liet zitten
- Het proces was heel open en de communicatie duidelijk
- Ze was naar beide partijen neutraal, en heeft bij onduidelijkheid mijn vragen goed beantwoord en duidelijk aanwijzingen gegeven
- Ze herhaalde de vragen en de antwoorden van beide en gaf geen enkele mening hierover, maar zorgde ervoor dat wij elkaar konden spreken en dat ieder gehoord werd geven waar ik meer uitleg kon geven
- De klachtenfunctionaris heeft alles gedaan, wat in zijn mogelijkheden lag. Hij wilde me bijstaan in het bespreken van mijn klacht. Dit heeft hij niet kunnen doen omdat de zorgaanbieder weigert in gesprek te gaan. Er is jammer genoeg niets opgelost.

5.3 Waardering in cijfer uitgedrukt

- 8 van de 15 beklaagden geven aan heel tevreden te zijn met de inzet van een klachtenfunctionaris.
- zijn tevreden met de inzet.
- 2 zijn neutraal.
- 1 beklaagde heeft geen cijfer gegeven.

De waardering die zij uitdrukten voor de klachtenfunctionaris in een cijfer is gemiddeld een **7,9**

5.4 ERVARING VAN KLAGERS MET KLACHTBEHANDELING

- 4 van de 12 klagers geven te kennen dat zij de houding van de klachtenfunctionaris hebben ervaren als steunend en neutraal naar zowel beklagde en naar henzelf
- 3 klagers hebben de klachtenfunctionaris als steunend en neutraal naar de zorgaanbieder ervaren
- 1 klager vond de houding van de klachtenfunctionaris steunend en partijdig naar zichzelf
- 1 klager heeft de hele klachtbehandeling als uiterst negatief ervaren, dus ook de houding van de klachtenfunctionaris
- 1 klager had er geen oordeel over
- 2 klagers hebben deze vraag niet beantwoord

Attitude van de klachtenfunctionaris

- 10 klagers geven aan dat de klachtenfunctionaris hen serieus nam
- 1 klager is negatief
- 1 klager voelt zich deels serieus genomen
- 11 klagers vinden dat ze met respect zijn behandeld door de klachtenfunctionaris
- 11 klagers ervoeren begrip van de klachtenfunctionaris voor de situatie waarover de klacht ging
- 11 klagers ervoeren de ruimte om hun verhaal te kunnen doen
- 1 klager heeft de behandeling door de klachtenfunctionaris als negatief ervaren
- 10 klagers vinden dat de klachtenfunctionaris zorgvuldig werkte
- 1 klager is negatief
- 1 klager vindt dit deels

Informatieverstrekking door de klachtenfunctionaris

- 9 klagers vinden dat de klachtenfunctionaris voldoende informatie heeft gegeven over de procedure van de klachtbehandeling
- 1 klager heeft dit als neutraal ervaren
- 2 klagers hebben de informatievoorziening als onvoldoende ervaren

Uitleg over verloop procedure en genomen stappen:

- 9 klagers vinden dat de klachtenfunctionaris voldoende informatie heeft gegeven over de procedure en het waarom van de genomen stappen
- 1 klager heeft dit als neutraal ervaren
- 2 klagers hebben geen duidelijkheid gehad bij de procedure en geen uitleg ervaren



In de toelichting blijkt dit eenmaal te gaan om het feit dat het klachtenformulier niet goed is doorgekomen. Een klager geeft aan dat het onduidelijk is wat de SCAG met de klacht heeft gedaan en vraagt zich af of er 'controle' is op de zorgaanbieder. Het voelt niet voor de klager dat er iets veranderd is aan de situatie.

Is de klager geholpen met inzet van klachtenfunctionaris

- 3 klagers zijn geholpen met het onder woorden brengen van de klacht
 - 1 klager met wat de bedoeling was van de klacht
 - 6 klagers voelden zich geholpen om het gesprek aan te gaan met beklagde
 - 2 klagers hebben met een goed gevoel de klacht hebben kunnen afsluiten
-
- 4x bood de klachtenfunctionaris uitzicht op een oplossing
 - 3x is er geen oplossing gevonden
 - 2x waren de ervaringen neutraal
 - 1x werd deels een oplossing ervaren
 - 2x was er geen respons op de vraag

Opnieuw gebruik maken van een klachtenfunctionaris bij een klacht

- 6 klagers geven aan opnieuw een klachtenfunctionaris te willen gebruiken bij een klacht
- 1 klager is neutraal
- 3 klagers geven aan niet opnieuw beroep te willen doen op een klachtenfunctionaris
- 2x is deze vraag onbeantwoord gelaten

5.5 Feedback van klagers op klachtbehandeling

Vanuit de klagers zijn er weinig opmerkingen gemaakt over de ervaring met de inzet van de klachtenfunctionaris

- *1 klager gaf terug zich met de afronding goed begeleid te voelen: "Ik twijfelde als laatste over wat het antwoord van de zorgaanbieder met mij deed en dat heeft ze goed opgenomen en afgehandeld".*
- *1 klager geeft aan dat de beroepsvereniging hun werkwijze zal nagaan en wil hier graag van op de hoogte worden gehouden*

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

- *Er wordt niet naar mij geluisterd*
- *Ik weet niet of het veel zin heeft. Ik was zeer ontevreden over de zorgaanbieder. De betaling moest alsnog gebeuren en de klachtenfunctionaris kon hierin niet veel doen*
- *De overdracht van klachtenfunctionaris naar de Geschillencommissie is niet goed verlopen*

5.6 Waardering in cijfer uitgedrukt

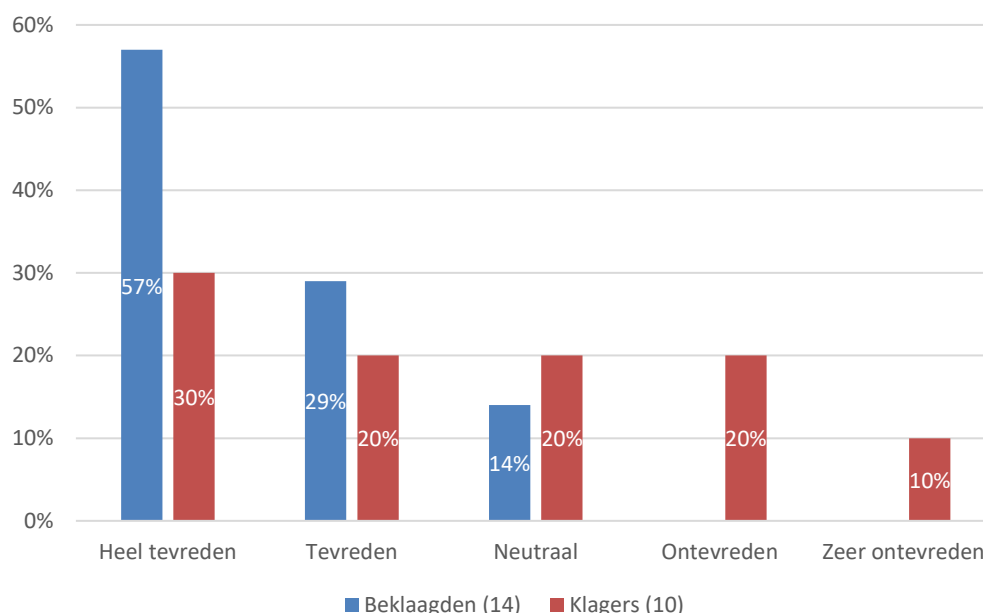
10 van de 12 klagers hebben een score gegeven over hun tevredenheid.

- 3 klagers zijn heel tevreden over de inzet van de klachtenfunctionaris
- 2 klagers zijn tevreden
- 2 klagers zijn neutraal
- 2 klagers gaven zijn ontevreden
- 1 klager is zeer ontevreden

De waardering die zij uitdrukten voor de klachtenfunctionaris in een cijfer is gemiddeld een **7,2**

5.7 WAARDERING SAMENGEVAT

Figuur 5: Mate van tevredenheid met inzet van de klachtenfunctionaris



5.8 Mogelijke lijn in afgelopen jaren

Anders dan in voorgaande jaren betreffen de meeste (13) klachten in 2024 de bejegening door de therapeut (57%). In 7 (30%) van de gevallen betrof de bejegening de opstelling van zorgaanbieder in de communicatie met de cliënt. 6 klachten hadden betrekking op financiën (27%).

Net als vorig jaar betreffen 6 klachten het omgaan met het cliëntrecht (26%).

Vier klachten betreft het niet bewaken van de professionele grens (17%).

In de voorgaande jaren waren de klachten vooral te scharen onder het niet professioneel handelen van de therapeut. Een logische verklaring voor dit verschil is dat er gewisseld is in de functie van coördinator klachtenfunctionaris en dat er een andere indeling is gehanteerd in het Klacht Registratie Systeem. Niet professioneel handelen wordt gezien als een bejegening door de zorgaanbieder waardoor een cliënt zich niet goed behandeld voelt.

Het aantal klachten dat in 2024 is behandeld is 23. Dit zijn er 5 meer dan in 2023. Een verklaring hiervoor is het toegenomen aantal leden in 2024.

Vijf klagers wilden hun klacht na behandeling voor een oordeel doorzetten naar de Geschillencommissie. Vorig jaar waren dit er ook vijf. 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. Daadwerkelijk is er in 2024 slechts 1 klacht doorgezet naar de Geschillencommissie.

Een klager is doorgegaan naar de OKJ. Vorig jaar betrof dit 0 klachten.

Er was dit jaar 1 klager die de klacht voor een oordeel wilde doorzetten naar het tuchtcollege (TCZ). In 2023 waren dit er 5. Daadwerkelijk zijn er 0 klachten doorgezet naar de TCZ.

Tweemaal durfde de klager het niet aan om de klacht door te zetten naar de Geschillencommissie uit angst voor represailles van de zorgaanbieder. De klager wilde dan wel dat de beroepsvereniging geïnformeerd werd over de handelwijze van de zorgaanbieder.

5.9 Conclusies

De bejegening van de cliënt in het zorgaanbod door de zorgaanbieder is de grootste aanleiding voor het indienen van een klacht. Dit geldt zowel voor de communicatie als voor de financiën. Het is verontrustend dat sommige cliënten zich zo onveilig voelen ten aanzien van de zorgaanbieder dat zij de klacht niet durven te laten behartigen door de klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie. Vanuit de SCAG gaan we bekijken wat we hierin kunnen betekenen.

De klachtenfunctionarissen kunnen de klachten kennelijk goed behartigen of doorgeleiden naar de Geschillencommissie, wat prettiger is dan naar de TCZ. De functie en werkwijze van de Geschillencommissie is in de loop der tijd ook duidelijker geworden en waar nodig aangescherpt.

6 Ervaring van klagers 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.

6.1 Contact met de beroepsvereniging

8 van de 12 klagers hebben deze vraag beantwoord.

- 3 klagers hebben het contact met de beroepsvereniging als heel prettig ervaren
 - 3 klagers als prettig
 - 1 klager was neutraal
 - 1 klager vond het een heel vervelend contact
-
- 4x is het contact met de beroepsvereniging telefonisch geweest
 - 4x via de mail en eenmaal via een formulier op de website

6.2 Feedback klagers

- *Ik heb meerdere malen een klachtenformulier ingestuurd, maar die is nooit in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris*
- *Omdat de zorgaanbieder zich niet duidelijk hield aan het verzoek in te gaan op de omgang met de klacht in een schrijven, hield ik aan de gehele procedure een behoorlijk onvoldaan gevoel over. De contactpersoon klachten nam dit ter kennisgeving aan*

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 schadelijke gevolgen voor de cliënt.

Een incident kán dus zonder gevolgen zijn, en vak is dat ook zo. Als een incident geen schadelijke gevolgen heeft gehad, maar dit wel had kunnen hebben, wordt gesproken van een bijna-incident. Juist 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.

7.1 Aantal en ernst van de incidenten

Beschrijving van de incidenten bij zorgaanbieders

In 2024 zijn er vijf incidenten gemeld in het SCAG VIM-register.

Drie incidenten zijn volgens de melders Artikel 9 gebeurtenissen zonder merkbare gevolgen voor de cliënt. Het ging om de volgende incidenten:

- Tijdens intake kreeg een kind te hete thee over haar kleding omdat ze, na waarschuwing, toch te snel wilde drinken
- Intake met agressieve partner cliënt afgebroken
- Door afleiding een verkeerde afspraak gemaakt met cliënt

Twee incidenten zijn volgens de melders Artikel 10 gebeurtenissen, met merkbare gevolgen:

- Hevige hoestbui na Shiatsu behandeling, doorgesproken
- Gladde vloer in praktijk, waarbij een kind uitgleed, oorpijn door val, gekoeld en verder gegaan met behandeling

7.2 Verbeterpunten

Bespreking van incidenten kan bijdragen aan bewustwording bij de therapeut van de omgeving en wat daarin 'mis zou kunnen gaan'. Door pro-actief te acteren kunnen incidenten vermeden worden. Door de in de praktijken optredende incidenten samen zichtbaar te maken, kan de bewustwording van de aangesloten therapeuten groeien. Dus het melden van incidenten is positief en helpt de hele beroepsgroep verder!



7.3 Beschrijving van de incidenten bij SCAG

In 2024 heeft het bestuur SCAG drie VIM gebeurtenissen geregistreerd. Zelf kunnen wij ook leren als organisatie.

Eenmaal ging het om een Artikel 9 gebeurtenis zonder merkbare gevolgen: verkeerd email adres op afsluitbericht.

Tweemaal ging het om een Artikel 10 gebeurtenis, met merkbare gevolgen:

- na klachtbemiddeling is klacht doorgezet naar OKJ en daar niet opgepakt omdat de mailbox niet goed behartigd werd
- na klachtbemiddeling is klacht doorgezet naar GCG en daar onterecht als niet ontvankelijk verklaard omdat lid niet gevonden was in SCAG-register

7.4 Verbeterpunten

De lering uit de laatste twee incidenten is dat de SCAG regelmatig de afspraken met andere organisaties moet doornemen en checken of de afspraken ook nageleefd worden. De lering uit de eerste situatie is dat de klachtenfunctionarissen en de coördinator klachtenfunctionaris accurater moeten werken. Verder zal een wijziging in het Klachten Registratiesysteem worden doorgevoerd om dit soort fouten technisch uit te sluiten.

In alle gevallen zijn de incidenten besproken in het bestuur en de betrokken partijen.

8 Feedback van beroepsverenigingen

8.1 Ervaring van beroepsvereniging met coördinatie klachtenfunctionarissen

Ook bij de beroepsverenigingen is een klanttevredenheid onderzoek uitgezet. Er hebben vijftien beroepsverenigingen gerespondeerd. Elf hebben er ervaring met het inzetten van een klachtenfunctionaris en vier niet.

De SCAG wordt grotendeels beleefd als een organisatie die openstaat voor vragen en de beroepsverenigingen voelen zich geholpen en op vriendelijke wijze bejegend.

In sommige gevallen heeft men nog geen ervaring met de SCAG gehad.

De logistieke processen van het indienen van klachten, de behartiging en de afronding /afsluiting worden overwegend positief beoordeeld. De totale jaarrapportage wordt en de jaarbijeenkomst wordt als stimulerend en leerzaam ervaren 93%:

- *door de openheid wordt de beroepsvereniging betrokken bij klachten en worden klachten gewoner en daarmee iets waarvan geleerd kan worden 40%*
- *de jaarbijeenkomst is verbindend in het samenwerken aan de kwaliteit 64%*
- *het stimuleert de beroepsvereniging na te denken over een klacht, de impact ervan en wat er nodig zou zijn om deze klacht te voorkomen 29%*
- *de individuele jaarrapportages aan de beroepsverenigingen geven overzicht en inzicht 64%*

Een meegegeven advies is om gedurende de jaarontmoeting vooral met elkaar te bespreken waar men tegen aanloopt met klachten en met elkaar na te denken hoe hiermee om te gaan en hiervoor iets minder tijd aan de rapportages te besteden. Een bespreekpunt is dat er over 2024 geen individuele jaarrapportage meer aan de beroepsverenigingen is gegeven. Dit is een keuze van het bestuur om te stimuleren tot gezamenlijke lering.

De SCAG wordt met een **7,9** gemiddeld gewaardeerd.

9 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 Een klacht kan ingrijpend zijn voor de beklaagde. Bied in de beginfase de beklaagde 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 Eerlijke en transparante voorlichting op wat een cliënt kan verwachten bij een therapeut inzake aanpak van de begeleiding, kosten en klachten moeten duidelijk op de site van de zorgaanbieder worden vermeld.
- 5 Het handelen van de therapeut in een behandelsituatie waarin informatie aan derden wordt verstrekt, vraagt kennis van regelgeving. Zorg dat leden hierover informatie krijgen.
- 6 Indien het gaat om ouder-kind relaties, zoals bij vechtscheidingen is kennis vereist van het afwegingskader binnen een organisatie. Zorg dat leden hierover informatie krijgen. 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.
- 7 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.
- 8 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.

