



## Klanttevredenheidsonderzoek GAT 1<sup>e</sup> uitslagen

De GAT heeft een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2023. De klagers van de kalenderjaren 2018, 2019, 2020, 2021 en 2022 werden gevraagd het volgende formulier in te vullen: <https://www.gatgeschillen.nl/clienttevredenheidsonderzoek/>. Dit is gevraagd aan in totaal 27 klagers, ongeacht of de klacht in behandeling was genomen, doorgezet was naar de commissie etc. Hiervan hebben 4 klagers het formulier beantwoord, deze 4 klagers worden respondenten genoemd in huidig document. Huidig formulier is voor bezoekers zichtbaar op de website en wordt aangeboden aan eenieder die klacht indient bij de GAT en wiens dossier voor zover mogelijk wordt gesloten.

De vragen zijn ingedeeld in 4 delen; vragen over de klachtenfunctionaris, over de Geschillencommissie, over het Disciplinaire tuchtcollege en over het GAT in het algemeen. Omdat niet elke respondent contact heeft gehad dat relevant is voor elk van deze vragen is niet al het ingevulde even relevant. Op de komende pagina's zijn de antwoorden schematisch weergegeven zodat er een duidelijk overzicht ontstaat over wat er beantwoord is en indien nodig is er wat toelichting geplaatst. Nadat de antwoorden zijn getoond, worden er mogelijke tussentijdse conclusies getrokken uit de antwoorden. Uit dit onderzoek komen dan ook voorstellen die opgepakt worden door het bestuur in de komende vergaderingen. Bevindingen die relevant zijn voor de klachtenfunctionaris worden dan bvb ook gedeeld met de klachtenfunctionaris. Daarbij wordt huidig onderzoek gepubliceerd op de website van de GAT.

Huidig onderzoek is ingesteld en uitgevoerd door het bestuur van de GAT. Deze stap van het onderzoek is geconcludeerd op 15-02-2023. Naar aanleiding van huidig onderzoek zal tevens een vervolgonderzoek worden ingesteld voor de bevindingen van de beklagden zelf. Hier wordt t.z.t. eenzelfde rapportage over gemaakt en het is mogelijk dat de conclusies uit deze delen zodanig samenhangen dat deze elkaar beïnvloeden.

*drs. E. van der Wilk*

## Klanttevredenheidsonderzoek GAT 1<sup>e</sup> uitslagen



De vragen hieronder zijn de vragen die van toepassing zijn op het functioneren van de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris				
	Hoe heeft u het traject ervaren?	Onafhankelijkheid aanpak	Voelde u zich serieus genomen?	Punten van 1 tot 5
1	Respondent geeft aan dat het indienen van een klacht een emotionele stap was. Ervaarde het proces als neutraal.	Respondent geeft aan dat de aanpak als onafhankelijk is ervaren.	Respondent geeft aan dat deze zich serieus genomen voelde.	5
2	Respondent geeft aan het traject als slecht te hebben ervaren.	Respondent geeft aan het de aanpak niet als onafhankelijk te hebben ervaren.	Respondent geeft aan dat deze zich niet serieus genomen voelde.	1
3	Respondent geeft aan het traject als prettig te hebben ervaren.	Respondent geeft aan dat de aanpak als erg sturend was naar een oplossing waarbij het vooral ging om een welgemeend excuus.	Respondent geeft aan dat deze zich serieus genomen voelde.	5
4	Respondent geeft aan 2 gesprekken te hebben gehad en dat het als mediation is ervaren. Kon het achteraf afsluiten.	Respondent geeft aan dat de aanpak vriendelijk was, maar sneller had gekund.	Respondent geeft aan dat deze zich serieus genomen voelde. Respondent vraagt zich af of er voor beklagde nog andere gevolgen zijn n.a.v. huidige klacht.	4

## Klanttevredenheidsonderzoek GAT 1<sup>e</sup> uitslagen



De vragen hieronder zijn de vragen die van toepassing zijn op het functioneren van de Geschillen commissie.

Geschillen commissie				
	Hoe heeft u de zitting ervaren?	Onafhankelijkheid aanpak	Voelde u zich serieus genomen?	Punten van 1 tot 5
1	Respondent geeft aan dat deze de zitting als positief ervaren heeft.	Niet ingevuld.	Respondent geeft aan dat deze zich serieus genomen voelde.	Niet ingevuld.
2	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	1
3	Respondent geeft aan dat deze deze de zitting als een opluchting ervaren heeft. Er wordt hier een mediationgesprek bedoeld die klachtenfunctionaris heeft voorgesteld.	Respondent geeft aan dat de aanpak als erg sturend was naar een oplossing waarbij het vooral ging om een welgemeend excuus.	Respondent geeft aan dat deze zich serieus genomen voelde.	5
4	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.

## Klanttevredenheidsonderzoek GAT 1<sup>e</sup> uitslagen



De vragen hieronder zijn de vragen die van toepassing zijn op het functioneren van het Disciplinair tucht college.

Disciplinair tucht college				
	Hoe heeft u het traject ervaren?	Onafhankelijkheid aanpak	Voelde u zich serieus genomen?	Punten van 1 tot 5
1	Respondent geeft aan dat het vooral afsluiting gaf voor een nare ervaring.	Respondent geeft aan dat de aanpak als onafhankelijk is ervaren.	Respondent geeft aan dat deze zich serieus genomen voelde.	5
2	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	1
3	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.
4	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.	Niet ingevuld.

## Klanttevredenheidsonderzoek GAT 1<sup>e</sup> uitslagen



De vragen hieronder zijn vragen die aanvullende informatie geven indien ingevuld of aangevuld.

	Aanvullende informatie		
	Contact met GAT in het geheel	Overige opmerkingen	Opmerking GAT
1	Respondent geeft aan dat deze het contact als deskundig heeft ervaren.	Niet ingevuld.	Geen opmerking.
2	Respondent geeft aan dat deze het contact als niet persoonlijk maar formeel heeft ervaren.	Mijn klacht en vraag zijn gewoon niet behandeld.	Deze klacht is niet ontvankelijk verklaard daar het geen therapeut-cliënt relatie betrof en zodoende niet viel onder de Wkkgz. Er is enkel een korte mailuitwisseling geweest tussen het secretariaat en de klager.
3	Respondent geeft aan dat deze het contact als niet vriendelijk, deskundig en persoonlijk heeft ervaren.	Niet ingevuld.	Geen opmerking.
4	Respondent geeft aan dat deze van mening is dat de GAT zelf, disciplinaire actie zou moeten ondernemen tegen beklagde.	Niet ingevuld.	Disciplinaire acties worden niet door GAT genomen.

## Klanttevredenheidsonderzoek GAT 1<sup>e</sup> uitslagen

### *Tussentijdse bevindingen of conclusies*

Waar mogelijk worden hier tussentijdse bevindingen gedaan of conclusies getrokken per respondent, per vraag.

#### *Respondent 1*

Respondent 1 is een klager wiens geschil uiteindelijk is behandeld door het Disciplinair tuchtcollege. Om behandeld te worden hierdoor wordt eerst een traject doorlopen met de klachtenfunctionaris. Respondent 1 geeft dit traject een 5, de hoogste score en geeft aan dat het proces neutraal, onafhankelijk en serieus is. Daarbij geeft de respondent aan dat het indienen van de klacht zelf emoties oproep. De respondent heeft vervolgens de vragen beantwoord over de zitting van de Geschillencommissie die van toepassing zijn op het Disciplinair tucht college; deze vragen dienen samen geïnterpreteerd te worden. Respondent 1 geeft aan dat de zitting een positief effect had en dat deze een nare ervaring erdoor heeft kunnen afsluiten. Daarbij is ook dit traject als onafhankelijk en serieus ervaren.

Door de antwoorden van Respondent 1 kan worden geconcludeerd dat voor de klager heftige emoties kan voelen gedurende het gehele traject. De gevolgen van een incident kunnen verstrekkend zijn voor de klager en het indienen en bespreken van een klacht kan emoties oproepen. Het bestuur beseft dat dit het geval is en houdt hier rekening mee waar mogelijk. Een agendapunt dat naar voren komt hierdoor is of de GAT meer rekening zou moeten houden met de emotionele toestand van de klager en op welke wijze dit beter kan dat dat zij nu doet. Al wijst het feit dat Respondent 5 van de 5 punten geeft voor de beleving van het traject erop dat deze het traject als positief heeft ervaren. Hierbij dient de onafhankelijkheid van de verschillende partijen niet in het geding te komen.

#### *Respondent 2*

Respondent 2 is een klager wiens geschil niet in behandeling is genomen door de GAT. Dit is omdat de GAT enkel klachten ontvankelijk verklaard en dus behandelt die voortkomen uit een cliënt-therapeut relatie. GAT houdt daarentegen wel een dossier bij van alle ingediende klachten, hetgeen ook is gedeeld met Respondent 2. Respondent 2 heeft de communicatie, die uitsluitend per e-mail met het secretariaat is geweest, als niet persoonlijk maar formeel ervaren en voelde zich niet serieus genomen.

Ook hier is bij de respondent een emotionele reactie te zien. We kunnen aannemen dat voor Respondent 2 het indienen van een klacht mogelijk een emotionele reactie veroorzaakte en dat het feit dat deze niet in behandeling werd genomen onbegrip heeft veroorzaakt bij de klager. Het bestuur dient als agendapunt toe te voegen hoe zij omgaat met het afwijzen van klachten in deze fase van het traject. Ga na of dit beter kan en of er aanpassingen dienen te worden gemaakt aan het protocol hoe het secretariaat communiceert met een klager wiens klacht niet wordt behandeld; wellicht kan er beter uitgelegd worden waarom dit het geval is dan hier is gebeurd.

## Klanttevredenheidsonderzoek GAT 1<sup>e</sup> uitslagen

### *Respondent 3*

Respondent 3 is een klager wiens klacht is behandeld door de klachtenfunctionaris. Deze heeft besloten een mediation gesprek te voeren waarbij zowel Respondent 3 als de beklagde therapeut aanwezig waren en het woord kregen. Een dergelijk gesprek is op initiatief van de klachtenfunctionaris ingesteld waarbij het bestuur op de hoogte is gebracht; de mening van de klachtenfunctionaris wordt gerespecteerd ook als deze mogelijk iets zou willen afwijken van wat het standaard protocol is. De antwoorden die betrekking hebben op de Geschillen commissie dienen hier te worden gezien als relevant voor het betreffende mediation gesprek.

Respondent 3 geeft het gehele traject 5 van de 5 punten; zodoende kan er worden aangenomen dat deze tevreden is hierover. Als opmerking wordt aangegeven dat Respondent 3 van mening is dat de klachtenfunctionaris wellicht probeerde te sturen naar een bepaalde uitslag. Dit wordt door het bestuur besproken met de klachtenfunctionaris bij het volgende evaluatiegesprek. Als de klachtenfunctionaris aangeeft inderdaad naar een bepaalde uitslag te hebben willen sturen is dat iets waar deze op gecorrigeerd dient te worden.

### *Respondent 4*

Respondent 4 is een klager wiens klacht is behandeld door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft hierbij 2 maal een mediation gesprek ingesteld.

Respondent 4 wijst wederom op de emotionele impact die het indienen en laten behandelen van een klacht heeft. Daarbij geeft de respondent 4 van de 5 punten en geeft deze aan dat de verwachting leeft dat GAT meer doet in de vorm van mogelijke disciplinaire acties. De GAT neemt als instantie geen disciplinaire acties maar kan deze wel bindend adviseren aan de betreffende beroepsorganisatie. Mogelijk dient het bestuur dit formeel op te nemen in de communicatie met de klager.

### **Conclusies**

Het bestuur moet de volgende punten bespreken bij het volgende bestuurlijke overleg:

- De emotionele impact van het indienen en laten behandelen van een klacht. Gaat de GAT hier goed genoeg mee om en wordt er voldoende rekening mee gehouden?
- Protocol voor communicatie met secretariaat nagaan. Wordt hier voldoende aandacht geschonken aan klagers wiens klacht niet ontvankelijk wordt verklaard?
- Heeft de klachtenfunctionaris te veel naar een bepaalde uitslag gestuurd voor Respondent 3? Uitslag op deze vraag delen met klachtenfunctionaris in evaluatiegesprek.