



**CARDIOLOGIE
CENTRA
NEDERLAND**
ONZE ZORG KLOPT!

Klachtencommissie

Jaarverslag 2022

Stichting Cardiologie Centra Nederland

Voorwoord	3
Samenstelling van de commissie	3
Registratie en rapportage	4
Onderwerp van klachten	4
Gegevens over klachtenbehandeling	5
AMC	5
Amsterdam Zuid	6
Amsterdam Slotervaart	7
Dokkum	8
Geervliet	8
IJmuiden	8
Utrecht	9
Voorschoten	9
HartWacht en Financieel	10
Overig	11
Amsterdam Zuid - Klacht	11
IJmuiden - Klacht	12
Maatregelen Raad van Bestuur	12
Ontwikkeling klachten 2015 - 2022	12
Evaluatie doelstellingen 2022 en doelstellingen 2023	13

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencommissie van Cardiologie Centra Nederland. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de uitingen van onvrede en klachten die bij CCN zijn ingediend in 2022 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Dit jaarverslag wordt breed verspreid binnen CCN en is beschikbaar voor iedereen op de website www.cardiologiecentra.nl.

Veel uitingen van onvrede worden afgehandeld door de klachtenfunctionarissen. Zelden leiden deze uitingen van onvrede tot een klacht. De klachtencommissie brengt over binnengekomen klachten advies uit naar de Raad van Bestuur.

Samenstelling van de commissie

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit

Voorzitter	Mw. mr. I.E.M. Verheijen, advocaat
Lid	Dhr. drs. H.W. van der Neut, huisarts
Lid	Dhr. dr. H. Hauer, cardioloog, Cardiologie Centrum Amsterdam
Lid	Mw. drs. K. Miedema, cardioloog, Cardiologie Centrum Slotervaart
Klachtenfunctionaris	Mw. R. Moens, centrumcoördinator, Cardiologie Centrum AMC
Klachtenfunctionaris	Dhr. F.J.B. Rasing, Lead Zorgcontrol, Cardiologie Centra Nederland
Klachtenfunctionaris	Mw. E.J.S. Kropveld, centrumcoördinator, Cardiologie Centrum Amsterdam
Ambtelijk secretaris	Mw. drs. D.S. Joó, Medewerker Kwaliteit & Veiligheid, Cardiologie Centra Nederland

De klachtenbehandeling wordt uitgevoerd door een commissie bestaande uit drie leden waarbij een meerderheid van externe leden. Bij het indienen van een klacht wordt de samenstelling van de commissie kenbaar gemaakt aan zowel de klager als beklagde.

Registratie en rapportage

Het klachtenreglement is inzichtelijk via de website van CCN. Het uiten van onvrede en/of klachten kan schriftelijk bij de klachtenfunctionaris. Dit kan per e-mail (klachten@cardiologiecentra.nl), per post of middels het daarvoor bestemde formulier op de website.

Een uiting van onvrede wordt bij voorkeur eerst besproken en opgelost door degene die ontevreden is en de zorgverlener of medewerker tot wie de onvrede is gericht. De klachtenfunctionaris biedt de mogelijkheid tot bemiddeling. Wanneer de onvrede bij de cliënt niet is weggenomen, bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht en laat zich daarin bijstaan door de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht en een schriftelijk advies te geven over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de beklagde en de Raad van Bestuur. De procedure verloopt zoals beschreven in het reglement. De Raad van Bestuur deelt mee wat haar oordeel is over de klacht en of zij maatregelen neemt naar aanleiding van de klacht en zo ja, welke.

Onderwerp van klachten

De klachten en uitingen van onvrede zijn in theorie in vijf onderwerpen te verdelen: behandeling, relatie, organisatie, financiën en overig.

- **Behandeling.** Deze klachten betreffen onder andere onjuiste behandeling, onvoldoende zorg, onjuiste diagnose, resultaat behandeling niet overeenkomstig met verwachtingen of medische fouten.
- **Relatie.** Het gaat hier om onheuse/niet-patiëntvriendelijke bejegening, het niet serieus nemen van de klager en het onvoldoende geven van informatie en voorlichting.
- **Organisatie.** Klachten met organisatorische aspecten zoals het niet nakomen van een afspraak en het ten onrechte ontslaan uit poliklinische controle van de patiënt.
- **Financiën.** Verzoeken tot schadevergoeding en/of claims behoren niet tot de bevoegdheden van de klachtencommissie. De secretaris zal de klagers hierover informeren en stuurt de verzoeken tot schadevergoeding en/of claims naar degene die dit behandelt.
- **Overig.** Klachten welke niet in bovengenoemde categorieën te verdelen zijn.

In tabel 1 is een overzicht opgenomen van de klachten op locatie en de categorie waar ze onder vallen.

Tabel 1: uitingen van onvrede

Locatie	Behandeling	Financieel	Organisatie	Overig	Relatie	Totaal
Almere						0
AMC	1		3		2	6
Amsterdam Zuid	2		1		3	6
Amsterdam Slotervaart	1		2		2	5
Blaricum						0
Dokkum	1		1			2
Financieel		10				10
Geervliet	1				1	2
HartWacht		6				6
Hoogvliet						0
IJmuiden	1		1		1	3
Utrecht			3		1	4
Voorschoten			2		2	4
Zeeland						0
Overig				2		2
Totaal	7	16	15	0	12	50

Gegevens over klachtenbehandeling

In het verslagjaar 2022 heeft de klachtencommissie 48 uitingen van onvrede ontvangen en twee klachten. Dertig van deze uitingen van onvrede betroffen de locaties AMC (6), Amsterdam Zuid (5), Amsterdam Slotervaart (5), Dokkum (2), Geervliet (2), IJmuiden (2), Utrecht (4) en Voorschoten (4). De andere achttien uitingen van onvrede betroffen HartWacht (6), Financieel (10) en overig (2). Alle uitingen van onvrede, op twee na, zijn afgehandeld middels bemiddeling door de klachtenfunctionarissen, soms in samenwerking met een of meerdere werknemer(s) van de betrokken locatie. De twee klachten betroffen de locaties Amsterdam Zuid en IJmuiden. Hierna volgt een overzicht van de ontvangen uitingen van onvrede en klachten.

Inhoud van de klachten

- Uitingen van onvrede over de parkeergelegenheid;
- Uitingen van onvrede over de bejegening: patiënten voelen zich niet altijd gehoord door zorgverleners;
- Uitingen van onvrede over de privacy bij de balie;
- Uitingen van onvrede over telefonische consulten en bereikbaarheid;

- Uitingen van onvrede over het corona beleid;
- Uitingen van onvrede over de wachttijd van het vervolgonderzoek;
- Uitingen van onvrede over de kosten van een CBR keuring;
- Uitingen van onvrede over de financiële afwikkeling;
- Uitingen van onvrede over het lang moeten wachten op een uitslag van onderzoek.

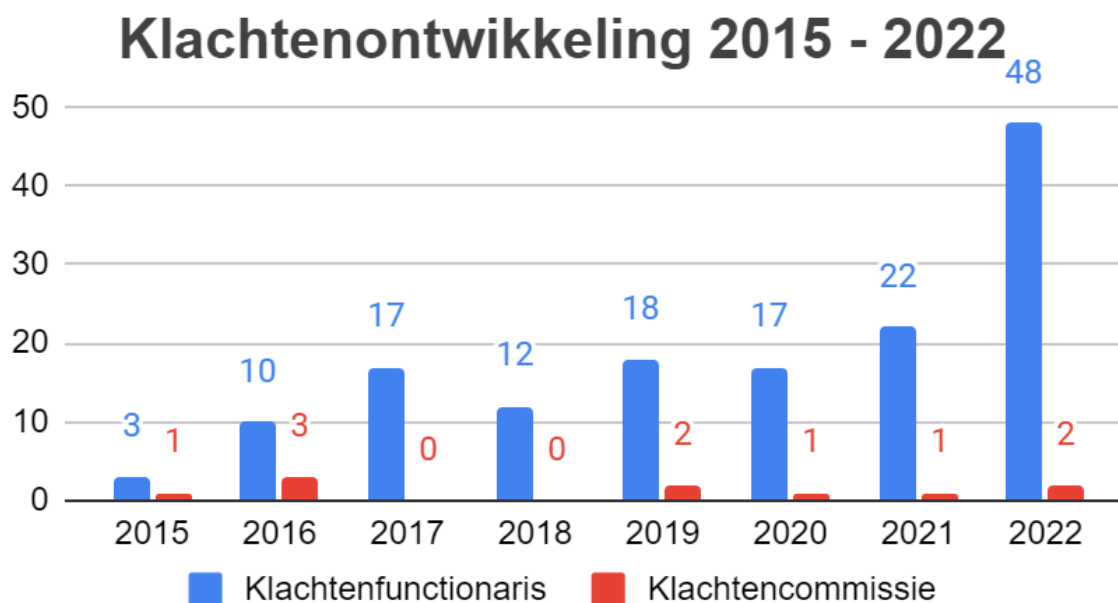
Maatregelen Raad van Bestuur

Op basis van het advies van de klachtencommissie over de klachten in 2022 heeft de Raad van Bestuur de volgende verbetermaatregelen genomen.

- Het bespreken van de casus in het cardiologen overleg om te discussiëren over het beleid binnen CCN.

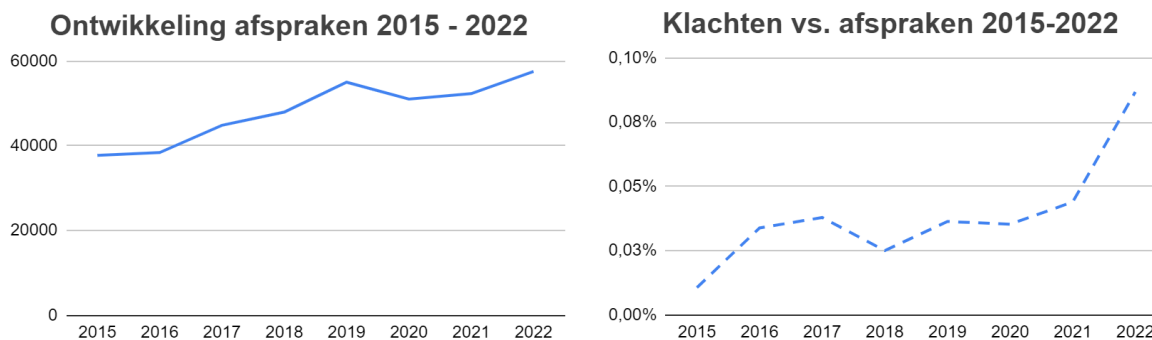
Ontwikkeling klachten 2015 - 2022

Hieronder een overzicht van de klachten in 2015 tot 2022 behandeld door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.



Sinds 2015 is het totaal aantal uitingen van onvrede bemiddeld door de klachtenfunctionaris toegenomen. Het aantal klachten behandeld door de klachtencommissie is de laatste jaren laag geweest.

Hieronder worden het aantal afspraken en het percentage klachten ten opzichte van het aantal afspraken weergegeven.



Het aantal afspraken is de afgelopen jaren gestegen tot 2019, vanwege Covid-19 is het aantal afspraken in 2020 lager. Sinds 2021 stijgt het aantal afspraken weer. Het percentage klachten ten opzichte van het aantal afspraken is afgelopen jaar fors gestegen.

Evaluatie doelstellingen 2022 en doelstellingen 2023

Evaluatie doelstellingen voor het jaar 2022:

- Een blijvende doelstelling van de klachtencommissie is het waarborgen van de tijdslijnen van lopende klachten. Dit blijkt ook met een van de klachten uit 2022 een doelstelling waar aandacht voor moet blijven. De termijnen worden per 2023 in alle communicatie naar de beklagden en klager benoemd.
- Continu streven naar de-escalatie, zowel binnen de klachtenafhandeling als op de werkvloer. Let op communicatie richting de patiënt om een klacht of uiting van onvrede te voorkomen.
- Een blijvende doelstelling is de informatievoorziening over de rol en positie van de klachtenfunctionaris.

Doelstellingen 2023:

Naast bovenstaande blijvende doelstellingen, heeft de klachtencommissie de doelstelling trainingen aan te bieden met betrekking tot agressie richting medewerkers.

Disclaimer & copyright

De klachtencommissie van Cardiologie Centra Nederland heeft met dit jaarverslag tot doel om aan elke geïnteresseerde toe te staan kennis te nemen van de klachten en klachtenafhandeling van Cardiologie Centra Nederland. Alle informatie wordt door Cardiologie Centra Nederland enkel ten informatieve titel ter beschikking gesteld.

Het geheel van informatie zoals aan te treffen in dit jaarverslag van Cardiologie Centra Nederland onder de vorm van teksten, documenten, beelden of andere, wordt door Cardiologie Centra Nederland ter beschikking gesteld zonder dat dit enige garantie of waarborg vanwege Cardiologie Centra Nederland inhoudt met betrekking tot beschikbaarheid, leverbaarheid of aangepastheid voor commerciële of particuliere doeleinden.

Niets uit dit jaarverslag mag geheel of gedeeltelijk worden overgenomen, geplaatst worden op andere sites, verveelvoudigd worden op welke andere wijze dan ook en/of voor commerciële doeleinden gebruikt worden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cardiologie Centra Nederland.

© Cardiologie Centra Nederland. Alle rechten voorbehouden.