



Cardiologie Centra Nederland

Onze zorg klopt!

Klachtencommissie

Jaarverslag 2015

Stichting Cardiologie Centra Nederland



Jaarverslag Klachtencommissie 2015

Cardiologie Centra Nederland

Inhoud

1	Voorwoord	2
2	Samenstelling van de commissie	2
3	Registratie & rapportage.....	3
4	Gegevens over de klachtenbehandeling	4
5	Onderwerp van de klachten.....	3
6	Klachten per beroepsgroep	4
7	Adviezen aan de Raad van Bestuur	5
8	Overige zaken.....	5
9	Doelstellingen voor 2016	6



Jaarverslag Klachtencommissie 2015

Cardiologie Centra Nederland

1 Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencommissie van Cardiologie Centra Nederland. In dit verslag geeft de klachtencommissie een overzicht van de klachten die bij CCN werden ingediend in 2015 en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld. Dit jaarverslag wordt breed verspreid binnen CCN en is beschikbaar voor eenieder op de website www.cardiologiecentra.nl. Daarnaast ontvangt de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) een exemplaar.

Irene Scholten-Verheijen, voorzitter

2 Samenstelling van de commissie

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit:

Voorzitter	Mw. mr. I.E.M. Scholten-Verheijen, advocaat
Lid	Dhr. drs. H.W. van der Neut, huisarts
Lid	Dhr. drs. C. Franssen, cardioloog te Cardiologie Centrum Utrecht, <i>tot december 2015</i>
Lid	Dhr. dr. H. Hauer, cardioloog te Cardiologie Centrum Amsterdam, <i>vanaf december 2015</i>
Lid	Mw. drs. K. Miedema, cardioloog te Cardiologie Centrum IJmond, <i>vanaf december 2015</i>
Klachtenfunctionaris	Mw. M. Soesan, CCU verpleegkundige en facility-officer te Cardiologie Centra Nederland
Klachtenfunctionaris	Mw. R. Scholtsbergh-Moens, centrum-coördinator bij Cardiologie Centrum Almere
Klachtenfunctionaris	Mw. J. van der Vlist, Medewerker Finance, Cardiologie Centra Nederland
Ambtelijk secretaris	Mw. M.C.C. de Wildt, MSc. Manager 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 klager als aangeklaagde.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2015	Laatste wijziging	27-5-2016
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 2 van 7	Status	Definitief



3 Registratie & rapportage

Het klachtenreglement is via de website van CCN inzichtelijk. Klachten kunnen via de website, per e-mail of per post worden ingediend bij de commissie.

Klachten komen binnen bij de commissie, de klachtenfunctionarissen en de ambtelijk secretaris.

Bij binnenkomst van een klacht beslist de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk wordt verklaard en wordt besloten of er in eerste instantie bemiddeld zal kunnen worden. Indien dit het geval is neemt de klachtenfunctionaris van CCN contact op met de klager en eventueel de beklagde. Op basis van de resultaten van dit contact besluit de commissie om al dan niet de klacht in behandeling te nemen. De daarop volgende procedure verloopt zoals beschreven in het reglement.

De klachtencommissie stelt in alle gevallen de Raad van Bestuur op de hoogte wanneer zij een klacht in behandeling neemt.

Aan het eind van de procedure deelt de klachtencommissie zowel de klager, de beklagde als de Raad van Bestuur mede of de klacht gegrond wordt verklaard. Tevens brengt de commissie advies uit aan de Raad van Bestuur.

4 Onderwerp van de klachten

De klachten zijn in theorie te verdelen in 5 onderwerpen (zie onderstaand): behandeling, relatie, organisatie, financiën en overig.

- ✓ **Behandeling** Deze klachten betreffen o.a. onjuiste behandeling, onvoldoende zorg, onjuiste diagnose, resultaat behandeling niet overeenkomstig met verwachting, medische fout.
- ✓ **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 competentie 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.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2015	Laatste wijziging	27-5-2016
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 3 van 7	Status	Definitief



5 Gegevens over de klachtenbehandeling

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie vier klachten ontvangen. Deze klachten betroffen de locaties in Amsterdam, Utrecht, Voorschoten en Middelburg. De klachten betreffende de centra in Amsterdam, Utrecht en Voorschoten zijn afgehandeld middels klachtenbemiddeling en niet in behandeling genomen door de commissie. De klacht afkomstig van locatie Middelburg is ontvankelijk verklaard en werd in behandeling genomen door de commissie

Ook viel de behandeling van een tweetal klachten daterende uit 2014 nog in het verslagjaar. Dit betrof locatie Hoogvliet en locatie Voorschoten. De beschrijving van deze procedures is opgenomen in het [Jaarverslag 2014](#).

1. De klacht betreffende Cardiologie Centrum Amsterdam Zuid (CCZ) valt in de categorie organisatie. Klager heeft na het doorlopen van alle onderzoeken erg lang in de wachtkamer moeten wachten op het consult van de cardioloog. Uiteindelijk duurde klager dit te lang en is hij onverrichter zake vertrokken. Deze klacht is toe te schrijven aan grote drukte in het centrum. De klachtenfunctionaris heeft bemiddeld in deze klachtenprocedure waarna de klacht zonder tussenkomst van de commissie is afgehandeld.
2. De klacht betreffende Cardiologie Centrum Utrecht (CCU) valt in de categorie organisatie. Betreffende patiënt bezocht de polikliniek voor preoperatieve screening. Na de screening kreeg de patiënt een enveloppe mee met een verwijfsbrief. Bij openen van de enveloppe kwam patiënt erachter dat er in de enveloppe nog een tweede brief zat betreffende een andere patiënt. De secretaresse van CCU had per ongeluk twee brieven in dezelfde enveloppe gedaan. Patiënt heeft deze brief zelf teruggebracht. De managing cardioloog van CCU heeft contact opgenomen met patiënt en hem gecompimenteerd voor zijn handelen en tevens verontschuldigen aangeboden voor deze menselijke fout. Hiermee was de klacht afgehandeld.
3. De klacht van een patiënt uit Cardiologie Centrum Voorschoten (CCV) had betrekking op de behandeling. Ten tijde van het indienen van deze klacht had de aangeklaagde op locatie Voorschoten al rechtstreeks contact met klager. De klachtenfunctionaris heeft om dit contact waar nodig in goede banen te leiden contact gehad met klager en aangeklaagde. De klacht is op deze wijze afgehandeld.
4. De klacht van een patiënt uit Cardiologie Centrum Middelburg (CCM) heeft betrekking op de behandeling en de organisatie. Klager verwijt aangeklaagde dat deze niet adequaat heeft gehandeld op medische bevindingen. Ook werd geen gevolg gegeven aan resultaten van diagnostiek elders die door aangeklaagde was aangevraagd.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2015	Laatste wijziging	27-5-2016
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 4 van 7	Status	Definitief



Jaarverslag Klachtencommissie 2015

Cardiologie Centra Nederland

Deze klacht werd ingezien in december 2015 en de procedure loopt op moment van het opstellen van dit verslag nog. Verdere verslaglegging over de uitspraak zal opgenomen worden in het jaarverslag van 2016.

6 Klachten per beroepsgroep

Drie van de vier ingekomen klachten waren gericht aan een cardioloog. Een klacht betrof de centrum-assistent (secretaresse).

7 Adviezen aan de Raad van Bestuur

In 2015 werden twee uitspraken gedaan op basis waarvan advies aan de RvB werd uitgebracht. In beide gevallen betrof dit een advies inzake een klacht daterende uit 2014 tegen Cardiologie Centrum Hoogvliet respectievelijk Cardiologie Centrum Voorschoten. Informatie hierover is reeds opgenomen in het [Jaarverslag van 2014](#). De Raad van Bestuur heeft naar aanleiding van de uitgebrachte adviezen de maatregelen genomen die hem passend voorkwamen.

8 Overige zaken

- ✓ Per 01-01-2015 is de eerste termijn van dhr. drs. H.W. van der Neut verlopen. Tot groot genoegen van CCN is dhr. Van der Neut bereid zijn lidmaatschap van de klachtencommissie te verlengen met nogmaals een termijn van drie jaar.
- ✓ Per 01-12-2015 heeft dhr. drs. C. Franssen zijn werkzaamheden bij CCN neergelegd. Zo doende kwam een vacature vrij binnen de commissie. Voor deze vacature werd een binnen de organisatie werkzame cardioloog gezocht. Uiteindelijk werden twee nieuwe leden aan de commissie toegevoegd; mw. drs. K. Miedema, managing cardioloog van Cardiologie Centrum IJmond en dhr. dr. H. Hauer, cardioloog te Cardiologie Centrum Amsterdam Zuid. Op basis van de klacht wordt besloten welk van deze leden de afhandeling van de klacht op zich neemt. De commissie zal bij behandeling van een klacht te allen tijde bestaan uit drie leden.
- ✓ In 2015 werd al duidelijk dat steeds meer klachten van financiële aard zijn en met name gaan over het eigen risico. Omdat de klachtencommissie deze klachten doorgaans niet in behandeling neemt maar wel waarde hecht aan een zo goed mogelijke voorlichting van patiënten is er per december 2015 een klachtenfunctionaris aangesteld voor financiële zaken: Mw. J. van der Vlist.
- ✓ In september 2015 organiseerde CCN een overleg voor alle cardiologen van CCN op locatie Voorschoten. Tijdens deze bijeenkomst was er aandacht voor de klachtenprocedure en het tuchtrecht. Mw. Scholten – Verheijen heeft als voorzitter van de commissie een voordracht gehouden evenals een tweetal gezondheidsrechtjuristen.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2015	Laatste wijziging	27-5-2016
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 5 van 7	Status	Definitief



9 Doelstellingen voor 2016

- ✓ Per 1 januari 2016 is de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen (Wkcz) overgegaan in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Stichting CCN heeft besloten het uitvoeren van het klachtenonderzoek bij de onafhankelijke klachtencommissie te behouden. Deze wet heeft implicaties voor de procedure van klachtenafhandeling. Het reglement zal daarom in 2016 aangepast worden op de eisen die de wet hieraan verbindt.
- ✓ Terugkerende doelstelling is het verder professionaliseren van de commissie en de werkzaamheden en processen beter te stroomlijnen. De klachtencommissie meent met een kleiner team slagvaardiger te werk te kunnen gaan. Ook zal elk jaar onderzocht worden of het reglement nog voldoet aan de eisen die gesteld worden aan een klachtencommissie respectievelijk de klachtenafhandeling.
- ✓ Blijvende doelstelling van de klachtencommissie is het bewaken van de betrokkenheid van de Raad van Bestuur bij de afhandeling van klachten, in de zin van het tijdig en adequaat gevolg geven aan hetgeen is bepaald is het klachtenreglement.
- ✓ Blijvende doelstelling van de commissie is de steeds groter wordende groep medewerkers van CCN goed te informeren over de rol en positie van de klachtencommissie, de klachtenafhandeling en het klachtenreglement.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie CCN 2015	Laatste wijziging	27-5-2016
Documenteigenaar	Klachtencommissie	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 6 van 7	Status	Definitief