



Cardiologie Centra Nederland

Onze zorg klopt!

Klachtencommissie

Jaarverslag 2017

Stichting Cardiologie Centra Nederland



1. Inhoud

Inhoud	2
Voorwoord	3
Samenstelling van de commissie	3
Registratie en rapportage	4
Onderwerp van klachten	4
Gegevens over de klachtenbehandeling	5
Klachten per beroepsgroep	7
Adviezen raad van bestuur	8
Ontwikkeling klachten 2012-2017	8
Overig	9
Doelstellingen voor 2018	10



1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencommissie van Cardiologie Centra Nederland. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de uitingen van onvrede en de klachten die bij CCN zijn ingediend in 2017 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Dit jaarverslag wordt breed verspreid binnen CCN en is beschikbaar voor eenieder [op de website www.cardiologiecentra.nl](http://www.cardiologiecentra.nl). Daarnaast ontvangt de Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een exemplaar.

Met de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is de rol van de klachtenfunctionaris (nog meer) centraal gesteld. Ondanks een toename van het aantal klachten (mede als gevolg van de groeiende organisatie) is de klachtenbehandeling door de klachtencommissie in 2017 afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren.

De klachtencommissie draagt bij aan de kwaliteit van CCN en adviseert de klachtenfunctionarissen en de Raad van Bestuur waar nodig.

2. 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 te Cardiologie Centrum Amsterdam
Lid	Mw. drs. K. Miedema, cardioloog te Cardiologie Centrum IJmond
Klachtenfunctionaris	Mw. M. Soesan, CCU verpleegkundige en facility-officier te Cardiologie Centra Nederland, <i>tot november 2017</i> .
Klachtenfunctionaris	Mw. R. Moens, centrum-coördinator bij Cardiologie Centrum AMC
Klachtenfunctionaris	Mw. J. van der Vlist, medewerker Finance, Cardiologie Centra Nederland
Klachtenfunctionaris	Mw. E.J.S. Kropveld, centrum-coördinator bij Cardiologie Centrum Amsterdam, <i>per december 2017</i> .
Ambtelijk secretaris	Mw. M.C.C. de Wildt, MSc. Manager Kwaliteit & Veiligheid, Cardiologie Centra Nederland
Ambtelijk secretaris	Mw. M. Tack. Medewerker Kwaliteit & Veiligheid, Cardiologie Centra Nederland, <i>tijdelijk tot mei 2017</i> .



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.

3. Registratie en rapportage

Het klachtenreglement is via de website 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 hiervoor 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 aangeklaagde 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.

4. Onderwerp van klachten

De klachten en uitingen van onvrede 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.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2017	Laatste wijziging	17-09-2018
Documenteigenaar	MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 4 van 10	Status	Definitief



- ✓ **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.

5. Gegevens over de klachtenbehandeling

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie zeventien uitingen van onvrede ontvangen. Deze klachten betreffen de locaties Almere (1), AMC (2), Amsterdam (5), Blaricum (1), Hoogvliet (1), Utrecht (4), Voorschoten (2), Zeeland (1). Alle klachten zijn afgehandeld middels klachtenbemiddeling door de klachtenfunctionarissen, soms in samenwerking met een werknemer van de desbetreffende locatie.

Almere

- ✓ De klacht betreffende Cardiologie Centrum Almere valt in de categorie financiën en had betrekking op het niet willen betalen van een onderzoek met een volgens cliënt onjuiste uitslag. Cliënt is door de klachtenfunctionaris ingelicht over de kosten van onderzoek en de informatie was voldoende voor cliënt om de klacht niet verder in behandeling te laten nemen.

AMC

- ✓ De eerste klacht betreffende Cardiologie Centrum AMC valt in de categorie organisatie en ging om niet bekende informatie bij de verwijzer. Het betrof het verkeerd adresseren van de verwijzer en het niet versturen van patiëntgegevens naar de verwijzer. Uitleg hierover was voor cliënt voldoende en de klacht is naar tevredenheid bemiddeld.
- ✓ De tweede klacht valt in de categorie behandeling. De klacht betrof onduidelijkheid over de beschikbaarheid van het dossier van een patiënt en de wijze waarop de cliënt zijn dossier in kon zien. De klachtenfunctionaris heeft hierop toelichting gegeven en het dossier per CD naar cliënt gestuurd.

Amsterdam

- ✓ Drie klachten bij Cardiologie Centrum Amsterdam hadden betrekking op de organisatie. Twee van deze klachten gingen over de telefonische bereikbaarheid van de locatie, een klacht die ook bij andere locaties bekend is. De ene klacht is bemiddeld door de cardioloog, de andere klacht door de locatiemanager van het afspraken team. De derde klacht ging over een cliënt

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2017	Laatste wijziging	17-09-2018
Documenteigenaar	MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 5 van 10	Status	Definitief



Cardiologie Centra Nederland

die aanwezig was op een verkeerde (dichte) locatie. Deze klacht is bemiddeld door de klachtenfunctionaris.

- ✓ Een vierde klacht bij Cardiologie Centrum Amsterdam valt zowel in de categorie financieel als in de categorie relatie. Deze klacht ging over de informatie over het soort onderzoek. Klager dacht een run-test te krijgen en kreeg een fietstest. Daarnaast ging de klacht over de financiële afhandeling van het onderzoek. Het financiële gedeelte van de klacht is bemiddeld door de klachtenfunctionaris. De cardioloog heeft klager geïnformeerd over de procedure van de fietstest en dat een run-test niet mogelijk is binnen CCN.
- ✓ De vijfde klacht valt in de categorie relatie en had betrekking op de communicatie en bejegening van beklagde naar klager toe. De klachtenfunctionaris heeft gefunctioneerd als luisterend oor en dit was voor klager afdoende.

Blaricum

- ✓ De klacht voor CardiCare Blaricum valt in de categorie behandeling en ging over medische vragen van de cliënt en bejegening door de aangeklaagde. In gesprek met aangeklaagde en klachtenfunctionaris is de klacht naar tevredenheid van de cliënt bemiddeld en is er antwoord gegeven op de medische vragen van de cliënt.

Hoogvliet

- ✓ De klacht van Cardiologie Centrum Hoogvliet valt in de categorie organisatie en gaat over de telefonische bereikbaarheid van het centrum. Deze klacht is ook bij andere locaties een klacht geweest en heeft ook te maken met de veranderingen omtrent telefonische bereikbaarheid, afspraken maken en telefonische vragen. Middels een brief van de operationeel directeur is de klacht naar tevredenheid bemiddeld.

Utrecht

De vier klachten van Utrecht vallen allemaal in een andere categorie.

- ✓ Een van de klachten valt in de categorie relatie en is tweedelig. Aan de ene kant was de telefonische bereikbaarheid van het centrum een klacht, daarnaast was klager het niet eens met het besluit om de uitslag van de onderzoeken niet telefonisch te bespreken. De klacht is bemiddeld door de klachtenfunctionaris waarbij de uitleg over de bereikbaarheid en de oplossing in de vorm van een telefonisch consult met de cardioloog naar tevredenheid van de cliënt zijn afgerond.
- ✓ De tweede klacht valt in de categorie behandeling en ging over de telefonische bereikbaarheid van het algemene nummer en de locatie. Klager is benaderd door klachtenfunctionaris over de stappen die zijn ondernomen om de bereikbaarheid te verbeteren.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2017	Laatste wijziging	17-09-2018
Documenteigenaar	MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 6 van 10	Status	Definitief



Cardiologie Centra Nederland

- ✓ Een andere klacht van Cardiologie Centrum Utrecht valt in de categorie financieel en ging over het in rekening brengen van een holteronderzoek dat in een ander boekjaar had plaatsgevonden. Door omstandigheden van klager en het centrum heeft het onderzoeksproces lang geduurd. In overleg met de financiële klachtenfunctionaris is de klacht naar tevredenheid van de cliënt bemiddeld.
- ✓ De laatste klacht valt in de categorie behandeling. Klager was niet bekend bij Cardiologie Centra Nederland en had medische vragen over de behandeling die niet bij CCN had plaatsgevonden. De klachtenfunctionaris heeft uitgelegd geen oordeel over het dossier te kunnen geven en heeft klager terugverwezen naar zijn behandelend arts.

Voorschoten

- ✓ De eerste klacht van Cardiologie Centrum Voorschoten valt in de categorie behandeling. Klager heeft telefonisch contact opgenomen wegens en is door de klachtenfunctionaris verzocht online het klachtenformulier in te vullen. Klager heeft deze niet ingevuld.
- ✓ De tweede klacht valt in de categorie financieel en ging over onterecht voorgeschreven medicatie. Klager kon deze medicatie niet meer terugbrengen naar de apotheek en wilde graag een vergoeding van deze kosten. De financiële klachtenfunctionaris heeft deze klacht bemiddeld.

Zeeland

- ✓ De klacht over Cardiologie Centrum Zeeland valt in de categorie organisatie en had betrekking op de telefonische bereikbaarheid en telefonisch te woord staan van zowel de locatie als het algemene nummer. De klacht is bemiddeld door de klachtenfunctionaris waarin uitleg is gegeven over de verbeteractie omtrent de telefonische bereikbaarheid.

6. Klachten per beroepsgroep

Drie van de ingekomen klachten waren gericht aan een cardioloog. De overige klachten waren niet gericht op een beroepsgroep maar betroffen de organisatie of financiële afhandeling, waarvan er zes klachten gingen over de telefonische bereikbaarheid van de locaties en het algemene nummer.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2017	Laatste wijziging	17-09-2018
Documenteigenaar	MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 7 van 10	Status	Definitief

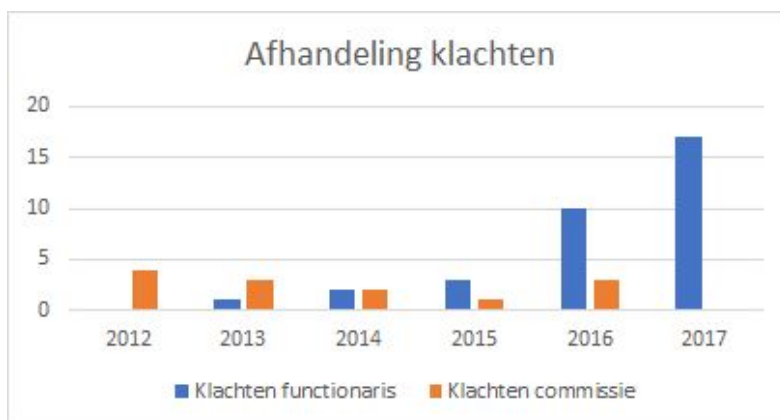


7. Adviezen raad van bestuur

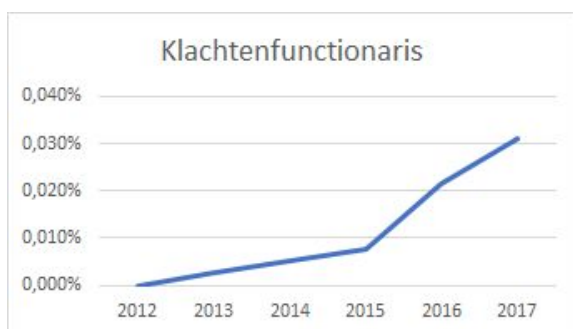
Geen van de klachten in 2017 zijn behandeld door de klachtencommissie. Hierdoor zijn er geen adviezen aan de Raad van Bestuur geweest en zijn er in dit verband geen verbetermaatregelen doorgevoerd. Wel is gewerkt aan de telefonische bereikbaarheid van de centra's en het lokale Afspraken team. Op dit gebied zijn er verschillende maatregelen genomen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. De klachten omtrent de bereikbaarheid werden ontvangen in de periode Q2-Q3. In Q4 werden geen klachten meer ontvangen met betrekking tot dit onderwerp.

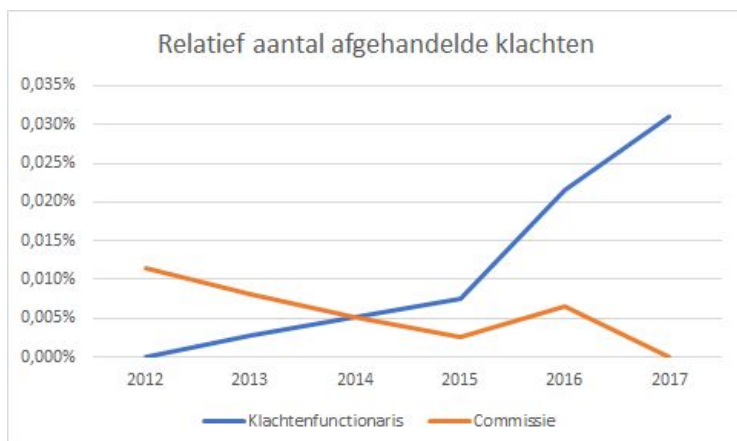
8. Ontwikkeling klachten 2012-2017

Sinds 2012 is het aantal klachten behandeld door de klachtencommissie verminderd, het aantal klachten bemiddeld door de klachtenfunctionaris is toegenomen.



Hieronder een overzicht van de klachten in 2012 - 2017 bemiddeld door de klachtenfunctionaris (links) en behandeld door de commissie (rechts).





Aantal klachten



Aantal afspraken



Zowel het aantal klachten als aantal afspraken is de afgelopen jaren gestegen. Relatief gezien is het aantal klachten gestegen tov het aantal afspraken. Verreweg de meeste klachten zijn door de klachtenfunctionaris opgepakt en zonder tussenkomst van de klachtencommissie afgehandeld. In het laatste jaar is ondanks de stijging van het aantal klachten de tussenkomst van de klachtencommissie zelfs niet nodig geweest.

9. Overig

Vanwege de wetswijziging is het klachtenreglement in 2017 aangepast. De wijziging heeft betrekking op de volgende onderdelen:

- ✓ Een grotere rol voor de klachtenfunctionaris. Deze kan besluiten of er onderzoek en advies nodig is van de commissie. De commissie geeft geen oordeel, maar een advies.



- ✓ De doorlooptijd van een klacht is verkort en daarom is er onderscheid gemaakt tussen een uiting van onvrede en een klacht. Eerder werd dit benoemd als “kleine klachten”. In het vervolg zijn dit uitingen van onvrede. In totaal staan er maximaal 10 weken (6+4 weken) voor onderzoek en advies en reactie RvB bij behandeling van een klacht.
- ✓ In het reglement is opgenomen dat het locatiemanagement wordt ingelicht op het moment dat uiting van onvrede is afgehandeld en er een verslag is opgemaakt. De klachtenfunctionaris kan besluiten om de locatiemanager eerder in te lichten, afhankelijk van de klacht.
- ✓ Als laatste is de termijn van zitting van de commissie aangepast. Hierdoor is het mogelijk om langer zitting te nemen in de klachtencommissie.

Overige punten:

- ✓ Door de wijziging in het reglement wat betreft de zittingstermijn kan Dhr. drs. H.W. van der Neut zitting in de commissie behouden.
- ✓ Tijdens het zwangerschapsverlof van ambtelijk secretaris mw. M. de Wildt, zijn haar werkzaamheden naar genoegen van de commissie waargenomen door mw. M. Tack.

10. Doelstellingen voor 2018

Hieronder de doelstellingen voor het jaar 2018.

- ✓ Doelstelling is het verder professionaliseren van de klachtenafhandeling, waaronder een opleiding voor de klachtenfunctionaris gericht op de grotere rol voor de klachtenfunctionaris en het voeren van bemiddelingsgesprekken.
- ✓ Een andere doelstelling is het waarborgen van de nieuwe richtlijnen in het klachtenreglement en het bewaken van de korte doorlooptijden.
- ✓ 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 in 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 klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de klachtenafhandeling en het klachtenreglement.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2017	Laatste wijziging	17-09-2018
Documenteigenaar	MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 10 van 10	Status	Definitief