



**Cardiologie Centra Nederland**

***Onze zorg klopt!***

**Klachtencommissie**

**Jaarverslag 2019**

---

*Stichting Cardiologie Centra Nederland*



## 1. Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>2</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Samenstelling van de commissie</b>	<b>4</b>
<b>Registratie en rapportage</b>	<b>5</b>
<b>Onderwerp van klachten</b>	<b>5</b>
<b>Gegevens over de klachtenbehandeling</b>	<b>6</b>
<b>AMC</b>	<b>6</b>
<b>Amsterdam West</b>	<b>6</b>
<b>Amsterdam Zuid</b>	<b>7</b>
<b>Geervliet</b>	<b>7</b>
<b>Hoogvliet</b>	<b>7</b>
<b>Utrecht</b>	<b>8</b>
<b>Zeeland</b>	<b>8</b>
<b>HartWacht</b>	<b>9</b>
<b>MijnDossier</b>	<b>9</b>
<b>Dokkum</b>	<b>9</b>
<b>Utrecht</b>	<b>10</b>
<b>Klachten per beroepsgroep</b>	<b>10</b>
<b>Adviezen raad van bestuur</b>	<b>10</b>
<b>Ontwikkeling klachten 2012-2018</b>	<b>10</b>
<b>Doelstellingen voor 2020</b>	<b>12</b>
Jaarverslag Klachtencommissie 2019	2
Cardiologie Centra Nederland	2



## 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 2019 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).

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 uitingen van onvrede (mede als gevolg van de groeiende organisatie) is de klachtenbehandeling door de klachtencommissie in 2019 hierdoor 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 Geervliet
Klachtenfunctionaris	Mw. R. Moens, centrum-coördinator bij Cardiologie Centrum AMC
Klachtenfunctionaris	Dhr. F.J.B. Rasing, Adviseur Zorgcontrol, Cardiologie Centra Nederland
Klachtenfunctionaris	Mw. E.J.S. Kropveld, centrum-coördinator bij Cardiologie Centrum Amsterdam
Ambtelijk secretaris	Mw. M.E.H. Damen. Adviseur 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 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 3 van 12	Status	Definitief



### 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](mailto: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.
- ✓ **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 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 4 van 12	Status	Definitief



## 5. Gegevens over de klachtenbehandeling

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie 26 uitingen van onvrede ontvangen en twee klachten. Negentien van deze uitingen van onvrede betroffen de locaties AMC (2), Amsterdam Zuid (2), Amsterdam West (1), Bedrijfsbureau (1), Geervliet (2), Hoogvliet (2), Utrecht (3) en Zeeland (1). De andere twaalf uitingen van onvrede betroffen HartWacht (3), MijnDossier (1) en overig (8). Alle uitingen van onvrede zijn afgehandeld middels klachtenbemiddeling door de klachtenfunctionarissen, soms in samenwerking met een of meerdere werknemer(s) van de desbetreffende locatie. Daarnaast zijn vijf uitingen van onvrede ontvangen van patiënten over de behandeling bij het ziekenhuis. Deze uitingen van onvrede zullen niet worden meegenomen in de klachten telling. Dit betreffen eerder vragen in plaats van uitingen van onvrede of dit zijn uitingen van onvrede die niet aan CCN gericht zijn.

Hierna volgt een overzicht van alle ontvangen uitingen van onvrede.

### AMC

- ✓ De eerste uiting van onvrede betreffende Cardiologie Centrum AMC valt in de categorie organisatie en over ging over een lange wachttijd bij het centrum. De locatie heeft aangeboden om deze patiënt op één van de andere vestigingen sneller te ontvangen. De patiënt heeft er uiteindelijk voor gekozen om naar een ander hartcentrum te gaan.
- ✓ De tweede uiting van onvrede betreft de rolstoeltoegankelijkheid van locatie AMC en valt in de categorie organisatie. Naar aanleiding van een eerdere klacht is er een bel, een automatische buitendeur, een oprit en een parkeerplaats ingericht voor invaliden. De beheerder van het pand is niet wettelijk verplicht om meer verbeteringen toe te passen. De patiënt is aangeraden om naar het ziekenhuis te gaan.

### Amsterdam West

- ✓ De uiting van onvrede van locatie Amsterdam West valt in de categorie organisatie en betrof een ontevreden patiënt over het proces van de holter; zowel het terugbrengen, de uitslag en de terugkoppeling van de uitslag bleven uit of waren onduidelijk. Voordat de klachtenfunctionaris de uiting van onvrede in behandeling kon nemen is de klacht door de patiënt ingetrokken omdat de cardioloog voor opheldering had gezorgd.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 5 van 12	Status	Definitief



### Amsterdam Zuid

- ✓ De eerste uiting van onvrede betreft een ontevreden patiënt die meerdere malen contact heeft opgenomen met de klachtenfunctionaris. Al deze uitingen van onvrede vallen in de categorie relatie. De patiënt wilde graag het volledige dossier, inclusief echobeelden, ontvangen en was ontevreden met het dossier dat is verstuurd. De patiënt is uiteindelijk terugverwezen naar de huisarts en hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ De andere uiting van onvrede valt in de categorie overig en betrof ontevredenheid van de patiënt over het toilet op de nieuwe locatie, dat niet was ingericht voor invaliden. Na telefonisch contact vanuit de locatie bleek dat deze patiënt naar het reguliere toilet was geweest. Afsproken met patiënt is dat op de locatie duidelijk zichtbaar een bordje komt om het invalidentoilet aan te geven. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.

### Bedrijfsbureau

- ✓ De uiting van onvrede over het bedrijfsbureau valt in de categorie financieel en ging over een ontvangen nota van het eigen risico. De moeder van de patiënt heeft hier voorafgaand expliciet om gevraagd. Na contact met het centrum bleek de verkeerde informatie te zijn verstrekt. Om deze reden is besloten over te gaan tot creditering en hiermee is de uiting van onvrede naar tevredenheid afgehandeld.

### Geervliet

- ✓ De eerste uiting van onvrede van locatie Geervliet valt in de categorie relatie en betrof een patiënt die ontevreden was over de handelswijze van de cardioloog tijdens het consult, waarin patiënt zich niet gehoord voelde. De patiënt heeft zowel de klachtenfunctionaris en de cardioloog gesproken. De uiting van onvrede is afgerond door een goed gesprek tussen cardioloog en patiënt.
- ✓ De tweede uiting van onvrede valt in de categorie organisatie en betrof een doorverwijzing naar het ziekenhuis waar volgens patiënt veel tijd tussen zat. De klachtenfunctionaris heeft de uiting van onvrede in gesprek met de patiënt en locatiemanager afgerond en hierover de managing cardioloog geïnformeerd.

### Hoogvliet

- ✓ De eerste uiting van onvrede kwam niet van een patiënt maar van een bedrijfsarts die ontevreden was over de brief die ze van het centrum had ontvangen. Patiënten worden normaal gesproken doorverwezen naar een ander centrum. In contact met dit andere centrum

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 6 van 12	Status	Definitief



## Cardiologie Centra Nederland

en locatie Hoogvliet is de patiënt uiteindelijk in het andere centrum nogmaals gezien. Hiermee was de uiting van onvrede naar tevredenheid van deze bedrijfsarts afgehandeld. Tevens is op de website een bericht geplaatst voor mensen die geen patiënt zijn maar wel willen klagen, zij kunnen tegenwoordig direct terecht bij de Raad van Bestuur.

- ✓ De tweede uiting van onvrede valt in de categorie behandeling en betrof de wijze waarop een echo is gemaakt door de cardioloog. Patiënt had hier nadien veel pijn van en heeft er niet van kunnen slapen. Bij de fysiotherapeut is gebleken dat deze patiënt last had van zwevende ribben en dat de echo de spieren eromheen heeft getriggerd. Dankzij de fysio is deze patiënt nu pijnvrij. De uiting van onvrede is na contact met de klachtenfunctionaris naar tevredenheid afgehandeld en is besproken in het werkoverleg op locatie.

### Utrecht

- ✓ Locatie Utrecht heeft een uiting van onvrede ontvangen die valt in de categorie relatie. De patiënt vond de afspraakbevestiging onpersoonlijk en had meer tijd voor vragen verwacht tijdens het consult met de cardioloog. Inmiddels heeft de patiënt een mail gestuurd dat de behandeling en operatie wordt voortgezet in het ziekenhuis. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ De tweede uiting van onvrede valt ook in de categorie relatie en betreft ontevredenheid van de patiënt over de cardioloog, omdat vragen onbeantwoord bleven. De cardioloog is door de klachtenfunctionaris gevraagd om telefonisch contact op te nemen met de patiënt. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ De derde uiting van onvrede valt in de categorie organisatie en betrof de wachttijd in het centrum. Vanwege drukte heeft de patiënt lang moeten wachten, uiteindelijk is de patiënt zonder gezien te zijn weer naar huis gegaan en zou thuis gebeld worden door de cardioloog. Dit is vervolgens niet gebeurd. De klachtenfunctionaris heeft ervoor gezorgd dat deze patiënt werd gebeld door de cardioloog en dat de communicatie op de locatie onder de aandacht wordt gebracht. Hiermee is de uiting van onvrede naar tevredenheid van de patiënt afgehandeld.

### Zeeland

- ✓ De uiting van onvrede van Zeeland valt in de categorie financiën en ging over de vergoeding en declaratie van zorg in het buitenland. De patiënt was van tevoren niet goed geïnformeerd hierover. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld na een gesprek met de financiële klachtenfunctionaris en de locatie zelf.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 7 van 12	Status	Definitief



## HartWacht

- ✓ De eerste uiting van onvrede over HartWacht valt in de categorie relatie en betrof een ontevreden patiënt over de werkwijze van de Kardia app. Middels een telefoontje van het HartWacht team is dit veel duidelijker geworden voor de patiënt en de patiënt blijft de app gebruiken. Hiermee kon de uiting van onvrede worden afgesloten.
- ✓ De tweede uiting van onvrede valt in de categorie financieel/relatie en betrof ontevredenheid over de kosten per maand van HartWacht, de patiënt was hier niet van op de hoogte. HartWacht is stopgezet, achteraf gezien had patiënt niet mee willen doen als dit van tevoren bekend was. In overleg met de financiële klachtenfunctionaris is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ De laatste uiting van onvrede betreft de bereikbaarheid van het HartWacht team en valt in de categorie relatie. Patiënt wilde zich afmelden voor HartWacht maar kon geen contact krijgen met het HartWacht team. Tijdens de behandeling van de klacht is er contact opgenomen met de patiënt vanuit het HartWacht team. De patiënt heeft de uiting van onvrede ingetrokken.

## MijnDossier

- ✓ De uiting van onvrede over MijnDossier valt in de categorie organisatie. Patiënt kon niet inloggen en zou worden teruggebeld, dit is niet gebeurd. Achteraf bleek de patiënt een verkeerd e-mailadres in het dossier te hebben. De uiting van onvrede is naar tevredenheid van de patiënt afgehandeld.

De twee ontvangen klachten zijn van locatie Dokkum (1) en locatie Utrecht (1). De klachten zijn hieronder beschreven.

## Dokkum

- ✓ De klacht van locatie Dokkum valt in de categorie relatie. Patiënt voelt zich door de cardioloog onheus bejegend en is van mening dat de cardioloog de verkeerde diagnose heeft gesteld. Daarnaast heeft patiënt een brief gestuurd met vragen en daar is nooit antwoord op gekomen. De klacht is behandeld door de klachtencommissie. Naar aanleiding van de gelezen stukken is het advies van de klachtencommissie dat er geen verkeerde diagnose is gesteld. In de bejegening en de communicatie is wel wat misgegaan. De klacht is besproken in het cardiologen overleg van 27 mei 2019.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 8 van 12	Status	Definitief





## Utrecht

- ✓ De klacht van locatie Utrecht valt in de categorie relatie. De patiënt is ontevreden over de gang van zaken bij de testen en het consult en dient een klacht in. Volgens patiënt was er geen duidelijkheid, werden de onderzoeken niet goed genoeg uitgevoerd en werden geen vragen gesteld vanuit de cardioloog. Patiënt heeft een consult aangevraagd bij een andere cardioloog en vraagt om teruggave van haar geld. De klacht is behandeld door de klachtencommissie; aan de hand van de stukken is het advies van de klachtencommissie onder meer dat de Raad van Bestuur erop toe dient te zien dat de faciliteiten, waarin het consult plaatsvindt, alsmede de aanwezige kennis en kunde kwalitatief op orde zijn, ook wanneer dit van het gemiddelde afwijkende situaties betreft. De klacht is besproken in het werkoverleg van de locatie en op het cardiologen overleg van 2 december 2019.

## 6. Klachten per beroepsgroep

Vier van de ingekomen uitingen van onvrede en de twee klachten waren gericht aan een cardioloog. De overige klachten waren niet gericht op een beroepsgroep maar betroffen de organisatie of financiële afhandeling.

## 7. Adviezen raad van bestuur

Op basis van het advies van de klachtencommissie over de twee klachten in 2019 heeft de RvB de volgende verbetermaatregelen genomen.

- ✓ De RvB zal in overleg met het locatiemanagement besluiten of t.a.v. apparatuur en/of kennis en kunde verbetering en investering noodzakelijk is teneinde de faciliteiten op onze locaties, waaronder apparatuur voor onderzoek te allen tijde kwalitatief op orde te houden en haar medewerkers over de kennis en kunde te laten beschikken, die nodig is om alle patiënten die worden geaccepteerd voor zorg bij CCN te kunnen begeleiden in hun zorgtraject.
- ✓ De RvB heeft erop toegezien dat de casussen zijn besproken op het CCN brede cardiologen overleg en het teamoverleg, zodat lering kan worden getrokken en ieder binnen de eigen rol de specifieke situatie, zorgvraag en wensen van de individuele patiënt nog beter tot hun recht kunnen laten komen en om bewustwording te creëren dat patiënten-bejegening voor iedere cardioloog van groot belang is teneinde optimale service aan de cliënten van CCN te bieden.

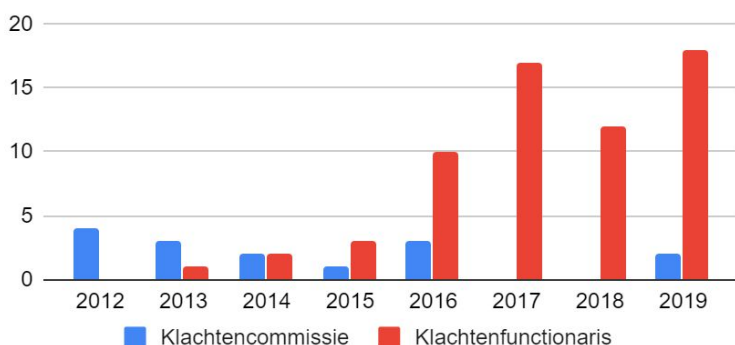
Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 9 van 12	Status	Definitief



## 8. Ontwikkeling klachten 2012-2019

Hieronder een overzicht van de klachten in 2012 - 2019 behandeld door de klachtenfunctionaris of door de klachtencommissie.

### Klachtenontwikkeling 2012 - 2019



Sinds 2012 is het totaal aantal uitingen van onvrede bemiddeld door de klachtenfunctionaris toegenomen. In 2017 en 2018 zijn er geen klachten geweest die behandeld zijn door de klachtencommissie. In 2019 zijn twee klachten behandeld door de klachtencommissie.

### Aantal klachten & uitingen van onvrede



### Aantal afspraken



Het aantal afspraken is de afgelopen jaren gestegen. Het aantal klachten en uitingen van onvrede is in 2018 verminderd en in 2019 weer vergroot.



## 9. Doelstellingen voor 2020

Hieronder de doelstellingen voor het jaar 2020.

- ✓ Een van de doelstellingen van 2018 en 2019 was het verder professionaliseren van de klachtencommissie, waaronder een opleiding voor de klachtenfunctionaris. Deze opleiding is door een van de klachtenfunctionarissen gevolgd in 2019. Doelstelling voor 2020 is dat de andere klachtenfunctionaris deze opleiding ook volgt.
- ✓ 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.
- ✓ Een volgende doelstelling voor 2020 is het waarborgen van de tijdslijnen van lopende klachten en het organiseren van back-up voor de externe leden van de klachtencommissie.
- ✓ 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 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 11 van 12	Status	Definitief



**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 te 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, veeleenvoudigd 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.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2019	Laatste wijziging	30-05-2020
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 12 van 12	Status	Definitief