



Cardiologie Centra Nederland

Onze zorg klopt!

Klachtencommissie

Jaarverslag 2020

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
AMC	5
Amsterdam Zuid	5
Utrecht	6
Voorschoten	7
Zeeland	7
HartWacht	7
Overig	8
Dokkum	8
Klachten per beroepsgroep	8
Maatregelen Raad van Bestuur	8
Ontwikkeling klachten 2015-2020	9
Evaluatie doelstellingen 2020 en doelstellingen 2021	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 2020 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.

Veel van de uitingen van onvrede worden afgehandeld door de klachtenfunctionarissen. In voorkomende gevallen leiden deze tot een klacht. De klachtencommissie brengt hierover advies uit naar de Raad van Bestuur. Als gevolg van de COVID-19 pandemie zijn veel fysieke consulten omgezet in telefonische consulten, dit heeft geleid tot een toename in financiële klachten. Deze klachten zijn allemaal afgehandeld door de financiële klachtenfunctionaris.

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 2020	Laatste wijziging	24-06-2021
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.1
Pagina	Pagina 3 van 11	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), 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 2020	Laatste wijziging	24-06-2021
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.1
Pagina	Pagina 4 van 11	Status	Definitief



5. Gegevens over de klachtenbehandeling

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie zeventien uitingen van onvrede ontvangen en één klacht. Twaalf van deze uitingen van onvrede betroffen de locaties AMC (3), Amsterdam Zuid (2), Blaricum (2), Utrecht (2), Voorschoten (1), Zeeland (2). De andere vijf uitingen van onvrede betroffen HartWacht (1) en overig (4). Alle uitingen van onvrede zijn afgehandeld middels klachtenbemiddeling door de klachtenfunctionarissen, soms in samenwerking met een of meerdere werknemer(s) van de desbetreffende locatie.

Hierna volgt een overzicht van de ontvangen uitingen van onvrede en de klacht.

AMC

- ✓ De uiting van onvrede van locatie AMC valt in de categorie relatie en gaat over discriminatie, behandeling en communicatie waar de klager ontevreden over was. De klachtenfunctionaris heeft meermaals telefonisch contact gehad met de klager en de klager is gevraagd om de klacht op papier te zetten, de klacht is nooit schriftelijk ontvangen en enkele maanden later is de klacht vanuit het klachtensecretariaat afgesloten.
- ✓ De tweede uiting van onvrede valt in de categorie financiën en betrof een klager die ontevreden was over de rekening van een kortdurend telefonisch consult. De financiële klachtenfunctionaris heeft de klager een toelichting gegeven op de situatie. Hiermee is de uiting van onvrede naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ✓ De derde uiting van onvrede valt eveneens in de categorie financiën en betrof een soortgelijke klacht. De documentatie over het telefonische consult, de looptijd van deze klacht en de gesprekken met de klager en de behandelend cardioloog hebben ervoor gezorgd dat de rekening is gecrediteerd, naar tevredenheid van de klager.

Amsterdam Zuid

- ✓ De uiting van onvrede van locatie Amsterdam Zuid valt in de categorie behandeling. De klager is ontevreden over de wijze waarop bloed is geprikt, bij het prikken is een zenuw geraakt en klager heeft lang last gehad van tintelingen. Tevens was klager niet tevreden over de bejegening tijdens het prikken. Klager wil geen klacht indienen. De onvrede van de klager is door de klachtenfunctionaris besproken met de locatiemanager en met de betrokken verpleegkundige. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ De tweede uiting van onvrede valt in de categorie relatie. De klager is ontevreden over het gedrag van de verpleegkundige, dat volgens de klager verbaal ongepast was. In overleg met

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2020	Laatste wijziging	24-06-2021
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.1
Pagina	Pagina 5 van 11	Status	Definitief



Cardiologie Centra Nederland

de klager en de klachtenfunctionaris is de uiting van onvrede doorgestuurd naar de locatiemanager, die dit op met de verpleegkundige heeft besproken. Klager wilde een punt maken dat bepaalde uitlatingen verkeerd over kunnen komen en wilde verder geen klacht indienen. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.

Blaricum

- ✓ De uiting van onvrede van locatie Blaricum valt in de categorie behandeling. De klager is ontevreden over het telefonisch consult dat heeft plaatsgevonden, waarbij klager is terugverwezen naar de huisarts. Het telefonisch consult werd als onpersoonlijk ervaren en de klager is niet gerustgesteld met een controle bij de huisarts. De klachtenfunctionaris heeft contact opgenomen met de klager en de RIVM maatregelen met betrekking tot de COVID19 pandemie van dat moment uitgelegd. Tevens is afgesproken dat de klager na de corona periode een face-to-face consult krijgt met de cardioloog. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ De tweede uiting van onvrede valt in de categorie organisatie. De klager heeft een klacht over de wisseling van cardiologen. De vorige cardioloog is niet meer aanwezig op locatie en klager is ontevreden over de nieuwe cardioloog. Klager voelt zich niet gehoord en de communicatie is onduidelijk. De klachtenfunctionaris heeft contact opgenomen met de klager en met de locatie. De klager zit inmiddels bij een andere cardioloog en heeft daar een afspraak gehad.. Deze afspraak is naar tevredenheid van de klager verlopen, hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.

Utrecht

- ✓ De uiting van onvrede op locatie Utrecht valt in de categorie organisatie. De klager heeft lange tijd in de wachtkamer gewacht voordat klager werd opgehaald, op dat moment was de klager al bezig met het inplannen van een nieuwe afspraak. De locatiemanager geeft aan dat er op die dag problemen waren met de apparatuur. Zowel de klachtenfunctionaris als de locatiemanager hebben contact opgenomen met de klager, de klager heeft een nieuwe afspraak ingepland. Hiermee is de uiting van onvrede naar tevredenheid van de klager afgehandeld.
- ✓ De tweede uiting van onvrede valt in de categorie organisatie. De klager is ontevreden over het beleid van een telefonisch consult. Klager heeft vanaf het middaguur naast de telefoon gewacht en is pas einde van de dag gebeld. Tevens ontving klager hierover wisselende

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2020	Laatste wijziging	24-06-2021
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.1
Pagina	Pagina 6 van 11	Status	Definitief



Cardiologie Centra Nederland

verhalen van de cardioloog en de centrumassistent. Klacht is door bemiddeling naar tevredenheid van de patiënt opgelost.

Voorschoten

- ✓ De uiting van onvrede uit Voorschoten valt in de categorie behandeling. De klager was ontevreden over een telefonisch consult van een vervangend cardioloog. Deze vervangende cardioloog sprak de behandelend cardioloog tegen. Een second opinion bevestigde de uitspraken van de behandelend cardioloog. Klager heeft vervolgens afgezien van verdere acties.

Zeeland

- ✓ De uiting van onvrede in Zeeland valt in de categorie relatie. De klager is ontevreden en teleurgesteld over de gang van zaken en het verloop van het dossier. De behandelend cardioloog verzekerde patiënt dat de klachten niet met het hart te maken hadden, daarna is klager opgenomen geweest in het ziekenhuis. Vervolgens is een oplossing geboden door de behandelend cardioloog, die in de ogen van de klager veel eerder had gekund. Klager en cardioloog zijn hierover in gesprek gegaan, hiermee is de uiting van onvrede opgelost.
- ✓ De tweede uiting van onvrede valt in de categorie organisatie. Klager heeft meerdere keren naar locatie gebeld en is vervolgens niet teruggebeld. Daarnaast is klager ontevreden over wachttijd, de zorgmogelijkheden en communicatie. Klager is overgestapt naar een andere organisatie. Klachtenfunctionaris heeft klachten doorgezet naar de locatiemanager, ook die heeft klager nog gesproken. Klager dient verder geen klacht in, hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.

HartWacht

- ✓ De klacht van HartWacht valt in de categorie financiën. Klager heeft een rekening gekregen voor HartWacht, dat heel kort en nauwelijks gebruikt is. Daarnaast is klager niet te spreken over de kwaliteit van de geleverde zorg. De contactmomenten met de cardioloog zijn te kort en er wordt veel te snel een conclusie getrokken waarbij geen vragen worden gesteld. Naar aanleiding van de beschikbare documentatie waaruit blijkt dat vanuit HartWacht weinig tot geen contact is geweest, is de declaratie van HartWacht gecrediteerd. Hiermee is de uiting van onvrede naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2020	Laatste wijziging	24-06-2021
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.1
Pagina	Pagina 7 van 11	Status	Definitief



Overig

- ✓ Patiënten die een klacht hebben over het Antonius ziekenhuis in Nieuwegein komen in sommige gevallen nog bij de klachtencommissie van CCN uit. In 2020 waren twee uitingen van onvrede hieraan gerelateerd. Beide klagers zijn doorverwezen naar de klachtencommissie van het Antonius ziekenhuis.
- ✓ De Raad van Bestuur heeft dit jaar een uiting van onvrede ontvangen van een apotheker over de nierfunctie op recepten. Op de recepten staat de nierfunctie zonder datum, hierdoor is het niet duidelijk van wanneer deze nierfunctie is. Recepten zijn aangepast naar nierfunctie met datum en gewicht. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ De tweede uiting van onvrede van de Raad van Bestuur valt in de categorie organisatie en ging over een telefonisch consult, waarbij de klager lange tijd bij de telefoon heeft gewacht en niet is gebeld. De klager is gevraagd om de uiting van onvrede in te dienen bij de Raad van Bestuur. Hierna is niets van de klager vernomen en is een afmelding van de uiting van onvrede verstuurd.

De ontvangen klacht is van locatie Dokkum. Deze klacht is hieronder beschreven.

Dokkum

- ✓ De klacht van locatie Dokkum valt in de categorie behandeling. Klager is ontevreden over de medische behandeling van de partner, die volgens de klager heeft geleid tot het overlijden van de partner. De klager heeft hierover veel vragen en wil deze graag beantwoord zien. De klacht is behandeld door de klachtencommissie en de Raad van Bestuur heeft het advies van de klachtencommissie overgenomen en de bijbehorende maatregelen uitgevoerd.

6. Klachten per beroepsgroep

Van alle uitingen van onvrede en de klacht betrof dit vier keer de cardioloog en twee keer een verpleegkundigen. De andere uitingen van onvrede hadden betrekking op de organisatie van de desbetreffende locatie.

7. Maatregelen Raad van Bestuur

Op basis van het advies van de klachtencommissie over de klacht in 2020 heeft de Raad van Bestuur de volgende verbetermaatregelen genomen.

- ✓ Het herbeoordelen van het protocol voor holters waarbij onderzocht wordt of het mogelijk is om de procedure van analyse en beoordeling te verkorten.

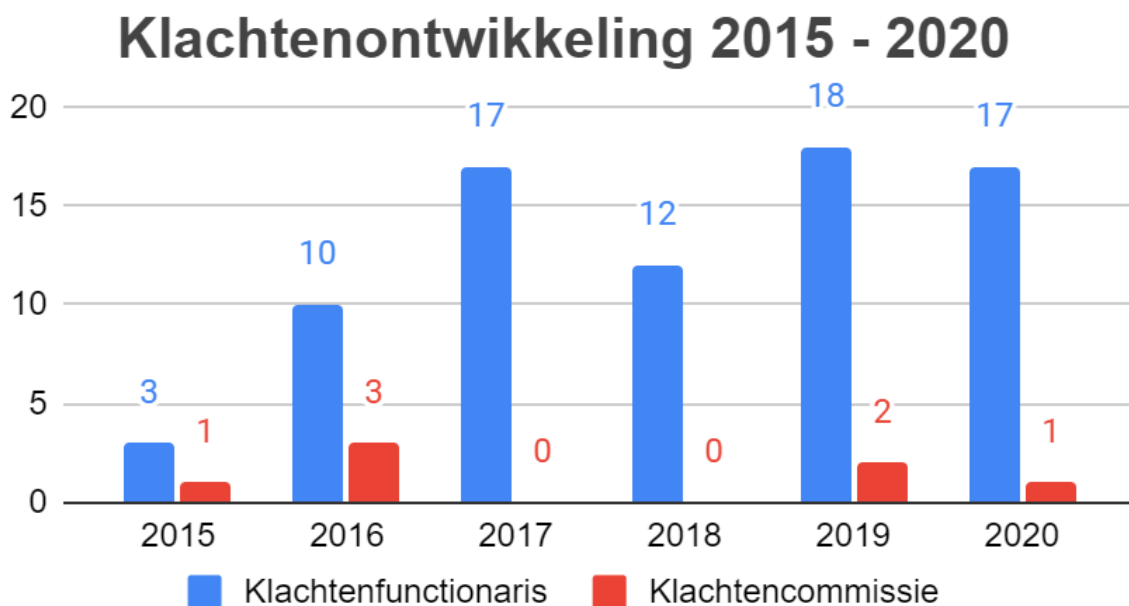
Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2020	Laatste wijziging	24-06-2021
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.1
Pagina	Pagina 8 van 11	Status	Definitief



- ✓ Het aanpassen van het pacemaker protocol op basis van de termijnen voor optimalisatie van de instelling van de pacemaker en de uitbreiding van schriftelijke en mondelinge instructies voor patiënten.
- ✓ Het intensiveren van intercollegiale toetsing op dossiervoering, deze toetsing zal frequenter plaats gaan vinden.
- ✓ Het herbeoordelen van de procedures van het centrale afsprakenteam waarbij de reden van wijziging van een afspraak wordt vastgelegd in het patiëntendossier.

8. Ontwikkeling klachten 2015-2020

Hieronder een overzicht van de klachten in 2015-2020 behandeld door de klachtenfunctionaris of door de klachtencommissie.



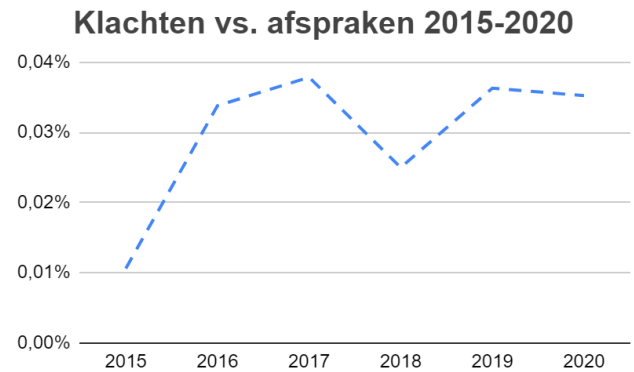
Sinds 2015 is het totaal aantal uitingen van onvrede bemiddeld door de klachtenfunctionaris toegenomen. Het aantal klachten behandeld door de klachtencommissie is de laatste jaren steeds laag geweest.



Aantal afspraken van 2015 tot 2020



Percentage klachten tov afspraken



Het aantal afspraken is de afgelopen jaren gestegen tot 2019. In 2020 is het aantal afspraken gedaald als gevolg van de COVID19 pandemie. Omdat het aantal klachten en uitingen van onvrede in 2020 is afgenomen, is het aantal klachten en uitingen van onvrede ten opzichte van het aantal afspraken gedaald.

9. Evaluatie doelstellingen 2020 en doelstellingen 2021

Evaluatie 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 was dat de andere klachtenfunctionaris deze opleiding ook zou volgen, in verband met corona is dit verschoven naar 2021.
- ✓ Er is in 2020 gezorgd voor back-up voor de externe leden van de klachtencommissie.

Doelstellingen 2021:

- ✓ Blijvende doelstelling van de klachtencommissie is het waarborgen van de tijdslijnen van lopende klachten.
- ✓ 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. In 2021 wordt hier nadere invulling aan gegeven in samenwerking met de interne communicatieadviseur.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2020	Laatste wijziging	24-06-2021
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.1
Pagina	Pagina 10 van 11	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 2020	Laatste wijziging	24-06-2021
Documenteigenaar	IV/MD	Versienummer	1.1
Pagina	Pagina 11 van 11	Status	Definitief