



Cardiologie Centra Nederland

Onze zorg klopt!

Klachtencommissie

Jaarverslag 2021

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	6
Geervliet	7
IJmuiden	7
Utrecht	7
Voorschoten	8
Zeeland	9
HartWacht en Financieel	9
Overig	10
Blaricum - klacht	10
Maatregelen Raad van Bestuur	10
Ontwikkeling klachten 2015-2021	11
Evaluatie doelstellingen 2021 en doelstellingen 2022	12
Jaarverslag Klachtencommissie 2021	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 2021 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.

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 en Cardiologie Centrum Slotervaart
Klachtenfunctionaris	Mw. R. Moens, centrum-coördinator bij Cardiologie Centrum AMC
Klachtenfunctionaris	Dhr. F.J.B. Rasing, Lead Zorgcontrol, Cardiologie Centra Nederland
Klachtenfunctionaris	Mw. E.J.S. Kropveld, centrum-coördinator bij Cardiologie Centrum Amsterdam
Ambtelijk secretaris	Mw. M.E.H. Damen. Lead Quality & Compliance, 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 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 3 van 13	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 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 4 van 13	Status	Definitief



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

Locatie	Behandeling	Financiën	Organisatie	Overig	Relatie	Eindtotaal
AMC	1				1	2
Amsterdam Zuid	1		2			3
Antonius zkh				1		1
Blaricum	2				1	3
Financieel		2				2
Geervliet					1	1
HartWacht		2				2
IJmuiden					2	2
Utrecht			2		2	4
Voorschoten			1		1	2
Zeeland					1	1
Eindtotaal	4	4	5	1	9	23

5. Gegevens over de klachtenbehandeling

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie tweeëntwintig uitingen van onvrede ontvangen en één klacht. Zeventien van deze uitingen van onvrede betroffen de locaties AMC (2), Amsterdam Zuid (3), Blaricum (2), Geervliet (1), IJmuiden (2), Utrecht (4), Voorschoten (2), Zeeland (1). De andere vijf uitingen van onvrede betroffen HartWacht (2), Financieel (2) en overig. 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

- ✓ Uiting van onvrede van een klager die het idee had er een cardiale oorzaak aan diens klachten zat. De cardioloog gaf klager aan dat dit niet het geval was. Patiënt, cardioloog en een cardioloog uit het samenwerkende ziekenhuis hebben uitgebreid met elkaar gesproken. Klager was tevreden over het contact, maar blijft wel bij het oorspronkelijke verhaal. De klacht is afgesloten, mocht er in de toekomst een cardiale grondslag aan de klachten zitten, zal klager opnieuw contact opnemen.



Cardiologie Centra Nederland

- ✓ Klager is ontevreden over de bejegening op de locatie door het personeel, behalve de cardioloog. Klager spreekt tevens veel anderen met een hartafwijking die ook bij CCN patiënt zijn en die hebben een soortgelijke ervaring. Klager is van mening dat de communicatie en bejegening aan de voorkant beter kan. De klachtenfunctionaris heeft verbeteracties aangegeven en deze besproken met de managing cardioloog. Dit naar tevredenheid van de klager. Hiermee is de uiting van onvrede afgesloten.

Amsterdam Zuid

- ✓ Klager was begeleider van patiënt en moest bij de tussendeur wachten tot patiënt klaar was in verband met COVID-19. Klager had het koud en zag andere patiënten wel met begeleider naar binnen gaan. In overleg met de klachtenfunctionaris dient klager geen klacht in. Op basis van deze klacht is de tekst in de afspraakbevestiging aangepast zodat het duidelijk is dat alleen bij uitzondering een begeleider mee naar binnen mag.
- ✓ Klager is lange tijd patiënt bij CCN. In eerdere periodes had klager direct met contact met diens cardioloog. Inmiddels is de werkwijze veranderd en heeft klager vaker contact met centrumassistenten of verpleegkundigen. De klachtenfunctionaris heeft uitgebreid met deze klager gesproken en de huidige werkwijze nader toegelicht. De klager dient geen klacht in, maar blijft bij het standpunt dat direct contact met de cardioloog gewenst is. Hiermee is de klacht afgehandeld.
- ✓ Klager is niet tevreden over de behandeling van de cardioloog. Deze heeft aangegeven dat de patiënt geopereerd moest worden, een cardioloog in Blaricum sprak dat tegen. Klager dient geen klacht in en gaat elders onder behandeling en heeft dit de huisarts laten weten. De klachtenbehandeling is hiermee afgesloten.

Blaricum

- ✓ Klager is niet tevreden over een telefonisch gesprek tussen een medewerker van locatie en de klager. De klacht ging enerzijds over het maken van een afspraak en anderzijds over de bejegening aan de telefoon. De cardioloog heeft in overleg met het samenwerkende ziekenhuis de klacht over het maken van de afspraak opgelost. Met betrekking tot de klacht over de bejegening gaf de klager aan een geluidsopname te hebben. Na herhaaldelijke verzoeken van de klachtencommissie heeft de klager de geluidsopname niet opgestuurd, om die reden is de klachtenbehandeling afgesloten.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 6 van 13	Status	Definitief



Cardiologie Centra Nederland

- ✓ Klager is niet tevreden over het gesprek met de cardioloog. De cardioloog van Blaricum zei iets anders dan de cardiologen op de Eerste Hart Hulp (EHH) in het Antonius Ziekenhuis. Voordat de klachtenfunctionaris de klacht op kon pakken heeft de klager een gesprek gehad met beide cardiologen. De secretaris heeft gevraagd of de klacht opgelost was. Ook na een herinnering is niet meer van klager vernomen en is de klachtenbehandeling afgesloten.

Geervliet

- ✓ Klager is niet tevreden over het bezoek aan het centrum, waarbij weinig tijd was voor uitleg en weinig onderzoeken werden gedaan. Na contact met de klachtenfunctionaris bleek dit meer een opmerking te zijn dan een echte uiting van onvrede. In overleg met de cardioloog is een nieuwe afspraak gepland en de drukte op de locatie had te maken met de waan van de dag waar de klager begrip voor had. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.

IJmuiden

- ✓ Klager heeft via kennis goede verhalen gehoord over CCN. Tijdens bezoek aan locatie IJmuiden was de cardioloog aan het hoesten, klager was bang besmet te raken met COVID-19. Betreffende cardioloog heeft telefonisch contact opgenomen met de patiënt en een lang gesprek gehad met wederzijds genoegen.
- ✓ Klager heeft een onprettige ervaring gehad met de cardioloog op locatie IJmuiden. In het gesprek werden de klachten volgens klager afgedaan als psychologisch en voelde zich niet serieus genomen. Klager heeft telefonisch contact opgenomen om een klacht in te dienen en dit per mail aan de locatie laten weten. Daarop heeft de behandelend cardioloog telefonisch contact opgenomen, waar klager erg van schrok en niet op voorbereid was. De klachtenfunctionaris heeft het verzoek bij locatie gelegd om de beklagde niet direct zelf te laten bellen. Het gesprek met de klachtenfunctionaris is prettig verlopen en patiënt dient verder geen klacht in.

Utrecht

- ✓ De klager is een organisatie die een klacht indient namens een patiënt. De klacht betrof een geval van discriminatie over de corona maatregelen van de locatie. Klager is in gesprek geweest met de klachtenfunctionaris, de managing cardioloog en de locatiemanager. Uit dit gesprek kwam het voorstel om met de patiënt in gesprek te gaan over de gebeurtenissen. Na herhaaldelijke verzoeken van de organisatie (klager) is er niets van patiënt vernomen, om deze reden is de klachtenbehandeling afgesloten.
- ✓ Klager is ontevreden over de behandeling in het centrum. Bij alle onderdelen van de zorgstraat voelde de klager zich niet serieus genomen. De bejegening, informatievoorziening

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 7 van 13	Status	Definitief



Cardiologie Centra Nederland

en het managen van de verwachtingen was onvoldoende. Klager hoopte met het bezoek meer duidelijkheid te krijgen en minder onzeker over het boezemfibrilleren te zijn, het omgekeerd was het geval. Er heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen klager en de behandelend cardioloog. Dit was voor klager verhelderend. Tevens is er lering getrokken uit de klacht en dit op het werkoverleg van de locatie besproken. Beide punten waren voor klager belangrijk en de klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

- ✓ Klager is ontevreden over de bejegening van het personeel tijdens het bezoek aan het centrum. Klager had daarnaast verwacht meer onderzoeken te krijgen en dit was niet het geval. De locatiemanager heeft contact opgenomen en de klager gesproken. Klager heeft aangegeven dat de gegevens van het bezoek verwijderd dienen te worden. Hierop is het protocol verzoek verwijderen dossier gevolgd en zijn de gegevens verwijderd. De klager heeft hier een bevestiging van gehad, hiermee is de uiting van onvrede naar tevredenheid afgehandeld.
- ✓ Klager heeft een brief verstuurd naar de locatie over de bejegening en de coronamaatregelen op de locatie. Deze brief is ontvangen door de klachtencommissie en daarop heeft de klachtenfunctionaris contact opgenomen. Klager wil echter geen contact met de klachtencommissie, maar met de managing cardioloog van de locatie. Het gesprek moet nog plaatsvinden.

Voorschoten

- ✓ Klager is niet tevreden over het meerdere keren annuleren van een afspraak. De eerste afspraak was geannuleerd omdat de cardioloog niet aanwezig zou zijn, de tweede afspraak was geannuleerd maar daar was de klager niet van op de hoogte gesteld en die was naar het centrum gekomen. Inmiddels heeft de klager op eigen initiatief een afspraak bij een ander centrum van CCN gemaakt. De locatiemanager heeft een bloemetje gestuurd. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ De uiting van onvrede gaat over een verwarrend eerste consult en onjuiste bejegening van de cardioloog op het tweede consult. De klachtenfunctionaris heeft uitgebreid met de patiënt en diens partner gesproken. De klacht ging enerzijds over de inhoud van de brief en anderzijds over het consult. De klager heeft een verzoek tot verwijdings van de eerdergenoemde brief ingediend en de secretaris van de klachtencommissie heeft aangeboden de patiënt op een andere locatie te plaatsen. Deze klacht is loopt nog.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 8 van 13	Status	Definitief



Zeeland

- ✓ Klager is ontevreden over een telefonisch gesprek tussen een medewerker en klager. Klager heeft dit gesprek als zeer onprettig ervaren. De klachtenfunctionaris heeft bemiddeld in deze klacht. Zowel de klager als de medewerker vonden het gesprek onprettig. Klager heeft direct teruggebeld en kreeg een medewerker van het afsprakenteam aan de lijn, deze heeft geadviseerd om dit met de klachtencommissie te bespreken. Dit had achteraf sneller bemiddeld kunnen worden middels een direct gesprek. Klager heeft inmiddels geen behoefte meer aan een gesprek en dient geen klacht in, daarmee is de uiting van onvrede afgehandeld.

HartWacht en Financieel

- ✓ Klager is tweemaal naar CCN gekomen voor alle onderzoeken en heeft ook tweemaal een rekening hiervoor ontvangen. In overleg met de financiële klachtenfunctionaris blijkt dat de verwijzer niet goed heeft doorgegeven welke onderzoeken noodzakelijk waren. De verwijzer heeft aangegeven (een deel van) de kosten te willen betalen. De klager dient geen klacht in en hiermee is de klacht afgehandeld.
- ✓ Klager dient een klacht in vanwege de declaraties die voor HartWacht zijn ontvangen. Klager is ontevreden over het proces van aan- en afmelden van HartWacht. De uiting van onvrede is doorgestuurd naar het HartWacht team. Er is contact opgenomen met de patiënt en daarmee is de uiting van onvrede is afgesloten.
- ✓ Klager is niet tevreden over de kosten van HartWacht. Klager is bij aanmelding niet geïnformeerd over de maandelijkse kosten en heeft vervolgens een tijd lang het apparaat in huis gehad, maar geen meting ingestuurd. Na overleg met de locatie (CC Utrecht) en het HartWacht team blijkt dat de cardioloog, die niet meer werkzaam is voor CCN, de verkeerde aanmeldprocedure heeft gebruikt. Daarnaast was, in de tijd van aanmelding van de patiënt voor HartWacht, de informatievoorziening vanuit het HartWacht team minder goed. De rekening van de klager is om die reden gecrediteerd. Inmiddels is zowel de aanmeldprocedure als de informatievoorziening verbeterd en zal locatie Utrecht nogmaals de aanmeldprocedure onder de aandacht brengen bij alle cardiologen. Hiermee is de uiting van onvrede afgehandeld.
- ✓ Klager was niet tevreden over de hoogte van het bedrag dat de klager moest betalen. De financiële klachtenfunctionaris is gezamenlijk met de klager tot de conclusie gekomen dat de hoogte van het bedrag correct is. Het was anders dan klager had verwacht en deze had liever van te voren wat meer informatie gehad van zijn huisarts. De uiting van onvrede is hiermee afgehandeld.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 9 van 13	Status	Definitief



Overig

- ✓ Dit betrof een klacht van een patiënt uit een ander ziekenhuis. Deze patiënt is naar de juiste klachtencommissie verwezen.

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

Blaricum - klacht

- ✓ Klager dient namens een ouder direct een klacht in over de medische behandeling van de cardioloog. De klachtenfunctionaris heeft geen rol gespeeld in de behandeling van de klacht. De klacht gaat over dat de cardioloog in 2018 niet adequaat heeft gereageerd op de medicatie en dat een andere cardioloog tijdens het bezoek in 2021 ook niet adequaat heeft gereageerd op de klachten en de uitslagen. Het advies van de klachtencommissie en het besluit van de RvB zijn verstuurd naar alle betrokkenen, hiermee is de klachtenbehandeling beëindigd.

6. Maatregelen Raad van Bestuur

Op basis van het advies van de klachtencommissie over de klacht in 2021 heeft de Raad van Bestuur de volgende verbetermaatregelen genomen.

- ✓ Het bespreken van de casus in het cardiologenoverleg, waarbij de volgende punten in ieder geval terugkomen; 1. Bij terugverwijzing naar de huisarts voor CVRM aandachtspunten vermeld worden, 2. Dat het afsprakenteam vermeldt waarom patiënt eerder op het spreekuur verschijnt (in de meeste gevallen gebeurt dit al), 3. Dat niet-cardiale klachten kort vermeld worden in het dossier.
- ✓ Het controleren van de punt 1 en 3 op de locaties tijdens de interne audit van afdeling Kwaliteit & Veiligheid.
- ✓ Het bespreken van punt 2 in het locatiemanagersoverleg en in het overleg van het centrale afsprakenteam.

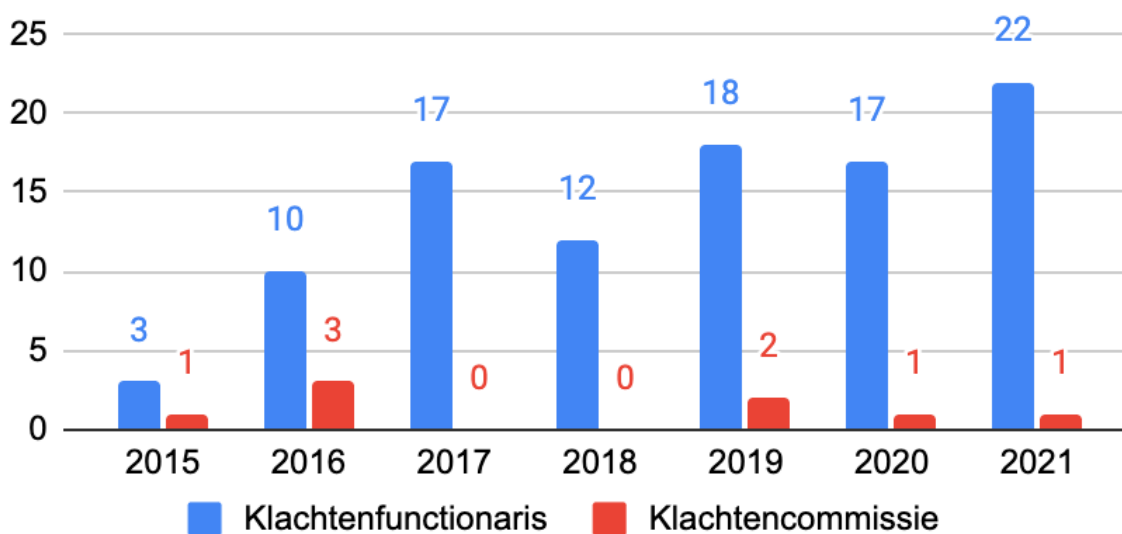
Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 10 van 13	Status	Definitief



7. Ontwikkeling klachten 2015-2021

Hieronder een overzicht van de klachten in 2015-2021 behandeld door de klachtenfunctionaris of door de klachtencommissie.

Klachtenontwikkeling 2015 - 2021

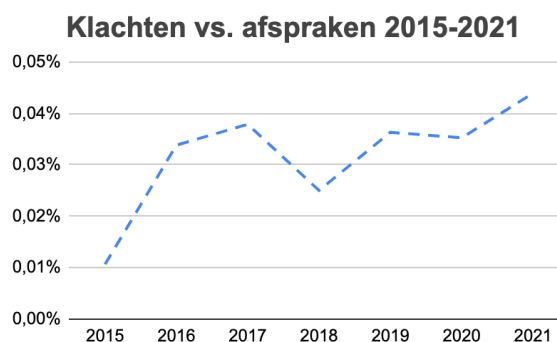


Sinds 2015 is het totaal aantal uitingen van onvrede bemiddeld door de klachtenfunctionaris toegenomen. Het aantal klachten behandeld door de klachtencommissie is de laatste jaren steeds laag geweest.

Aantal afspraken van 2015 tot 2021



Percentage klachten tov afspraken





Het aantal afspraken is de afgelopen jaren gestegen tot 2019. In 2021 is het aantal afspraken weer gestegen ten opzichte van 2020. Het percentage klachten ten opzichte van het aantal afspraken stijgt iets, maar blijft laag.

8. Evaluatie doelstellingen 2021 en doelstellingen 2022

Evaluatie doelstellingen voor het jaar 2021:

- ✓ 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. Tijdens trainingen over agressie is informatie over de klachtencommissie en haar positie meegenomen, wat heeft geleid tot meer advies aanvragen voordat dit een klacht is geworden.

Doelstellingen 2022:

- ✓ De doelstelling van 2021 met betrekking tot de informatievoorziening over de rol en positie van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie blijft ook in 2022 belangrijk.
- ✓ Blijvende doelstelling van de klachtencommissie is het waarborgen van de tijdslijnen van lopende klachten. Dit blijkt ook met de klacht van 2021 een doelstelling waar aandacht voor moet blijven.
- ✓ Blijvende doelstelling is de opleiding en ontwikkeling van de klachtenfunctionarissen. Doelstelling voor 2022 is dat de klachtenfunctionarissen deelnemen aan fysieke trainingen, zodra dat mogelijk is in verband met de corona-pandemie.
- ✓ Continue streven naar de-escalatie, zowel binnen de klachtenafhandeling als op de werkvloer. Er wordt gestreefd naar een pro-actieve instruering op de werkvloer.

Bestandsnaam	Jaarverslag Klachtencommissie 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 12 van 13	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 2021	Laatste wijziging	14-2-2022
Documenteigenaar	Klachtencommissie CCN	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 13 van 13	Status	Definitief