



Deze publicatie is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Margreet Reitsma-van Rooijen, Anne E.M. Brabers, Lode Wigersma & Judith D. de Jong. Zorggebruikers denken minder positief dan artsen over de afhandeling van klachten binnen de gezondheidszorg. Utrecht: NIVEL, 2012) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl).

## **Zorggebruikers denken minder positief dan artsen over de afhandeling van klachten binnen de gezondheidszorg**

Margreet Reitsma-van Rooijen<sup>1</sup>, Anne E.M. Brabers<sup>1</sup>, Lode Wigersma<sup>2</sup> & Judith D. de Jong<sup>1</sup>

<sup>1</sup> NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg)

<sup>2</sup> KNMG (Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst)

*Artsen en zorggebruikers verschillen van mening over de afhandeling van klachten binnen de gezondheidszorg. Artsen denken hierover meestal positiever dan zorggebruikers. Met name onder zorggebruikers lijkt er niet heel veel vertrouwen te zijn in de afhandeling van klachten. Meer openheid en duidelijkheid is wenselijk.*

De uitdrukking 'waar gehakt wordt, vallen spaanders' gaat ook op voor de gezondheidszorg. Fouten, bijvoorbeeld door artsen, en ontevredenheid van patiënten kunnen ertoe leiden dat zorggebruikers klachten hebben over de gezondheidszorg. Hoe denken zorggebruikers en artsen over de afhandeling van klachten binnen de gezondheidszorg? Om deze vraag te beantwoorden, is aan leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL ('zorggebruikers') en aan leden van het KNMG-ledenpanel ('artsen') een aantal vragen gesteld.

Van de zorggebruikers zegt 16% weleens een klacht te hebben ingediend over de gezondheidszorg (bijvoorbeeld over een arts of ziekenhuis). Iets meer dan zeven op de tien (71%) artsen geeft aan weleens een klacht van een patiënt over de zorgverlening te hebben ontvangen. Het kan hierbij gaan om zowel informele als formele klachten [zie voor uitleg box 1]. We hebben de vragen over klachten voorgelegd aan alle zorggebruikers en artsen, of ze nu wel of geen klacht hebben ingediend of ontvangen. Dit betekent dat de resultaten weergeven wat voor beeld zorggebruikers en artsen hebben over de afhandeling van klachten en niet wat hun ervaringen zijn.

Een belangrijke vraag is of het duidelijk is waar patiënten met hun klachten terecht kunnen. Nog geen vier op de tien zorggebruikers (38%) is het er (geheel) mee eens dat dit duidelijk is, tegenover 70% van de artsen (zie stelling 1). Artsen zijn er dus meer van overtuigd dat voor patiënten duidelijk is waar ze met klachten terecht kunnen dan zorggebruikers zelf.

Naast weten waar men terecht kan voor het indienen van klachten, is het ook van belang dat men vertrouwen heeft in een goede afhandeling van klachten. Ruim 85% van de artsen is het (geheel) eens met de stelling dat klachten van patiënten serieus genomen worden, tegenover net geen derde van de zorggebruikers (zie stelling 2). Verder is een meerderheid van de artsen het er (geheel) mee eens dat er eerlijke procedures zijn om klachten van patiënten te behandelen (84%, zie stelling 3) en dat klachten onpartijdig worden behandeld (71%, zie stelling 4). Onder zorggebruikers liggen deze percentages veel lager: bijna een derde van de zorggebruikers is het (geheel) eens met de stelling dat er eerlijke procedures zijn (33%) en bijna een vijfde vindt dat klachten onpartijdig behandeld worden (19%). Tot slot is bijna 55% van de zorggebruikers het er (geheel) mee eens dat artsen en ziekenhuizen elkaar de hand boven het hoofd houden, als een patiënt een klacht indient, tegenover 12% van de artsen (zie stelling 5).

Samenvattend lijkt het erop dat zorggebruikers een minder positief beeld hebben dan artsen over de afhandeling van klachten van patiënten binnen de gezondheidszorg.

Verder blijkt uit ons onderzoek dat vooral zorggebruikers, maar ook artsen, het beeld hebben dat er nog geen openheid is wanneer iets niet is gegaan in de behandeling (zie stelling 6). Van de zorggebruikers is slechts 5% het er (geheel) mee eens dat de gezondheidszorg open is, wanneer iets niet goed is gegaan in de behandeling. Van de artsen is minder dan een kwart deze mening toegedaan. Tot slot is ook een meerderheid van zowel de zorggebruikers (88%) als de artsen (62%) het er (geheel) mee eens dat artsen uit zichzelf moeten vragen of alles naar wens verloopt of dat er klachten zijn (zie stelling 7).

Bovenstaande resultaten laten zien dat verbetering mogelijk is wat betreft het beeld dat er is over de afhandeling van klachten binnen de gezondheidszorg. Opvallend is dat zowel artsen als zorggebruikers denken dat er geen openheid is, wanneer iets niet goed is gegaan in de behandeling.

Daarnaast geeft een groot deel van de zorggebruikers aan dat het niet duidelijk is waar patiënten met hun klachten terecht kunnen. Meer openheid en duidelijkheid is dan ook wenselijk. Wat betreft de procedure, valt op dat er niet heel veel vertrouwen lijkt te zijn bij zorggebruikers over de afhandeling van klachten. Veel zorggebruikers twifelen eraan of klachten wel serieus worden genomen en of ze onpartijdig worden behandeld. Artsen zijn hierover positiever.

#### Methode

Voor dit onderzoek werd in juni 2010 een vragenlijst voorgelegd aan een aantal leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL (N=1.422) en aan leden van het KNMG-ledenpanel (N=3.366). In totaal retourneerden 987 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg (respons 69%) en 1.935 leden van het KNMG-ledenpanel (respons 58%) de vragenlijst.

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is ingesteld om onder de algemene bevolking informatie te verzamelen over meningen over de gezondheidszorg en ervaringen hiermee. Het panel bestond ten tijde van het onderzoek uit 2.800 leden van 18 jaar en ouder, woonachtig in Nederland (eind 2010/begin 2011 is het panel uitgebreid naar 6.000 panelleden). De respondenten van het Consumentenpanel zijn zodanig gewogen dat hun samenstelling wat leeftijd en geslacht betreft representatief is voor de algemene bevolking in Nederland.

Er zijn twee KNMG-ledenpanels met ieder ongeveer 2.000 leden. De panels vormen een representatieve afspiegeling van de artsenpopulatie en leden van de KNMG. Van student tot gepensioneerd arts, van aios tot specialist, iedereen is vertegenwoordigd. Binnen het KNMG-ledenpanel is gewogen naar leeftijd, geslacht en medische discipline.

Meer informatie over het Consumentenpanel Gezondheidszorg is te vinden in:

Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2011)*. Utrecht: NIVEL, 2011.

of op [www.nivel.nl/consumentenpanel](http://www.nivel.nl/consumentenpanel)

Meer informatie over het KNMG-ledenpanel is te vinden op:

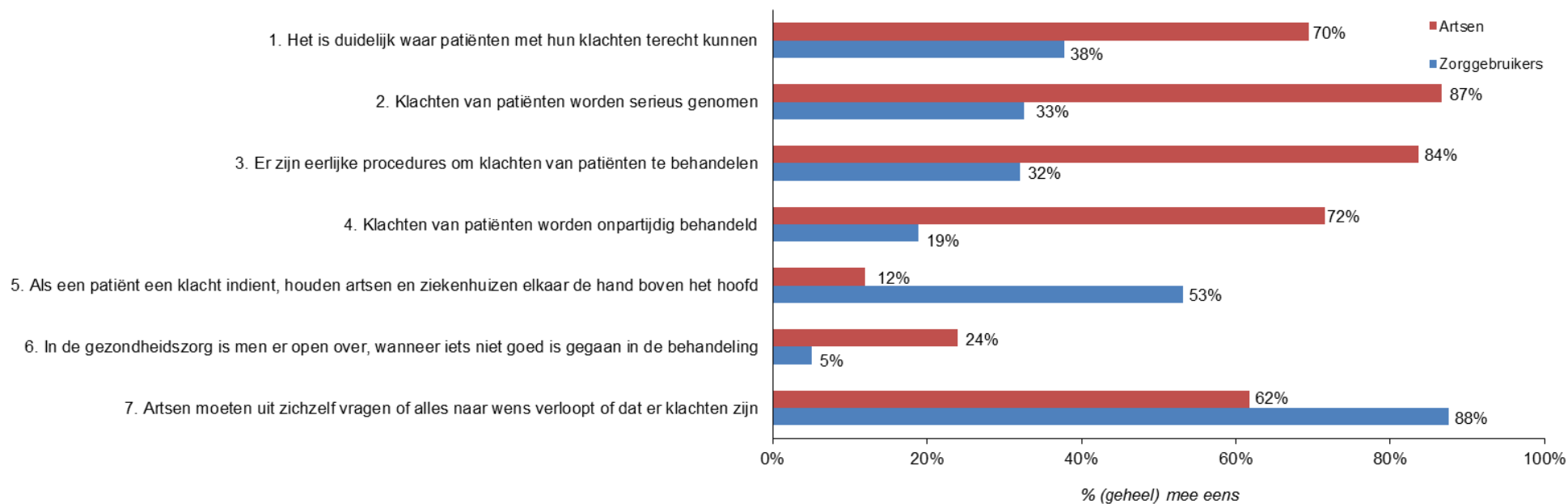
[www.knmg.nl/ledenpanel](http://www.knmg.nl/ledenpanel)

#### Box 1 Klachtenstelsel in de Nederlandse gezondheidszorg

Mensen met klachten over de gezondheidszorg hebben verschillende mogelijkheden om hun klachten te uiten. In Nederland zijn er twee vormen van klachtenbehandeling te onderscheiden: klachtenbehandeling waarbij een *informele* procedure wordt gevolgd en klachtenbehandeling waarbij een *formele* procedure wordt gevolgd.

Informele procedure:	Formele procedure:
1. Persoonlijke klachtbehandeling (Tussen persoon met klacht en hulpverlener)	1. Interne klachtbehandeling (Behandeling door een klachtencommissie tuchtrecht)
2. Ondersteuning en bemiddeling bij de klacht door derden: klachtopvang (Luisteren, advies, informatie en bijstand)	2. Externe klachtbehandeling (Civiel recht, strafrecht)

Bron: Dane A, van Lindert H, Friele RD. *Klacht opvang in de Nederlandse gezondheidszorg*. Utrecht: NIVEL, 2000.



*Figuur 1. Percentage (geheel) mee eens voor artsen en zorggebruikers bij zeven stellingen over afhandeling van klachten binnen de gezondheidszorg (Artsen: N = 1.892; Zorggebruikers: N = 952-959).*

Tabel 1. Frequentieverdelingen in percentages voor artsen en zorggebruikers bij zeven stellingen over afhandeling van klachten binnen de gezondheidszorg

Stellingen		N	Geheel mee eens	Mee eens	Eens noch oneens	Oneens	Geheel mee oneens	Weet niet
1. Het is duidelijk waar patiënten met hun klachten terecht kunnen	zorggebruikers	959	5%	33%	23%	26%	4%	9%
	artsen	1.892	14%	56%	15%	13%	1%	2%
2. Klachten van patiënten worden serieus genomen	zorggebruikers	956	2%	31%	33%	18%	4%	13%
	artsen	1.892	26%	61%	9%	3%	0%	2%
3. Er zijn eerlijke procedures om klachten van patiënten te behandelen	zorggebruikers	957	2%	30%	28%	18%	5%	18%
	artsen	1.892	18%	66%	9%	4%	0%	4%
4. Klachten van patiënten worden onpartijdig behandeld	zorggebruikers	952	1%	18%	40%	17%	4%	21%
	artsen	1.892	15%	56%	17%	4%	1%	7%
5. Als een patiënt een klacht indient, houden artsen en ziekenhuizen elkaar de hand boven het hoofd	zorggebruikers	958	10%	43%	26%	9%	0%	12%
	artsen	1.892	1%	11%	27%	44%	11%	7%
6. In de gezondheidszorg is men er open over, wanneer iets niet goed is gegaan in de behandeling	zorggebruikers	956	1%	4%	20%	52%	18%	5%
	artsen	1.892	2%	22%	37%	34%	3%	3%
7. Artsen moeten uit zichzelf vragen of alles naar wens verloopt of dat er klachten zijn	zorggebruikers	959	21%	67%	7%	3%	0%	3%
	artsen	1.892	10%	52%	23%	13%	1%	1%