



Dit rapport is een uitgave van het NIVEL.
De gegevens mogen worden gebruikt met
bronvermelding.

Tabellenboek

'Burgerparticipatie bij het toezicht op de kwaliteit van zorg'

Behorende bij de volgende publicatie

Bouwman, R., Reitsma, M., Friele, R. Patiëntenverenigingen volgens burgers een belangrijke bron van informatie voor het toezicht op kwaliteit van zorg door de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Utrecht: NIVEL, 2015

Renée Bouwman
Margreet Reitsma- van Rooijen
Roland Friele

U vindt dit rapport en andere publicaties van het NIVEL in PDF-format op: www.nivel.nl

ISBN 978-94-6122-298-5

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2015 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel	5
1.3 Vraagstellingen	5
1.4 Leeswijzer	6
2 Methode	7
2.1 Deelnemers, methode en respons	7
2.2 Analyses	8
3 Resultaten	9
3.1 Hoe bekend zijn mensen met de IGZ?	9
3.2 Ervaringen met (het melden van) klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg	10
3.2.1 Hebben mensen weleens klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg gehad?	10
3.2.2 Hebben mensen weleens klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg gemeld en waar dan?	10
3.2.3 Welke manieren van melden spreken aan?	11
3.3 Willen burgers betrokken zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?	12
3.3.1 Hoe belangrijk vinden burgers het om actiever betrokken te zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?	12
3.3.2 Zijn burgers bereid om als (oud-)patiënt/cliënt of familielid van een patiënt/cliënt van een zorginstelling klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?	13
3.3.3 Zijn burgers bereid om als (oud-)patiënt/cliënt van een individuele zorgverlener bereid hun klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?	14
3.4 Hoe willen burgers betrokken zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?	15
3.4.1 Wat vinden burgers goede manieren om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten?	15
3.4.2 Wat vinden burgers goede manieren om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten bij een zorginstelling?	16
3.4.3 Op welke manier zijn (oud-)patiënten/cliënten of familieleden van een patiënt/cliënt van een zorginstelling bereid om ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?	17
3.4.4 Op welke manier zijn (oud-)patiënten/cliënten van een individuele zorgverlener bereid om ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?	18
Bijlage 1 Gebruikte vragen	19

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Dit tabellenboek geeft een overzicht van de resultaten van een onderzoek naar burgerparticipatie bij het toezicht op de kwaliteit van zorg. Een deel van de resultaten is gepubliceerd in het factsheet ‘Patiëntenverenigingen volgens burgers een belangrijke bron van informatie voor het toezicht op kwaliteit van zorg door de Inspectie voor de Gezondheidszorg.’ In dit factsheet zijn niet alle resultaten beschreven van dit onderzoek uitgevoerd binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. Om alle resultaten beschikbaar te stellen, wordt in dit tabellenboek hiervan een overzicht gegeven. Graag willen wij Sandra Spronk en Sorien Kleefstra van de Inspectie voor de Gezondheidszorg bedanken voor hun bijdrage aan dit onderzoek.

1.2 Doel

Het onderzoek had als doel om in kaart te brengen hoe burgers er tegenover staan om meer bij het toezicht op de zorg betrokken te zijn en hoe zij zelf bij het toezicht betrokken zouden willen zijn. Dit tabellenboek bevat een uitgebreide beschrijving van de methode en geeft een overzicht van alle resultaten.

1.3 Vraagstellingen

Dit tabellenboek is opgebouwd aan de hand van de volgende vraagstellingen:

1. Hoe bekend zijn mensen met de IGZ?
2. Ervaringen met (het melden van) klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg
 - a. Hebben mensen weleens klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg gehad?
 - b. Hebben mensen weleens klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg gemeld en waar dan?
 - c. Welke manieren van melden spreken aan?
3. Willen burgers betrokken zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?
 - a. Hoe belangrijk vinden burgers het om actiever betrokken te zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?
 - b. Zijn burgers bereid om als (oud-)patiënt/cliënt of familielid van een patiënt/cliënt van een zorginstelling klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?
 - c. Zijn burgers bereid om als (oud-)patiënt/cliënt van een individuele zorgverlener bereid hun klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?

4. Hoe willen burgers betrokken zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?
 - a. Wat vinden burgers goede manieren om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten?
 - b. Wat vinden burgers goede manieren om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten bij een zorginstelling?
 - d. Op welke manier zijn (oud-)patiënten/cliënten of familieleden van een patiënt/cliënt van een zorginstelling bereid om ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?
 - e. Op welke manier zijn (oud-)patiënten/cliënten van een individuele zorgverlener bereid om ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de methode beschreven. In hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd in de vorm van tabellen. Uit de gegevens in de tabellen zijn meerdere conclusies af te leiden, deze worden niet allemaal genoemd. Wel beschrijven we kort de belangrijkste resultaten. Als bijlage zijn de gebruikte vragen opgenomen.

2 Methode

2.1 Deelnemers, methode en respons

Om de vraagstellingen te kunnen beantwoorden is in november 2014 een vragenlijst voorgelegd aan een steekproef van de algemene bevolking in Nederland via het Consumentenpanel Gezondheidszorg, dat wordt beheerd door het NIVEL. Het Consumentenpanel bestond ten tijde van het onderzoek uit ongeveer 10.000 panelleden. Alle panelleden zijn 18 jaar of ouder. Van deze panelleden is een groot aantal achtergrondkenmerken bekend, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en ervaren gezondheid. Om het panel door de jaren heen representatief te houden, wordt het regelmatig aangevuld en ververs. Panelleden krijgen ongeveer drie keer per jaar een vragenlijst voorgelegd over actuele en beleidsrelevante thema's. Hiertoe wordt steeds een steekproef van de panelleden benaderd. Voor meer informatie kunt u terecht op www.nivel.nl/consumentenpanel of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl. Meer informatie over het panel is ook te vinden in: Brabers A.E.M., Dijk M. van, Reitsma-van Rooijen M. & Jong J.D. de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2014)*. Utrecht: NIVEL, 2014.

Voor het onderzoek zijn 1.500 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg benaderd om een vragenlijst in te vullen. Al naar gelang hun eigen voorkeur konden panelleden de vragenlijst schriftelijk of via internet invullen. Aan alle panelleden die in eerste instantie niet gereageerd hadden, is een herinnering toegestuurd (twee online herinneringen en één schriftelijke herinnering). De vragenlijst is ingevuld door 803 panelleden de vragenlijst ingevuld (respons 54%).

In Tabel 1 staat de samenstelling van de groep deelnemers en de non-respondenten beschreven voor een aantal achtergrondkenmerken, namelijk geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en ervaren gezondheid.

Tabel 1 Achtergrondkenmerken respondenten en non-respondenten

	Respondenten	Non-respondenten
Geslacht	<i>N</i> =803	<i>N</i> =673
Man	52%	47%
Vrouw	48%	53%
Leeftijd	<i>N</i> =803	<i>N</i> =673
18-39 jaar	27%	45%
40-64 jaar	47%	43%
65 jaar en ouder	26%	12%
Opleiding	<i>N</i> =783	<i>N</i> =655
laag (t/m lager of voorbereidend beroepsonderwijs)	17%	12%
midden (middelbaar onderwijs en HAVO en VWO)	50%	53%
hoog (HBO of hoger)	33%	35%
Ervaren gezondheid	<i>N</i> =798	<i>N</i> =667
zeer goed/uitstekend	34%	37%
goed	54%	48%
matig/slecht	13%	14%

2.2 Analyses

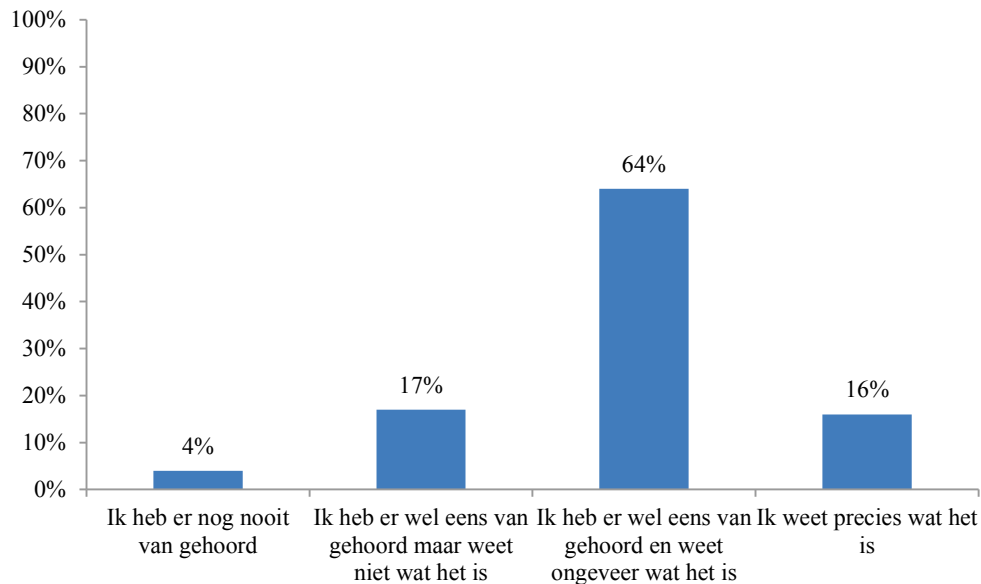
De samenstelling van de groep respondenten naar leeftijd en geslacht was niet helemaal representatief voor de samenstelling van de algemene bevolking in Nederland. Wanneer er uitspraken worden gedaan over de algemene bevolking, is er dan ook een weging toegepast om hiervoor te corrigeren. Deze weging is toegepast op de volgende vragen: 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17 en 19. Op de vragen 12, 18 en 20 is geen weging toegepast omdat deze vragen aan een subgroep van de respondenten zijn gesteld. De weegfactoren varieerden van 0,62 tot 1,51. De verschillen tussen de gewogen en ongewogen percentages zijn minimaal. Er zijn beschrijvende analyses uitgevoerd (frequentieverdelingen). Alle analyses zijn uitgevoerd met STATA, versie 13.1.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken aan de hand van figuren en tabellen. Uit de gegevens in de figuren en tabellen zijn meerdere conclusies af te leiden, deze worden niet allemaal genoemd. Wel beschrijven we kort de belangrijkste resultaten.

3.1 Hoe bekend zijn mensen met de IGZ?

Figuur 1 Vraag 10. Heeft u wel eens van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gehoord? (N=759)



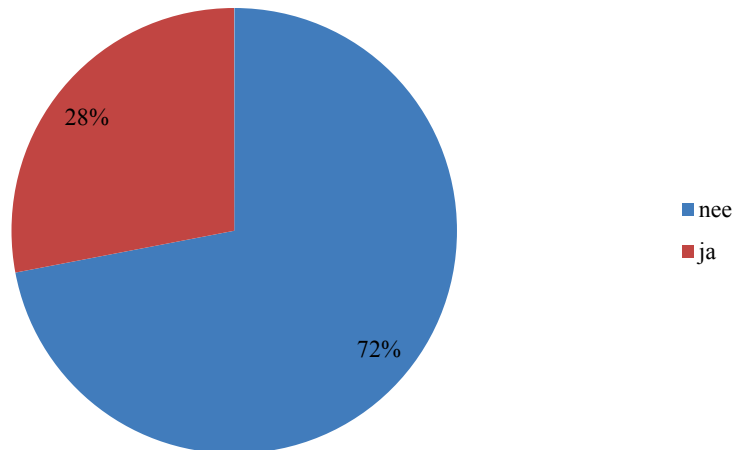
* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2014

De meeste respondenten (64%) geven aan dat zij ongeveer weten wat de IGZ is. Slechts 4 procent heeft nog nooit van de IGZ gehoord, en 17% heeft er wel eens van gehoord, maar weet niet precies wat de IGZ is. Bijna evenveel mensen weten precies wat de IGZ is.

3.2 Ervaringen met (het melden van) klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg

3.2.1 *Hebben mensen weleens klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg gehad?*

Figuur 2. Vraag 11. Heeft u wel eens een klacht/klachten over of negatieve ervaring(en) met de gezondheidszorg gehad? (N=758)*



* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2014

Ruim een kwart heeft weleens een klacht over of negatieve ervaring met de gezondheidszorg gehad.

3.2.2 *Hebben mensen weleens klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg gemeld en waar dan?*

Tabel 2. Vraag 12. Heeft u wel eens ergens een klacht over of een negatieve ervaring met de gezondheidszorg gemeld? (meerdere antwoorden mogelijk)*/**

	% (N=205)
Nee	58
Ja, bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg	7
Ja, ergens anders, namelijk**	35

* Deze vraag is alleen voorgelegd aan de deelnemers die bij vraag 11 'ja' hebben geantwoord.

** 'Ja bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg' en 'Ja, ergens anders, namelijk' kunnen samen worden aangekruist. 1 persoon heeft deze beide antwoorden aangekruist

7% heeft hun klacht bij de IGZ gemeld. Ongeveer een derde (35%) van deze groep geeft aan de klacht ergens anders te hebben gemeld, bijvoorbeeld bij het ziekenhuis of een klachtencommissie, maar de meeste respondenten (58%) hebben de klacht nooit ergens

aan de orde gesteld.

De open antwoorden zijn gehercodeerd: 19 mensen geven aan de klacht bij de zorgverlener te hebben gemeld, 24 bij een zorginstelling, 12 bij een klachtencommissie, 4 bij de directie/leiding en 12 ergens anders.

3.2.3 Welke manieren van melden spreken aan?

Tabel 3. Vraag 13. Als u een klacht over of negatieve ervaring met de gezondheidszorg heeft/zou hebben, welke **drie plaatsen** spreken u dan het meest aan om dit te melden of zou u dit niet willen melden? Kruis maximaal drie antwoorden aan.* Ik zou mijn klacht of negatieve ervaring: **

	% (N=755)
Nergens willen melden	5
Willen melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg	40
Willen melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg	24
Willen melden bij de klachtenfunctionaris/klachtencommissie	31
Willen melden bij de betrokken zorgverlener	65
Willen melden bij de directie van de zorginstelling	39
Willen melden bij een patiëntenvereniging/patiëntenraad	22
Willen melden bij de Consumentenbond of een consumentenprogramma	21
Willen melden op internet, bijvoorbeeld op een waarderingswebsite zoals www.zorgkaartnederland.nl , op Facebook of twitter	10
Ergens anders willen melden, namelijk **	3

* Drie mensen hebben meer dan drie antwoorden aangekruist. Deze drie mensen zijn niet meegenomen bij de analyses.

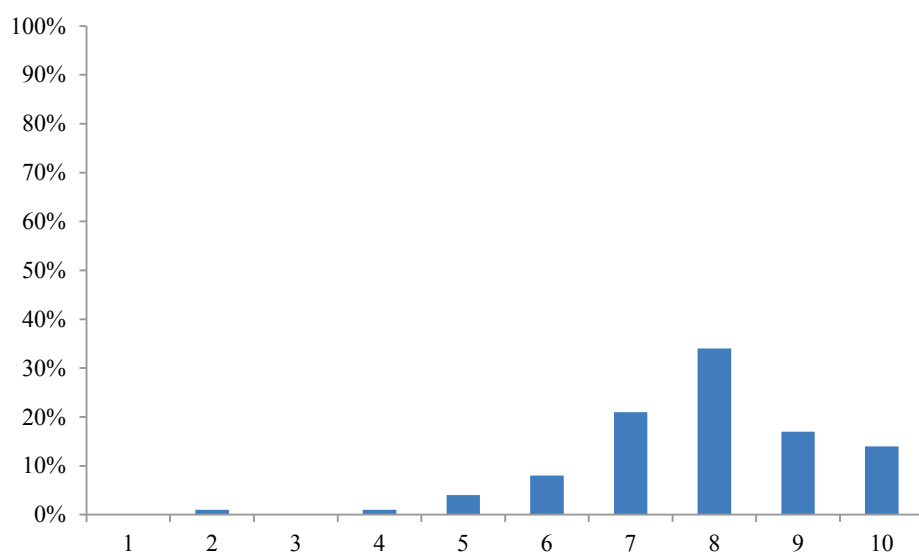
** Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd

Mensen melden hun klacht het liefste bij de betrokken zorgverlener. Melden op internet spreekt het minste aan.

3.3 Willen burgers betrokken zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?

3.3.1 Hoe belangrijk vinden burgers het om actiever betrokken te zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?

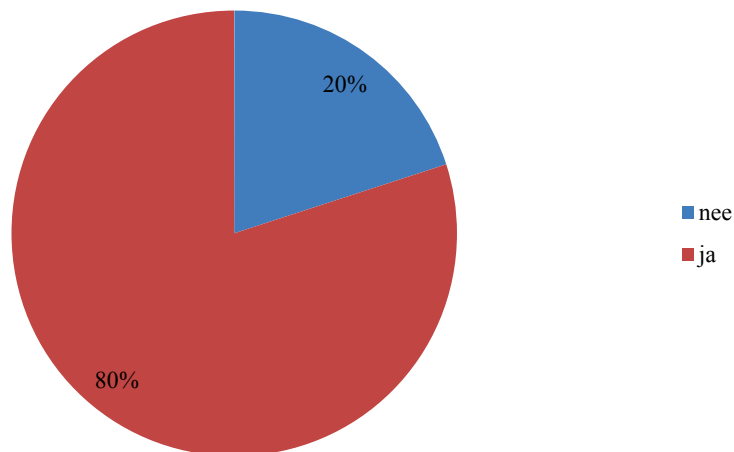
Figuur 3. Vraag 14. Hoe belangrijk vindt u het dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg **actiever** patiënten gaat betrekken in het toezichtwerk? (1 = helemaal niet belangrijk, 10 = heel erg belangrijk) (N=750)



De gemiddelde score is 7,9. Burgers vinden het belangrijk om betrokken te zijn bij het toezicht op de kwaliteit van zorg.

3.3.2 *Zijn burgers bereid om als (oud-)patiënt/cliënt of familielid van een patiënt/cliënt van een zorginstelling klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?*

Figuur 4. Vraag 17. Zou u als (oud-)patiënt/cliënt of familielid van een patiënt/cliënt van **een zorginstelling** bereid zijn uw klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?*(N=737)

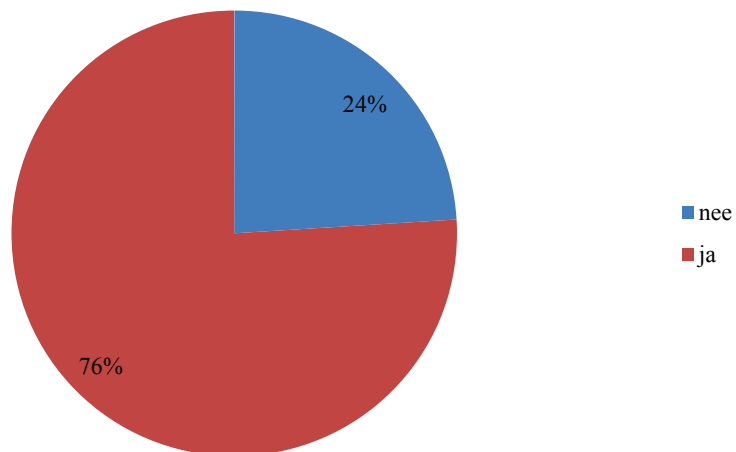


* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2014

80% is bereid om als (oud-)patiënt/cliënt of familielid van een patiënt/cliënt van een zorginstelling hun klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg

3.3.3 Zijn burgers bereid om als (oud-)patiënt/cliënt van een individuele zorgverlener bereid hun klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?

Figuur 5. Vraag 19. Zou u als (oud-)patiënt/cliënt van een individuele zorgverlener bereid zijn uw klachten of negatieve ervaringen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg te delen?*(N=735)



* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2014

76% is bereid om als (oud-)patiënt/cliënt van een individuele zorgverlener zijn klachten of negatieve ervaringen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg te delen.

3.4 Hoe willen burgers betrokken zijn bij het toezicht op de kwaliteit van de zorg?

3.4.1 Wat vinden burgers goede manieren om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten?

Tabel 4. Vraag 15. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) kan op verschillende manieren op zoek gaan naar klachten van patiënten over of negatieve ervaringen van patiënten met de gezondheidszorg. Kunt u aangeven in hoeverre u onderstaande manieren goede manieren vindt om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten?*

De IGZ kan op zoek gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten...	<i>N</i>	<i>Helemaal geen goede manier</i>	<i>Geen goede manier</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Goede manier</i>	<i>Heel goede manier</i>
Via landelijke patiëntenverenigingen	720	1	5	23	61	10
Via oproepen op internet, of in kranten	709	6	20	34	36	5
Via consumentenprogramma's op TV (Radar etc.)	720	4	13	27	47	9
Via websites/fora voor patiënten op internet	706	2	16	36	41	5
Via waarderingswebsites op internet (bijvoorbeeld www.zorgkaartnederland.nl)	696	4	16	39	37	4
Via algemene sociale media op internet zoals Facebook of twitter	693	15	33	33	16	3
Via een andere manier, namelijk*	70

** Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2014

Het zoeken naar ervaringen via landelijke patiëntenverenigingen is volgens burgers een goede manier voor de IGZ, via social media vindt men een minder goede manier.

3.4.2 *Wat vinden burgers goede manieren om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten bij een zorginstelling?*

Tabel 5. Vraag 16. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) bezoekt ook **zorginstellingen bij u in de buurt, zoals ziekenhuizen, verpleeghuizen of psychiatrische zorginstellingen**. De Inspectie voor de Gezondheidszorg wil bij die zorginstellingen actiever op zoek gaan naar klachten en negatieve ervaringen van patiënten in uw buurt. Kunt u aangeven in hoeverre u onderstaande manieren goede manieren vindt om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten?*

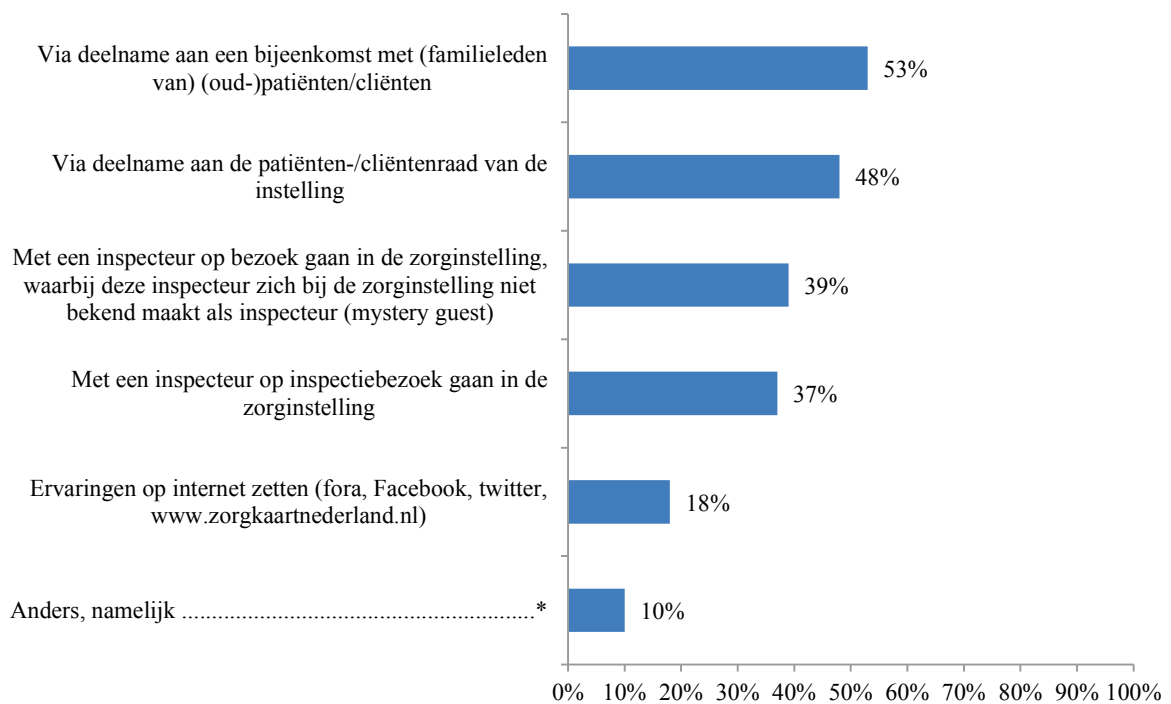
De IGZ kan bij een zorginstelling bij u in de buurt op zoek gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten...	<i>N</i>	<i>Helemaal geen goede manier</i>	<i>Geen goede manier</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Goede manier</i>	<i>Heel goede manier</i>
Door via internet /lokale kranten op te roepen om ervaringen met deze instelling te melden	711	5	21	33	38	3
Door te praten met de patiënten/cliëntenraad van deze instelling	717	1	3	14	65	17
Door bijeenkomst(en) te organiseren met (oud-)patiënten/cliënten/familie	712	2	6	26	54	13
Door op een inspectiebezoek te praten met patiënten/cliënten/familieleden	710	1	3	16	60	19
Door als 'mystery guest' samen met één of meer patiënten/cliënten/familie de instelling te bezoeken	712	3	11	23	40	23
Door het organiseren van een panel, dat regelmatig informatie geeft, eventueel over meerdere lokale zorginstellingen/zorgverleners	699	1	7	40	46	6
Via een andere manier, namelijk.	22				

* * Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd in november 2014

Het zoeken naar ervaringen van patiënten via patiënten/cliëntenraad spreekt het meeste aan.

3.4.3 Op welke manier zijn (oud-)patiënten/cliënten of familieleden van een patiënt/cliënt van een zorginstelling bereid om ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?

Figuur 6. Vraag 18. Kruis aan op welke manier(en) u bereid zou zijn om uw ervaringen met een zorginstelling te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (meerdere antwoorden mogelijk) (N=575)*

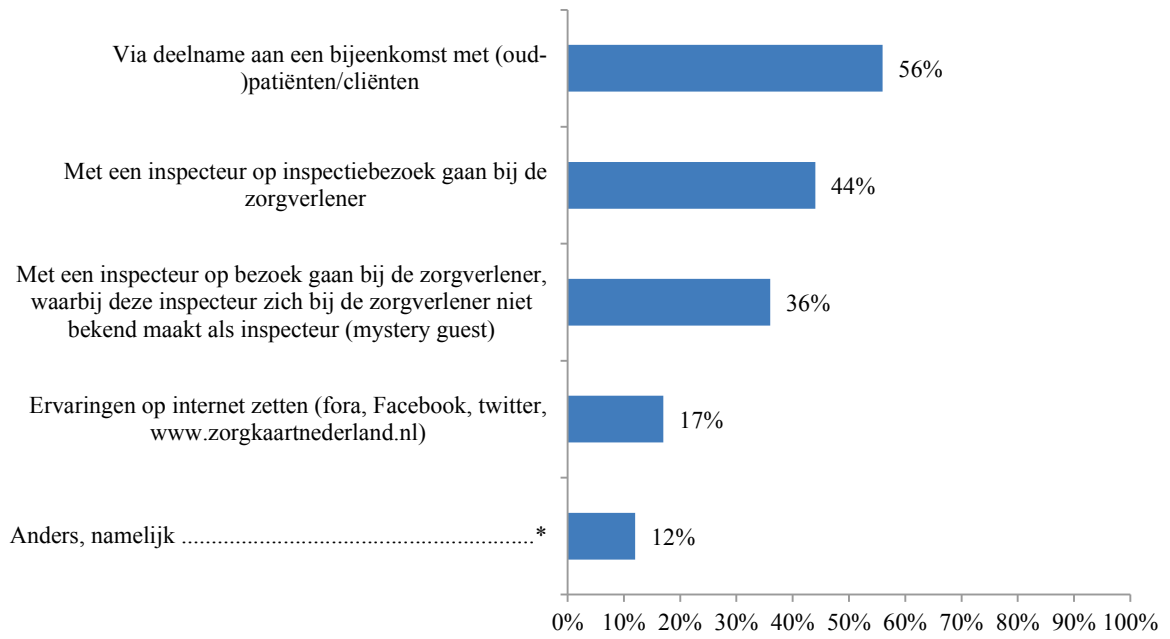


* Deze vraag is alleen voorgelegd aan degenen die bij vraag 17 'ja' hebben ingevuld

Deelname via patiënten/cliëntenraad spreekt het meeste aan om ervaringen met een zorginstelling te delen.

3.4.4 Op welke manier zijn (oud-)patiënten/cliënten van een individuele zorgverlener bereid om ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?

Figuur 7. Vraag 20. Kruis aan op welke manier(en) u bereid zou zijn om uw ervaringen met een individuele zorgverlener te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (meerdere antwoorden mogelijk) (N=545)*



* Deze vraag is alleen voorgelegd aan degenen die bij vraag 19 'ja' hebben ingevuld

Deelname aan bijeenkomst met (oud-)patiënten en cliënten spreekt het meest aan om ervaringen te delen.

Bijlage 1 Gebruikte vragen

C Inspectie voor de Gezondheidszorg

De volgende vragen gaan over de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

10. Heeft u wel eens van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gehoord?
- Ik heb er nog nooit van gehoord
 - Ik heb er wel eens van gehoord maar weet niet wat het is
 - Ik heb er wel eens van gehoord en weet ongeveer wat het is
 - Ik weet precies wat het is
11. Heeft u wel eens een klacht/klachten over of negatieve ervaring(en) met de gezondheidszorg gehad?
- Nee → *ga door naar vraag 13*
 - Ja
12. Heeft u wel eens ergens een klacht over of een negatieve ervaring met de gezondheidszorg gemeld? (*meerdere antwoorden mogelijk*)
- Nee
 - Ja, bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg
 - Ja, ergens anders, namelijk

De Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt de kwaliteit en veiligheid van de gezondheidszorg in Nederland in de gaten. Daarvoor bezoekt ze onder andere zorginstellingen en zorgverleners en praat ze met managers en medewerkers. Ook patiënten zelf kunnen klachten over of negatieve ervaringen met de gezondheidszorg bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg melden.

13. Als u een klacht over of negatieve ervaring met de gezondheidszorg heeft/zou hebben, welke **drie plaatsen** spreken u dan het meest aan om dit te melden of zou u dit niet willen melden? Kruis maximaal drie antwoorden aan. Ik zou mijn klacht of negatieve ervaring:
- Nergens willen melden
 - Willen melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg
 - Willen melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg
 - Willen melden bij de klachtenfunctionaris/klachtencommissie
 - Willen melden bij de betrokken zorgverlener
 - Willen melden bij de directie van de zorginstelling
 - Willen melden bij een patiëntenvereniging/patiëntenraad
 - Willen melden bij de Consumentenbond of een consumentenprogramma
 - Willen melden op internet, bijvoorbeeld op een waarderingswebsite zoals www.zorgkaartnederland.nl, op Facebook of twitter
 - Ergens anders willen melden, namelijk

Naast het gebruik van klachten wil de **Inspectie voor de Gezondheidszorg graag actiever patiënten betrekken** in het toezichtwerk door actief op zoek te gaan naar klachten en negatieve ervaringen van patiënten.

14. Hoe belangrijk vindt u het dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg **actiever** patiënten gaat betrekken in het toezichtwerk? (1 = helemaal niet belangrijk, 10 = heel erg belangrijk)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) kan op verschillende manieren op zoek gaan naar klachten van patiënten over of negatieve ervaringen van patiënten met de gezondheidszorg. Kunt u aangeven in hoeverre u onderstaande manieren goede manieren vindt om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten?

De IGZ kan op zoek gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten...	<i>Helemaal geen goede manier</i>	<i>Geen goede manier</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Goede manier</i>	<i>Heel goede manier</i>
Via landelijke patiëntenverenigingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Via oproepen op internet, of in kranten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Via consumentenprogramma's op TV (Radar etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Via websites/fora voor patiënten op internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Via waarderingswebsites op internet (bijvoorbeeld www.zorgkaartnederland.nl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Via algemene sociale media op internet zoals Facebook of twitter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Via een andere manier, namelijk					

16. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) bezoekt ook **zorginstellingen bij u in de buurt, zoals ziekenhuizen, verpleeghuizen of psychiatrische zorginstellingen**. De Inspectie voor de Gezondheidszorg wil bij die zorginstellingen actiever op zoek gaan naar klachten en negatieve ervaringen van patiënten in uw buurt. Kunt u aangeven in hoeverre u onderstaande manieren goede manieren vindt om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten?

De IGZ kan bij een zorginstelling bij u in de buurt op zoek gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten...	<i>Helemaal geen goede manier</i>	<i>Geen goede manier</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Goede manier</i>	<i>Heel goede manier</i>
Door via internet /lokale kranten op te roepen om ervaringen met deze instelling te melden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door te praten met de patiënten/cliëntenraad van deze instelling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door bijeenkomst(en) te organiseren met (oud-)patiënten/cliënten/familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door op een inspectiebezoek te praten met patiënten/cliënten/familieleden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door als 'mystery guest' samen met één of meer patiënten/cliënten/familie de instelling te bezoeken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door het organiseren van een panel, dat regelmatig informatie geeft, eventueel over meerdere lokale zorginstellingen/zorgverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Via een andere manier, namelijk					

17. Zou u als (oud-)patiënt/cliënt of familielid van een patiënt/cliënt van **een zorginstelling** bereid zijn uw klachten of negatieve ervaringen te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?
- Nee → *ga door naar vraag 19*
- Ja

18. Kruis aan op welke manier(en) u bereid zou zijn om uw **ervaringen met een zorginstelling** te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (*meerdere antwoorden mogelijk*)
- Ervaringen op internet zetten (fora, Facebook, twitter, www.zorgkaartnederland.nl)
 - Via deelname aan de patiënten-/cliëntenraad van de instelling
 - Via deelname aan een bijeenkomst met (familieleden van) (oud-)patiënten/cliënten
 - Met een inspecteur op inspectiebezoek gaan in de zorginstelling
 - Met een inspecteur op bezoek gaan in de zorginstelling, waarbij deze inspecteur zich bij de zorginstelling niet bekend maakt als inspecteur (mystery guest)
 - Anders, namelijk

De Inspectie voor de Gezondheidszorg bezoekt ook **individuele zorgverleners, zoals huisartsen, tandartsen en apothekers**. De Inspectie voor de Gezondheidszorg wil bij die individuele zorgverleners actief op zoek gaan naar klachten over en negatieve ervaringen van patiënten/cliënten of familieleden van patiënten/cliënten.

19. Zou u als (oud-)patiënt/cliënt van **een individuele zorgverlener** bereid zijn uw klachten of negatieve ervaringen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg te delen?
- Nee → *ga door naar vraag 21 (onderdeel D)*
 - Ja
20. Kruis aan op welke manier(en) u bereid zou zijn om uw **ervaringen met een individuele zorgverlener** te delen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (*meerdere antwoorden mogelijk*)
- Ervaringen op internet zetten (fora, Facebook, twitter, www.zorgkaartnederland.nl)
 - Via deelname aan een bijeenkomst met (oud-)patiënten/cliënten
 - Met een inspecteur op inspectiebezoek gaan bij de zorgverlener
 - Met een inspecteur op bezoek gaan bij de zorgverlener, waarbij deze inspecteur zich bij de zorgverlener niet bekend maakt als inspecteur (mystery guest)
 - Anders, namelijk