



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Klachtbeeld 2018

Inhoud

1	Adviezen en ontvangen klachten	5
1.1	Aantallen	5
1.2	Binnenkomst	5
1.3	Ontvangen klachten verdeeld over hoofdcategorieën	6
1.4	Ontvangen klachten verdeeld over hoofdcategorieën	6
1.5	Vergelijking ontvangen klachten in 2018 en 2017 (in percentages)	8
2	Klachten en vragen per sector	10
2.1	Klachten per sector	10
2.1.1	Geestelijke gezondheidszorg	11
2.1.2	Medisch specialistische zorg	11
2.1.3	Intramurale ouderenzorg	12
2.1.4	Huisartsenzorg	12
2.1.5	Gehandicaptenzorg	13
2.1.6	Jeugdhulp	13
2.1.7	Mondzorg	14
2.1.8	Thuiszorg	14
2.1.9	Apotheken	15
2.2	Vragen per sector	16
3	Actuele thema's	17
3.1	Terugroepacties Valsartan en andere sartanen-houdende producten	17
3.2	Onderzoek borstimplantaten maakt ongerust	17
3.3	Hete zomer baart zorgen	17
3.4	Aantal klachten over Essure neemt af	18
3.5	Faillissement MC Slotervaart en MC IJsselmeerziekenhuizen	18
4	Klachten voorgelegd aan inspecteurs	19
5	Samenwerking met veldpartijen	22
6	Bezoekersaantallen website	23

Hoe gaat LMZ te werk?

Iedereen met vragen en klachten over de gezondheidszorg of jeugdhulp in Nederland kan voor advies en informatie terecht bij een apart onderdeel van IGJ: het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ). Het LMZ spreekt van een vraag als iemand alleen informatie wil. Vaak zit er achter een vraag een klacht. Er is dan duidelijk sprake van onvrede of zorgen bij degene die contact opneemt. Het LMZ ziet een klacht altijd als een signaal.

Advies op maat

De LMZ-medewerkers bespreken samen met de klager de specifieke klacht. Daarnaast bespreken zij de stappen die de klager al heeft gezet. Ook kijken ze samen met de klager naar mogelijke vervolgstappen. Daarnaast vragen ze wat de klager hoopt te bereiken met zijn klacht. Zij geven advies op maat: ze proberen zo goed mogelijk aan te sluiten bij de aard van de klacht.

Zij behartigen echter geen belangen van de klager. Het is namelijk aan de zorg- of hulpaanbieder om een incident goed af te handelen. Het LMZ kijkt of een zorg- of hulpaanbieder goed omgaat met incidenten en klachten in het algemeen. Goed om te weten: een zorg- of hulpaanbieder hoeft sinds de wet '[Wkkgz](#)' geen klachtencommissie te hebben.

Van klacht naar melding

Ongeveer 20% van de klachten zet het LMZ jaarlijks door naar inspecteurs binnen IGJ. Zij behandelen de klacht dan verder als een officiële melding van een incident. Het LMZ behandelt de andere klachten niet. Wel registreert en analyseert het LMZ de klachten. Van die informatie leert IGJ welke sectoren in de zorg of hulpverlening én bij welke onderwerpen de grootste risico's zijn. De inspecteurs richten dan hun aandacht vooral op die onderwerpen. Zo zijn alle klachten van groot belang voor de inspectie.

Wat staat er in Klachtbeeld 2018

U kunt meer lezen over de klachten en vragen die bij het LMZ zijn binnengekomen in 2018.

1 Adviezen en ontvangen klachten

Noot vooraf

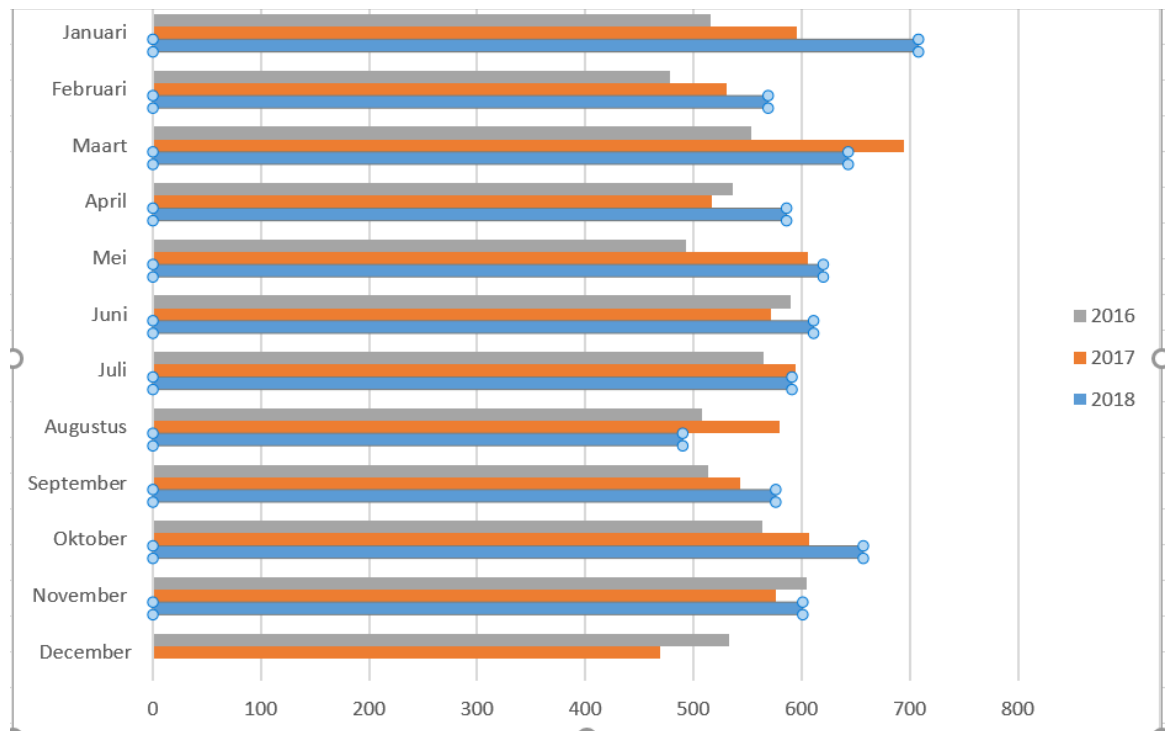
Het LMZ kreeg in 2018 veel klachten over de terugroepacties (recalls) van enkele geneesmiddelen met sartanen als werkzame stof (o.a. Valsartan). Om de cijfers vergelijkbaar te houden met andere jaren is in de grafieken en tabellen met aantallen klachten het aantal klachten over deze terugroepacties niet meegenomen.

1.1 Aantallen

Het LMZ heeft in het jaar 2018 tot en met november 6652 klachten ontvangen. Vanwege een overstap naar een ander ICT-systeem is de registratie van de klachten die in december binnenkwamen niet vergelijkbaar met de andere maanden.

Het aantal klachten is door de jaren heen gestegen. In 2017 kreeg het LMZ over diezelfde periode 6416 klachten binnen (6885 over het hele jaar). Dat waren in 2016 in diezelfde maanden 5922 klachten (6455 over het hele jaar).

Aantal ontvangen klachten in 2018, 2017 en 2016, per maand



1.2 Binnenkomst

De meeste burgers bellen of mailen het LMZ. Een enkeling stuurt een brief. Steeds vaker bereiken burgers het LMZ via het formulier op de website van het LMZ: www.landelijkmeldpuntzorg.nl. Als de klacht of vraag digitaal of per brief binnenkomt, belt het LMZ met de klager of vragensteller. Een telefoongesprek maakt het mogelijk nog extra vragen te stellen en nadere informatie te geven. Zo krijgt de burger zoveel mogelijk advies op maat. LMZ-medewerkers bellen natuurlijk niet als de burger heeft aangegeven geen verder (telefonisch) contact te willen. Het LMZ stelt in dat geval een zo goed mogelijk schriftelijk advies op.

Klachten per soort binnenkomst

Soort binnenkomst	2018	2017	2016
Post	3,4%	2,7%	2,5%
Digitaal	39,7%	31,7%	35,6%
Telefonisch	56,9%	65,6%	61,9%

1.3**Ontvangen klachten verdeeld over hoofdcategorieën**

Het LMZ verdeelt klachten en vragen in zeven hoofdcategorieën.

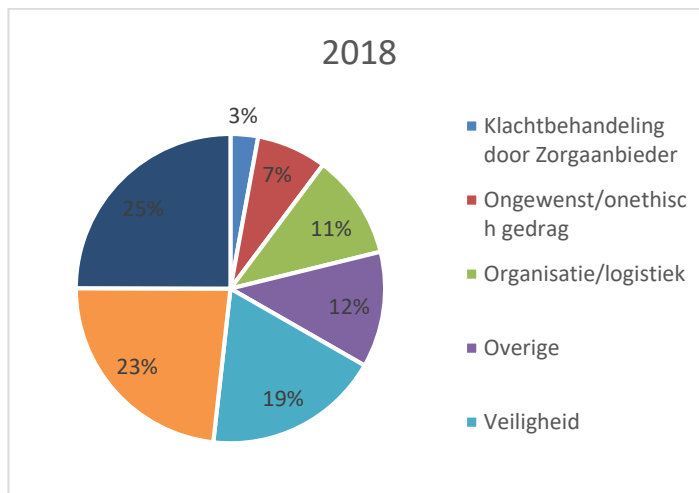
Deze hoofdcategorieën zijn:

- **Professioneel handelen**
Het gaat om klachten over de categorieën oneens met medisch handelen, palliatieve zorg en diagnose gemist.
- **Veiligheid**
Dit zijn klachten over een medisch hulpmiddel, medicatie en de staat van een gebouw of voorziening.
- **Communicatie**
Hieronder vallen de categorieën van bejegening, informatievoorziening, voorlichting, dossiervoering en -inzage.
- **Ongewenst of onethisch gedrag**
Bij deze hoofdcategorie horen klachten over dwang- en drangmaatregelen, fraude, seksueel misbruik en mishandeling.
- **Organisatie en logistieke aspecten**
Dit zijn klachten over personeel en over wachttijden en wachttijden.
- **Klachtbehandeling door de zorgaanbieder**
Het gaat hierbij om klachten over de afhandeling van klachten door de zorgaanbieder of de werkwijze van een klachtencommissie.
- **Overig**
De klachten in deze hoofdcategorie gaan over bijvoorbeeld financiële aspecten van de zorg en wetgeving.

1.4**Ontvangen klachten verdeeld over hoofdcategorieën**

In onderstaande grafiek staan de klachten in percentages ingedeeld over de hoofdcategorieën.

Ontvangen klachten verdeeld over hoofdcategorieën 2018 (zie volgende pagina)

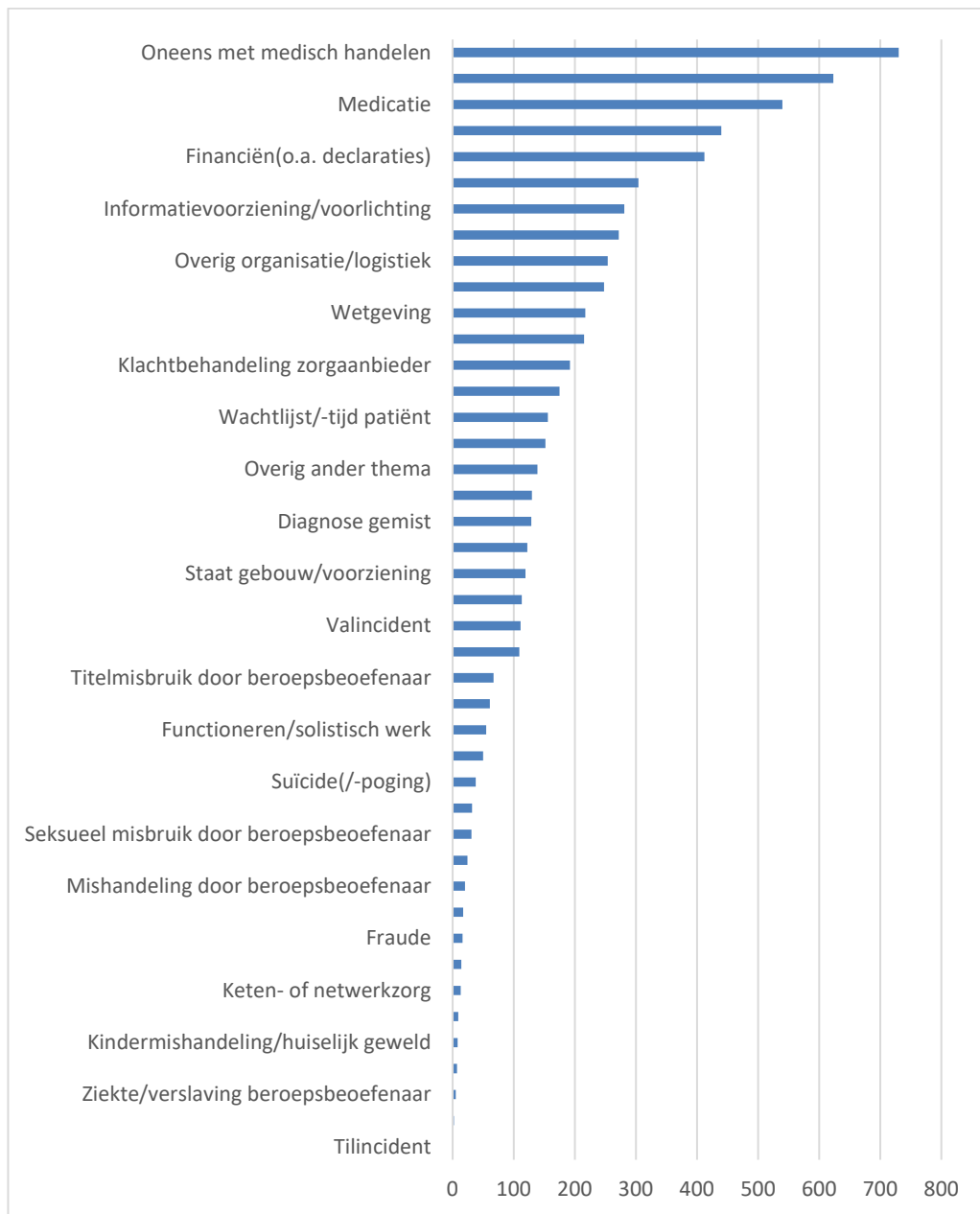


Er is in percentages geen groot verschil met de jaren 2017 en 2016. Behalve bij de hoofdcategorie 'Professioneel handelen'; daar is wel een duidelijke daling in percentage te zien.

	2018	2017	2016
Klachtbehandeling door Zorgaanbieder	3%	2%	2%
Ongewenst/onethisch gedrag	7%	8%	7%
Organisatie/logistiek	11%	8%	8%
Overige	12%	10%	10%
Veiligheid	18%	19%	18%
Communicatie	23%	22%	18%
Professioneel Handelen	25%	30%	37%

Overzichten ontvangen klachten in 2018 en 2017

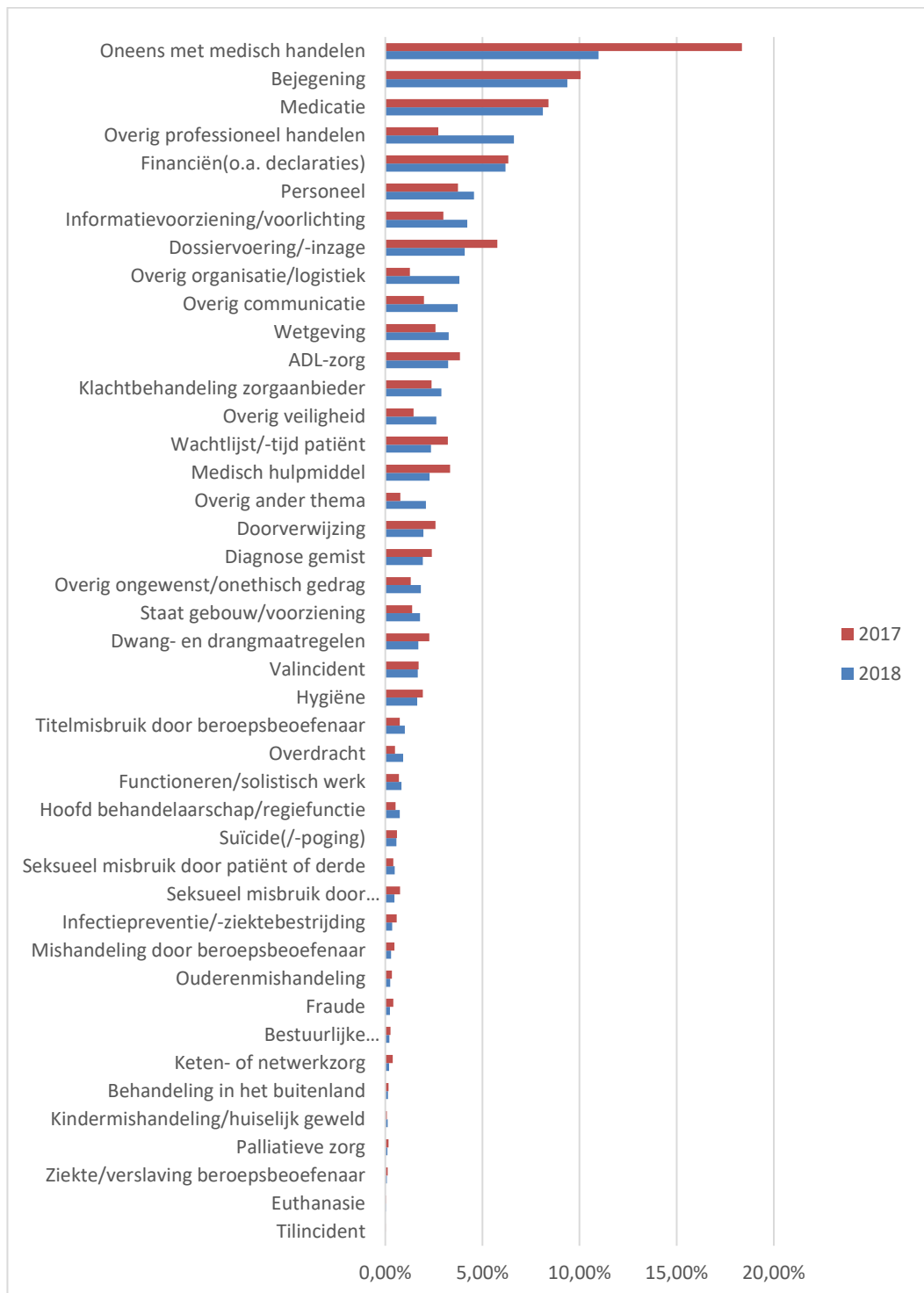
Op de volgende pagina staan de ontvangen klachten in 2018 (in absolute aantallen).



1.5

Vergelijking ontvangen klachten in 2018 en 2017 (in percentages)

De cijfers van 2018 lopen tot en met november. Ze zijn dus niet één op één te vergelijken met de absolute cijfers van 2017. De vergelijking met 2017 is daarom in percentages. Daar vallen twee dingen bij op. In 2018 waren er in verhouding meer klachten in de categorie ‘overig professioneel handelen’ dan in 2017. Er waren minder klachten in de categorie ‘oneens met het medisch handelen’. Dit laatste heeft te maken met het feit dat het LMZ het afgelopen jaar secuurder heeft geregistreerd. Klachten die eerder onder ‘oneens met medisch handelen’ vielen, zij nu geregistreerd onder andere categorieën, waaronder de categorie ‘overig professioneel handelen’.



2 Klachten en vragen per sector

Er is een onderscheid tussen klachten en vragen. Het LMZ spreekt van een vraag als iemand alleen informatie wil. Vaak zit er achter een vraag een klacht. Er is dan duidelijk sprake van onvrede of zorgen bij degene die contact opneemt. Het LMZ ziet een klacht altijd als een signaal.

2.1 Klachten per sector

Het LMZ heeft in 2018 over een aantal zorgsectoren meer klachten gekregen dan over andere sectoren. De top vijf hiervan is de afgelopen jaren niet wezenlijk veranderd. Er is één klein verschil met 2017. De medische specialistische zorg en de geestelijke gezondheidszorg zijn van plek in de top drie gewisseld.

Andere sectoren bovenin de lijst zijn huisartsenzorg, gehandicaptenzorg, jeugdhulp, mondzorg, thuiszorg en apotheken. Het is voor het eerst dat de cijfers voor jeugdhulp in het Klachtbeeld staan. Dat heeft te maken met de fusie tussen Inspectie voor de Gezondheidszorg en Inspectie Jeugdzorg.

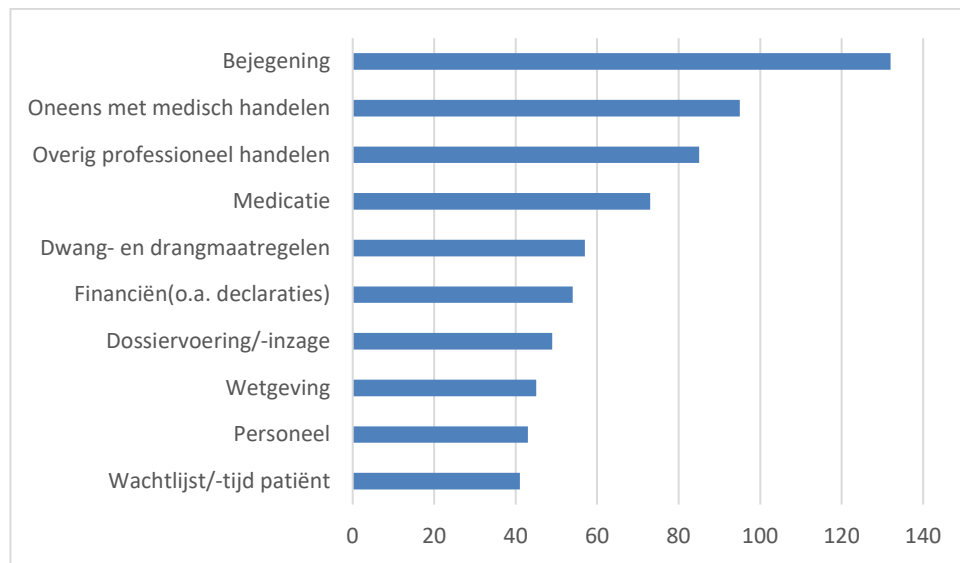


2.1.1

Geestelijke gezondheidszorg

Er komen veel verschillende klachten binnen over de geestelijke gezondheidszorg. Bejegening staat daarbij op 1. Dat is een duidelijk verschil met bijvoorbeeld de medische specialistische zorg. Anders dan bij andere sectoren ontvangt het LMZ ook regelmatig vragen over dwang- en drangmaatregelen. Dat heeft voor een deel te maken met de sector. Hierin zijn bij uitzondering dwang- en drangmaatregelen geoorloofd.

Klachten over de geestelijke gezondheidszorg (in aantallen)

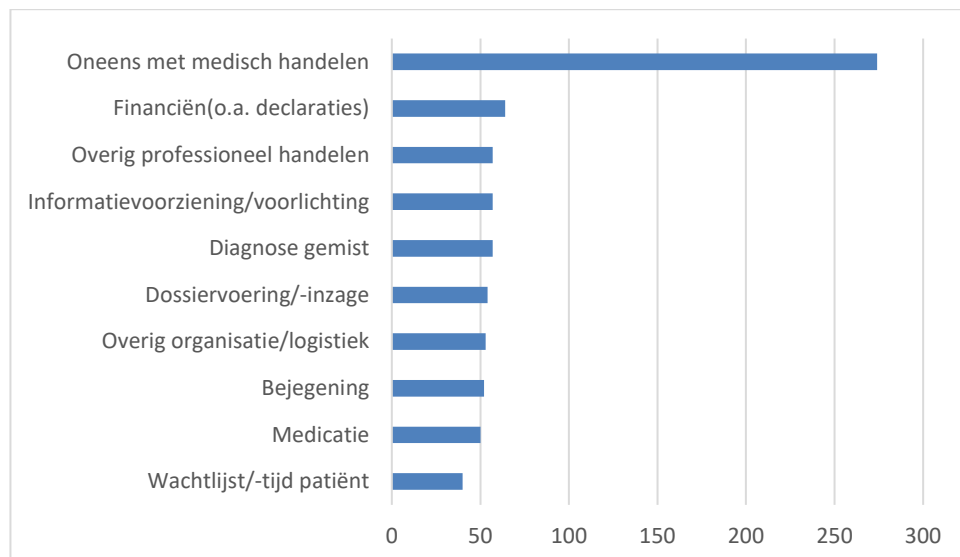


2.1.2

Medisch specialistische zorg

Veel burgers die bellen met klachten over de medisch specialistische zorg zijn het oneens met het medisch handelen. Daarnaast zijn er diverse onderwerpen waarover in vrijwel gelijke mate klachten binnenkomen.

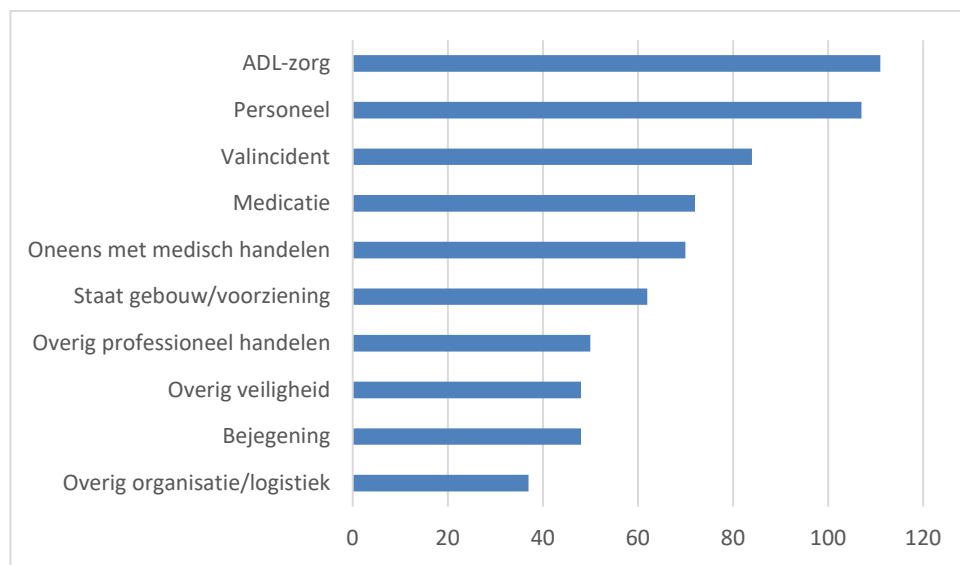
Klachten over medisch specialistische somatische zorg (in aantallen)



2.1.3 *Intramurale ouderenzorg*

Ook over de intramurale ouderenzorg komen heel verschillende klachten binnen. De meeste klachten gaan over de dagelijkse verzorging (ADL-zorg) en het personeel. Een veelgehoorde klacht daarbij is dat het personeel te weinig tijd heeft voor de cliënt. Soms leidt dat tot miscommunicatie of het opjagen van cliënten. Een deel van de klachten heeft te maken met de verwachting dat er hoog opgeleid personeel zou moeten zijn, daar waar – volgens de regels- lager opgeleid personeel wordt ingezet. Ook zijn er veel klachten over valincidenten.

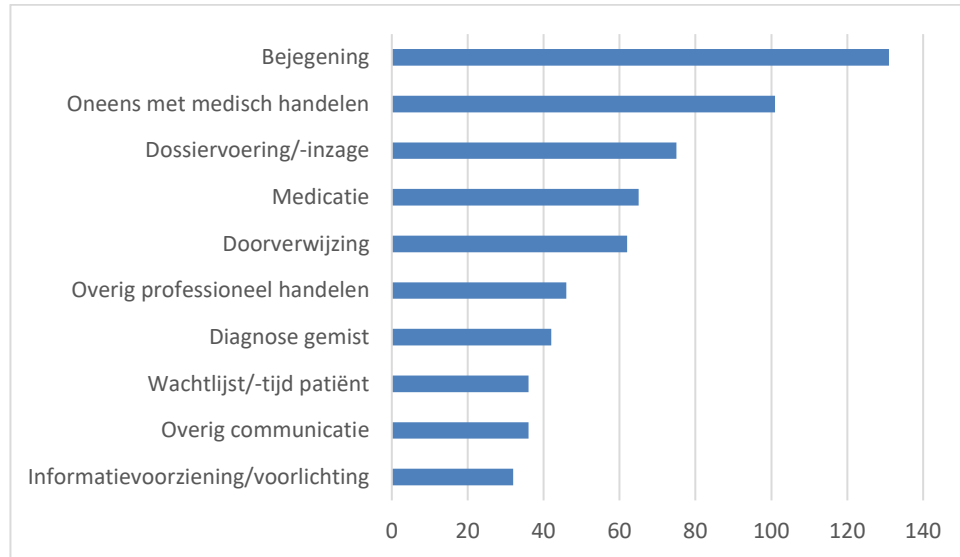
Klachten over de intramurale ouderenzorg (in aantallen)



2.1.4 *Huisartsenzorg*

Klachten over huisartsen gaan meestal over bejegening. Die klachten komen soms voort uit de verwachting van een mondige, goed geïnformeerde patiënt. Deze verlangt van de huisarts dat hij hem direct doorverwijst naar een bepaalde specialist. Ook zijn er klachten over huisartsassistenten die volgens de klager de huisarts niet snel genoeg laten terugbellen. Verschil van mening over de ernst van de aandoening ligt daaraan ten grondslag. Naast bejegening zijn andere redenen voor een klacht het verschil van mening over het medisch handelen, dossiervoering en medicatie.

Klachten over de huisartsenzorg (in aantallen)

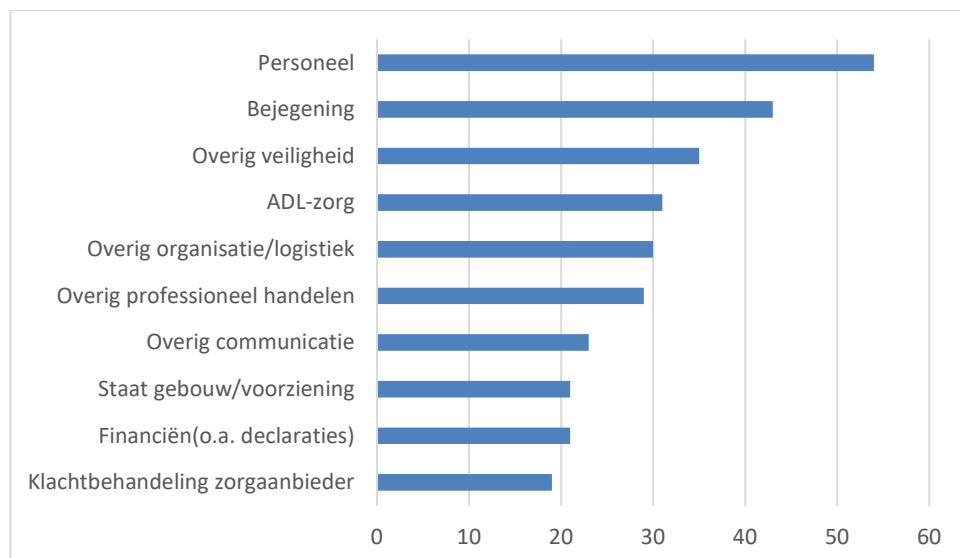


2.1.5

Gehandicaptenzorg

Veel klachten over de gehandicaptenzorg gaan over het personeel en de bejegening. In sommige gevallen heeft dat te maken met te hoge of verkeerde verwachtingen van de klager. Ook de categorie 'Overige veiligheid' scoort hoog. Het gaat dan bijvoorbeeld over het gebruik van verdovende middelen door cliënten (zoals alcohol en wiet) of agressie zonder lichamelijk letsel (ruzie/pesten), tussen bewoners.

Klachten over de gehandicaptenzorg (in aantallen)

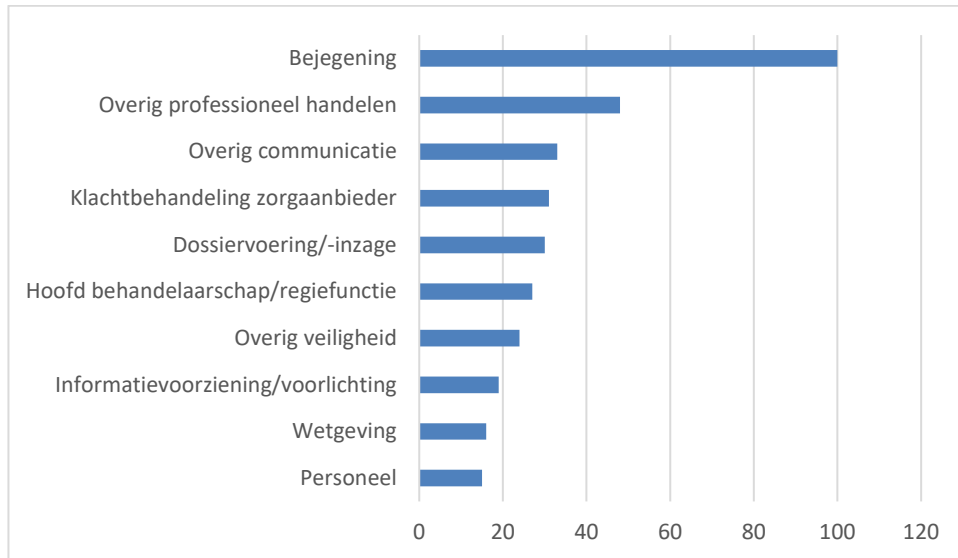


2.1.6

Jeugdhulp

De klachten over de Jeugdhulp staan voor het eerst vermeld in het Klachtbeeld van het LMZ. Bejegening blijkt in deze sector de grootste bron van klachten te zijn. Deze sector kenmerkt zich door complexe zorgsituaties waarbij vaak emoties een rol spelen. De communicatie tussen hulpverlener en jongere/gezin ligt daarom extra gevoelig. Dat levert uiteindelijk relatief meer klachten over bejegening op.

Klachten over de jeugdhulp (in aantallen)

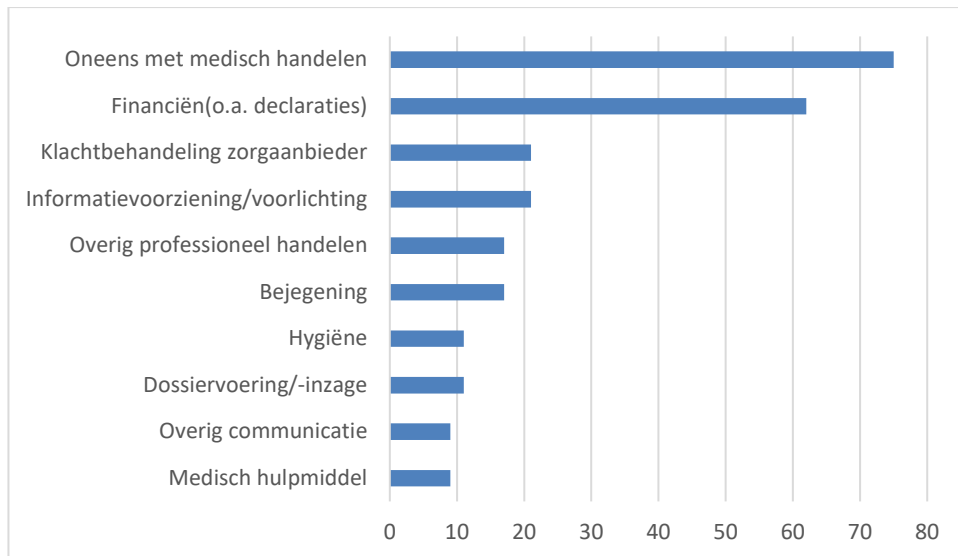


2.1.7

Mondzorg

De klachten die over de mondzorg binnen kwamen, gingen opvallend vaak over financiën: over onverwacht hoge rekeningen. Ook zijn veel klagers het oneens over het medisch handelen.

Klachten over de mondzorg (in aantallen)



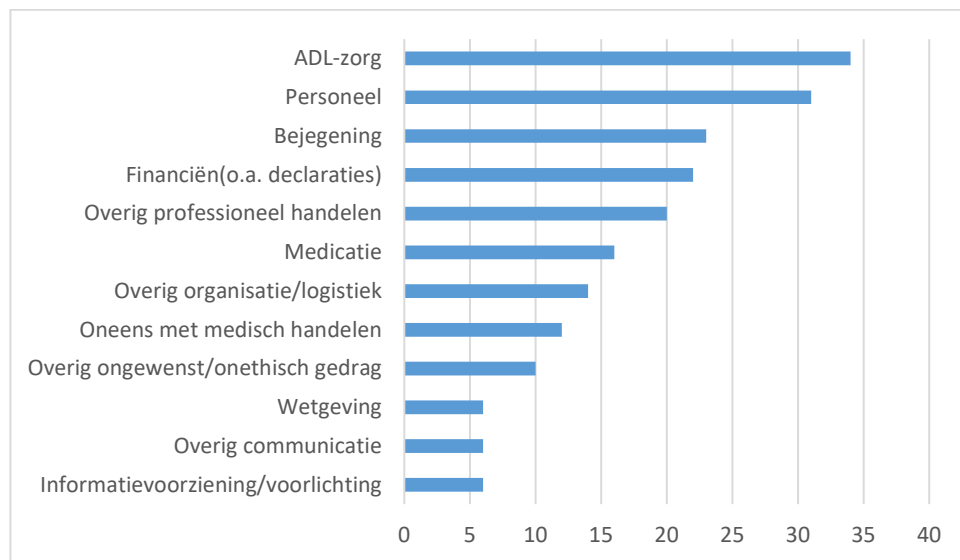
2.1.8

Thuiszorg

Dagelijkse verzorging (ADL-zorg) en personeel blijken net als in de intramurale ouderenzorg de grootste bronnen voor klachten over de thuiszorg. Er komen ook veel klachten binnen over bejegening. Vaak hebben die te maken met de beleving dat het personeel te weinig tijd heeft voor de cliënt, waardoor er makkelijk

miscommunicatie optreedt. Daarnaast komen er klachten binnen over de financiën. Men schrikt dan van de hoge kosten die in de thuis ontvangen rekening staan.

Klachten over de thuiszorg (in aantallen)

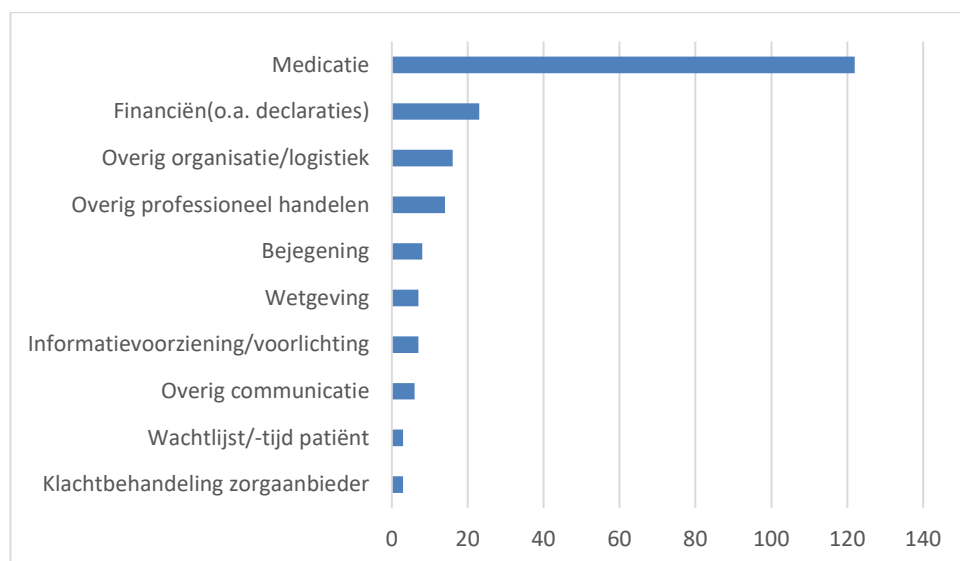


2.1.9

Apotheken

De klachten die over apotheken binnen komen bij het LMZ, gaan voor een groot deel over medicatie. Meestal gaat het er dan over dat de huisarts een merkmedicijn heeft uitgeschreven, maar de apotheker een generiek middel meegeeft. Er komen maar weinig andersoortige klachten binnen.

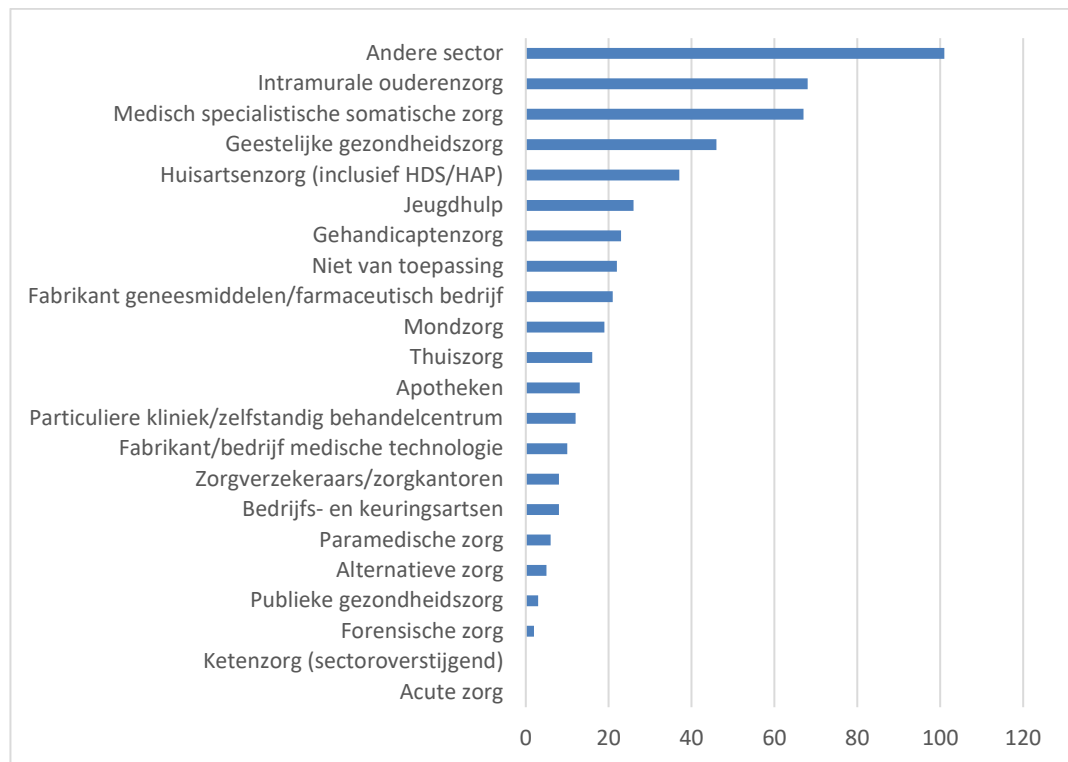
Klachten over apotheken (in aantallen)



2.2 Vragen per sector

Het aantal vragen laat een iets andere verdeling zien dan het aantal klachten. Maar het zijn wel dezelfde sectoren die de top 10 vormen.

Vragen per sector (in aantallen)



3 Actuele thema's

De onderwerpen van de klachten die bij het LMZ binnen komen, zijn heel verschillend. Toch zijn er elke jaar een paar thema's die in dat jaar opvallend vaak naar voren komen. Hieronder een tabel met het aantal klachten per thema. Onder de tabel staat de top 5 toegelicht.

Actuele thema's 2018/2017/2016	2018	2017	2016
Valsartan	245	0	0
ALCL bij borstimplantaten	35	0	0
Hitteplan in zorginstelling	22	5	8
Essure	14	92	739
Faillissement ziekenhuizen	13	0	0
Cosmetische zorg	12	20	3
Meldpunt bijwerkingen implantaten	10	29	0
Borstimplantaten	10	15	41
Preferentiebeleid geneesmiddelen	10	2	10
Donorkind	6	21	0
Geboortezorg	6	7	13
Liesbreukmatjes	5	21	90
Bekkenbodematjes	5	15	29
Televisie uitzending medische technologie TROS Radar 26-11-2018	4	0	0
Dementiezorg	3	8	20
Metaal-op-metaal (MOM)-heupen	3	0	1
Thyrax	1	31	1313
Orthodontie en titelgebruik (deze wel)	0	7	0

3.1 **Terugroepacties Valsartan en andere sartanen-houdende producten**

Begin juli 2018 deed IGJ een eerste terugroepactie (recall) voor het geneesmiddel Valsartan. Later in het jaar volgden nieuwe terugroepacties voor Valsartan en geneesmiddelen met andere sartanen. Deze geneesmiddelen schrijven artsen voor ter behandeling van hoge bloeddruk of hartfalen. Ook patiënten die net een hartinfarct hebben gehad krijgen vaak dit medicijn. Deze terugroepacties leverden veel onrust en klachten op, vooral over het wel of niet stopzetten van de behandeling en over eventueel extra kosten.

3.2 **Onderzoek borstimplantaten maakt ongerust**

De afgelopen jaren is er veel te doen geweest rond borstimplantaten. Het is begrijpelijk dat vrouwen met borstimplantaten ongerust worden van dit soort berichten. Op 4 januari 2018 zijn de uitkomsten van Nederlands onderzoek naar de relatie tussen grootcellig anaplastisch Lymfoom (ALCL) en borstimplantaten gepubliceerd. Dit onderzoek wees uit dat vrouwen met een borstimplantaat een 400 keer verhoogd risico hebben op het krijgen van ALCL. Ondanks het verhoogde risico voor vrouwen met borstimplantaten, is ALCL ook bij hen een zeer zeldzame ziekte. Maar toch maakten veel vrouwen zich ongerust.

3.3 **Hete zomer baart zorgen**

In 2018 namen burgers contact met het LMZ op, omdat ze zich zorgen maakten

over de hoge temperatuur in zorginstellingen. De aanhoudende hitte van zomer 2018 vormde een risico voor de gezondheid van ouderen, mensen in zorginstellingen, chronisch zieken en mensen met overgewicht.

3.4 Aantal klachten over Essure neemt af

Het LMZ krijgt de laatste jaren vragen en klachten binnen over het sterilisatieproduct Essure. In 2016 zijn de lichamelijke en mentale klachten van Essure-patiënten in kaart gebracht. Vervolgens besloot in 2017 de producent te stoppen met de verkoop van Essure. In 2018 zijn opvallend minder klachten over Essure binnen gekomen. Het LMZ gaat ervan uit dat deze daling zich volgend jaar verder voortzet.

3.5 Faillissement MC Slotervaart en MC IJsselmeerziekenhuizen

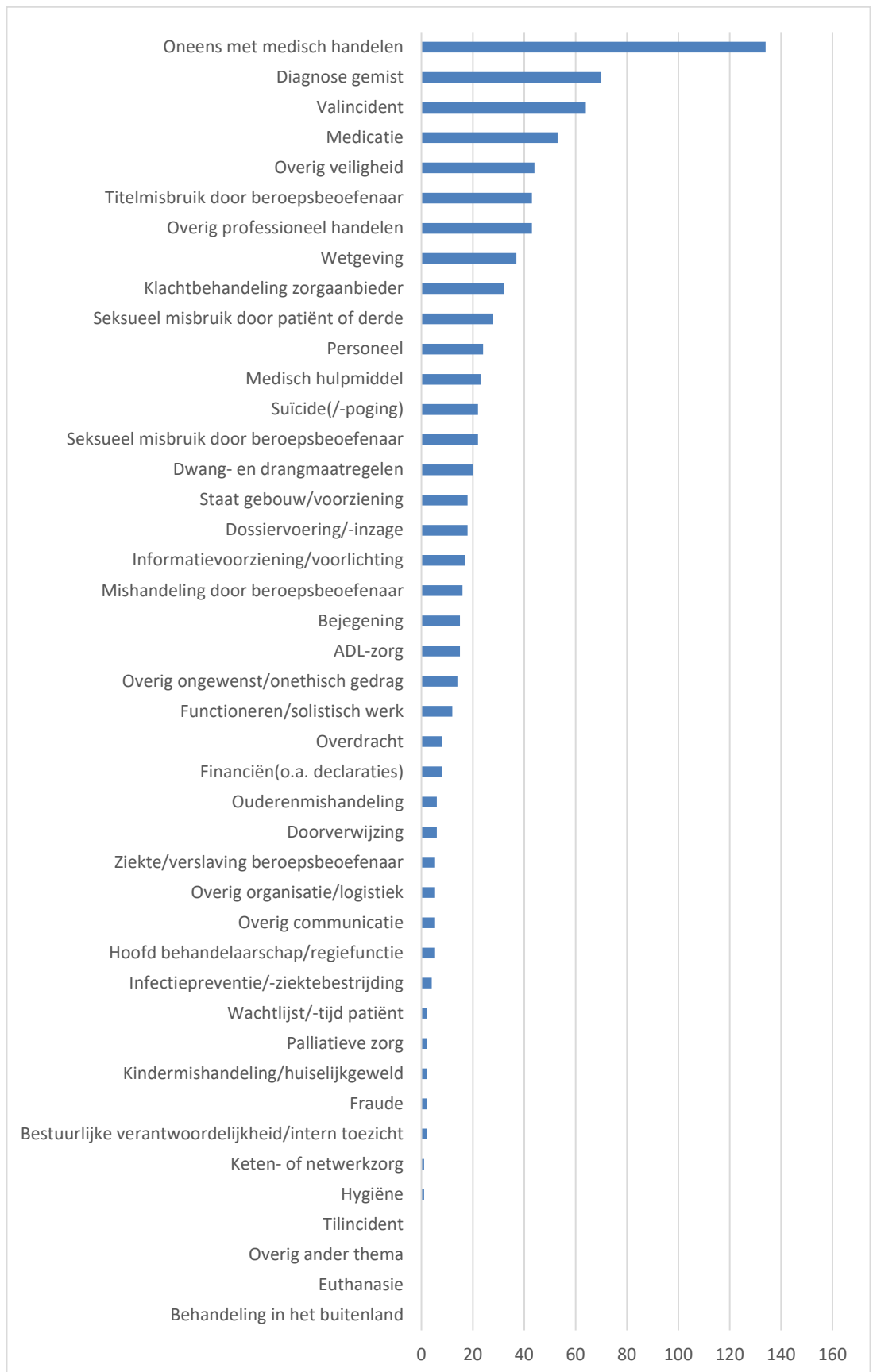
Begin november 2018 zijn MC Slotervaart en MC IJsselmeerziekenhuizen failliet verklaard. Het was een ingrijpende en verontrustende situatie, met name voor patiënten en zorgverleners van de ziekenhuizen. De media hebben hiervan uitgebreid verslag gedaan.

4 Klachten voorgelegd aan inspecteurs

Ongeveer 20% van de klachten legt het LMZ ter beoordeling voor aan inspecteurs binnen de IGJ, bijvoorbeeld:

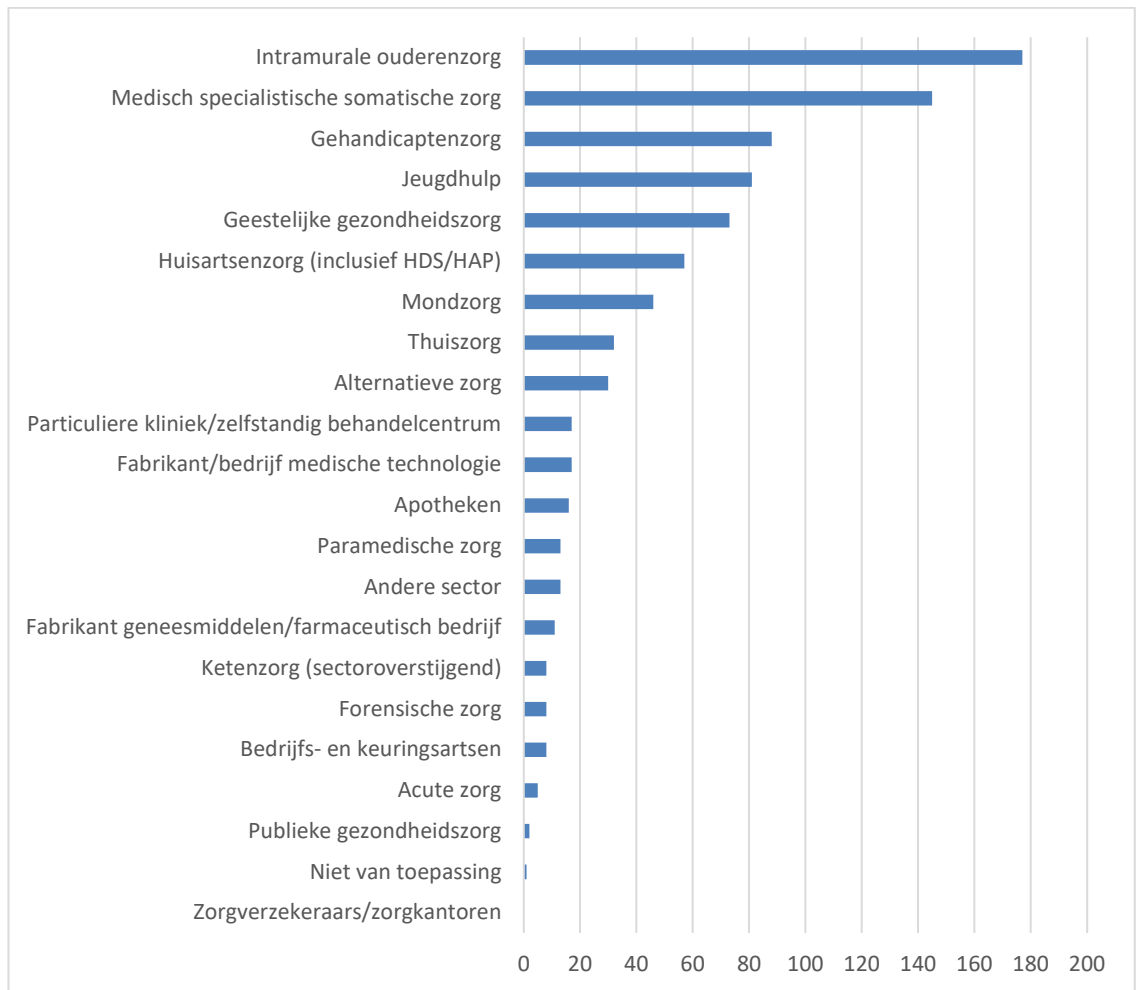
- Er is mogelijk sprake van een calamiteit.
- Er is mogelijk sprake van een structurele tekortkoming, waardoor de veiligheid van cliënten of de zorg in het gedrang komt.
- Er is mogelijk sprake van geweld in de zorgrelatie.
- Er is mogelijk sprake van seksueel misbruik waarbij een patiënt, cliënt of hulpverlener van de instelling is betrokken.
- Er is mogelijk sprake van een onzorgvuldige klachtenprocedure.
- Als de klager er uitdrukkelijk om vraagt zijn klacht als melding te behandelen.

Voorgelegde klachten aan inspectie (zie volgende pagina)



Voorgelegde klachten per sector

Het aantal klachten dat het LMZ doorgeeft aan inspecteurs, staat in verhouding met de aantallen klachten die binnenkomen over die sector.



5 Samenwerking met veldpartijen

Net als de rest van IGJ werkt het LMZ samen met andere partijen. Deze partijen zijn onder andere:

- NZa
- Nationale Ombudsman
- Patiëntenfederatie Nederland
- Stichting PVP-vertrouwenspersonen in de zorg
- Huis voor Klokkenluiders
- Zorgbelang Nederland
- Autoriteit Persoonsgegevens
- Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
- Consumentenbond
- MEE NL
- Letselschaderaad

6 Bezoekersaantallen website

Het LMZ streeft ernaar ook via haar website burgers te informeren over actuele zaken. Er staat ook informatie over klachtafhandeling in het algemeen op de site. Steeds meer mensen weten het LMZ via de website te vinden. Een deel van hen zoekt daadwerkelijk contact met het LMZ.

In 2018 waren er ongeveer anderhalf keer meer bezoeken aan de website dan in 2017.

	2018	2017	2016	2015
Bezoeken	96152	64711	61916	31737



www.igj.nl