

## 2012Z11258

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *ontevreden patiënten klachtafhandeling in de zorg* (ingezonden 6 juni 2012).

### Vraag 1

Bent u op de hoogte van de publicatie van het onderzoek van het onderzoeksinstituut Nivel in samenwerking met de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG), waarin geconcludeerd wordt dat zorggebruikers niet weten waar ze kunnen klagen, zich niet serieus genomen voelen en daardoor weinig vertrouwen hebben in de afhandeling van klachten binnen de gezondheidszorg?<sup>1</sup>

### Vraag 2

Deelt u de mening dat hierdoor «patiënten die klagen, onterecht worden overgeslagen»?

### Vraag 3

Deelt u de zorgen dat in de zorg alles om de patiënt/ zorgconsument draait, maar dat deze tegelijk de zwakste positie heeft? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u deze versterken?

### Vraag 4

Kan het zijn dat een enorme toename aan klachten van individuele burgers bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) gedurende de afgelopen jaren te wijten is aan het gegeven dat patiënten zich in voorliggende klachtenprocedures niet serieus voelen genomen? Zo ja, wat vindt u er dan van dat mensen ten einde raad bij de IGZ aankloppen, en ook daar te horen krijgen dat de IGZ er niet voor individuele burgers is?

### Vraag 5

Deelt u de mening dat patiënten/ zorgconsumenten betere ondersteuning in de klachtafhandeling verdienen, bijvoorbeeld door instelling van laagdrempelige ondersteuning via een «ombudsman zorg»?

<sup>1</sup> [www.rtlnieuws.nl](http://www.rtlnieuws.nl)

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

Vraag 6

Wat vindt u van de conclusies van het Nivel en de KNMG dat zes op de tien patiënten het niet duidelijk vinden waar zij met hun klachten terecht kunnen, en dat slechts een derde van de patiënten zich serieus genomen voelt bij klachten?

Vraag 7

Welke conclusies verbindt u aan het onderzoek over de klachtenprocedures in de gezondheidszorg? Welke conclusies verbindt u hieraan over de houding van hulpverleners in de gezondheidszorg op het gebied van klachtenafhandeling en omgang met de patiënt?

Vraag 8

Wat vindt u van de conclusies van het Nivel en de KNMG dat slechts een derde van de patiënten vindt dat de procedure van klachtenafhandeling in de gezondheidszorg eerlijk, dat slechts een vijfde deze procedures onpartijdig vindt en dat meer dan de helft van de patiënten het met de stelling eens is dat artsen en ziekenhuizen elkaar de hand boven het hoofd houden? Welke conclusies verbindt u hieraan over de positie van de patiënt in de gezondheidszorg?

Vraag 9

Wat vindt u van de conclusie van het Nivel en de KNMG dat zowel zorggebruikers als artsen denken dat er geen openheid is wanneer er iets niet goed gegaan is in de behandeling? Wat gaat u eraan doen om meer openheid en transparantie te bewerkstelligen bij de afhandeling van klachten?

Vraag 10

Wat is uw oordeel over het artikel «reorganisatie geslaagd, patiënt overleden»?<sup>2</sup> Deelt u de mening dat ook hier de patiënt niet centraal staat, op welke manier wilt u dat veranderen?

---

<sup>2</sup> Trouw van 5 juni 2012.