



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# klachtbeeld 2019



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Wat is het Klachtbeeld?</b>	<b>4</b>
1.1	Wat staat er in Klachtbeeld 2019	
1.2	IGJ ontvangt elk jaar veel meldingen en klachten	
1.3	De drie loketten van IGJ op een rijtje	
<b>2</b>	<b>Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ): het burgerportaal van IGJ</b>	<b>5</b>
2.1	Hoe gaat LMZ te werk?	
2.1	Hoe gaat LMZ te werk?	
2.2	Informatie van burgers indicatie voor toezicht	
2.3	In 2019 ongeveer 8000 klachten bij LMZ	
<b>3</b>	<b>Ontvangen klachten</b>	<b>6</b>
3.1	Aantallen klachten en vragen	
3.2	Hoe komen de klachten en vragen binnen?	
3.3	Ontvangen klachten in zeven hoofdcategorieën	
3.4	Ontvangen klachten verdeeld over hoofdcategorieën	
3.5	Ontvangen klachten per onderwerp	
3.6	Vergelijking ontvangen klachten in 2019 en 2018 (in percentages)	
<b>4</b>	<b>Klachten en vragen per sector</b>	<b>12</b>
4.1	Klachten per sector	
4.2	Vragen per sector	
<b>5</b>	<b>Actuele thema's</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Klachten voorgelegd aan inspecteurs</b>	<b>23</b>
6.1	Aan inspecteurs voorgelegde klachten per onderwerp	
6.2	Aan inspecteurs voorgelegde klachten per sector	
<b>7</b>	<b>Samenwerking met veldpartijen</b>	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>Bezoekersaantallen website</b>	<b>27</b>

## 1 Wat is het Klachtbeeld?

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). Wij spreken 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.

### 1.1 Wat staat er in Klachtbeeld 2019

Dit Klachtbeeld laat zien welke klachten en vragen bij het LMZ zijn binnengekomen in 2019. Belangrijke onderwerpen in 2019 waren: terugroepacties van medicatie, medicatietekorten, wachtlijstproblematiek in de GGZ, implantaten en tandartsen die plotseling vertrokken waren.

Tegelijk met dit Klachtbeeld publiceren we het Jaarbeeld. Dit geeft een beeld van IGJ in 2019 en ontwikkelingen in het werkveld van IGJ. Ook geeft het inzicht per zorg-/hulpsector of thema. Daarnaast komen onze bedrijfsvoering en ons toezicht in cijfers aan de orde. Uiteraard komen klachten en meldingen eveneens aan bod.

### 1.2 IGJ ontvangt elk jaar veel meldingen en klachten

Deze meldingen en klachten zijn een belangrijke bron van informatie, ze zijn een signaal. We nemen ze dan ook serieus. Wij leren in welke sectoren en op welke thema's de zorg- of hulpverlening nog niet zo goed op orde is. Vervolgens richten we ons toezicht vooral op die sectoren en thema's. IGJ heeft twee afdelingen die de klachten van burgers en zorg- en hulpverleners ontvangen, beoordelen, categoriseren en zo nodig doorzetten naar de inspecteurs. Burgers kunnen terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ). Zorgverleners kunnen een melding doen bij het Meldpunt. We krijgen overigens ook klachten over onszelf. Die helpen ons om ons toezicht en handelen te verbeteren.

### 1.3 De drie loketten van IGJ op een rijtje

#### **Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ): het burgerportaal van IGJ**

Het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) biedt burgers/patiënten/cliënten een luisterend oor, informatie en advies bij vragen of klachten over de gezondheidszorg of jeugdhulp.

#### **Het Meldpunt: het IGJ-portaal voor zorgaanbieders, zorgverleners en fabrikanten**

Bij het Meldpunt kunnen professionals een melding doen. Professionals die werken in de gezondheidszorg, jeugdhulp, bij een farmaceutisch bedrijf en/ of fabrikant van medische hulpmiddelen.

#### **Klachten over IGJ**

Iedereen die zich niet goed behandeld voelt door IGJ kan een klacht indienen. Onze onafhankelijk klachtenfunctionarissen begeleiden mensen dan bij de behandeling van hun klacht.

## 2 Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ): het burgerportaal van IGJ

Zorg raakt mensen diep. Hoe vaak zeggen we niet tegen elkaar “als je maar gezond bent”? Stel dat die basis in gevaar komt en dat er ook nog twijfels zijn over de manier waarop de zorg wordt geleverd. Dan ontstaan vragen en klachten die patiënten of naasten beantwoord willen zien. De verhalen zijn vaak emotioneel. Met een luisterend oor, informatie en advies ondersteunt LMZ burgers met een vraag of klacht over de zorg. LMZ wijst de weg in het doolhof van regels en procedures.

### 2.1 Hoe gaat LMZ te werk?

Wij, LMZ-medewerkers, bespreken samen met de burger/patiënt/cliënt de specifieke klacht. Daarnaast bespreken we de stappen die de burger al heeft gezet. Ook kijken we samen met de burger naar mogelijke vervolgstappen. Daarnaast vragen we wat de burger hoopt te bereiken met zijn klacht. Wij geven advies op maat door zo goed mogelijk aan te sluiten bij de aard van de klacht.

Wij behartigen geen belangen van de burger. 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.

### 2.2 Informatie van burgers indicatie voor toezicht

LMZ beoordeelt de informatie die het krijgt op relevantie voor het toezichtproces. De meeste informatie (90%) neemt LMZ op als ‘burgersignaal’ en betrekken we in het risicotoezicht. Een beperkt deel (10%) van de burgerinformatie zet LMZ door als melding en betrekken we in het incidententoezicht. LMZ besteedt veel aandacht aan de verwachtingen van burgers als zij contact leggen. Toch is voor de burger de relatie tussen dat wat ze melden en de reactie van IGJ niet altijd duidelijk.

### 2.3 In 2019 ongeveer 8000 klachten bij LMZ

Steeds meer burgers weten het LMZ te vinden. In 2019 kwamen ongeveer 8000 klachten over zorg binnen bij LMZ. Nog steeds neemt het aantal burgers dat LMZ weet te vinden toe. Ook is er een groep burgers die meerdere keren contact opneemt met LMZ. Veel van deze burgers zijn tevreden. Meerdere malen zeiden ze letterlijk “eindelijk een echt mens aan de telefoon”. Als burgers niet tevreden zijn over de dienstverlening van LMZ, kunnen ze een klacht indienen bij de klachtenfunctionarissen van IGJ. In 2019 dienden 21 burgers een klacht in over LMZ.

In dit Klachtbeeld 2019 presenteren we de soorten vragen en klachten per zorg-/hulpsector.

### 3 Ontvangen klachten

#### 3.1 Aantallen klachten en vragen

Het LMZ heeft in het jaar 2019 van februari tot en met december 7317 klachten ontvangen. We zien dat het aantal klachten jaarlijks blijft stijgen.

*Aantallen klachten en vragen die vallen binnen het werkgebied van het LMZ, in 2019 en 2018.*

<b>Binnen werkterrein LMZ</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Klachten binnen domein LMZ	7317	6652
Vragen binnen domein LMZ	554	513
Anonieme klachten binnen domein	510	289

Aantallen 2018 zijn van januari tot en met november en zonder Valsartan

Aantallen 2019 zijn van februari tot en met december: door overschakeling naar een ander registratiesysteem is het niet mogelijk de cijfers voor januari te genereren.

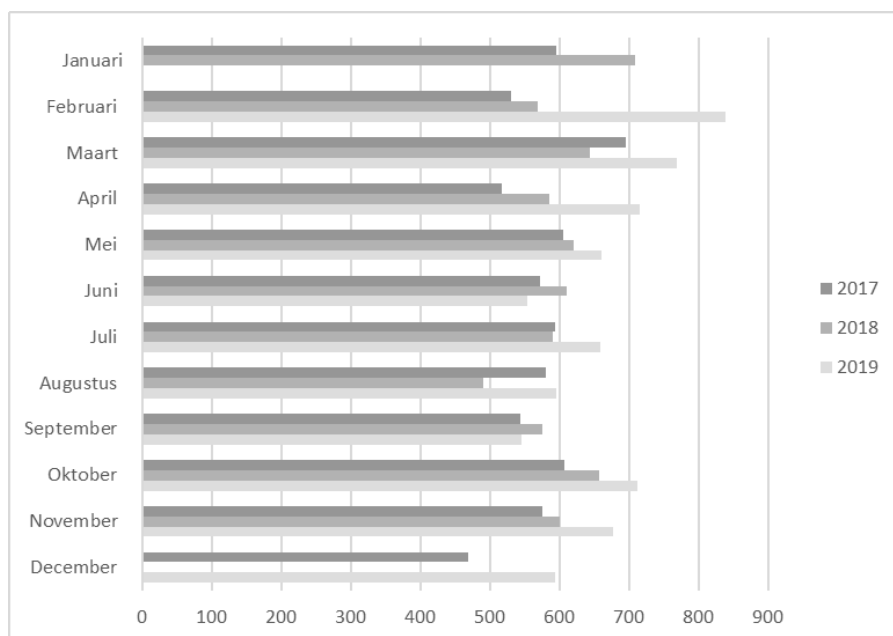
*Aantallen klachten die zijn voorgelegd en al dan niet in behandeling zijn genomen door de inspectieafdelingen, in 2019 en 2018.*

<b>Naar inspectie-afdelingen</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Totaal aantal klachten voorgelegd aan inspectieafdelingen	715	848
Totaal aantal klachten in behandeling genomen door inspectieafdelingen	393	408

*Aantallen klachten en vragen die vallen buiten het werkgebied van het LMZ, in 2019 en 2018.*

<b>Buiten werkterrein LMZ</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Klachten buiten het domein van de LMZ	146	137
Vragen buiten het domein van de LMZ	14	30
Anonieme klachten buiten domein	20	16

Aantal ontvangen klachten in 2019, 2018 en 2017, per maand



### 3.2 Hoe komen de klachten en vragen binnen?

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](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl). Als de klacht of vraag digitaal of per brief binnenkomt, bellen wij met de klager of vragensteller. Een telefoongesprek maakt het mogelijk nog extra vragen te stellen en nadere informatie te geven.

Zo krijgt de burger/patiënt/cliënt zoveel mogelijk advies op maat. Wij bellen natuurlijk niet als de burger heeft aangegeven geen verder (telefonisch) contact te willen. In dat geval geven we een zo goed mogelijk schriftelijk advies.

Soort binnenkomst	2019	2018
Post	2,8%	3,4%
Digitaal	42,0%	39,7%
Telefonisch	55,1%	56,9%

### 3.3 Ontvangen klachten in zeven hoofdcategorieën

Het LMZ verdeelt klachten en vragen in zeven hoofdcategorieën. Deze hoofdcategorieën zijn:

#### 1. Professioneel handelen

Het gaat om klachten over de categorieën oneens met medisch handelen, palliatieve zorg en diagnose gemist.

#### 2. Veiligheid

Dit zijn klachten over een medisch hulpmiddel, medicatie en de staat van een gebouw of voorziening.

#### 3. Communicatie

Hieronder vallen de categorieën van bejegening, informatievoorziening, voorlichting, dossiervoering en -inzage.

#### 4. Ongewenst of onethisch gedrag

Bij deze hoofdcategorie horen klachten over dwang- en drangmaatregelen, fraude, seksueel misbruik en mishandeling.

#### 5. Organisatie en logistieke aspecten

Dit zijn klachten over personeel en over wachtlijsten en wachttijden.

#### 6. Klachtbehandeling door de zorgaanbieder

Het gaat hierbij om klachten over de afhandeling van klachten door de zorgaanbieder of de werkwijze van een klachtencommissie.

#### 7. Overig

De klachten in deze hoofdcategorie gaan over bijvoorbeeld financiële aspecten van de zorg en wetgeving.

### 3.4 Ontvangen klachten verdeeld over hoofdcategorieën

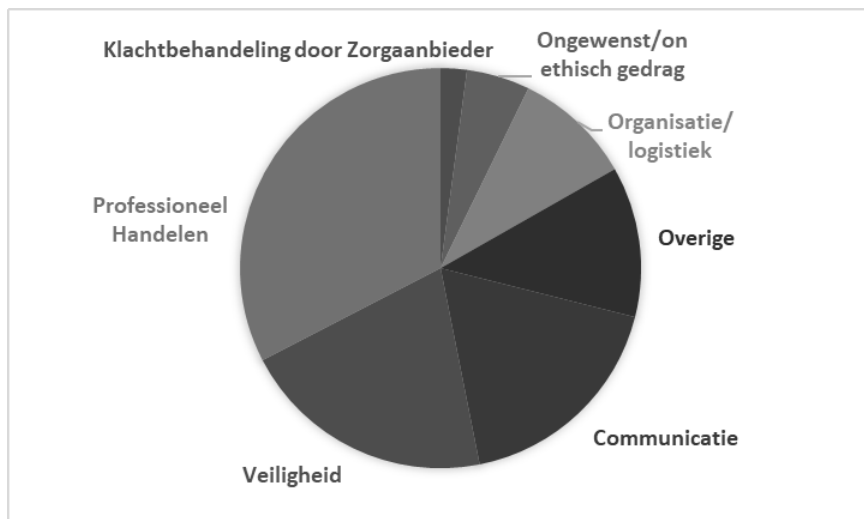
In onderstaande tabel en grafiek staan de klachten ingedeeld over de hoofdcategorieën.

*Ontvangen klachten verdeeld over hoofdcategorieën, in aantallen*

	2019
Klachtbehandeling door Zorgaanbieder	154
Ongewenst/onethisch gedrag	374
Organisatie/logistiek	698
Overige	891
Communicatie	1313
Veiligheid	1501
Professioneel Handelen	2386

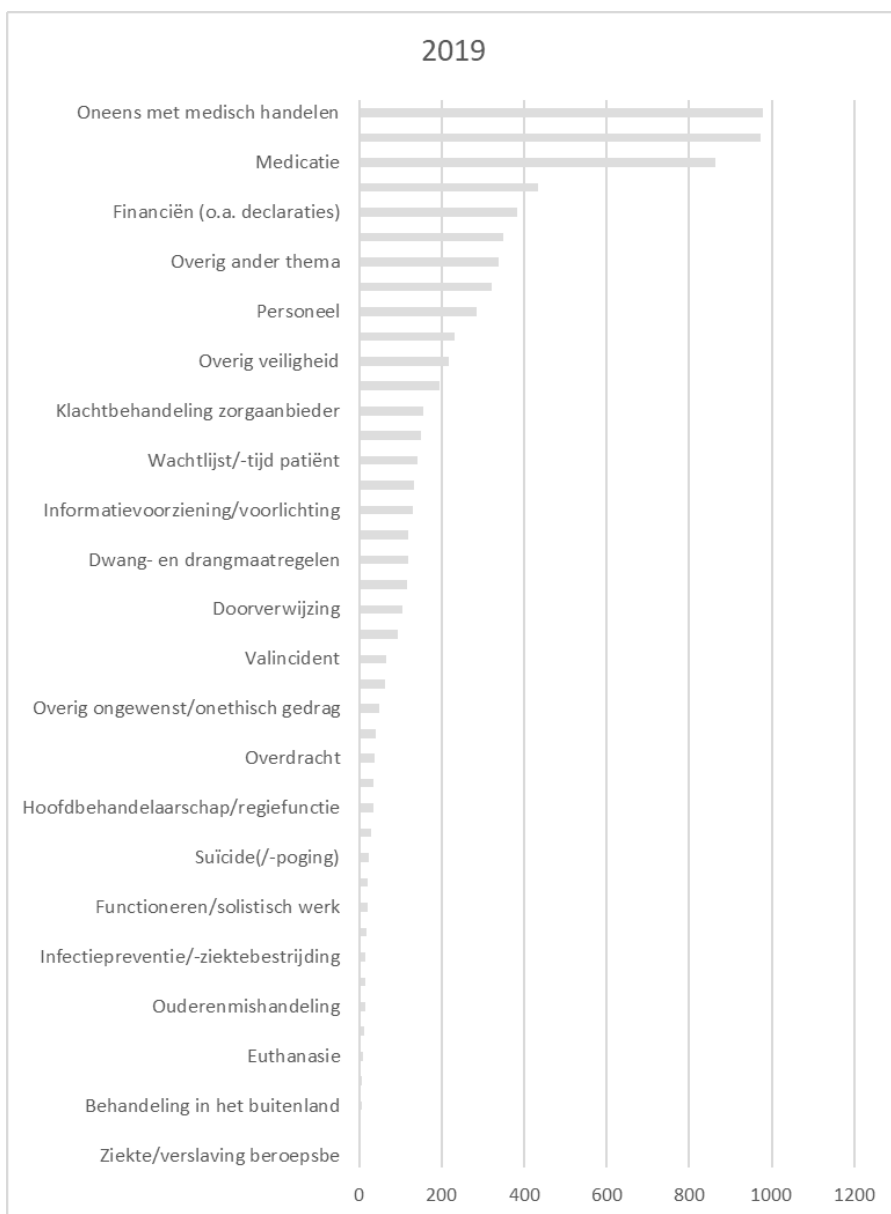


*Klachten in percentages ingedeeld over de hoofdcategorieën, in grafiek*



### 3.5 Ontvangen klachten per onderwerp

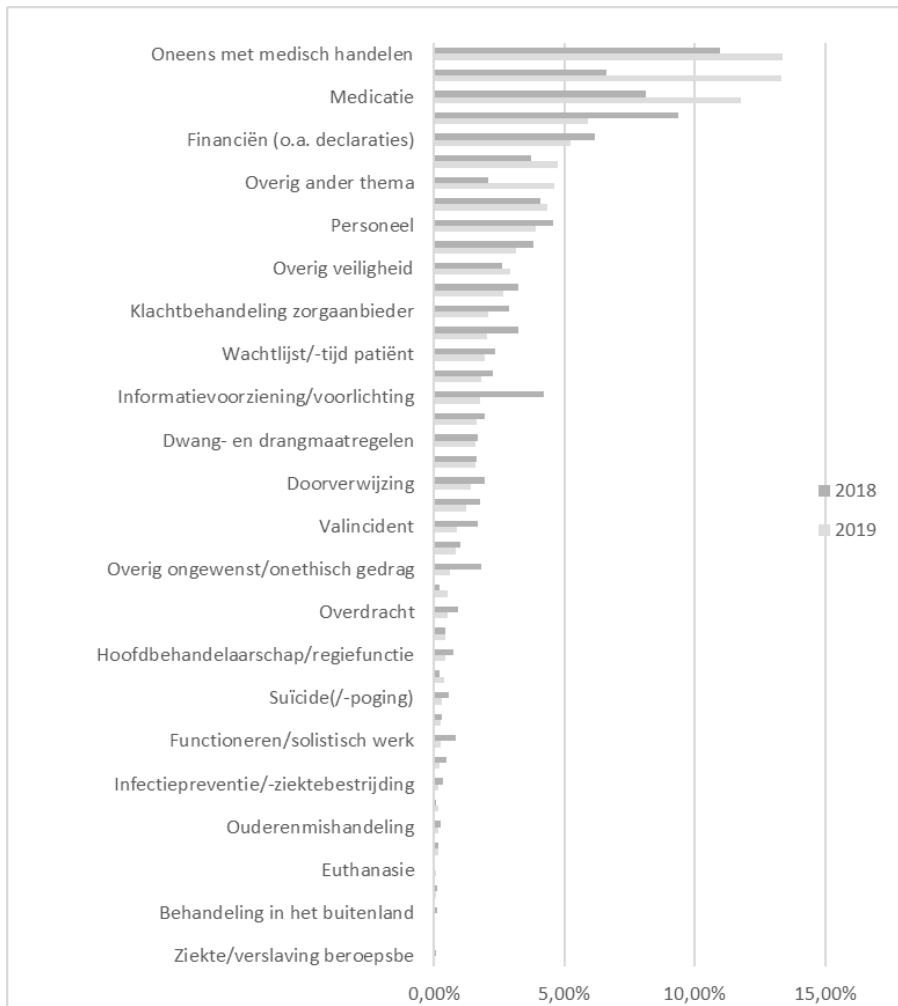
Ontvangen klachten per onderwerp in 2019 in aantallen, in de grafiek op de volgende pagina



### 3.6 Vergelijking ontvangen klachten in 2019 en 2018 (in percentages)

Er is een stijging in de klachten over 'Medicatie'. In 2018 was Valsartan apart opgenomen in de cijfers van het Klachtbeeld. Daarnaast waren er in 2019 ook nog andere medicijnen waar veel klachten over binnen zijn gekomen, onder andere: andere sartanen, Ranitidine en Amfexa/Dexamfetamine.

Vergelijking ontvangen klachten per onderwerp in 2019 en 2018 (in percentages), in grafiek



## 4 Klachten en vragen per sector

Er is een onderscheid tussen klachten en vragen. Wij spreken 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. We zien een klacht altijd als een signaal.

### 4.1 Klachten per sector

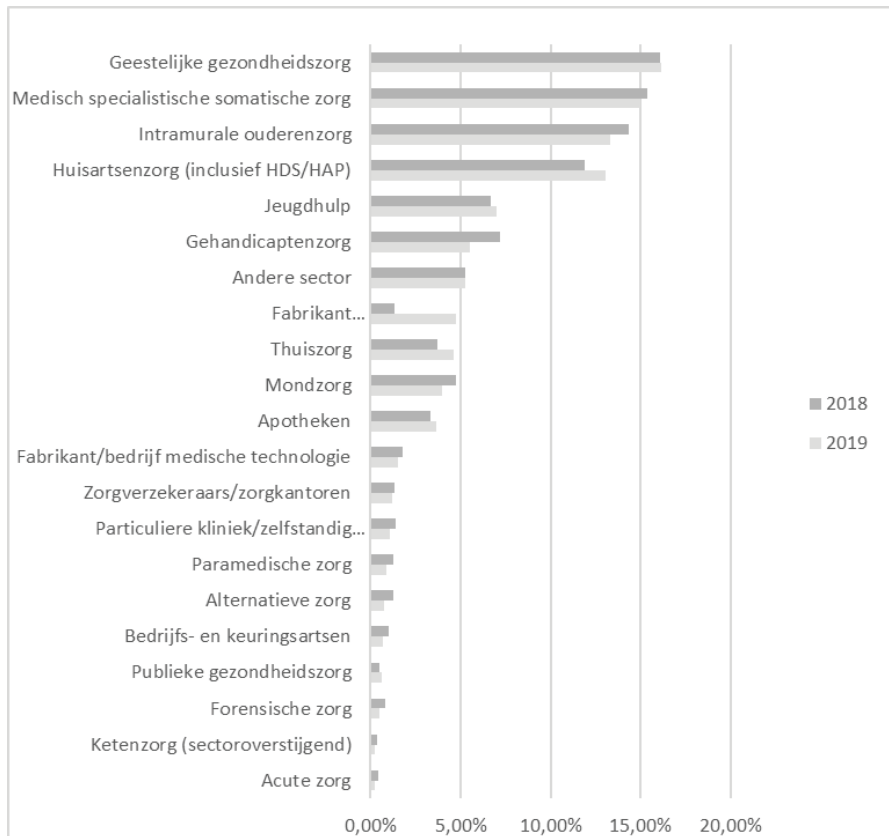
Het opvallendste verschil met 2018 is de stijging van het aantal klachten bij fabrikanten van geneesmiddelen en medicatie. Dit hangt samen met de gebeurtenissen rondom Valsartan en andere sartanen, Ranitidine en Amfexa/Dexamfetamine.

*Aantallen klachten per sector (fabrikanten, zorg en jeugdhulp) in 2019*

2019

Acute zorg	17
Ketenzorg (sectoroverstijgend)	17
Forensische zorg	37
Publieke gezondheidszorg	47
Bedrijfs- en keuringsartsen	52
Alternatieve zorg	55
Paramedische zorg	62
Particuliere kliniek/zelfstandig behandelcentrum	80
Zorgverzekeraars/zorgkantoren	88
Fabrikant/bedrijf medische technologie	113
Apotheken	265
Mondzorg	289
Thuiszorg	339
Fabrikant geneesmiddelen/farmaceutisch bedrijf	348
Andere sector	384
Gehandicaptenzorg	402
Jeugdhulp	514
Huisartsenzorg (inclusief HDS/HAP)	956
Intramurale ouderenzorg	973
Medisch specialistische somatische zorg	1098
Geestelijke gezondheidszorg	1181

Vergelijking van aantallen klachten per sector (fabrikanten, zorg en jeugdhulp) in 2019 vergeleken met 2018 (in percentages)

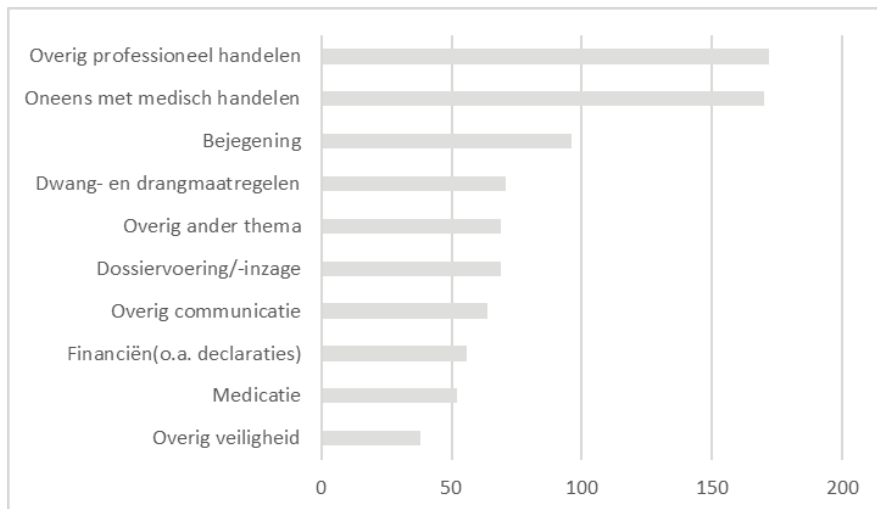


2018 zonder Valsartan

#### 4.1.1 Geestelijke gezondheidszorg - Top 10 klachten

Anders dan bij andere sectoren ontvangt het LMZ bij geestelijke gezondheidszorg 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.

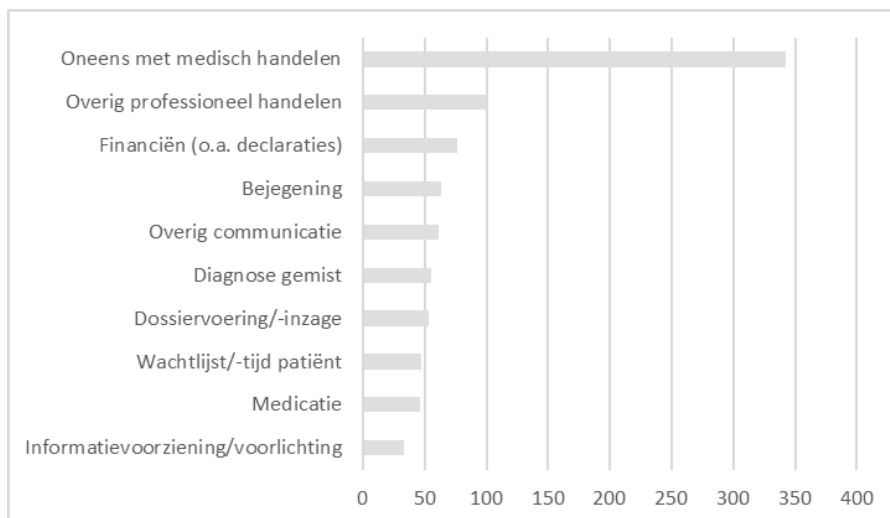
*Top 10 van klachten over de geestelijke gezondheidszorg (in aantallen), in grafiek*



#### 4.1.2 Medisch specialistische zorg – Top 10 klachten

Veel burgers die bellen met klachten over de medisch specialistische zorg zijn het oneens met het medisch handelen.

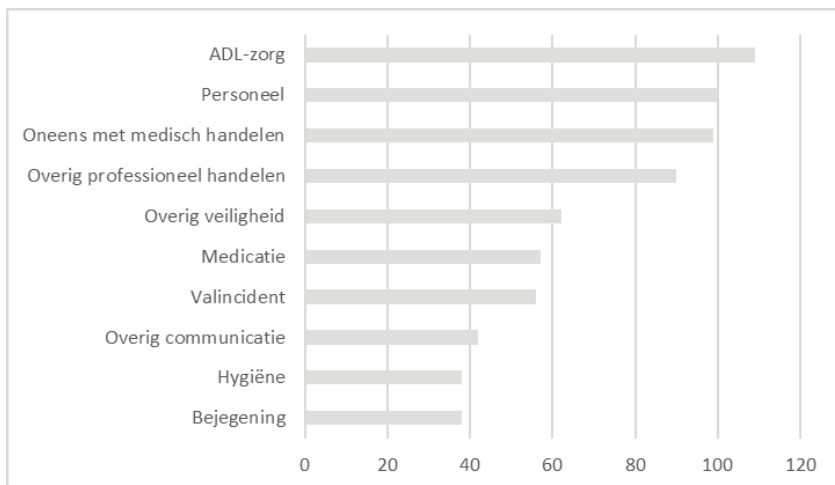
*Top 10 van klachten over medisch specialistische somatische zorg (in aantallen), in grafiek*



#### 4.1.3 Intramurale ouderenzorg – Top 10 klachten

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.

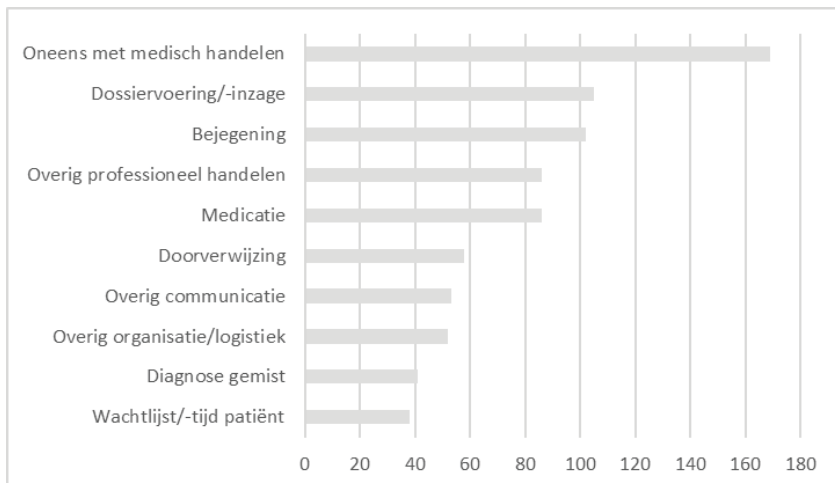
Top 10 van klachten over de intramurale ouderenzorg (in aantallen)



#### 4.1.4 Huisartsenzorg – Top 10 klachten

Klachten over huisartsen gaan meestal over het oneens zijn met het medisch handelen. 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. Ook bejegening, dossiervoering en medicatie zijn onderwerpen van klachten.

*Top 10 van klachten over de huisartsenzorg (in aantallen), in grafiek*

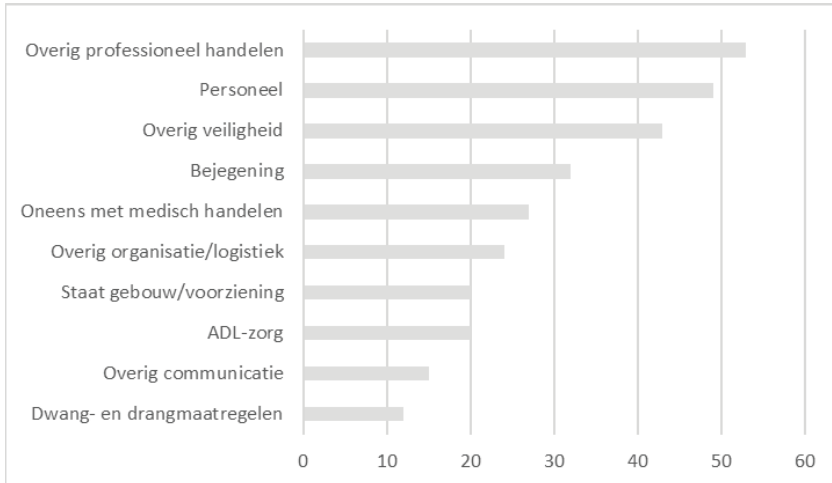


#### 4.1.5 Gehandicaptenzorg – Top 10 klachten

Veel klachten over de gehandicaptenzorg gaan over het professioneel handelen, 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.



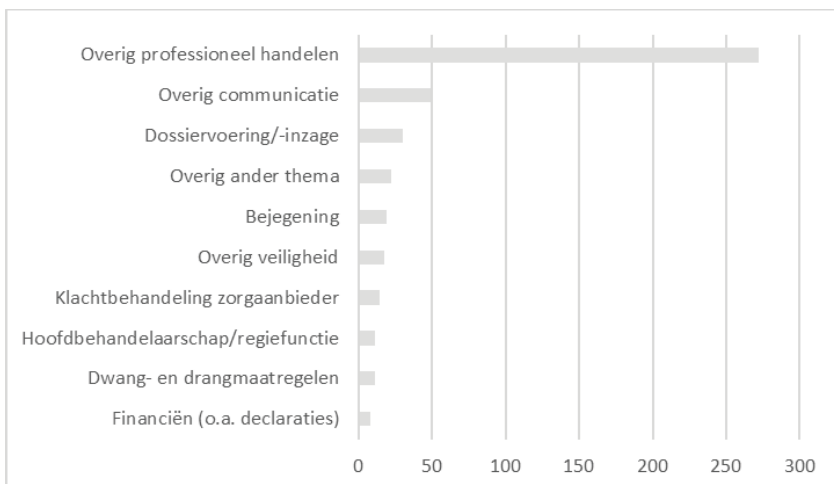
Top 10 van klachten over de gehandicaptenzorg (in aantallen), in grafiek



#### 4.1.6 Jeugdhulp – Top 10 klachten

‘Overig professioneel handelen’ 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.

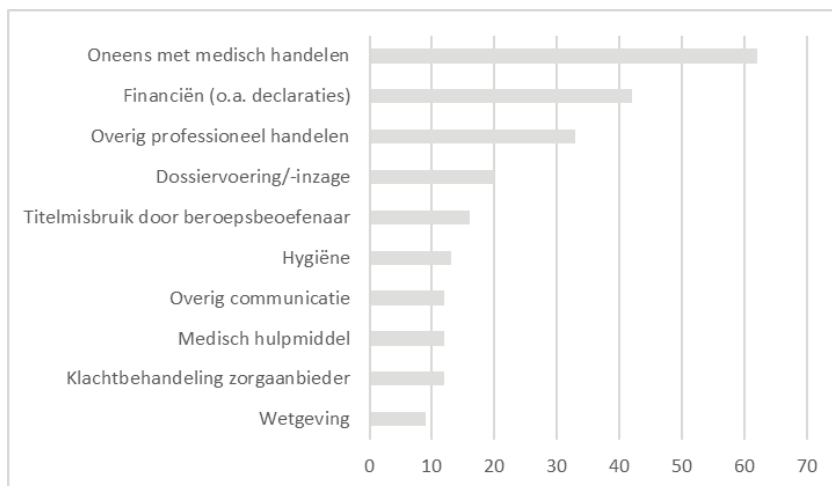
Top 10 van klachten over de jeugdhulp (in aantallen), in grafiek



#### 4.1.7 Mondzorg – Top 10 klachten

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.

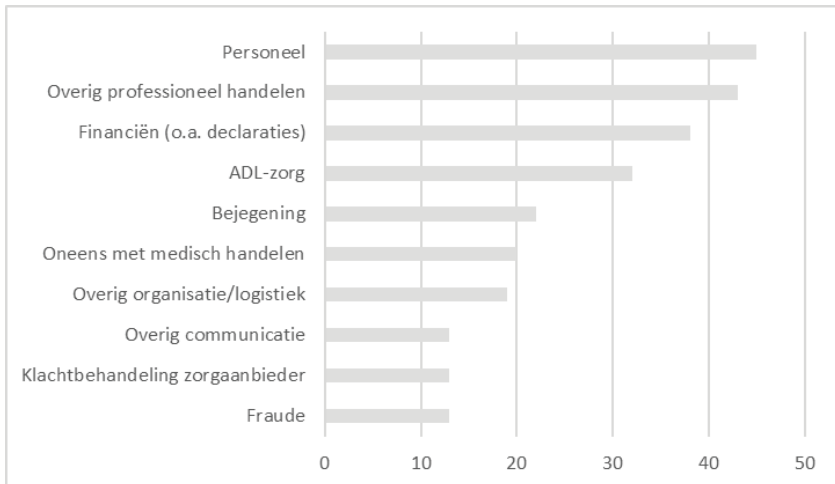
*Top 10 van klachten over de mondzorg (in aantallen), in grafiek*



#### 4.1.8 Thuiszorg – Top 10 klachten

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.

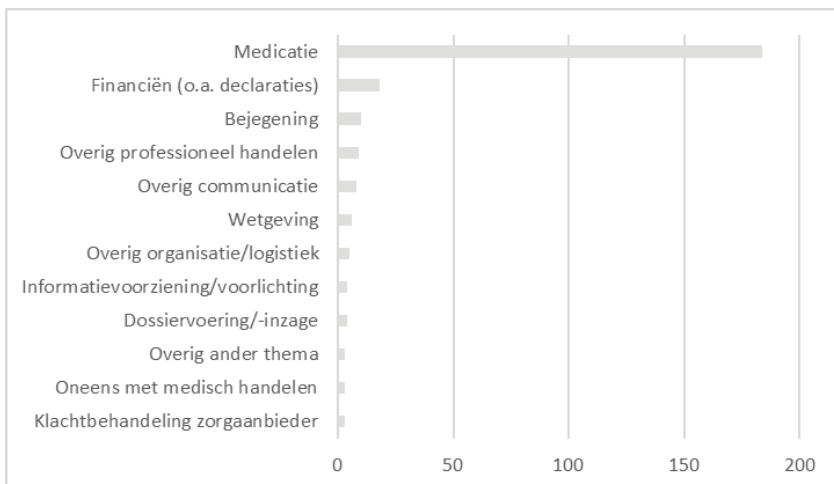
Top 10 van klachten over de thuiszorg (in aantallen), in grafiek



#### 4.1.9 Apotheken – Top 12 klachten

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.

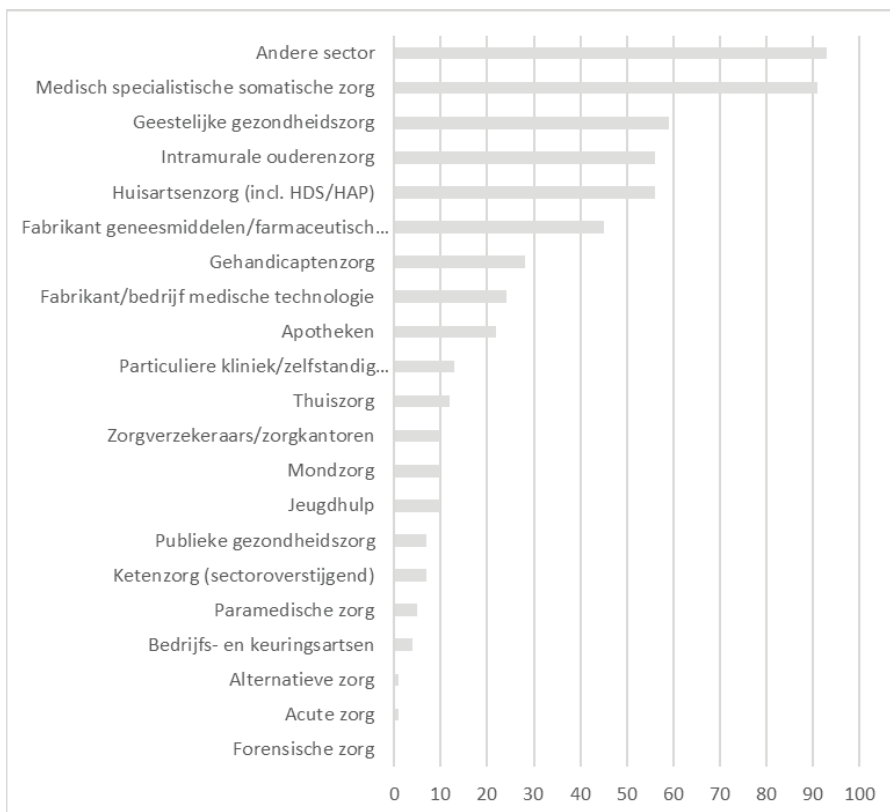
Top 12 van klachten over apotheken (in aantallen), in grafiek. Hier is een top 12, omdat er drie categorieën waren met hetzelfde aantal klachten op plaats 10.



#### 4.2 Vragen per sector

Wij spreken van een vraag als iemand alleen informatie wil. Vaak zit er achter een vraag een klacht.

*Aantallen vragen per sector (fabrikanten, zorg en jeugdhulp) in 2019, in grafiek*



## 5 Actuele thema's

Belangrijke onderwerpen in 2019 waren: terugroepacties van medicatie, medicatietekorten, wachtlijstproblematiek in de GGZ, implantaten en tandartsen die plotseling vertrokken waren.

De onderwerpen van de klachten die bij het LMZ binnen komen, zijn heel verschillend. Toch zijn er elk jaar een paar thema's die in dat jaar opvallend vaak naar voren komen. Hieronder een tabel met het aantal klachten per thema. Ook in 2019 waren er, zoals hierboven ook al gezegd, een aantal geneesmiddelen en medisch hulpmiddelen, waar veel (media)aandacht voor was. Bijvoorbeeld: Valsartan, Ranitidine, borstimplantaten en bekkenbodematjes. Bij Dexamfetamine gaat het in 2019 over de vergoeding.

*Aantallen klachten naar actueel thema in 2019 en 2018*

<b>Actuele thema's 2019/2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Valsartan	154	245
Ranitidine	74	0
Borstimplantaten	31	10
Cosmetische zorg	22	12
Hitteplan in zorginstelling	14	22
Euthyrox	14	0
Bekkenbodematjes	13	5
Tuitjehorn	13	0
Essure	10	14
ALCL bij borstimplantaten	9	35
Hisun	9	0
Vergoeding Dexamfetamine	9	0
Voedselallergie	6	0
Preferentiebeleid geneesmiddelen	5	10
Liesbreukmatjes	5	5
Meldpunt bijwerkingen implantaten	4	10
Faillissement ziekenhuizen	2	13
Geboortezorg	1	6
'Zwijgcontracten'	1	1
Links/rechts-verwisseling op OK	1	0
Automutilatie	1	0

Donorkind	0	6
Dementiezorg	0	3
Metaal-op-metaal (MOM)-heupen	0	3
Televisie uitzending bilvergrotingen Undercover Nederland 01-03-2015	0	1
Thyrax	0	1

## 6 Klachten voorgelegd aan inspecteurs

Ongeveer 10% van de klachten legt het LMZ ter beoordeling voor aan inspecteurs van inspectieafdelingen, 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.

### 6.1 Aan inspecteurs voorgelegde klachten per onderwerp

*Voorgelegde klachten aan inspectieafdelingen per onderwerp, in grafiek op volgende pagina*

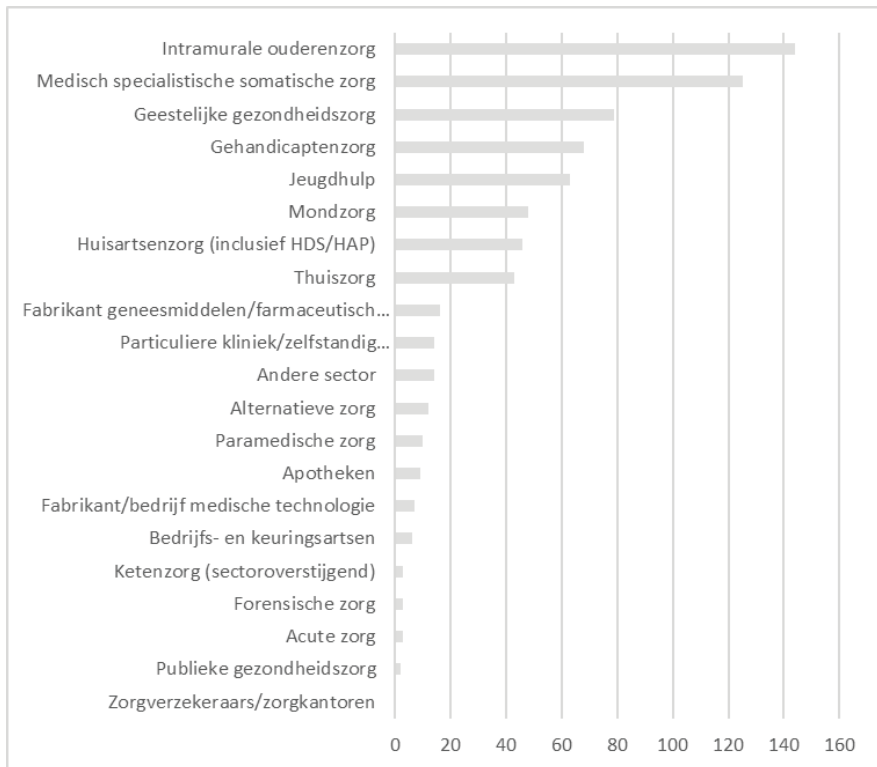




## 6.2 Aan inspecteurs voorgelegde klachten per sector

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

*Aan inspecteurs voorgelegde klachten per sector (fabrikanten, zorg en jeugdhulp)*



## 7 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 Klokkeluiders
- Zorgbelang Nederland
- Autoriteit Persoonsgegevens
- Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
- Consumentenbond
- MEE NL
- Letselschaderaad

## 8 Bezoekersaantallen website

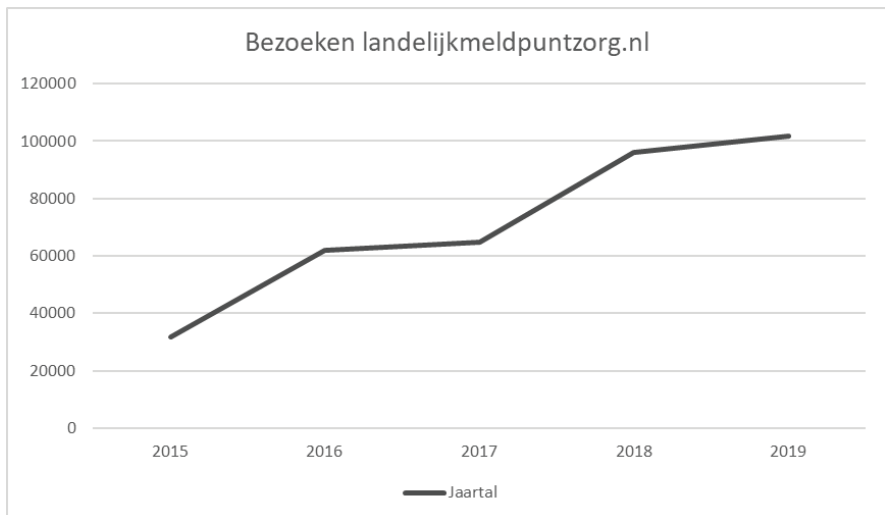
Het LMZ streeft ernaar via haar website burgers te informeren. Naast informatie over klachtafhandeling in het algemeen staat er ook actuele informatie op de site. Steeds meer mensen weten het LMZ via de website te vinden. Een deel van hen zoekt daadwerkelijk contact met het LMZ.

In november 2019 is de website van het LMZ verhuisd naar de website van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Ook na de verhuizing blijft LMZ bereikbaar via de url landelijkmeldpuntzorg.nl. De twee periodes zijn in de cijfers van 2019 bij elkaar opgeteld.

*Aantallen bezoekers website vanaf 2015 in tabel*

	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Bezoeken</b>	101.705	96.152	64.711	61.916	31.737

*Aantallen bezoekers website vanaf 2015 in grafiek*



[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

**Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.**