

# ZEVEN

recepten voor klanttevredenheid

*Op onderzoek in de wachtkamer*



# ZEVEN

recepten voor klanttevredenheid

*Op onderzoek in de wachtkamer*

Uitgedrukt in een rapportcijfer krijgen de zelfstandige klinieken van patiënten gemiddeld een 8,8. Het hoge rapportcijfer kwam tot stand op basis van een grondige analyse van de waarderingcijfers bij Zorgkaart Nederland van de Patiëntenfederatie Nederland. Daarvoor gebruikte Zorgkaart Nederland de recensies van 80.000 'klanten'. Als vertegenwoordiger van 150 klinieken die medisch specialistische zorg bieden, wil ZKN natuurlijk zo goed mogelijk weten wat die klanttevredenheid bepaalt. ZKN-klinieken doen jaarlijks onderzoek naar de ervaringen van hun klanten. Maar wat zou het beeld worden als we die klanten zelf hun verhalen laten vertellen, vroeg ZKN zich af.

De afgelopen maanden heb ik 20 patiënten van ZKN-klinieken geïnterviewd. Samen met een fotograaf bezocht ik een dwarsdoorsnede van de ZKN-leden: een vrouwen- en mannenkliniek, een hartkliniek, een huidkliniek, een KNO (keel, neus en oor)-kliniek, een handkliniek, een oogkliniek, een kliniek voor orthopedie en beweging en een kliniek voor gynaecologie en dermatologie.

Ik voerde daar gesprekken met patiënten met diverse aandoeningen. Met patiënten die wat meer gecompliceerde operaties hadden gehad of nog moesten ondergaan. Maar ook met patiënten die kwamen voor meer 'routine-matige behandelingen'. In de wachtkamers ontmoetten we o.a. studenten, gepensioneerden, een directielid van een grote bank, een medewerkster van een supermarkt, kortom een doorsnee van de Nederlandse bevolking.

De interviews leidden tot 7 inzichten. Omdat het over gezondheidszorg gaat, presenteren we de resultaten van de interviews als *7 recepten voor klanttevredenheid*. Meer en uitgebreidere verhalen uit de wachtkamer vindt u op [zkn.nl](http://zkn.nl).

**Michiel Zonneveld**

freelance journalist



## Recept 1

# (TOP) KWALITEIT VAN DE ZORG



Een belangrijke conclusie van de onderzoekers van Zorgkaart Nederland is dat patiënten tevreden zijn over de 'kleinschaligheid' en de 'menselijke aanpak'. Daarover later meer. Want wat bij alle patiënten uiteindelijk voorop staat, is dat ze uitstekende zorg krijgen. Dat is het verhaal van **Chris Gresnigt** uit Zeist. Zonder bril of lenzen kon Gresnigt, met een oogafwijking van -10, niets zien. Hij dacht al jaren over een operatie, maar wilde geen enkel risico met zijn ogen nemen. Dus zocht hij door veel rond te vragen en door het bestuderen van de recensies op Zorgkaart Nederland naar een kliniek met een uitstekende reputatie. Hij waardeert de zorg vooral omdat zijn operatie is geslaagd.

Het is het verhaal van **Evelyne Lafosse**. Zij had last van artrose in de basis van haar linkerduim. Ze wist dat alleen topspecialisten haar konden helpen, en zo kwam ze door

een tip van de fysiotherapeute terecht bij een handkliniek in haar woonplaats Amsterdam. Over de warmte en kleinschaligheid is ze ook zeer tevreden, maar voor haar komt dat pas op de tweede plaats. Het gaat erom dat Lafosse dankzij een innovatieve operatie van de pijn is verlost en ze haar duim weer kan bewegen.

Het is het verhaal van **Jos de Weerd**, die aan de ziekte van Crohn lijdt. Hij weet dat veel afhangt van de juiste medicijnen om te voorkomen dat zijn darmen niet meer beschadigd raken dan nodig. Daarom koos hij voor zijn kliniek: omdat ze hem daar de adequate medicijnen voorschrijven. Zo hoorden we in elke kliniek dat het vertrouwen in de kwaliteit van de artsen, therapeuten en verpleegkundigen absoluut cruciaal is.

## Evelyne Lafosse (58)

Lerares Frans

Klacht: duimbasis-artrose

*"Na het kickboksen voelde ik een onwijze pijn aan mijn duim. Uit onderzoek bleek dat het artrose was. Ik ben nog steeds heel blij dat de fysiotherapeut van mijn sportschool me op deze kliniek wees. Want volgens mijn huisarts moest ik maar met de pijn leren leven en de rest van mijn leven pijnstillers slikken. Je merkt dat hier echt topspecialisten werken. Dankzij een innovatieve operatie kan ik mijn linkerduim weer bewegen en is de pijn weg. Binnenkort volgt een operatie aan mijn rechterduim. Het klinkt misschien raar, maar ik kan daar gewoon niet op wachten."*

Patiënt bij The Hand Clinic





## Chris Gresnigt (52)

Groepsleider DJID, detentiecentrum Zeist

Klacht: slecht zicht (-10)

*"Ik koos voor deze kliniek omdat ik absoluut geen risico's wilde nemen. Ik had op Zorgkaart Nederland al gezien dat de patiënten die hier zijn behandeld uiterst tevreden waren. Ook van bekenden had ik heel goede verhalen gehoord. Wat me definitief overtuigde is dat ze hier heel veel werken met de ICL-techniek. Dat is een operatie waarbij lenzen worden geïmplanteerd."*

Patiënt bij Oogkliniek Heuvelrug



## Jos de Weerd (27)

Leraar geschiedenis VMBO/  
promovendus aan de Vrije Universiteit

Klacht: ziekte van Crohn

*"Gelukkig kan er wel veel gedaan worden om de ziekteverschijnselen te onderdrukken. Ik slik verschillende medicijnen en let goed op wat ik eet. Hier kom ik elke acht weken voor een infuus-behandeling met Remsima. Dat middel remt het overontwikkelde immuunschild een beetje af. Ik ben zó blij dat vanaf het begin voor het meest effectieve medicijn is gekozen. Ik heb een vriendin die ook Crohn heeft. Haar artsen gaven haar eerst goedkopere medicijnen die niet goed werkten. Ze heeft het gevoel dat haar darmen zijn verwoest doordat ze niet meteen het adequate medicijn kreeg voorgeschreven. Ze heeft nu een stoma."*

Patiënt bij Medisch Centrum de Veluwe

## Recept 2

# TOPINNOVATIE



In de gesprekken wordt ook door anderen dan Lafosse hoog opgegeven van innovatieve behandelmethoden, die elders lang niet altijd standaard zijn. Dat bepaalde de keuze van **Patrick Stam** voor zijn kliniek, nadat hij tijdens een voetbalwedstrijd zijn kruisband had gescheurd. Van de fysiotherapeut hoorde hij over de ligamys-operatietechniek die in het lokale ziekenhuis níét, maar in een zelfstandige kliniek wél werd toegepast. Het is een operatie die het herstel aanzienlijk versnelt.

**Peter Dingemans** zag erg op tegen het onderzoek naar prostaatkanker. Hij heeft naar eigen zeggen een lage pijngrens en kende verhalen van mannen die tijdens het onderzoek waren flauwgevallen. Hij was dan ook erg blij dat hij een zelfstandige kliniek vond die een methode van onderzoek gebruikte die pijnloos was. Gresnigt was bang voor de risico's van een laseroperatie. Maar in de oogkliniek

van zijn keuze werd de ICL-techniek toegepast, een operatie waarbij lenzen worden geïmplanteerd, wat in zijn geval minder risicovol was.

De korte interviews zijn alleen al de moeite van het lezen waard omdat ze een beeld geven van de nieuwe ontwikkelingen die voor patiënten beschikbaar zijn. Zo vormt de zogeheten rugspiermethode de basis voor succesvolle borstreconstructies van vanwege borstanker geamputeerde borsten en kan met weefsel uit de peesschede van het oor permanent beschadigd trommelvlies worden vervangen. Ook wordt er gesproken over nieuwe verdovende en pupilverwijdende oogdruppels die bij een operatie sneller werken en na afloop minder lang last bezorgen, en over een experimentele behandeling van constitutioneel eczeem.





## Jettie Liezenberg-Disse (70)

**Eigenares naaiatelier**

**Klacht: staar**

*"Het effect is werkelijk verbazingwekkend. Ik zie weer heldere kleuren. Echt, het was net of ik een zonnebril had afgezet. Ze hebben rekening gehouden met een speciale wens van mij. Ik had grote moeite met het zien op armlengte. Heel lastig in mijn werk natuurlijk, maar bijvoorbeeld ook in een museum. Door mijn ogen net een verschillende sterkte te geven, is dat probleem verholpen. Met één oog kan ik dichtbij beter zien en met het andere in de verte. Samen zie ik alles scherp."*

**Patiënt bij Oogkliniek Heuvelrug**

## Rein Schrauwen (75)

**Gepensioneerd, werkte voor Shell**

**Klacht: de ziekte van Dupuytren**

*"Bij mijn eerdere operaties in een academische ziekenhuis ging alles via een standaardprocedure. Je moest er in de morgen zijn, je kreeg een bed toegewezen, ze gaven je zo'n ziekenhuishemd om aan te trekken en ergens in de loop van de middag werd je dan geopereerd. Hier hoeft dat allemaal niet. Ik kan mijn kleding gewoon aanhouden, want uiteindelijk wordt alleen de hand geopereerd. Je bent maar een dagdeel kwijt voor deze operatie."*

**Patiënt bij The Hand Clinic**



## Peter Dingemans (73)

**Gepensioneerd, was o.a. financieel directeur bij Nedlloyd Lijnen**

**Klacht: verhoogde PSA-waarde (indicatie van mogelijk prostaatkanker)**

*"Ik zag heel eerlijk gezegd op tegen het onderzoek. Ik heb wat je noemt een lage pijngrens en ik kende verhalen van mannen die bij het onderzoek door de pijn zijn flauwgevallen. In ziekenhuizen doen ze het meestal door via de endeldarm bipten te nemen (stukjes weefsel verwijderen). Hier kiezen ze voor een modernere en efficiëntere methode. Eerst werd in het Radboud-ziekenhuis een MRI-scan gemaakt waardoor nauwkeurig werd vastgesteld of en zo ja waar de verdachte cellen zaten. Daarna werden in deze kliniek de bipten genomen. Niet via de endeldarm, maar direct door de huid tussen balzak en anus, exact van de verdachte plekken. Dat doen ze met behulp van de MRI-scan en een echoapparaat. De arts had me van tevoren al gerustgesteld dat het nemen van de bipten vrijwel pijnloos was. Je vraagt je dan wel af waarom elders zo vaak nog met de oude methode wordt gewerkt."*

**Patiënt bij Andros Mannenkliniek**







**Patrick Stam (19)**  
**Student 'Sport, Gezond en Management'**  
**in Nijmegen**  
**Klacht: gescheurde kruisband**

“

*“Gelukkig kende de fysiotherapeut van mijn voetbalclub deze kliniek, en wist hij dat ze hier de ligamys-operatietechniek toepassen. Volgens die methode worden de twee delen van de kruisband aan elkaar gehecht en met een plug bij elkaar gehouden. Het voordeel is dat het herstel dan veel vlugger gaat. Bovendien is het dan niet nodig om een stuk weefsel uit je hamstring te halen om de kruisband mee te reconstrueren. De voorwaarde was wel dat ik binnen drie weken werd geopereerd, omdat de twee delen van de kruisband dan nog goed aan elkaar verbonden kunnen worden.”*

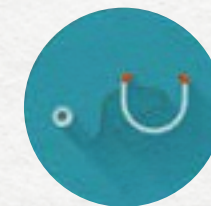
”

Patiënt bij Annatomie MC



## Recept 3

### TOPSNELHEID



**D**e snelheid waarmee patiënten terecht kunnen om behandeld te worden weegt zwaar bij het positieve oordeel van de patiënten. Het scherpst verwoordt **Danielle Gemerts** het belang hiervan. Als ze niet een dag na het bezoek aan haar huisarts een afspraak had kunnen maken bij haar zelfstandige hartkliniek was ze naar eigen zeggen 'misschien wel dood geweest'. Met haar vernauwde hartslagader was ze 'een wandelende tijdbom'. Gemerts: "Toen ik hier binnenstapte was ik in een ziekenhuis al ingepland voor een operatie aan mijn baarmoeder." Ze gelooft niet dat ze die met haar hartprobleem had overleefd. De snelheid waarmee **Patrick Stam** aan zijn kruisband geopereerd kon worden, bepaalde ook het succes van die operatie. De ligamys-operatietechniek kan namelijk alleen maar binnen drie weken na het ontstaan van het letsel succesvol worden toegepast.

**Ursula van Eijk** raakt geëmotioneerd als ze vertelt wat er na een mislukte borstprothese gebeurde. "De onvermijdelijke

conclusie was dat het siliconen-implantaat er weer uit moest." De wond zou volgens de chirurg van het lokale ziekenhuis snel genezen. Dat bleek tegen te vallen. Van Eijk: "Wat volgde waren maanden waarin ik de wond moest spoelen. Ondertussen kon je door de wond mijn borstbeen zien. Ik zou opnieuw geopereerd moeten worden. Maar mijn chirurg had het erg druk. Ruim vier maanden na het verwijderen van het implantaat zou hij pas weer tijd hebben." Voor haar was het reden om over te stappen naar een gespecialiseerde borstkankerkliniek, waar ze snel terecht kon. **Lex Houterman** vertelt over het advies van zijn huisarts om naar de zelfstandige hartkliniek in zijn woonplaats te gaan. "Je hebt daar uitstekende specialisten en je kunt er meteen terecht. Ik was toen nog in de fase van mijn leven dat ik altijd haast had, dus de keuze was snel gemaakt," aldus Houterman, destijds directielid van een grote internationale bank.

Snelheid is meer dan geen of korte wachtlijsten. Minstens zo belangrijk is dat de vervolgstappen naar een (volgende) behandeling snel worden gemaakt. In de meeste klinieken zijn de lijnen kort. **Jettie Liezenberg-Disse** kreeg twee weken na haar eerste bezoek al haar staaroperatie. Patiënten waarderen het als onderzoeken en behandelingen kort na elkaar op één dag of dagdeel worden gepland. "Zodat je niet eindeloos hoeft terug te komen," zegt **Christina Lagcher-Smit**, die vanwege haar hartritmestoornissen regelmatig voor onderzoek en consulten naar de zelfstandige hartkliniek moet. "En altijd krijg je de uitslagen van onderzoeken meteen na afloop," voegt ze eraan toe. Op dat punt doen de zelfstandige klinieken het in de ogen van de patiënten beter dan de algemene en academische ziekenhuizen.





## Daniëlle Gemerts (49)

**Juridisch medewerkster**

**Klacht: angina pectoris (vernauwing van de hartslagader)**

*"Ik heb echt een engeltje op mijn schouder. Want als ik hier niet naartoe was gegaan, was ik misschien wel dood geweest. Ik weet nu dat ik een wandelende tijdbom was. De hartslagaderen waren dichtgeslibd. Ik had het zelf niet eens zo door. Het was mijn zuster die merkte dat ik bij het lopen heel snel moe werd. Toen ik hier binnenstapte, was ik in het ziekenhuis (niet de HartKliniek dus) al ingepland voor een operatie aan mijn baarmoeder. Als die was doorgedaan, had ik het zeker niet overleefd. Mijn geluk was dus dat ik hier heel snel terecht kwam."*

Patiënt bij HartKliniek

## Recept 4

# TOP PERSOONLIJKE AANDACHT EN DUS MAATWERK



**D**at je als patiënt snel een uitslag van een onderzoek krijgt, komt voort uit wat unaniem als een groot pluspunt van de zelfstandige klinieken wordt gezien: de persoonlijke benadering. Dat artsen zich kunnen voorstellen dat als je onderzocht wordt op aanwezigheid van 'verdachte cellen' je het liefst de dag zelf nog wil weten wat de uitslag is. **Jane Heijgen** moest bij een regulier ziekenhuis een week wachten op de uitslag dat haar kanker was uitgezaaid.

Ze zal nooit haar eerste bezoek aan de gespecialiseerde borstkankerkliniek vergeten. Dat deed ze na onaangename ervaringen in het ziekenhuis waar de diagnose borstkanker werd gesteld. Ze was onder de indruk van de midden in een park gelegen kliniek, van de rust en warmte die alleen al de wachtruimte uitstraalde. Maar wat haar het diepst

trof was het gevoel echt welkom te zijn. "Ik kreeg een heerlijk kopje koffie en er werd meteen aan me gevraagd hoe het met me ging."

"Weet je wat voor mij soms het allerbelangrijkste is als ik hartritmestoornissen heb?" vertelt Lagcher-Smit. "Dat ik weet dat ik altijd kan bellen en een vertrouwde specialist aan de telefoon krijg." En **Samantha Vink**, die lijdt aan een chronische oorontsteking zegt: "Het fijne van deze kliniek is dat ik altijd kan bellen als ik pijn heb, de 48 uur na de operatie zelfs midden in de nacht." **Esther Baar** vertelt hoe belangrijk de persoonlijke benadering was voor haar 5-jarige dochter Bo, die geopereerd moest worden vanwege ernstige trommelvliesproblemen. "Zo'n operatie is natuurlijk niet leuk voor een kind van vijf. Daarom is het zo goed dat



ze hier duidelijk uitlegden wat er ging gebeuren.” **Sandra Grandadam** zweert bij de aan haar kliniek verbonden gynaecoloog vanwege zijn combinatie van vakmanschap en sociale vaardigheden.

Het gaat bij die persoonlijke aandacht om meer dan empathie, vriendelijkheid, voorkomendheid of een prettige wachtruimte. Een aantal keer wordt benadrukt hoe belangrijk het is om maatwerkzorg te krijgen. **Rein Schrauwen** schetst het verschil tussen de operatie in de handkliniek en eerdere operaties in het ziekenhuis (waar hij over de kwaliteit van de artsen overigens niets te klagen had): “Bij mijn eerdere operaties in een academische ziekenhuis ging alles via een standaardprocedure. Je moest er in de morgen zijn, je kreeg een bed toegewezen, ze gaven je zo’n ziekenhuishemd om aan te trekken en ergens in de loop van de middag werd je dan geopereerd. Hier hoeft dat allemaal niet. Ik kan mijn kleding gewoon aanhouden, want uiteindelijk wordt alleen de hand geopereerd. Je bent maar een dagdeel kwijt voor deze operatie.”

Maatwerk betekent ook dat voor een andere dan de meest gebruikelijke behandeling kan worden gekozen. Liezenberg-Disse is erg blij dat er rekening is gehouden met een speciale wens van haar. “Ik had grote moeite met het zien op armlengte. Heel lastig in mijn werk natuurlijk, maar ook in een museum. Door mijn ogen net een verschillende sterkte te geven, is dat probleem verholpen. Met één oog kan ik dichtbij beter zien en met het andere in de verte. Samen zie ik alles scherp.”

En in bijna elk gesprek wordt wel gezegd dat het zo fijn is dat de wachttijden zo kort zijn. “Een afspraak om tien uur

is hier tien uur,” zegt **Henk Salome**, die regelmatig naar een dermatologische kliniek moet vanwege vocht in zijn benen. Persoonlijke aandacht en maatwerk blijken vooral belangrijk te zijn voor de patiënten die aan een chronische ziekte lijden. Soms gaan ze, soms tegen beter weten in, op zoek naar manieren om hun klachten te verminderen. **Tamara Konings** bijvoorbeeld, die aan constitutioneel eczeem lijdt. “Voor mij is het heel belangrijk dat ik het gevoel heb dat ik serieus genomen word. Je kan het zo gek niet bedenken, of ik heb het geprobeerd. Van zonnebloempitten onder mijn ellebogen tot een door natuurgenezers voorgeschreven paardenmelkbehandeling.”

“Ik ben hier vanwege de specialist, vertelt **Theo Quist** die in een darmkliniek aan colitis wordt behandeld. “Die behandelt me al vanaf dat ik in 2009 in het ziekenhuis terecht kwam. Toen de specialist overstapte naar deze kliniek was het voor mij vanzelfsprekend dat ik hem zou volgen.”

Wat tijdens de gesprekken opvalt, is dat veel patiënten net als Quist met hun specialist zijn meeverhuisd toen die in een zelfstandige kliniek ging werken. Allemaal benadrukken ze daarbij het belang van een persoonlijke vertrouwensband. **Nathaly van der Geld** vertelt dat de arts die haar behandelt een van de weinige deskundigen is op het gebied van haar ziekte (het blaaspijnsyndroom). “Voor ik bij hem kwam, had ik een lange geschiedenis van foute diagnoses.”

Kleinschaligheid wordt gewaardeerd omdat patiënten het gevoel hebben gekend en gezien te worden. Om die reden is Houterman wel wat bezorgd over de groei die ‘zijn’ hartkliniek doormaakt. “Ik hoop wel dat dat intermenselijke behouden blijft.”



## Theo Quist (59)

**Coördinator Buurtbemiddeling**  
Klacht: colitis ulcerosa

*“Ik ben hier vanwege de specialist. Die behandelt me al vanaf dat ik in 2009 in het ziekenhuis terecht kwam. Toen hij overstapte naar deze kliniek was het voor mij vanzelfsprekend dat ik hem zou volgen. Wat me vooral aanspreekt, is dat hij niet zomaar opereert. Dat doet hij alleen als het echt niet anders kan. Veel mensen met colitis krijgen een stoma.”*

Patiënt bij Medisch Centrum de Veluwe

## Christina Lagcher-Smit (72)

**Gepensioneerd, werkte als assistent in een ziekenhuis**

Klacht: hartritmestoornissen

*“Bij het maken van afspraken wordt altijd rekening met je gehouden. Onderzoeken en behandelingen worden bijvoorbeeld kort na elkaar gepland, zodat je niet eindeloos hoeft terug te komen. En altijd krijg je de uitslagen van onderzoeken meteen na afloop. Het verschil met het ziekenhuis is dat ze hier geen operaties doen, en dat bijvoorbeeld hartkatheterisatie (een onderzoek waarbij een katheter door de pols of de lies via de slagader naar het hart wordt gebracht) wordt uitbesteed. Gelukkig is de samenwerking met de ziekenhuizen heel goed.”*

Patiënt bij HartKliniek





## Tamara Konings (36)

Lerares op een speciale basisschool

Klacht: constitutioneel eczeem

*"Het goede van de artsen is dat ze creatief zoeken naar manieren om mijn leven dragelijker te maken. De medicijnen die ik nu slik, zijn niet voor mijn ziekte ontwikkeld, maar ze helpen wel. Regelmatig overleggen we over de hoeveelheid pillen die ik moet slikken. Liefst zo min mogelijk natuurlijk, want het blijft voor mij toch rotzooi die je naar binnen werkt. Samen met mijn arts heb ik ook naar andere behandelingen gekeken. We hebben geëxperimenteerd met een lichttherapie die eigenlijk bedoeld is voor psoriasis. Helaas bleek die niet te werken."*

Patiënt bij Dermapark



## Nathaly van der Geld (29)

Werkte in de zorg, deed opleiding  
psychiatrische verpleegkunde

Klacht: blaaspijnsyndroom / interstitiële cystitis

*"Deze ziekte is helaas nog niet te genezen. Maar door de combinatie van medicijnen, supplementen, therapieën en een streng dieet is mijn leven veel beter geworden. Ik hoef nu zelfs geen medicatie meer te slikken. Ik krijg nog wel blaasspoelingen, maar die bouw ik af. Het is trouwens heel belangrijk dat die weer in het pakket van alle verzekeringen komen. Gelukkig kan je hier in de Gynos nog steeds blaasspoelingen krijgen en zijn de urologen met alle macht aan het strijden om ze weer in het pakket te krijgen."*

Patiënt bij Gynos Vrouwenkliniek



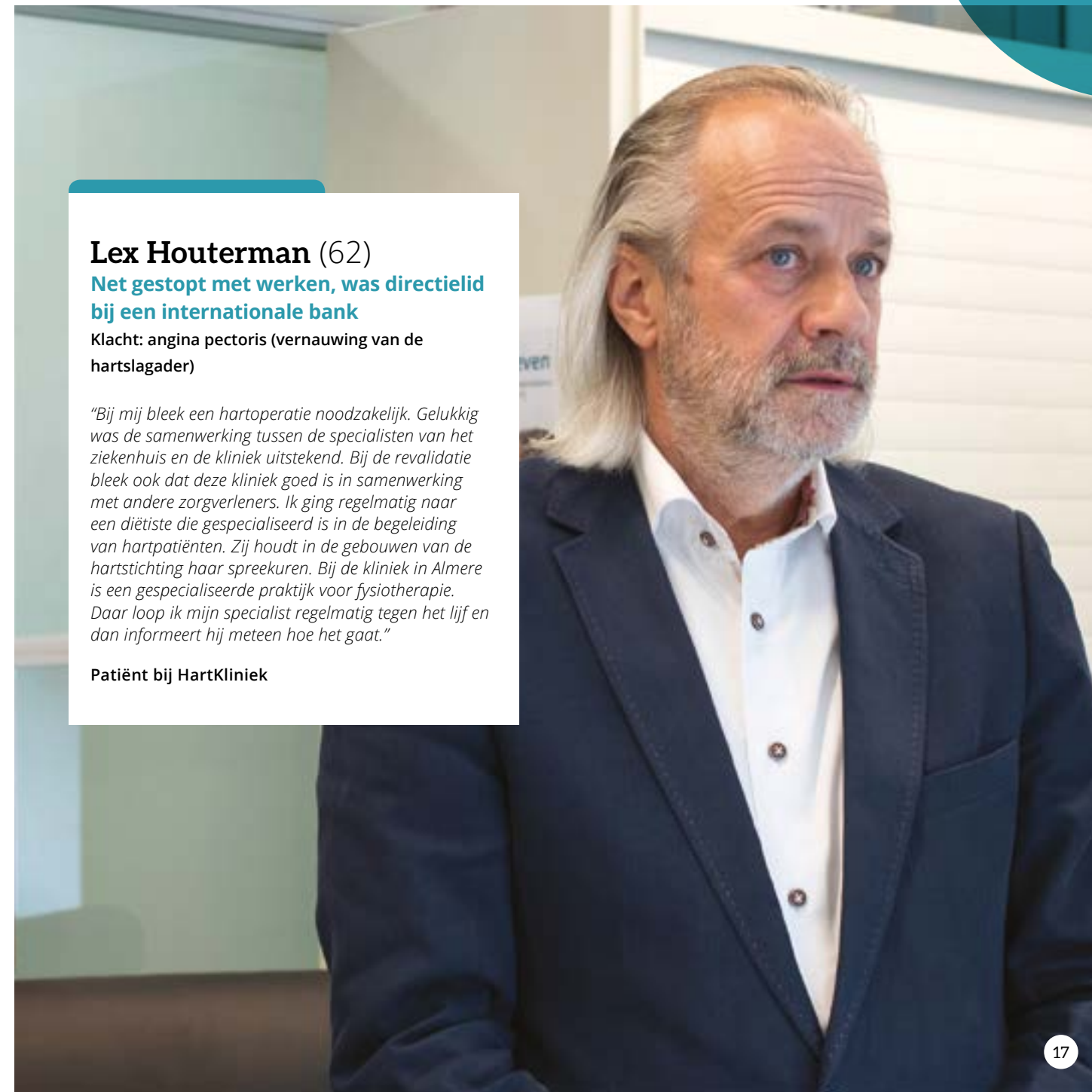
## Lex Houterman (62)

Net gestopt met werken, was directielid  
bij een internationale bank

Klacht: angina pectoris (vernauwing van de  
hartslagader)

*"Bij mij bleek een hartoperatie noodzakelijk. Gelukkig was de samenwerking tussen de specialisten van het ziekenhuis en de kliniek uitstekend. Bij de revalidatie bleek ook dat deze kliniek goed is in samenwerking met andere zorgverleners. Ik ging regelmatig naar een diëtiste die gespecialiseerd is in de begeleiding van hartpatiënten. Zij houdt in de gebouwen van de hartstichting haar spreekuren. Bij de kliniek in Almere is een gespecialiseerde praktijk voor fysiotherapie. Daar loop ik mijn specialist regelmatig tegen het lijf en dan informeert hij meteen hoe het gaat."*

Patiënt bij HartKliniek





## Samantha de Vink (23)

Medewerkster supermarkt

Klacht: chronische oorontsteking



*"Ze zijn hier constant bezig zich te verbeteren. Een voorbeeld is het apparaat met bovenop een klein lampje dat de arts gebruikte om mijn neus en keelholte te onderzoeken. Vroeger was dat een hard ding dat via een neusgat naar binnen moest. Zo'n onderzoek was kort, maar pijnlijk. Nu hebben ze een zacht en flexibel apparaat (de flexibele nasopharyngoscoop). Het onderzoek is daardoor een stuk prettiger."*

Patiënt bij Van Linschoten Specialisten



## Henk Salome (78)

Gepensioneerd, werkte in directiefuncties voor Goodyear

Klacht: zwelling benen door problemen met vochtafvoer

*"Wat me aanspreekt is de manier waarop deze kliniek zowel typisch Brabants als niet-Brabants is. Met typisch Brabants bedoel ik de vriendelijke en gemoedelijke manier waarop ze met je omgaan. Ze zijn bij het maken van afspraken heel flexibel. En wachtlijsten kennen ze hier niet. Maar het zogenaamde Brabants kwartiertje kennen ze hier ook niet. Een afspraak om 10 uur is hier 10 uur."*

Patiënt bij Dermapark

## Sandra Grandadam (38)

Doktersassistent in twee poliklinieken

Klacht: baarmoederhalsafwijking

*"Wat ik heel aangenaam vind, is dat alles zo snel en direct gaat. Ik hoefde niet lang op de behandeling te wachten, want de uitslagen heb je heel snel. Dat geldt voor de hele kliniek. Na de ingreep maakte ik me ook zorgen over een moedervlek. Door mijn Crohn-medicatie konden ook daar kwaadaardige cellen ontstaan. Er is toen meteen een afspraak gemaakt op de afdeling dermatologie. Gelukkig bleek ik me geen zorgen te hoeven maken."*

Patiënt bij Roosevelt Kliniek





## Recept 5

# TOPSAMENWERKING



**K**waliteit, innovatieve behandelmethoden, snelheid en persoonlijke aandacht zijn de vier belangrijkste factoren bij het bepalen van de klanttevredenheid. Maar ook goede samenwerking met andere zorgaanbieders speelt een rol. Sommige zelfstandige klinieken leggen zich vooral toe op diagnose, en dan is het belangrijk dat patiënten snel terecht kunnen in een ziekenhuis. Soms wordt niet alleen intensief samengewerkt, maar wordt ook het gebouw gedeeld met andere zorgaanbieders.

Regelmatig wordt als een knelpunt genoemd dat de zelfstandige klinieken bij huisartsen onvoldoende bekend zijn. Daarom verwijzen veel huisartsen min of meer

‘automatisch’ naar een academisch of streekziekenhuis in de omgeving. Patiënten moeten vaak zelf hun weg vinden naar gespecialiseerde of focusklinieken. Of ze belanden daar door een toevallige tip van een bekende (zoals **Peter van Beest**, die op zijn biljartclub hoorde van de kliniek waar hij zich aan zijn knieën heeft laten opereren). Lafosse had een huisarts die zelfs probeerde te voorkomen dat ze naar een gespecialiseerde handkliniek ging. Volgens de huisarts zou haar probleem niet te verhelpen zijn. Lafosse: “Ik wil daarom dat veel meer bekend wordt over dit soort gespecialiseerde of focusklinieken, niet alleen bij patiënten, maar ook bij huisartsen.”

## Peter van Beest (62)

Vrachtwagenchauffeur bij Post.nl

Klacht: versleten knieën

*“Ik ben inmiddels weer volop aan het werk en kan zelfs weer aan de slag als scheidsrechter bij de club van mijn dochter. De pijn is helemaal weg. Die chirurg is echt een wereldchirurg. Maar ook over de revalidatie hier ben ik erg tevreden. Wat je ook merkt is dat de chirurgen en artsen hier uitstekend samenwerken. De chirurgen lopen regelmatig langs om te kijken hoe de revalidatie loopt. En alles valt gelukkig onder de verzekering.”*

Patiënt bij Annatommie MC





## Esther Baar, moeder van Bo Baar (5)

Esther werkt in de zorg, Bo zit op school

Klacht: loopoor

*“Zo'n operatie is natuurlijk niet leuk voor een kind van vijf. Daarom is het zo goed dat ze hier duidelijk uitlegden wat er ging gebeuren. Ik was er als moeder wel bij natuurlijk, maar de arts richtte zich vooral tot Bo, en legde haar alles zo goed mogelijk uit. Geen moment had ik het gevoel dat er over het hoofd van Bo heen werd gepraat. Vooral voor zo'n kind is de persoonlijke benadering die ze hier hebben heel belangrijk.”*

Bo is patiënt bij Van Linschoten Specialisten



## Ursula van Eijk (47)

Commercieel binnendienstmedewerker

Klacht: complicatie bij borstprothese

*“Hier ondervond ik dat je ook heel anders behandeld kan worden. Ze begrijpen hier wat voor een impact een borstamputatie heeft. Ik weet zeker dat daarbij meespeelt dat in deze zelfstandige kliniek vooral vrouwen werken. Ik werd emotioneel toen een plastisch chirurg zei: ‘We gaan je weer mooie borsten geven.’ Eindelijk had ik het gevoel gehoord te worden. Wat me verder erg aansprak was dat alles hier zo snel en soepel ging. Toen ik me in april meldde, kon ik vrijwel meteen komen.”*

Patiënt bij Alexander Monro Ziekenhuis

## Recept 6

### TOPVERGOEDING



**H**eijgen kon het bij haar eerste bezoek aan de borstkankerkliniek bijna niet geloven. Alles was zo mooi. Werd de behandeling wel echt vergoed? De zelfstandige klinieken (die lid zijn van ZKN) leveren voor het overgrote deel (90 procent) verzekerde zorg en zijn niet duurder dan algemene en academische ziekenhuizen. De kosten van de zorg waren in de meeste gesprekken een non-issue omdat de verzekeraars de behandeling betaalden. Bij een enkeling kwam de prijs van de behandeling ter sprake. Gresnigt had een flink bedrag gereserveerd voor zijn oogoperatie. Maar uiteindelijk was zijn verzekeraar toch bereid het grootste deel te vergoeden.

Af en toe komt de financiering door de verzekeraar ter sprake, maar eigenlijk vooral als we voor en na de interviews met leidinggevenden van de kliniek praten. Een heet hangijzer is daarbij de hoogte van de vergoedingen.

Sommige klinieken en ziekenhuizen lossen dat op door genoeg te nemen met lagere vergoedingen. In één geval heeft één kliniek patiënten, die waren verzekerd bij twee grote verzekeraars, moeten weigeren omdat het budget op was. Twee patiënten protesteerden zo fel dat de vergoeding alsnog werd verhoogd. De verzekeraars moeten soms, zo lijkt het, nog wennen aan de groeiende vraag van patiënten om in een zelfstandige kliniek te worden behandeld.



## Jane Heijgen (49)

Projectleider woningbouwcorporaties (ZP)

Klacht: borstkanker

*"Het was net of ik in een B-film zat en dan nog een heel slechte. Ik zat in een kil ziekenhuiskamertje tegenover een arts die me na het onderzoek op zakelijke toon meedeelde: 'U heeft borstkanker. Een borstsparende operatie kan niet, dus we moeten opereren. En we gaan nog een onderzoek doen of de kanker niet via de lymfe is uitgezaaid.' Ik keek naar mijn buurvrouw die ik godzijdank had meegenomen en dacht: gaat dit over mij? Vervolgens werd het vervolgonderzoek gedaan en moest ik nog een volle week wachten op wat mijn doodvonnis kon zijn. En dat terwijl het ook mogelijk is die uitslag snel te geven. Nee, in dat ziekenhuis wil ik niet worden geopereerd, besloot ik.*

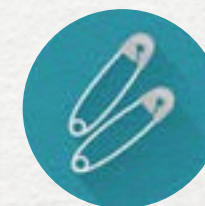
*De behandelingen waren erg goed. Maar voor mij blijft de persoonlijke aandacht het meest bijzondere van dit borstkankerziekenhuis. Dat ze hier echt oog voor je hebben. Je goed verzorgen. Een chirurg die je in de wachtkamer ziet zitten, naar je toe komt en met een hand op je schouder vraagt hoe het met je gaat. Het uitstekende eten. De prachtige eigen kamer die je krijgt als je geopereerd wordt, met een apart bed voor mijn jongste dochter. Als moeder van vijf kinderen heb ik altijd veel voor anderen gezorgd. Hier werd voor mij gezorgd."*

Patiënt bij Alexander Monro Ziekenhuis



## Recept 7

# TOPCULTUUR VAN OPENHEID EN JEZELF PERMANENT VERBETEREN



**D**it verhaal begon met de hoge waardering die de klinieken op Zorgkaart Nederland krijgen. Dat rapportcijfer zegt natuurlijk niet alles. Uiteindelijk gaat het om subjectieve oordelen van patiënten. Hoe weet je nu als patiënt werkelijk dat er, in vergelijking met andere zorgaanbieders, goede prestaties worden geleverd? Aan het eind van de rondreis leg ik deze vraag voor aan de directeur van ZKN, **Paulette Timmerman**. Haar antwoord is dat ZKN staat voor een open cultuur waarin de bij haar aangesloten klinieken permanent bezig zijn zichzelf te verbeteren. Een belangrijke rol hierin speelt het ZKN-keurmerk. Om dat keurmerk te krijgen en houden moeten de ZKN-klinieken aan eisen

voldoen die elk jaar weer worden aangescherpt, en jaarlijks wordt gecontroleerd of aan die eisen wordt voldaan. Timmerman: "Als ZKN zien we het als taak om alle klinieken scherp te houden. Een belangrijke voorwaarde voor het krijgen van het ZKN-keurmerk is bijvoorbeeld dat er in de klinieken jaarlijks een audit plaatsvindt door een deskundige infectiepreventie, een apotheker en een gecertificeerd veiligheidsadviseur gevaarlijke stoffen (ADR)."

Klinieken hechten grote waarde aan de feedback van patiënten. De uitdaging daarbij is om zo objectief mogelijke informatie over de kwaliteit en effectiviteit van





de behandelingen op tafel te krijgen. "Dat is een vraagstuk dat op het laatste ZKN-congres uitgebreid aan de orde is geweest," vertelt Timmerman. "Daar werd Zorgladder gepresenteerd, waarmee we de kwaliteit van de zorg in kaart gaan brengen. Voor Zorgladder werken we onder andere met zogeheten Patient Reported Outcome Measures (PROMs). Patiënten krijgen vragen voorgelegd waarmee we inzicht krijgen in het effect van hun behandeling. Het gaat om vragen als: Wat is je pijnscore? Kan je de trap op en af? Hoe ver kan je je duim buigen? Deze vragen worden vóór en een paar keer ná de behandeling gesteld. De antwoorden van patiënten geven zorgaanbieders inzicht in de effectiviteit van de behandelingen, zodat deze zo nodig kunnen worden aangepast. "Een belangrijke bron van informatie voor zorgaanbieders om te leren en de zorg verder te verbeteren."

Dan rest nog de allerlaatste vraag: Zouden de uitkomsten van die PROM-metingen niet voor patiënten zichtbaar moeten zijn, zodat die patiënten een meer afgewogen keuze voor een zorgaanbieder of een behandeling kunnen maken? Timmerman: "Dat is wel de richting waar we naartoe willen. Een eerste stap is dat aanbieders zelf inzicht krijgen. Het roept bij hen natuurlijk meteen de vraag op hoe ze het in vergelijking met andere klinieken en ziekenhuizen doen. En waarom zou je die informatie dan uiteindelijk niet voor patiënten ontsluiten? In het nieuwe regeerakkoord staat in elk geval dat de vier coalitiepartijen uitkomstindicatoren centraal willen stellen die de kwaliteit van het zorgaanbod voor patiënten zichtbaarder maken. Volgens ons zou dat een goede bijdrage zijn aan het verhogen van de transparantie en de kwaliteit van zorg. We willen als ZKN-klinieken graag in die beweging voorop gaan."



070 - 317 79 80  
info@zkn.nl  
[www.zkn.nl](http://www.zkn.nl)

**Colofon**

Dit is een uitgave van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN), november 2017

Tekst: Michiel Zonneveld  
Fotografie: Claudia Otten  
Grafische vormgeving: Kwieker ideeënkrijgers, Den Haag

© Copyright 2017 Zelfstandige Klinieken Nederland  
De tekst in deze uitgave is met de grootste zorg samengesteld. ZKN aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de volledigheid en/of juistheid van de informatie en voor de uitspraken van de geïnterviewden. Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd, bewerkt of verspreid zonder nadrukkelijke toestemming van ZKN.





Zelfstandige Klinieken Nederland  
**U beter. De zorg beter.**