



Inspectie  
*Volksgezondheid*  
Aruba



## Klachtbeeld Meldpunt 2023

*Overzicht van de ontvangen klachten en meldingen de zorgsector in 2023*

Versie: Definitief - 16 augustus 2024

# Inhoudsopgave

1.	Het Klachtbeeld 2023.....	3
1.1	Wat staat er in het Klachtbeeld 2023? .....	3
1.2	Meldingen en Klachten.....	3
2.	Het Meldpunt IVA.....	3
2.1	Taken .....	3
2.1.1	Begeleiden .....	3
2.1.2	Bewaken van het afhandelingsproces klachtenprocedure .....	4
2.1.3	Informeren.....	4
2.2	Criteria Klachtenregeling.....	4
3	Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA.....	5
4	Ontvangen Klachten .....	5
4.1	Aantal klachten en vragen .....	5
4.2	Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen? .....	6
4.3	Aard van de klachten.....	7
4.4	Ontvangen klachten per hoofdcategorie.....	7
4.5	Ontvangen klachten per subcategorie.....	8
4.6	Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2022 en 2023 .....	9
4.7	Klachten per zorgsector.....	10
4.7.1	Huisartsen.....	11
4.7.2	Specialistische Zorg .....	11
4.8	Klachten voorgelegd aan de Inspecteur .....	12
4.8.1	Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg .....	12
4.8.2	Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen.....	12
5	Informatiefunctie .....	13
5.1	De Facebook pagina van de Inspectie .....	13
5.2	De website van de Inspectie .....	13
6	Samenvatting ontvangen klachten .....	13
7	Lessons Learned.....	13

# 1. Het Klachtbeeld 2023

## 1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2023?

Voor u ligt het Klachtbeeld 2023 van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie). Een klachtbeeld laat zien welke meldingen en klachten bij de afdeling Meldpunt binnen de Inspectie (hierna: het Meldpunt IVA) zijn binnengekomen in 2023. Iedereen met vragen en klachten over de gezondheidszorg in Aruba kan voor informatie terecht bij het Meldpunt IVA.

Een van de kernwaarden van de Inspectie is transparantie. Door jaarlijks een klachtbeeld te publiceren met daarin weergegeven hoe de Inspectie met klachten omgaat, wil de Inspectie bijdragen aan deze transparantie.

## 1.2 Meldingen en Klachten

Het Meldpunt IVA ziet meldingen en klachten altijd als een signaal. Deze zijn belangrijke informatiebronnen die serieus worden genomen.

Een klacht is een indicator om een kwaliteitssysteem te beoordelen. De statistische verwerking en analyse van klachten geven informatie over het klachten behandelingsproces en hoe dit tot verbetering binnen het gezondheidssysteem kan leiden. De registratie van klachten en meldingen in de zorg via het Meldpunt IVA genereert de nodige informatie voor trendbewaking. Dit vormt de basis voor het kiezen van de toezichtgebieden en thema's van de Inspectie voor het komend jaar.

In dit klachtenbeeld 2023 presenteren we de meldingen en klachten per zorgsector.

# 2. Het Meldpunt IVA

Het Meldpunt IVA is de afdeling van de Inspectie die klachten van burgers ontvangt, registreert en het afhandelingsproces bewaakt en afsluit. Gedurende 2023 hebben echter ook zorgverleners meldingen gedaan die we hebben ontvangen, beoordeeld en gecategoriseerd. In noodzakelijke gevallen werden ontvangen klachten overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg, denk hierbij aan vermoedelijke calamiteiten. Het Meldpunt IVA krijgt tevens meldingen over de dienstverlening van de Inspectie, deze nemen we graag in ontvangst en worden geregistreerd om onze kwaliteit en bedrijfsvoering te kunnen verbeteren.

## 2.1 Taken

Het Meldpunt IVA heeft 3 hoofdtaken, namelijk het begeleiden van burgers, het bewaken van de afhandeling klachtenprocedure en het informeren.

### 2.1.1 Begeleiden

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie aan de burger over de verschillende mogelijkheden die ze hebben bij het indienen van een klacht en welk proces ze hierbij moeten doorlopen. Meldingen die bij het Meldpunt IVA binnenkomen hebben vaak een emotionele lading en met een luisterend oor bieden we informatie en ondersteuning aan burgers. De Inspectie gaat niet inhoudelijk in op een klacht in met de bedoeling dit op te lossen; dit is altijd de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder zelf. Deze

verantwoordelijkheid wordt altijd van tevoren uitgelegd om duidelijkheid over verwachtingen te geven aan de burger.

### 2.1.2 Bewaken van het afhandelingsproces klachtenprocedure

Het Meldpunt IVA monitort de tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en de tijdige afhandeling van het onderzoek bij een vermoedelijke calamiteit dat de Inspectie doet naar aanleiding van een klacht van een burger.

### 2.1.3 Informeren

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie over klachten, de klachtregeling en de klachtafhandeling via verschillende communicatiemediën en via het klachtbeeld. Tevens is het de taak van het Meldpunt IVA om een klacht en/of melding door te verwijzen naar de Inspecteur Gezondheidszorg conform de procedure beschreven in de 'Procedure Melding Calamiteiten voor zorgaanbieders' (beschikbaar op [www.iva.aw](http://www.iva.aw)).

Deze klachtbeeld 2023 is ingedeeld conform deze drie hoofdtaken.

## 2.2 Criteria Klachtenregeling

De klachtenregeling dient te voldoen aan artikelen 9 tot en met 13 van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (hierna: LKIG) en de richtlijnen van de Inspectie.

De criteria conform de LKIG waaraan de klachtenregeling dient te voldoen zijn<sup>1</sup>:

- De klachtenregeling dient schriftelijk vastgelegd te worden.
- De klachtenregeling moet toegankelijk zijn voor de cliënten.
- De klachtenregeling moet bekend gemaakt worden aan de cliënten.
- De klachtenprocedure dient aan de volgende aspecten te voldoen:
  - De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.
  - Klachten zorgvuldig worden onderzocht.
  - Klachten binnen een termijn van zes weken na indiening worden afgehandeld.
  - In bijzondere gevallen de termijn met vier weken kan worden verlengd en dient de klager hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld door de beklagde.
  - Alle klachten geregistreerd worden.
  - Een klachtenformulier wordt gebruikt bij het indienen van de klacht.
- Een schriftelijke mededeling aan de klager wordt door de beklagde gegeven waarin wordt aangegeven:
  - Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.
  - Welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen.
  - Binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen worden gerealiseerd.
- Een klachtenregistratie (die apart wordt bijgehouden en niet alleen in individuele patiëntendossiers)

<sup>1</sup> <https://www.iva.aw/proceso-di-keho>

- Een klachtencommissie die:
  - Bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder waar de klacht is ontstaan.
  - Onvrede over de afhandeling van de ingediende klacht bij de zorgaanbieder behandelt.

## 3 Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

De procedure verloopt als volgt:

- De meldpuntmedewerker bespreekt de specifieke melding of klacht met de burger.
- Vervolgens worden de verschillende opties om een klacht in te dienen besproken met de burger.
- Ook wordt er gevraagd aan de burger wat zijn/haar wens en verwachtingen zijn met het kenbaar maken van zijn/haar klacht.
- Het Meldpunt IVA geeft gericht informatie afhankelijk van het type klacht, de wensen en de verwachtingen van de burger.
- De klacht wordt geregistreerd voor bewaking van de klachtenprocedure en signalering van systematische problematieken verwezen naar de betrokken zorgaanbieder en deze wordt geregistreerd.

Naast het begeleiden, informeren van burgers en de afhandeling van klachten, beoordeelt het Meldpunt IVA of de klacht een melding betreft die doorgestuurd dient te worden naar de Inspecteur Gezondheidszorg wanneer het over een vermoedelijke calamiteit of een mogelijk geweld in de zorgrelatie gaat.

## 4 Ontvangen Klachten

### 4.1 Aantal klachten en vragen

In de periode van januari tot en met december 2023 zijn er bij het Meldpunt IVA een totaal van 76 vragen, klachten en meldingen geregistreerd (zie tabel 1 hieronder).

Tabel 1 en 2 hieronder geven een overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen die in 2022 en 2023 het Meldpunt IVA zijn binnengekomen en het aantal klachten die voorgelegd zijn aan de Inspecteur Gezondheidszorg.

	2022	2023
Totaal aantal meldingen, klachten en vragen	65	76
Meldingen binnen domein van het Meldpunt IVA	17	7
Klachten binnen domein van het Meldpunt IVA	48	59
Meldingen van zorgaanbieders over zorgaanbieders		10

Tabel 1. Overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen in 2022 en 2023.

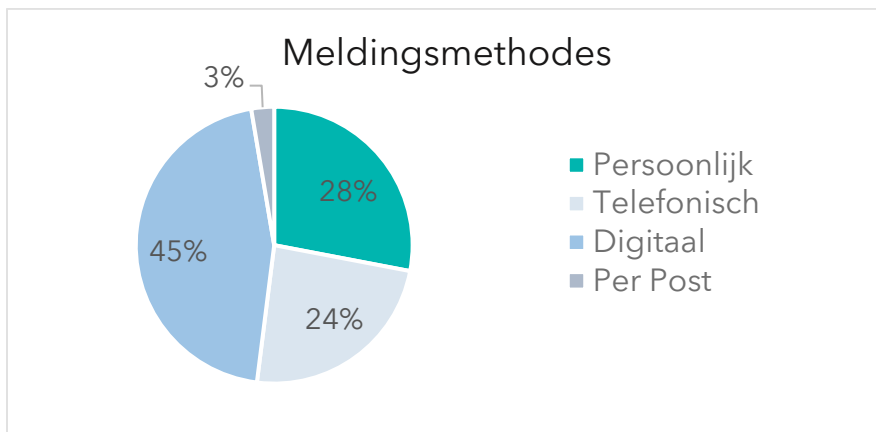
	2022	2023
Totaal aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg	4	6

Tabel 2. Overzicht van het aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg in 2022 en 2023.

## 4.2 Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen?

Klachten kunnen via vier communicatiekanalen ingediend worden namelijk digitaal (website, email of Whatsapp), telefonisch, per post, en/of persoonlijk. Als een klacht digitaal binnenkomt, neemt het Meldpunt IVA altijd telefonisch of per e-mail contact op met de klager om aanvullende vragen te stellen of om de klager uit te nodigen voor een gesprek bij de Inspectie. Als de klager niet naar de Inspectie wil of kan komen, dan stuurt de meldpunt medewerker een mail met zo goed mogelijk onderbouwd informatie naar de klager.

In figuur 1 hieronder wordt een overzicht gegeven van de meldingsmethodes in 2023 en in tabel 3 een vergelijking van de meldingsmethodes in 2022 en 2023.



Figuur 1. Overzicht van de meldingsmethodes in 2023 in percentages.

Meldingsmethodes	2022	2023
Persoonlijk	34%	28%
Telefonisch	34%	24%
Digitaal	32%	45%
Per Post	0%	3%

Tabel 3. Een vergelijking van de meldingsmethodes in 2022 en 2023.

Uit tabel 3 is af te leiden dat er een toename was van 13% voor wat betreft het digitaal indienen van klachten. Gedurende 2023 heeft het Meldpunt IVA vaker burgers gemotiveerd om gebruik te maken van het klachtenformulier op de website van de Inspectie. De toename van het digitaal indienen van klachten is een indicatie dat dit in 2023 populairder is geweest dan het jaar voorheen.

### 4.3 Aard van de klachten

Het Meldpunt IVA categoriseert de klachten in zeven hoofdcategorieën, die weer onderverdeeld zijn in subcategorieën.

De zeven hoofdcategorieën zijn:

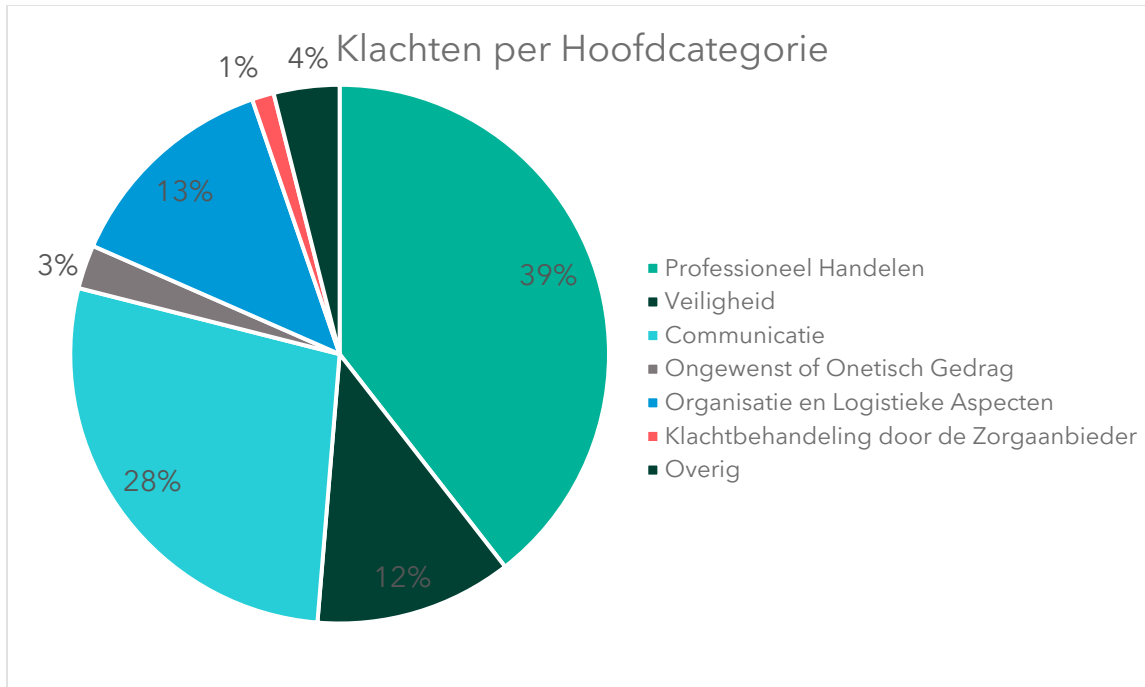
- **Professioneel handelen:** dit betreft onder andere klachten die gaan over de categorieën oneens met medisch handelen, nalatigheid, medisch geheim, palliatieve zorg en diagnose gemist.
- **Veiligheid:** dit betreft klachten over een medisch hulpmiddel, medicatie en de staat van een gebouw of voorziening.
- **Communicatie:** hieronder vallen de categorieën bejegening, onbereikbaarheid, informatievoorziening en voorlichting en dossiervoering en inzage.
- **Ongewenst of onethisch gedrag:** deze hoofdcategorie omvat klachten over dwang en drangmaatregelen, fraude, seksueel misbruik en mishandeling
- **Organisatie en logistieke aspecten:** dit betreft 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:** deze hoofdcategorie omvat bijvoorbeeld klachten over financiële aspecten van de zorg en wetgeving.

### 4.4 Ontvangen klachten per hoofdcategorie

In de onderstaande tabel en grafiek staan de klachten ingedeeld per hoofdcategorie. In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten per hoofdcategorie in aantallen en in figuur 2 in percentages. Hierbij zijn professioneel handelen, communicatie, organisatie en logistieke aspecten, en veiligheid de hoofdcategorieën die voortdurend in 2023 naar voren kwamen. Het percentage klachten aangaande professioneel handelen is 39%, communicatie 28%, organisatie en logistieke aspecten 13%, en veiligheid 12%.

Hoofdcategorie Klacht	Aantal Klachten (in aantallen)
Professioneel Handelen	30
Veiligheid	9
Communicatie	21
Ongewenst of Onethisch Gedrag	2
Organisatie en Logistieke Aspecten	10
Klachtbehandeling door de Zorgaanbieder	1
Overig	3

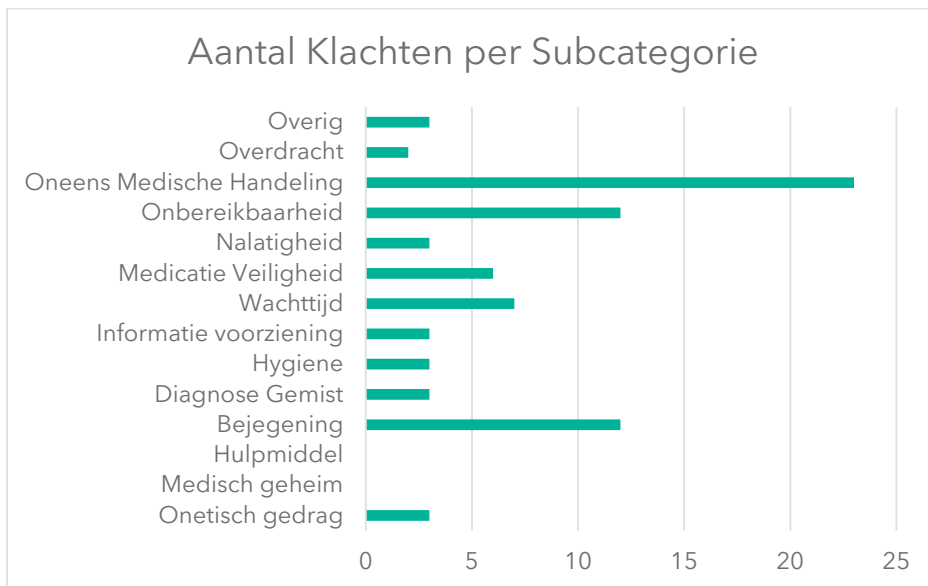
Table 4. Overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie, in aantallen.



Figuur 2. Overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie, in percentages.

#### 4.5 Ontvangen klachten per subcategorie

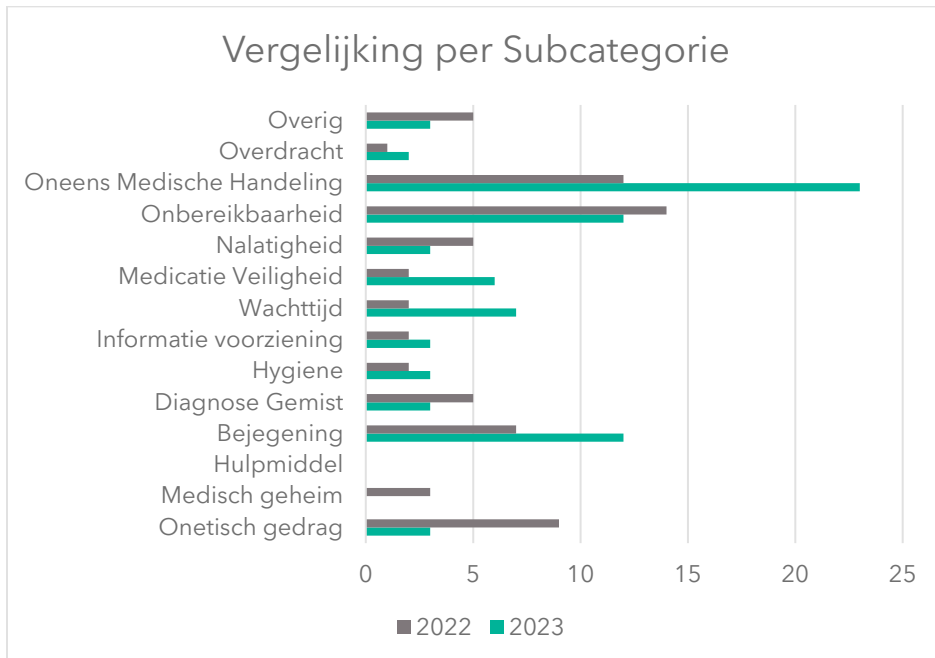
In figuur 3 staan de klachten ingedeeld per subcategorie in 2023 in aantallen. Er kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten per subcategorie gaat over de oneens medische handeling, onbereikbaarheid en bejegening.



Figuur 3. Klachten ingedeeld per subcategorie, in aantallen.



## 4.6 Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2022 en 2023

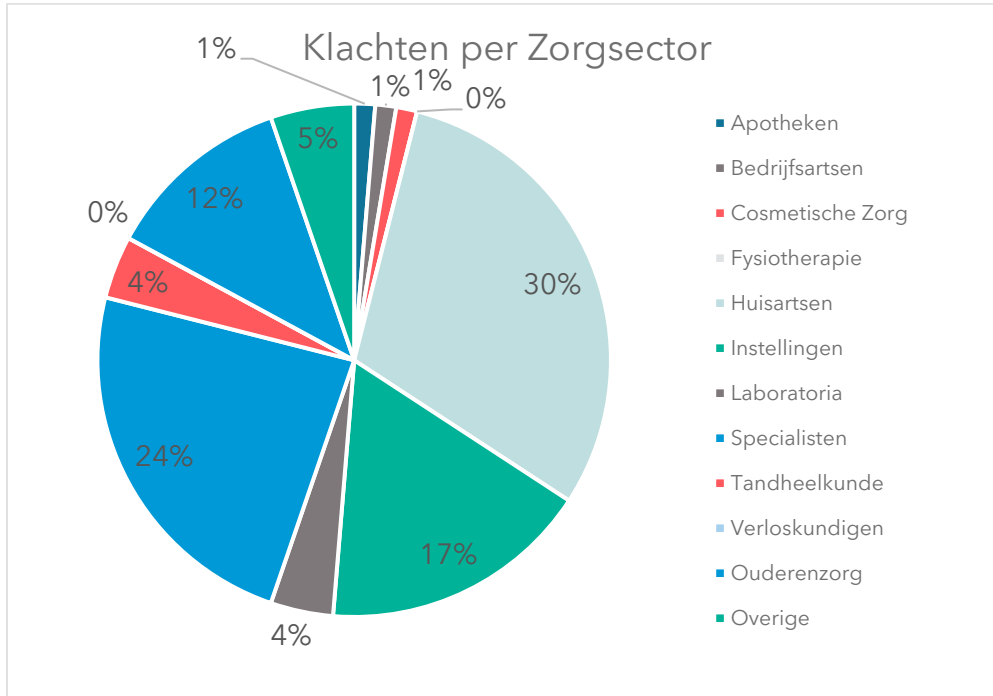


Figuur 4. Overzicht vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2022 en 2023, in aantallen.

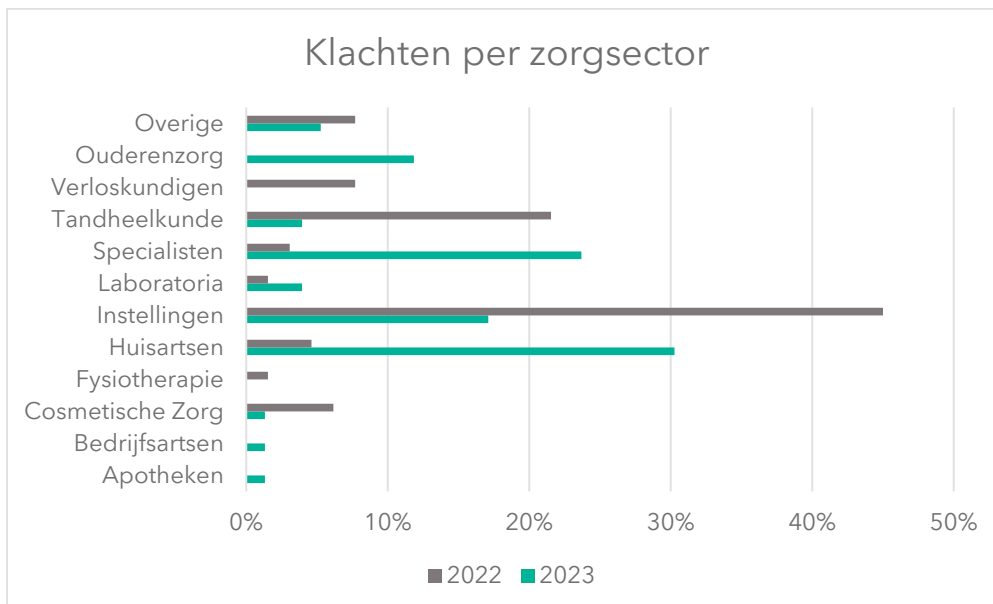
Uit de bovenstaande figuur kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten in 2022 en 2023 over het oneens zijn met medisch handelen en onbereikbaarheid gaan. Klachten over het onbereikbaarheid en oneens zijn met het medisch handelen blijven hoog, en zijn de klachten over het oneens zijn met het medisch handelen verder omhooggegaan.

## 4.7 Klachten per zorgsector

In figuur 5 is te zien dat 30% van alle klachten in 2023 gaan over de huisartsen. Op de tweede plaats zijn het de medisch specialisten die de meeste klachten hebben, namelijk 24%. In figuur 6 staat een vergelijking van het aantal klachten (in percentages) per zorgsector in 2022 en 2023.



Figuur 5. Klachten per Zorgsector in 2023, in aantallen.

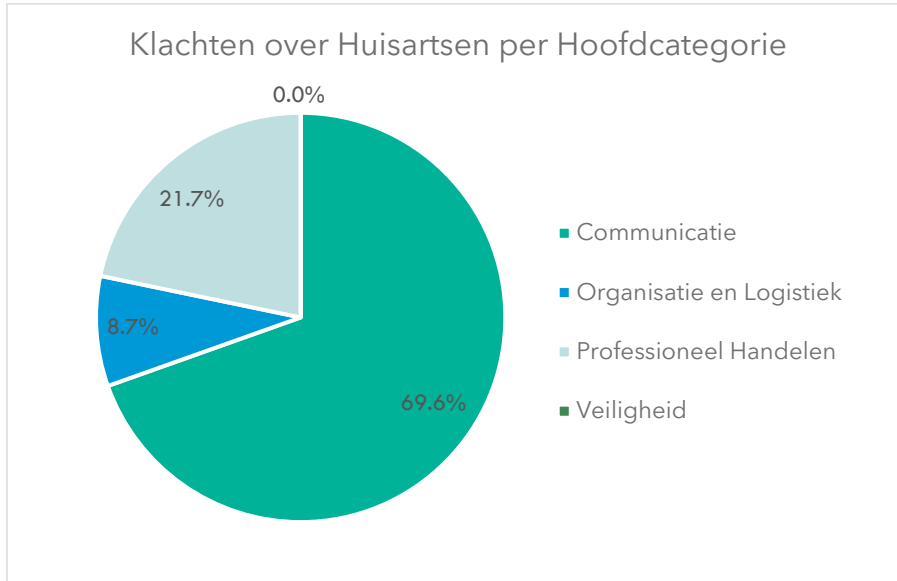


Figuur 6. Vergelijking van het aantal klachten per zorgsector in 2022 en 2023, in percentages.

Van twee beroepsgroepen, namelijk huisartsen en medische specialisten heeft het Meldpunt IVA in 2023 de meeste klachten ontvangen. Hieronder in hoofdstuk 4.7.1 t/m 4.7.2 volgt een overzicht van de aard van de klachten voor deze beroepsgroepen.

### 4.7.1 Huisartsen

De meeste klachten in 2023 waren over de huisartsen, als zijnde de eerste “point of care” en de “gatekeepers” binnen ons zorgsysteem is dit te verwachten. Figuur 7 geeft de meest voorkomende klachten weer over de huisartsen.

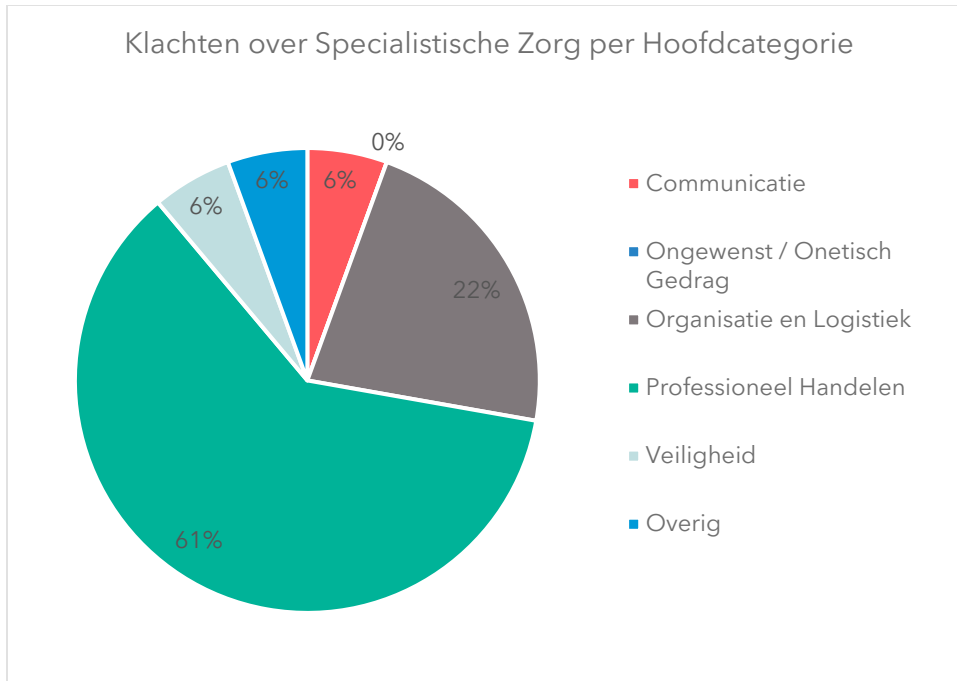


Figuur 7. Aantallen klachten huisartsen per hoofdcategorie in 2023, in percentages.

De meeste klachten betreffen communicatie (69.6%), professioneel handelen (21.7%) en organisatie en logistiek (8.7%).

### 4.7.2 Specialistische Zorg

Met de specialistische zorgsector wordt gerefereerd naar de curatieve zorg verleend door specialisten in dienst van instellingen en ook door de vrijgevestigde specialisten. Figuur 8 geeft een weergave van de meest voorkomende klachten over de medische specialisten in 2023.



Figuur 8. Aantallen klachten specialistische zorg per hoofdcategorie in 2023, in percentages, inclusief instellingen.

In de specialistische zorgsector gaan de meeste klachten over professioneel handelen (61%). Organisatie en Logistiek was tevens ook een van de meest voorkomende klachten in de specialistische sector, namelijk 22%.

## 4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur

Hieronder volgt een overzicht van de klachten die zijn voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg en Inspecteur Geneesmiddelen.

### 4.8.1 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg

Van de 76 meldingen, vragen en klachten die binnen zijn gekomen zijn zes overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek. De meest voorkomende subcategorie was gemiste diagnose.

### 4.8.2 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen

Van het aantal klachten, vragen en meldingen die binnen zijn gekomen in 2023 via het Meldpunt IVA waren er drie overgedragen aan de Inspecteur Geneesmiddelen voor verder behandeling en onderzoek.

## 5 Informatiefunctie

### 5.1 De Facebook pagina van de Inspectie

De Facebook pagina wordt gebruikt als bron van informatie voor burgers en zorgaanbieders om onder andere informatie te geven over updates binnen de Inspectie.

### 5.2 De website van de Inspectie

Op de website [www.iva.aw](http://www.iva.aw) staat informatie beschikbaar die kan helpen bij het indienen van een klacht. Klachten kunnen ook via de website van de Inspectie ingediend worden in een digitaal formulier waar klagers ook hun klachtbrief kunnen bijvoegen. Tevens is er informatie beschikbaar over de verschillende wet en regelgevingen waar de Inspectie op handhaaft en ook documenten zoals onderzoeksrapporten.

## 6 Samenvatting ontvangen klachten

Een melding of een klacht is een indicator om een kwaliteitssysteem te beoordelen. De statistische verwerking en analyse van klachten geven informatie over het klachten behandelingsproces en hoe dit tot verbetering binnen het gezondheidssysteem kan leiden. De registratie van klachten en meldingen in de zorg via het Meldpunt IVA genereert wat essentieel is voor trendbewaking.

Er zijn in totaal 76 klachten, meldingen en vragen bij het Meldpunt IVA binnengekomen. De meeste klachten die bij het Meldpunt IVA zijn binnengekomen in 2023 zijn digitaal ingediend. De top 3 klachten ingedeeld per hoofdcategorie gaan over het professioneel handelen, communicatie, en organisatie en logistieke aspecten. Per subcategorie gaan de meeste klachten over de oneens medische handeling, onbereikbaarheid, en bejegening. De meeste klachten die het Meldpunt IVA zijn binnengekomen waren over huisartsen (30%) en specialisten (24%).

## 7 Lessons Learned

In 2023 heeft de Inspectie, naar aanleiding van diverse signalen, waaronder feedback van klagers, burgers en zorgaanbieders, besloten om een enquête te sturen naar klagers van de afgelopen drie jaar. Slechts 17 personen hebben deze enquête ingevuld, waardoor de resultaten geen representatief beeld kunnen geven. Desondanks heeft de Inspectie wel enkele knelpunten kunnen identificeren, zoals de verwachtingen van klagers bij het indienen van een klacht, het gebrek aan informatie over het Meldpunt IVA, en de klachtenprocedure in de media. De verwachting van klagers dat de inspectie de zorgaanbieders direct zal aanpakken en hun praktijk zou sluiten was duidelijk. Hoewel het meldpunt hierover wel duidelijk informeert, blijkt het toch een blijvende verwachting te zijn, vooral omdat klagers vaak beladen zijn met emoties. In 2024 zal de inspectie vaker in de media communiceren over de rol van het Meldpunt IVA in de klachtenprocedure. De inspectie hoopt aan het einde van 2024 te kunnen evalueren of de mediaboodschappen hebben bijgedragen aan het bijsturen van de verwachtingen.

Het Meldpunt IVA heeft, in lijn met de automatisering van de Inspectie, haar klachtenproces geactualiseerd en het klachtenformulier digitaal geautomatiseerd om het indienen van meldingen en klachten laagdrempelig te houden maar ook voor verbeterde trendbewaking en risicoschatting. Daarnaast heeft de Inspectie besloten om de hoofd- en subcategorieën van meldingen en klachten te

actualiseren om de kwaliteitsbewaking te standaardiseren. Door deze standaardisatie worden gegevens op een uniforme manier verzameld, waardoor het gemakkelijker wordt om informatie uit verschillende bronnen te vergelijken, te combineren en te analyseren.