



Inspectie  
*Volksgezondheid*  
Aruba

# Klachtbeeld 2024

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Documentnummer:    | GEH-2025/2101 |
| Versie:            | Definitief    |
| Datum van uitgave: | 27 juni 2025  |
| Herzieningsdatum:  | N.V.T.        |



# Inhoudsopgave

|       |                                                                |    |
|-------|----------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Inleiding.....                                                 | 1  |
| 1.1   | Wat staat er in het klachtbeeld 2024 .....                     | 1  |
| 1.2   | Meldingen en klachten .....                                    | 1  |
| 2     | Het Meldpunt IVA.....                                          | 2  |
| 2.1   | Klachtenprocedure burgers.....                                 | 2  |
| 2.1.1 | Begeleiden en bewaken .....                                    | 2  |
| 2.1.2 | Informeren .....                                               | 2  |
| 2.2   | Incidentprocedure voor zorgaanbieder .....                     | 3  |
| 2.2.1 | Begeleiding en registratie.....                                | 3  |
| 2.2.2 | Bewaking, coördinatie en afronding.....                        | 3  |
| 3     | Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA.....                    | 4  |
| 4     | Ontvangen klachten 2024.....                                   | 5  |
| 4.1   | Aantal ontvangen klachten .....                                | 5  |
| 4.2   | Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen? .....          | 6  |
| 4.3   | Aard van de klachten .....                                     | 7  |
| 4.4   | Ontvangen klachten per hoofdcategorie 2024.....                | 8  |
| 4.5   | Ontvangen klachten per subcategorie 2024.....                  | 9  |
| 4.6   | Vergelijking ontvangen klachten in 2023 en 2024.....           | 10 |
| 4.7   | Klachten per zorgsector .....                                  | 11 |
| 4.8   | Klachten voorgelegd aan de Inspecteur .....                    | 12 |
| 5     | Informatiefunctie .....                                        | 12 |
| 5.1   | De Facebook pagina en media publicaties van de Inspectie ..... | 12 |
| 5.2   | De website van de Inspectie.....                               | 12 |
| 6     | Samenvatting ontvangen klachten.....                           | 14 |
| 6.1   | Top 3 klachten per hoofdcategorie.....                         | 14 |
| 6.1.1 | Toegankelijkheid en tijdigheid van zorg .....                  | 14 |
| 6.1.2 | Regelgeving en juridische aspecten .....                       | 14 |

|       |                                                |    |
|-------|------------------------------------------------|----|
| 6.1.3 | <i>Klinische kwaliteit en veiligheid</i> ..... | 14 |
| 7     | Lessons learned .....                          | 16 |

# 1 Inleiding

## 1.1 Wat staat er in het klachtbeeld 2024

Voor u ligt het Klachtbeeld 2024 van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie). Een klachtbeeld biedt inzicht in de meldingen en klachten die in 2024 bij de afdeling Meldpunt van de Inspectie (hierna: het Meldpunt IVA) zijn binnengekomen. Iedereen met vragen of klachten over de gezondheidszorg in Aruba kan voor informatie terecht bij het Meldpunt IVA.

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

## 1.2 Meldingen en klachten

Het Meldpunt IVA beschouwt meldingen en klachten altijd als signalen. Deze vormen belangrijke informatiebronnen en worden serieus genomen.

Een klacht is een indicator voor de evaluatie van een kwaliteitssysteem. De statistische verwerking en analyse van klachten leveren waardevolle inzichten op over het klachtenbehandelingsproces en hoe dit kan bijdragen aan verbeteringen binnen het gezondheidssysteem. De registratie van klachten en meldingen in de zorg via het Meldpunt IVA genereert essentiële informatie voor trendbewaking. Dit vormt de basis voor het bepalen van de toezichtgebieden en thema's van de Inspectie voor het komende jaar, of voor het ondernemen van directie acties door de Inspectie.

In dit Klachtbeeld 2024 presenteren we de meldingen en klachten per zorgsector.

## 2 Het Meldpunt IVA

Het Meldpunt IVA (hierna: het Meldpunt) is de afdeling binnen de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie) die het afhandelingsproces bewaakt van onder meer binnenkomende vragen, klachten, calamiteiten en incidentenmeldingen betreffende de gezondheidszorg. In noodzakelijke gevallen worden klachten overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg, overdracht vindt plaats wanneer er sprake is van een structureel probleem, een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of wanneer de zorgaanbieder geen passende opvolging of klachtafhandeling bidet.

Daarnaast ontvangt het Meldpunt IVA meldingen over de dienstverlening van de Inspectie. Deze nemen we graag in ontvangst en registreren we om onze kwaliteit en bedrijfsvoering te verbeteren.

### 2.1 Klachtenprocedure burgers

Het Meldpunt IVA heeft drie hoofdtaken: het begeleiden van burgers, het bewaken van de klachtafhandelingsprocedure en het informeren van burgers en zorgverleners.

#### 2.1.1 Begeleiden en bewaken

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie aan burgers over de verschillende mogelijkheden bij het indienen van een klacht en het bijbehorende proces. Meldingen die bij het Meldpunt IVA binnenkomen, hebben vaak een emotionele lading. Met een luisterend oor bieden we informatie en ondersteuning aan burgers.

De Inspectie biedt begeleiding tijdens het klachtenproces, maar gaat niet inhoudelijk in op een klacht met de bedoeling deze op te lossen; dit is altijd de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder zelf. Deze verantwoordelijkheid wordt vooraf toegelicht om duidelijkheid te scheppen over de verwachtingen van de burger. Het Meldpunt bewaakt of de klacht tijdig en in overeenstemming met de geldende wettelijke kaders en de klachtenregeling wordt behandeld.

#### 2.1.2 Informeren

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie over klachten, de klachtenregeling en de klachtafhandeling via verschillende communicatiemiddelen en het klachtbeeld. Het klachtbeeld is een jaarlijks overzicht van ontvangen klachten, meldingen en signalen, inclusief analyses van aard, thema's en trends. Daarnaast is het de taak van het Meldpunt IVA om een klacht en/of melding, indien nodig, 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)).

## 2.2 Incidentprocedure voor zorgaanbieder

De Inspectie ziet toe op de kwaliteit van zorg in Aruba. Een melding over een incident door een zorgaanbieder, waarbij een of meerdere zorgaanbieders zijn betrokken, is een belangrijk signaal voor de Inspectie ter verbetering van de geboden zorg in de keten.

De Inspectie beschouwt een incidentmelding altijd als een kans om de geleverde zorg te verbeteren. Het is dan ook de bedoeling van de Inspectie dat de zorgaanbieders gezamenlijk het incident analyseren, ter bevordering van de kwaliteit van de zorg. De ervaring leert dat al door met elkaar hierover te communiceren en te 'brainstormen', vaak ook beter hierna samengewerkt wordt op basis van nieuwe afspraken en afstemmingen, ten gunste van de kwaliteit van de zorgverlening voor de(zelfde) patiënt. Om deze reden moedigt de Inspectie alle zorgaanbieders aan, om in eerste instantie zelf in gesprek te gaan met de zorgaanbieder(s) die betrokken is (zijn) bij het incident.

### 2.2.1 Begeleiding en registratie

Het Meldpunt van de Inspectie Volksgezondheid Aruba is verantwoordelijk voor het ontvangen, registreren en begeleiden van het proces rondom incidentmeldingen. Incidentmeldingen die digitaal worden ingediend, worden formeel geregistreerd en bevestigd aan de melder via een ontvangstbevestiging per e-mail.

### 2.2.2 Bewaking, coördinatie en afronding

Tijdens het verdere proces bewaakt het Meldpunt of de behandeling van het incident tijdig en conform de geldende wettelijke kaders en de interne procedure verloopt. Ook ziet het Meldpunt toe op de juiste communicatie met de betrokken zorgaanbieders. Zodra een melding is ontvangen, zorgt het Meldpunt ervoor dat deze zorgaanbieders geïnformeerd worden en - indien van toepassing - een bekendmakingsbrief met aanvullende informatie of onderzoeksvragen van de Inspectie ontvangen.

Het Meldpunt vervult daarnaast een belangrijke coördinerende rol. Het stimuleert zorgaanbieders om allereerst zelf in gesprek te gaan over het incident, met als doel onderlinge samenwerking en kwaliteitsverbetering. Indien de situatie hierom vraagt of als het zorgproces er baat bij heeft, kan de Inspectie via het Meldpunt alsnog betrokken worden voor nadere analyse of begeleiding.

In gevallen waarin verdere opvolging nodig is, organiseert het Meldpunt gesprekken of gezamenlijke besprekingen. Het zorgt er ook voor dat rapportages tijdig worden ingediend en toetst - in afstemming met de Inspecteur - of verbetermaatregelen zijn uitgevoerd.

Tot slot draagt het Meldpunt zorg voor de formele afronding van het incident. De melder wordt schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling.

### 3 Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

De procedure verloopt als volgt:

- De meldpuntmedewerker bespreekt de specifieke melding of klacht met de burger.
  - Hierbij wordt getrieerd als de burger een klacht wil indienen of een melding van de situatie wil maken. Onderscheid wordt gemaakt tussen een "officiële" klacht waarbij de Inspectie de klachtenprocedure in gang zet en deze bewaakt. Bij een melding registreert de Inspectie dit, maar de klachtenprocedure wordt niet in gang gezet conform de wensen van de melder. Een melding is wel belangrijk als indicator, met name voor de zorgsectoren en specifieke zorgaanbieders.
- 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 ter bewaking van de klachtenprocedure en voor het signaleren van structurele problematiek. Vervolgens wordt de klacht doorverwezen naar de betrokken zorgaanbieder.

## 4 Ontvangen klachten 2024

### 4.1 Aantal ontvangen klachten

In de periode van januari tot en met december 2024 zijn bij het Meldpunt IVA in totaal 71 vragen, klachten en meldingen geregistreerd.

In tabel 1 hieronder wordt een overzicht weergegeven van de meldingen, klachten en vragen die binnen het domein van het Meldpunt IVA zijn binnengekomen in de jaren 2023 en 2024.

|                                              | 2023 | 2024 |
|----------------------------------------------|------|------|
| Totaal aantal meldingen, klachten en vragen  | 76   | 71   |
| Meldingen binnen domein van het Meldpunt IVA | 7    | 25   |
| Klachten binnen domein van het Meldpunt IVA  | 59   | 40   |

Tabel 1. Overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen in 2023 en 2024

#### Interpretatie tabel 1.

Van de 71 ontvangen meldingen, klachten en vragen vielen er 25 meldingen binnen het domein van het Meldpunt IVA. Daarnaast waren er 40 officiële klachten die door de klagers zijn doorgezet. Van alle meldingen, vragen en klachten betroffen er 6 vragen die zijn beantwoord en doorverwezen naar de betreffende instantie.

In tabel 2 hieronder worden de klachten weergegeven die aan de Inspecteur zijn voorgelegd, inclusief de procedures waarin deze klachten zijn geplaatst voor verdere behandeling door de Inspectie en de klachten die hebben geleid tot een onderzoek door de Inspectie.

|                                                                     | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|
| Totaal aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg | 6    | 6    |
| Meldingen procedure Incident zorgaanbieders                         | 10   | 4    |
| Meldingen procedure geweld in de zorg relatie                       | -    | 2    |
| Meldingen opgeschaald naar procedure vermoedelijke calamiteit       | -    | 4    |
| Klachten die geleid hebben tot Inspectie onderzoek                  | -    | 2    |

Tabel 2. Overzicht van het aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg en binnen welke procedures deze zijn gecategoriseerd in 2023 en 2024.

### Interpretatie tabel 2

In 2024 zijn in totaal zes (6) klachten, meldingen of vragen voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg. Van deze zes, vielen vier (4) onder de procedure 'Vermoedelijke Calamiteit' en twee (2) vielen onder de procedure 'Geweld in de zorgrelatie'. Twee (2) van deze casussen hebben geleid tot een inspectieonderzoek door de IVA

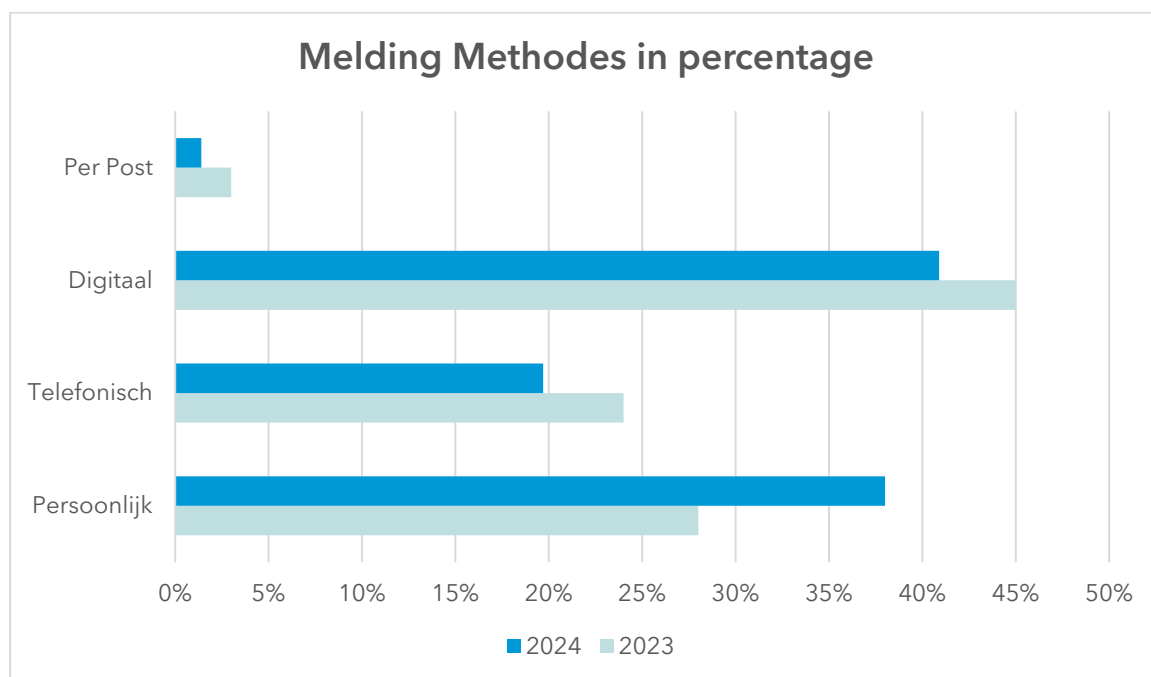
Er waren vier (4) meldingen binnen de procedure 'Incidentprocedure voor zorgaanbieders'. Deze zijn aanvankelijk volgens deze procedure in behandeling genomen. Dit betekent dat de Inspectie deze meldingen als incidenten bij zorgaanbieders heeft geregistreerd en conform de geldende procedure heeft behandeld genomen.

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

Klachten kunnen via vier communicatiekanalen worden ingediend, namelijk digitaal (via de website, e-mail of WhatsApp), telefonisch, per post en/of persoonlijk. Wanneer 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, stuurt de medewerker van het Meldpunt een e-mail met zo goed mogelijk onderbouwde informatie naar de klager.

| Meldingsmethodes   | 2023 | 2024  |
|--------------------|------|-------|
| <b>Persoonlijk</b> | 28%  | 38%   |
| <b>Telefonisch</b> | 24%  | 19.7% |
| <b>Digitaal</b>    | 45%  | 40.9% |
| <b>Per Post</b>    | 3%   | 1.4%  |

Tabel 3. Een vergelijking van de meldingsmethodes in 2023 en 2024



Figuur 1. Melding methodes 2023 vs 2024, in percentage.

### Interpretatie Tabel 3 en Figuur 1

In 2024 heeft de Inspectie meer persoonlijke meldingen ontvangen dan in 2023. De verwachting was echter dat er meer meldingen digitaal zouden binnenkomen, gezien de digitalisering van de Inspectie die bedoeld is om de toegankelijkheid te vergroten.

## 4.3 Aard van de klachten

In 2024 heeft er binnen het Meldpunt IVA een verandering plaatsgevonden in de registratie van meldingen, klachten en vermoedelijke calamiteiten in de zorg. Deze verandering betreft de manier waarop meldingen en klachten worden gecategoriseerd. Tot en met 2023 waren er zeven (7) hoofdcategorieën met bijbehorende subcategorieën.

Het nieuwe registratiesysteem is ontwikkeld met als doel de interne processen van de Inspectie te verbeteren/stroomlijnen en de professionaliteit te bevorderen.

De nieuwe registratie categorieën zijn als volgt:

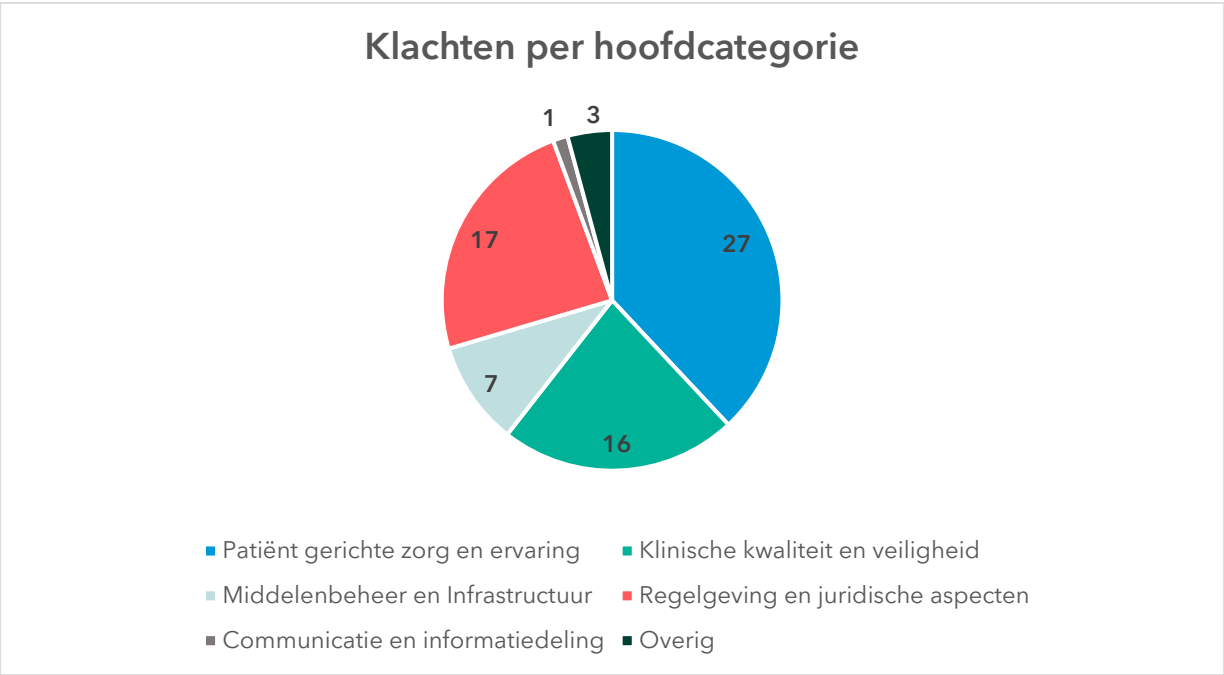
- Patiëntgerichte zorg en ervaring
  - o Patiëntbetrokkenheid bij zorgbeslissingen
  - o Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes
  - o Culturele gevoeligheid en diversiteit in zorg
  - o Effectieve communicatie met patiënten
  - o Toegankelijkheid, tijdigheid en continuïteit van zorg
  - o Emotionele ondersteuning en welzijn van patiënten
- Klinische kwaliteit en veiligheid
  - o Naleving van klinische richtlijnen
  - o Infectiebeheersing en hygiëne
  - o Medicatieveiligheid en -toediening
  - o Diagnostische nauwkeurigheid en testen
  - o Veiligheid bij chirurgie en andere klinische procedures
  - o Rapportage van incidenten voor patiëntveiligheid
  - o Noodvoorbereiding en -respons
- Middelenbeheer en Infrastructuur
  - o Personeelsniveaus en -kwalificaties
  - o Onderhoud en beschikbaarheid van (nood)apparatuur en faciliteiten
  - o Ruimte- en omgevingsveiligheid
  - o Technologie en informatiesystemen
  - o Toegankelijkheid van noodzakelijke benodigdheden
  - o Noodstroom en nutsvoorzieningen
- Regelgeving en juridische aspecten
  - o Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen
  - o Ethiek en professioneel gedrag
  - o Toestemming en patiënten rechten
  - o Governance en leiderschap
- Communicatie en informatiedeling
  - o Interprofessionele communicatie

- o Overdracht van informatie bij overgangen in zorg
- o Taal- en communicatietoegankelijkheid

4.4 Ontvangen klachten per hoofdcategorie 2024

| Hoofdcategorie Klacht              | Aantal Klachten | In percentage |
|------------------------------------|-----------------|---------------|
| Patiëntgerichte zorg en ervaring   | 27              | 38%           |
| Klinische kwaliteit en veiligheid  | 16              | 22.6%         |
| Middelenbeheer en Infrastructuur   | 5               | 7%            |
| Regelgeving en juridische aspecten | 19              | 26.8%         |
| Communicatie en informatiedeling   | 1               | 1.4%          |
| Overig                             | 3               | 4.22%         |

Tabel 4. Overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie, in aantallen en percentage (2024).



Figuur 2. Klachten per hoofdcategorie voor 2024, in aantallen

De Interpretatie van de hoofdcategorieën is samengevoegd met de subcategorieën te vinden in paragraaf 4.5

## 4.5 Ontvangen klachten per subcategorie 2024

In paragraaf 4.3 worden de hoofd- en subcategorieën van de ontvangen meldingen en klachten binnen het Meldpunt IVA geordend. Hieronder volgt per subcategorie het aantal klachten dat het Meldpunt IVA in 2024 heeft ontvangen. Niet alle subcategorieën zijn opgenomen, omdat er in 2024 geen klachten binnen deze subcategorieën bij de Inspectie zijn gemeld.

| Hoofdcategorie                              | Aantal Klachten |
|---------------------------------------------|-----------------|
| <b>Patiëntgerichte zorg en ervaring</b>     | <b>27</b>       |
| <b>Subcategorieën</b>                       |                 |
| Toegankelijkheid en tijdigheid van zorg     | 15              |
| Patiënt tevredenheid en - ervaringsenquêtes | 12              |

Tabel 5. Hoofdcategorie Patiëntgerichte zorg en ervaring

| Hoofdcategorie                                          | Aantal Klachten |
|---------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Klinische kwaliteit en veiligheid</b>                | <b>16</b>       |
| <b>Subcategorieën</b>                                   |                 |
| Diagnostische nauwkeurigheid en testen                  | 8               |
| Naleving van klinische richtlijnen                      | 5               |
| Medicatieveiligheid en- toediening                      | 1               |
| Veiligheid bij chirurgie en andere klinische procedures | 2               |

Tabel 6. Hoofdcategorie Klinische kwaliteit en veiligheid

| Hoofdcategorie                                   | Aantal Klachten |
|--------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Middelenbeheer en Infrastructuur</b>          | <b>5</b>        |
| <b>Subcategorieën</b>                            |                 |
| Personeelsniveaus en -kwalificaties              | 3               |
| Ruimte-en omgevingsveiligheid                    | 1               |
| Toegankelijkheid van noodzakelijke benodigdheden | 1               |

Tabel 7. Hoofdcategorie Middelenbeheer en Infrastructuur

| Hoofdcategorie                                     | Aantal Klachten |
|----------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Regelgeving en juridische aspecten</b>          | <b>19</b>       |
| <b>Subcategorieën</b>                              |                 |
| Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen | 12              |
| Ethiek en professioneel gedrag                     | 7               |

Tabel 8. Hoofdcategorie Regelgeving en juridische aspecten

| Hoofdcategorie                   | Aantal Klachten |
|----------------------------------|-----------------|
| Communicatie en informatiedeling | 1               |
| Subcategorieën                   |                 |
| Interprofessionele handelen      | 1               |

Tabel 9. Hoofdcategorie Communicatie en informatiedeling

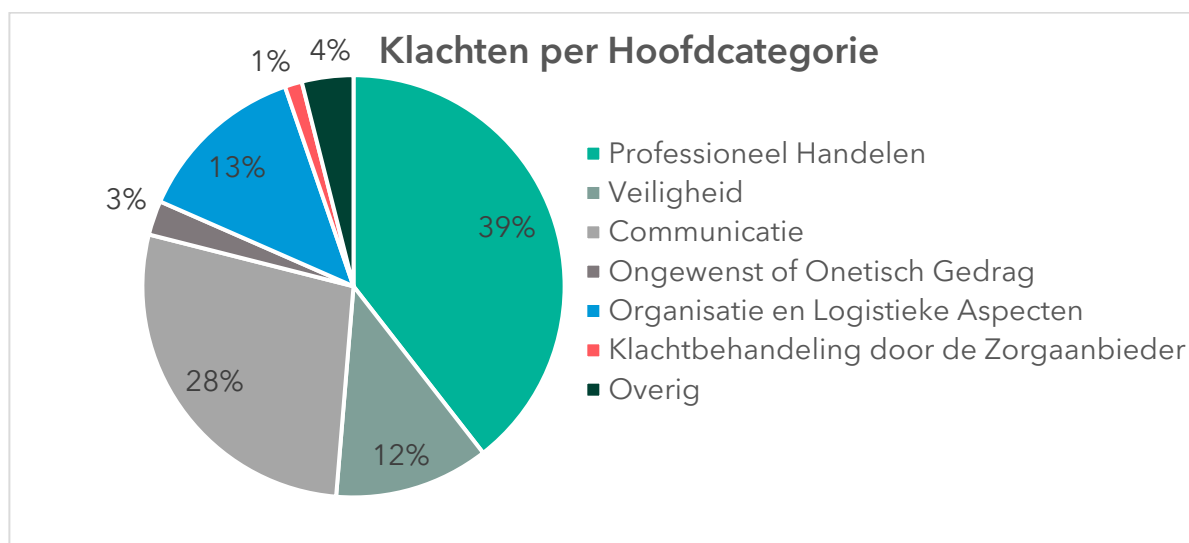
### Interpretatie subcategorieën

Uit de hoofd- en subcategorieën waarin de klachten zijn geclassificeerd, blijkt dat de meeste klachten die het Meldpunt IVA in 2024 heeft ontvangen, betrekking hadden op de *toegankelijkheid en tijdigheid van zorg*. Dit betekent dat klagers/melders moeite hebben gehad om toegang te krijgen tot hun zorgaanbieder. Dit kon om verschillende redenen zijn gebeurd, waaronder (maar niet uitsluitend) door, telefonische onbereikbaarheid van de praktijk, geen beschikbare afspraken, en lange wachttijden voor een afspraak, onderzoek of behandeling.

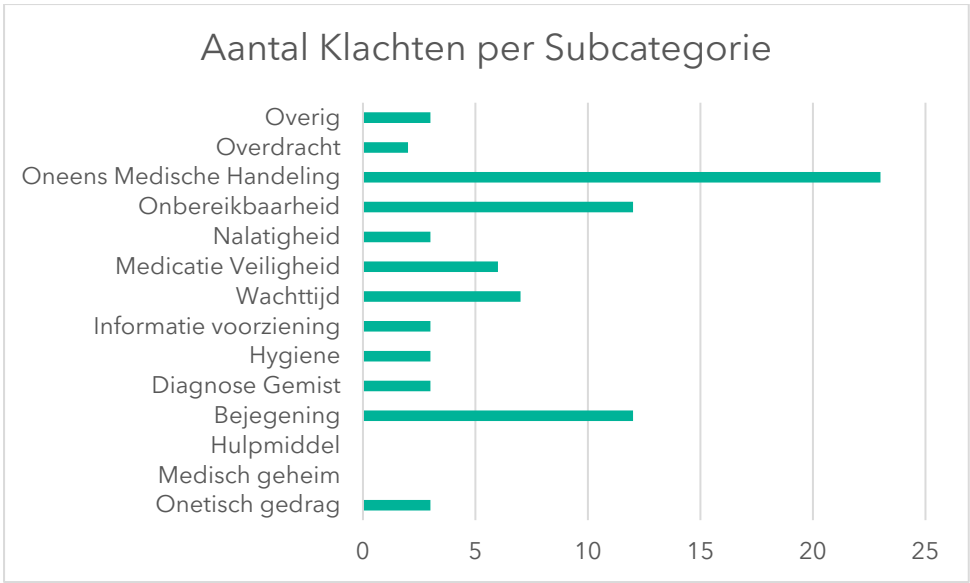
Daarnaast valt op dat een aanzienlijk deel van de klachten die het Meldpunt IVA in 2024 heeft behandeld, betrekking had op *regelgeving en juridische aspecten*. Dit houdt in dat klagers/melders overschrijdingen van wettelijke kaders, reguleringsnormen of onprofessioneel gedrag in de zorg hebben ervaren. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld ongeregistreerde of onbevoegde zorgverleners, een bejegening die niet als professioneel wordt ervaren, het gevoel ongehoord te zijn door zorgaanbieders.

## 4.6 Vergelijking ontvangen klachten in 2023 en 2024

Door de wijziging in de registratiesysteem is het moeilijk om een concrete vergelijking te maken met de meldingen en klachten die in voorgaande jaren bij het Meldpunt IVA zijn binnengekomen, met exact dezelfde bewoording. Toch zijn er overeenkomsten tussen de oude registratiesysteem en de nieuwe indeling, op basis waarvan vergelijkingen mogelijk zijn. In het volgende overzicht worden dus de klachten per hoofdcategorie en subcategorie van 2023 aangetoond. Dit overzicht van 2023 kan dan alsnog vergeleken worden met de informatie van 2024.



Figuur 3. Overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie in percentages (2023)



Figuur 4. Klachten ingedeeld per subcategorie, in aantallen (2023)

Interpretatie uitslagen 2023

Er kan worden geconcludeerd dat de meerderheid van de klachten per subcategorie betrekking heeft op *oneens met een medische handeling*, *onbereikbaarheid* en *bejegening*.

Overeenkomsten 2023 en 2024

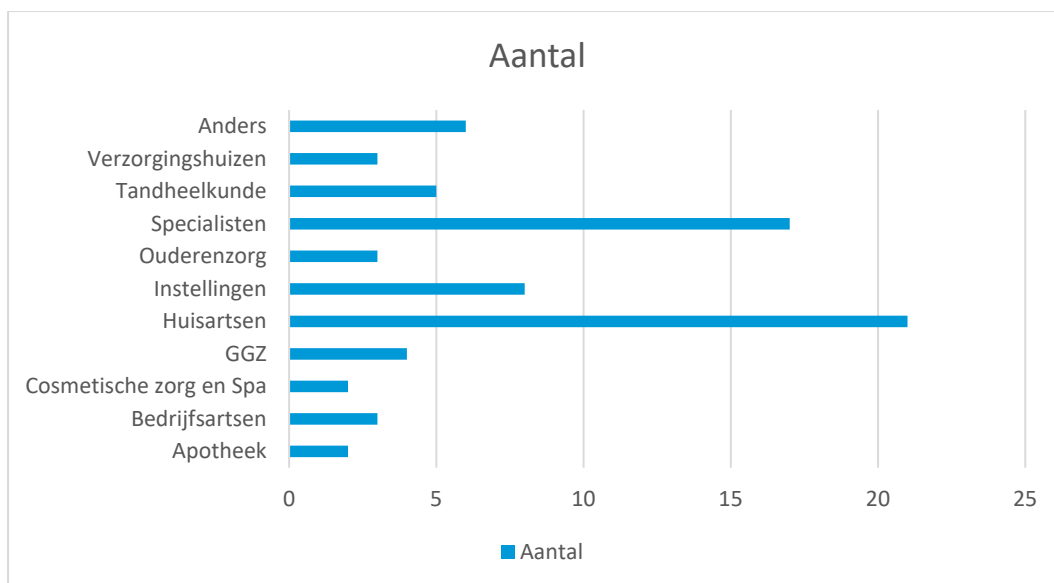
Wat benadrukt kan worden en als vergelijking tussen de klachten van 2023 en 2024 kan dienen, is dat *toegankelijkheid* en *tijdigheid van zorg* in beide jaren een van de meest voorkomende klachten was, samen met klachten over *bejegening* en *professioneel gedrag*.

4.7 Klachten per zorgsector

In de onderstaande tabel en grafiek zijn de klachten ingedeeld per hoofdcategorie. Tabel 10 geeft een overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie per zorgsector in absolute aantallen, terwijl figuur 4 deze verdeling in percentages weergeeft.

| Zorgsector              | Aantal Klachten |
|-------------------------|-----------------|
| Apotheek                | 2               |
| Bedrijfsartsen          | 3               |
| Cosmetische zorg en Spa | 2               |
| GGZ                     | 4               |
| Huisartsen              | 21              |
| Instellingen            | 8               |
| Ouderenzorg             | 3               |
| Specialisten            | 17              |
| Tandheelkunde           | 5               |
| Verzorgingshuizen       | 3               |
| Anders                  | 3               |

Tabel 10. Klachten per zorgsector in aantallen



Figuur 5. Klachten per zorgsector in aantallen.

#### Interpretatie Tabel 10 en figuur 4

De zorgsectoren waarover de meeste klachten zijn binnengekomen bij het Meldpunt IVA in het jaar 2024, zijn de *Huisartsen* en *Medische specialisten*.

### 4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur

In paragraaf 4.1, tabel 2, werd een overzicht gegeven van de klachten die in andere procedures zijn voortgezet en aan de Inspecteur zijn voorgelegd.

In 2024 zijn er in totaal zes (6) klachten, meldingen of vragen voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg. Hiervan zijn vier (4) klachten opgeschaald en voortgezet in de procedure vermoedelijke calamiteit, en twee (2) in de procedure Geweld in de zorgrelatie.

Van deze zes (6) klachten, meldingen of vragen hebben twee (2) casussen geleid tot een onderzoek door de Inspectie.

## 5 Informatiefunctie

### 5.1 De Facebook pagina en media publicaties van de Inspectie

De Facebook- en Instagram-pagina van de Inspectie worden gebruikt als informatiebron voor burgers en zorgaanbieders. Ze bieden onder andere updates over ontwikkelingen binnen de Inspectie, zoals veranderingen in het zorgveld, actualisaties van beleid en informatie over de wettelijke kaders en hun praktische toepassing.

### 5.2 De website van de Inspectie

Op de website [www.iva.aw](http://www.iva.aw) is informatie beschikbaar die klagers kunnen helpen bij het indienen van een klacht. Klachten kunnen ook via de website worden ingediend met behulp van een digitaal formulier, waarbij klagers hun klachtbrief kunnen bijvoegen. Daarnaast biedt de website informatie over de verschillende wetten en regelgevingen

waarop de Inspectie toezicht houdt, evenals documenten zoals Richtlijnen en beleidsdocumenten.

## 6 Samenvatting ontvangen klachten

Een melding of klacht is een indicator voor de beoordeling van een kwaliteitssysteem. De statistische verwerking en analyse van klachten bieden inzicht in het klachtenbehandelingsproces en hoe dit kan bijdragen aan verbeteringen binnen het gezondheidssysteem. De registratie van klachten en meldingen via het Meldpunt IVA is essentieel voor het monitoren van trends en het ondernemen van gerichte acties door de Inspectie.

In totaal zijn 71 klachten, meldingen en vragen bij het Meldpunt IVA binnengekomen. De meeste klachten in 2024 zijn persoonlijk ingediend.

In 2024 zijn zes (6) klachten, meldingen of vragen voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg. Hiervan zijn vier (4) klachten opgeschaald naar de procedure Vermoedelijke calamiteit, en twee (2) naar de procedure Geweld in de zorgrelatie. Van deze zes (6) gevallen hebben twee (2) casussen geleid tot een onderzoek door de Inspectie.

### 6.1 Top 3 klachten per hoofdcategorie

#### 6.1.1 Toegankelijkheid en tijdigheid van zorg

De meeste klachten hadden betrekking op de *toegankelijkheid* en *tijdigheid van zorg*. Dit betekent dat klagers/melders moeite hadden om bij hun arts te komen. De redenen hiervoor waren onder andere, maar niet uitsluitend, dat:

- De praktijk telefonisch onbereikbaar was.
- Er geen afspraken beschikbaar waren.
- Er lange wachttijden waren voor een afspraak, onderzoek of behandeling.

#### 6.1.2 Regelgeving en juridische aspecten

Een aanzienlijk deel van de ontvangen klachten had betrekking op regelgeving en juridische aspecten. Dit houdt in dat klagers/melders overschrijdingen van wettelijke kaders, reguleringsnormen of onprofessioneel gedrag in de zorg hebben ervaren. Hierbij kan worden gedacht aan, maar niet uitsluitend:

- Ongeregistreerde of onbevoegde zorgverleners.
- Een bejegening die niet als professioneel werd ervaren.
- Het gevoel ongehoord te zijn door zorgaanbieders.

#### 6.1.3 Klinische kwaliteit en veiligheid

Hierbij kwamen met name diagnostische nauwkeurigheid en testen ter sprake. Dit omvat mogelijke misdiagnoses en late diagnosestellingen, die mogelijk hebben geleid tot onjuiste of onvolledige behandelingen.

De zorgsectoren waar in 2024 de meeste klachten zijn binnengekomen bij het Meldpunt IVA waren huisartsen en medische specialisten. Dit komt overeen met de cijfers van 2023.

| Zorgsector            | Percentage<br>2023 | Percentage<br>2024 |
|-----------------------|--------------------|--------------------|
| Huisartsen            | 30%                | 30%                |
| Medische Specialisten | 24%                | 24%                |

Tabel 11. Zorgsectoren met de meeste klachten 2023 vs 2024, in percentages

Tussen 2023 en 2024 is er geen merkbare verandering in de meest voorkomende klachten, namelijk de *huisartsen* en *medische specialisten*. Het blijft te concluderen dat bestaande knelpunten onverminderd blijven bestaan, wat de noodzaak voor effectieve en structurele oplossingen benadrukt.

## 7 Lessons learned

In 2024 heeft de Inspectie in totaal 71 meldingen, klachten of vragen ontvangen. Opvallend is dat 35% van alle meldingen niet is doorgezet naar de procedure voor klachtenbehandeling. Vaak gaven klagers aan dat zij de Inspectie enkel wilden informeren over een bepaalde situatie, zonder deze officieel als klacht in te dienen.

Een leerpunt voor de afdeling Meldpunt IVA is de verwerking van digitaal ingediende klachten. Het komt regelmatig voor dat melders de informatie onvolledig invullen, waardoor de afdeling aanvullende informatie moet opvragen. In deze gevallen ontvangen klagers de verzoeken via e-mail of WhatsApp, maar sturen zij de aanvullende informatie niet door naar de afdeling. Er zijn casussen waarbij de afdeling Meldpunt IVA tijdens contactmomenten klagers informeert en aanspoort om hun klacht officieel in te dienen. Zonder een formele klacht is het moeilijk voor de Inspectie om op te treden.

Naast de bovenstaande punten blijft het voorkomen dat het voor klagers/melders niet duidelijk is wat de Inspectie voor hen kan doen. Vaak hebben zij andere verwachtingen bij het contact met de Inspectie, zoals de gedachte dat de Inspectie bepaalde casussen ad hoc voor hen kan oplossen. Dit blijft een veelvoorkomende verwachting, ondanks dat het Meldpunt hierover duidelijk informeert. Vooral wanneer klagers emotioneel beladen zijn, geven zij aan moeite te hebben om hun klacht rechtstreeks met de zorgverlener te bespreken. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de zorgverlener om klachten die binnen hun praktijk of instelling voorkomen te behandelen. De Inspectie houdt toezicht op het proces van de klachtenbehandeling door de zorgaanbieder. De Inspectie volgt de LKIG (Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg) en de procedures zoals beschreven in het daaruit voortvloeiende Richtlijn klachtenregeling.

In 2024 heeft de Inspectie vaker via de media gecommuniceerd over de rol van het Meldpunt IVA en de klachtenprocedure.

Het Meldpunt IVA heeft, in lijn met de automatisering van de Inspectie, haar klachtenproces geactualiseerd en het klachtenformulier digitaal geautomatiseerd. Dit is gedaan om het indienen van meldingen en klachten laagdrempelig te houden en om trendbewaking en risicoschatting te verbeteren. 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.