

## Twintig procent Nederlanders stelt zorg uit door hoge kosten



Eén op de vijf Nederlanders stelt in het afgelopen jaar zorg te hebben uitgesteld door het hogere eigen risico. Dit geldt met name voor zorg van de tandarts en fysiotherapeut. Een kwart van de Nederlanders verwacht door het hogere eigen risico ook volgend jaar zorg te moeten uitstellen. Dit blijkt uit het trendrapport Gezondheidszorgmonitor 2012 van Newcom Research & Consultancy.

Nederlanders vinden het eigen risico in de zorg onacceptabel hoog

De meeste Nederlanders (86 procent) verwachten dat de kosten die ze zelf moeten maken voor de zorg de komende jaren zullen toenemen. Een derde van de Nederlanders heeft echter nu al moeite om de jaarlijkse kosten van de Gezondheidszorg op te brengen. Slechts één op de vijf Nederlanders vindt de hoogte van het eigen risico van 350 euro in 2013 nog acceptabel.

Een kwart van de Nederlanders kijkt voordat ze gebruik maakt van zorg wat dit betekent voor het eigen risico. Ruim de helft van de Nederlanders zou graag meer inzicht willen hebben in de kosten van de zorg om zo meer verantwoord gebruik te kunnen maken van zorg. Toch noemt nu 70 procent zich al kostenbewust als ze gebruik maken van zorg.

### Kostenbesparende maatregelen moeten niet de zwakkeren in de samenleving treffen

Om de kosten in de zorg tegen te gaan, zien ruim acht op de tien Nederlanders met name baat bij het beter organiseren van de zorg door een betere afstemming en samenwerking van verschillende zorgpartijen, gevolgd door het minder investeren in het management in de zorg en door meer te investeren in preventie. Ook het vervangen van dure geneesmiddelen door goedkopere varianten kan rekenen op bijval van de helft van de Nederlanders.

De mogelijke maatregelen van het kabinet om mensen binnen de langdurige zorg een extra bijdrage te vragen (bijvoorbeeld bij ouderen of bij de lichamelijke verzorging van chronisch zieken) kan niet echt op bereidwilligheid rekenen, slechts 8 procent vindt dit een goed plan. Een eigen bijdrage voor een bezoek aan de spoedeisende hulp zonder verwijzing van de huisarts kan echter wel weer op meer bijval rekenen, nagenoeg de helft van de Nederlanders vindt dit een goed plan.

De meningen zijn verdeeld over het feit dat de ziektekostenpremie niet meer inkomenafhankelijk wordt. Ongeveer de helft van de Nederlanders vindt het goed dat deze maatregel van de baan is, ten opzichte van een derde van de Nederlanders die deze mening niet deelt. Dit zijn met name de mensen die nu een lager inkomen hebben.

### Zorg in Nederland kwalitatief hoog, maar steeds minder betaalbaar

Positief om te zien is dat de Nederlanders wel tevreden zijn over de zorg in het algemeen en met name over de kwaliteit, deskundigheid en betrouwbaarheid van de zorg. De zorg wordt in het algemeen gewaardeerd met een 7,0. Dit is hoger dan voorgaande jaren, zo werd de zorg in 2011 nog met een 6,6 gewaardeerd en in 2010 met een 6,8.

Ook heeft de meerderheid van de Nederlanders nog steeds veel vertrouwen in de zorg. Wel blijft de zorg – net als in voorgaande jaren – nog achter op gastvrijheid, persoonlijkheid en betaalbaarheid.

Ook de prioriteiten van de zorg liggen dit jaar sterker op het goedkoper maken van de zorg.

### De top 5 voor de zorg ziet er in de optiek van de Nederlanders het volgt uit:

- Goedkopere zorg
- Kwaliteit van de zorg
- Ruimer basisverzekeringspakket
- Kortere wachttijden
- Meer persoonlijke aandacht

Waar voorgaande jaren de kwaliteit van de zorg nog de meeste prioriteit kreeg, gevolgd door de kortere wachttijden. De persoonlijke aandacht blijft een aandachtspunt; nog steeds heeft slechts een derde van de Nederlanders het gevoel dat binnen de zorg de patiënt echt centraal staat (in vergelijking met 33 en 34 procent in 2011 en 2010).

**Bron:** [Newcom](#)

## Klachtenopvang zorg nog niet op orde



De klachtenopvang loopt nog niet in iedere zorginstelling even soepel. Patiënten en cliënten zijn vaak onbekend met klachtenprocedures, en de drempel om een klacht in te dienen is nogal eens hoog.

Dit blijkt uit de 'Kennisvraag' van het NIVEL over patiëntenrechten.

Niet in alle zorginstellingen blijkt de klachtenopvang goed op orde. Slechts bij één op de drie is tijdens kantooruren met één keer bellen iemand telefonisch bereikbaar voor klachten. In ziekenhuizen is dit wel beter geregeld dan in verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg, en bij zelfstandige behandelcentra en privéklinieken.

Respectievelijk 40%, 24% en 30% is direct bereikbaar. Terwijl in 80% van de ziekenhuizen speciale klachtenfunctionarissen of vertrouwenspersonen werken die ervoor zijn opgeleid, heeft slechts 20% van de zelfstandige behandelcentra en privéklinieken een klachtenfunctionaris. Vaak is daar een directielid of afdelingshoofd de eerste contactpersoon voor klachtbehandeling. Wat een extra drempel kan opwerpen voor mensen die een klacht willen indienen.

### Informeel en snel

In februari 2013 besloot de minister van VWS om het voorstel voor de Wet cliëntenrechten zorg niet in zijn oorspronkelijke vorm voort te zetten. Waarschijnlijk wordt het afgeslankt tot een voorstel over klachten en geschillen. Dit wetsvoorstel wil klagers een laagdrempelige en informele mogelijkheid bieden om hun recht te krijgen.

Op dit moment wordt het overgrote deel van de klachten al informeel behandeld. Dat heeft voordelen vergeleken met formele klachtenbehandeling. Informele klachtenbehandeling gaat doorgaans sneller en is vaak meer gericht op een oplossing. Patiënten en cliënten waarderen dit ook meer dan formele klachtenbehandeling.

### Het gaat niet om geld

NIVEL-onderzoeker prof. dr. Roland Friele: "De nadruk die er in het wetsvoorstel ligt op het informele traject sluit hier goed bij aan. De geschillencommissie richt zich op dit moment vooral op de vraag of een financiële vergoeding gegeven dient te worden en de procedures duren lang. Dit gaat voorbij aan wat patiënten met een klacht belangrijk vinden: het gaat hen meestal niet om geld en ze willen graag snel een antwoord."

### Kwaliteitsverbetering

Er is nog een andere reden om de nadruk te leggen op een informele behandeling van klachten. Informele klachten worden vaker op de werkvloer besproken door zorgverleners, waardoor de kans groter is dat ze worden benut om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Formele klachten worden vaker door het management of de directie besproken en afgehandeld, en minder vaak op de werkvloer.

Andere onderwerpen in deze kennisvraag:

- 1 Afstemming
- 2 Recht op keuze-informatie en keuzevrijheid
- 3 Recht op medezeggenschap
- 4 Goed bestuur

Bron: Nivel

Tweet

0

Share

0

Share

### Lees ook:

- [No-shows bestrijden met meer service \(2013-02-13\)](#)
- ['EPD geen verplichting voor huisarts en patiënt' \(2013-02-06\)](#)

## Recordverkoop snoep leidt tot tanderosie



Consumenten hebben in 2012 voor 3,6 miljard euro aan snoep gekocht. Nog nooit is er zoveel geld besteed aan snoepwaren en snacks.

Het Studiecentrum Snacks en Zoetwaren zegt dat een Nederlander gemiddeld 34 kilo zoetheid en zoutjes consumeren per jaar.

De NMT maakt zich zorgen over deze groei en slaat in de media alarm. NMT-voorzitter Barnasconi: 'De combinatie van zoetzure bestanddelen in de voeding, dranken en snoepjes is funest voor het gebit. Het gebit is het enige onderdeel van het lichaam dat niet geneest; verdwenen glazuur groeit nooit meer aan. Meer ingrijpende behandelingen en onnodige kosten zijn het

gevolg.'

### Grote bedreiging algehele gezondheid

Volgens Barnasconi is erosie een grote bedreiging voor de mondgezondheid en daarmee voor de algehele gezondheid. De schade in het gebit stapelt zich op en zorgt voor pijn en het slecht functioneren van het gebit. Niet alleen de fysieke gezondheid is in gevaar, ook de gevolgen voor het psychische en sociale welbevinden zijn aanzienlijk. Barnasconi luidt de noodklok. 'Als we nu niets doen tegen tanderosie, zijn we terug bij af. De afgelopen decennia is cariës wel teruggedrongen, maar dat positieve effect lijkt nu teniet te worden gedaan door de toename van tanderosie.'

Volgens Barnasconi moeten mensen zich er bewust van zijn dat overmatig gebruik van (fris)dranken en vruchtensappen niet alleen leidt tot overgewicht, maar tot allerlei problemen met hun gezondheid en welbevinden.

Daarnaast geven tandartsen de volgende tips:

- Verminder het gebruik van zure voedingsmiddelen, snoepjes, frisdranken, alcoholische mixdrankjes, sport- en energiedranken. Beperk vooral het aantal gebruiksmomenten (maximaal twee keer per dag) en de duur van de consumptie.
- Drink regelmatig water of melk om de zuurgraad in de mond te neutraliseren.
- Gebruik geen zure dranken of voedingsmiddelen vlak voor het slapen.
- Drink met een rietje.
- Gebruik een zachte tandenborstel.
- Gebruik anti-erosie tandpasta en spoelmiddelen.
- Poets de tanden voor het ontbijt.
- Breng twee keer per jaar een bezoek aan de tandarts en de mondhygiënist.

Bron: NMT

Tweet

3

Share

0

Share

### Lees ook:

- [NMT over Nederlandse tandarts in Frankrijk](#) (2013-03-06)
- [Geen 30%-regeling voor Duitse tandarts](#) (2013-02-28)
- [Westlands tandartsbusje op weg naar Afrika](#) (2013-02-21)
- [Plastisch chirurgen niet blij met cosmetische behandeling tandarts](#) (2013-02-21)
- [IGZ onder vuur door gelekte meldingen](#) (2013-02-21)
- [Tandartspraktijk in Haarlem moet sluiten](#) (2013-02-13)
- [Patiëntenkrant over mondgezondheid en de praktijk](#) (2013-02-13)
- [BTW bij bleken en plaatsen facings](#) (2013-02-13)
- [Explosie tanderosie veroorzaakt gezondheidsproblemen](#) (2013-02-07)
- [Nieuw informatieplatform buitenlandse tandartsen](#) (2013-01-31)
- [Nieuwe ANT-voorzitter: "Het moet anders"](#) (2013-01-31)
- [Jan Willem Vaartjes nieuwe voorzitter ANT](#) (2013-01-30)