

De Letselschaderaad_GOMA_Tabellen Patiënten

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Weet u van het bestaan van de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)?	Ja	24%	27%	16%	50%	67%
	Nee	76%	73%	84%	50%	33%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		148	83	58	4	3

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Hoe heeft u gehoord van de gedragscode GOMA?	Via ziekenhuis of zorgverlener	14%	9%	33%	0%	0%
	Via familie, vrienden of collega's	3%	5%	0%	0%	0%
	Via berichten in de media	11%	18%	0%	0%	0%
	Via het internet	34%	32%	22%	50%	100%
	Via De Letselschade Raad	26%	23%	22%	50%	50%
	Via de medische aansprakelijkheidsverzekeraar	29%	32%	33%	0%	0%
	Via de Patiëntenfederatie NPCF	9%	5%	11%	0%	50%
	Anders, namelijk:	9%	5%	22%	0%	0%
Totaal		134%	127%	144%	100%	200%
n =		35	22	9	2	2
Aantal antwoorden		47	28	13	2	4

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Hoeveel weet u van de inhoud van de gedragscode GOMA?	Zeer veel	9%	9%	11%	0%	0%
	Veel	26%	14%	22%	100%	100%
	Niet veel, niet weinig	23%	27%	22%	0%	0%
	Weinig	31%	32%	44%	0%	0%
	Zeer weinig	11%	18%	0%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		35	22	9	2	2

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Heeft u persoonlijk te maken gehad met een medisch incident in een ziekenhuis in de periode juli 2010 tot heden? Het gaat hier om uzelf of uw minderjarig kind, dus niet om een ander familielid of een vriend(in).	Nee	14%	14%	12%	0%	67%
	Ja, en na overleg met de behandelend zorgverlener is het naar mijn tevredenheid geregeld	2%	2%	2%	0%	0%
	Ja, en het is niet naar mijn tevredenheid geregeld, maar ik heb geen klacht ingediend of schadevergoeding gevraagd	11%	17%	2%	25%	0%
	Ja, en ik heb een klacht ingediend, maar geen schadevergoeding gevraagd	16%	17%	9%	75%	33%
	Ja, en ik heb een schadevergoeding gevraagd	57%	49%	76%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		148	83	58	4	3

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Wie was naast uzelf betrokken bij de eerste opvang na het medisch incident?	De behandelend zorgverlener (arts, verpleegkundige of anders) in het ziekenhuis	37%	34%	41%	50%	0%
	De leidinggevende of supervisor van de behandelend zorgverlener	6%	7%	2%	25%	0%
	Een klachtenfunctionaris van het ziekenhuis	36%	37%	39%	0%	0%
	Een jurist van het ziekenhuis	6%	4%	8%	0%	0%
	Iemand van het management van het ziekenhuis	6%	7%	6%	0%	0%
	Iemand anders, namelijk:	20%	25%	14%	0%	0%
	Niemand	25%	23%	25%	50%	100%
Weet ik niet		1%	1%	0%	0%	0%
Totaal		136%	138%	135%	125%	100%
n =		127	71	51	4	1
Aantal antwoorden		173	98	69	5	1

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
Is uw zaak inmiddels afgerond? Onder afronding verstaan we dat de aansprakelijkheidsverzekeraar een beslissing heeft genomen over de schadevergoeding en dat uw dossier is gesloten.	Ja	25%	15%	34%
	Nee	75%	85%	66%
Totaal		100%	100%	100%
n =		85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
Hoe u bijgestaan bij de afwikkeling van uw verzoek om schadevergoeding?	Ik regel het zelf	59%	41%	75%
	Ik word bijgestaan door een letselschadebureau	12%	20%	5%
	Ik word bijgestaan door mijn rechtsbijstandverzekeraar	14%	24%	5%
	Ik word bijgestaan door een advocaat	5%	7%	2%
	Ik word bijgestaan door iemand anders, namelijk:	11%	7%	14%
	Totaal	100%	100%	100%
	n =	85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
	0,00	1%	0%	3%
	1,00	1%	3%	0%
	2,00	5%	3%	8%
	3,00	11%	6%	15%
	4,00	12%	8%	15%
	5,00	3%	3%	3%
	6,00	13%	8%	18%
	7,00	5%	8%	3%
	8,00	3%	0%	5%
	9,00	8%	8%	8%
	10,00	4%	6%	3%
	12,00	9%	8%	10%
	15,00	3%	3%	3%
	16,00	5%	8%	3%
	18,00	4%	6%	3%
	19,00	1%	3%	0%
	27,00	1%	0%	3%
	30,00	3%	6%	0%
	34,00	1%	3%	0%
	36,00	1%	3%	0%
40,00	1%	3%	0%	
42,00	1%	3%	0%	
56,00	1%	0%	3%	
84,00	1%	3%	0%	
	Totaal	100%	100%	100%
	n =	76	36	40
	Gemiddelde	11,80	15,61	8,38

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Van de zorgaanbieder krijg ik duidelijke informatie over onderzoeken en behandelingen?	Helemaal niet van toepassing	31%	38%	18%	50%	100%
	Niet van toepassing	27%	23%	33%	25%	0%
	Neutraal	19%	14%	25%	25%	0%
	Van toepassing	9%	8%	12%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	3%	3%	4%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	11%	14%	8%	0%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
	n =	127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
De zorgaanbieder werkt de gegevens in mijn dossier steeds tijdig bij:	Helemaal niet van toepassing	20%	24%	12%	50%	100%
	Niet van toepassing	22%	21%	22%	50%	0%
	Neutraal	14%	13%	18%	0%	0%
	Van toepassing	13%	13%	14%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	5%	6%	4%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	26%	24%	31%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Ik word binnen 24 uur geïnformeerd als er iets gebeurt dat voor mij mogelijke negatieve gevolgen heeft:	Helemaal niet van toepassing	36%	39%	31%	50%	0%
	Niet van toepassing	28%	24%	29%	50%	100%
	Neutraal	13%	10%	18%	0%	0%
	Van toepassing	3%	4%	2%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	2%	4%	0%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	18%	18%	20%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
De zorgaanbieder zet alle nodige stappen om de negatieve gevolgen voor mijn gezondheid weg te nemen of te beperken:	Helemaal niet van toepassing	38%	46%	24%	50%	100%
	Niet van toepassing	23%	18%	27%	50%	0%
	Neutraal	11%	4%	22%	0%	0%
	Van toepassing	13%	14%	12%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	4%	6%	2%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	12%	11%	14%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
De zorgaanbieder onderzoekt de oorzaak van het medische incident:	Helemaal niet van toepassing	28%	37%	16%	0%	100%
	Niet van toepassing	12%	10%	16%	0%	0%
	Neutraal	7%	3%	14%	0%	0%
	Van toepassing	18%	14%	22%	50%	0%
	Helemaal van toepassing	11%	10%	14%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	24%	27%	20%	50%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
De zorgaanbieder treft maatregelen om herhaling van het medische incident te voorkomen:	Helemaal niet van toepassing	24%	30%	20%	0%	0%
	Niet van toepassing	10%	10%	12%	0%	0%
	Neutraal	8%	3%	16%	0%	0%
	Van toepassing	9%	7%	12%	25%	0%
	Helemaal van toepassing	6%	6%	8%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	42%	45%	33%	75%	100%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Ik krijg duidelijke informatie over de toedracht van het medische incident!	Helemaal niet van toepassing	39%	41%	35%	25%	100%
	Niet van toepassing	21%	21%	24%	0%	0%
	Neutraal	9%	6%	16%	0%	0%
	Van toepassing	9%	8%	6%	50%	0%
	Helemaal van toepassing	9%	10%	8%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	13%	14%	12%	25%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	
n =	127	71	51	4	1	

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
In zijn informatie aan mij houdt de zorgaanbieder rekening met mijn wensen en behoeften!	Helemaal niet van toepassing	37%	39%	31%	50%	100%
	Niet van toepassing	27%	25%	29%	25%	0%
	Neutraal	13%	8%	20%	25%	0%
	Van toepassing	9%	11%	8%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	2%	3%	2%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	11%	13%	10%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	
n =	127	71	51	4	1	

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Ik krijg de beschikking over mijn volledige medische gegevens!	Helemaal niet van toepassing	20%	25%	12%	25%	100%
	Niet van toepassing	20%	21%	22%	0%	0%
	Neutraal	16%	13%	16%	75%	0%
	Van toepassing	27%	21%	37%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	3%	6%	0%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	13%	14%	14%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	
n =	127	71	51	4	1	

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
De zorgaanbieder geeft mij alle informatie die nuttig zou kunnen zijn!	Helemaal niet van toepassing	29%	34%	24%	25%	0%
	Niet van toepassing	28%	25%	27%	75%	100%
	Neutraal	20%	14%	29%	0%	0%
	Van toepassing	9%	8%	10%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	3%	4%	2%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	11%	14%	8%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	
n =	127	71	51	4	1	

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Als na onderzoek blijkt dat er een fout is gemaakt, dan geeft de zorgaanbieder de fout toe!	Helemaal niet van toepassing	38%	42%	27%	75%	100%
	Niet van toepassing	14%	15%	14%	0%	0%
	Neutraal	6%	7%	4%	0%	0%
	Van toepassing	17%	17%	18%	25%	0%
	Helemaal van toepassing	9%	6%	16%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	16%	13%	22%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	
n =	127	71	51	4	1	

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
De zorgaanbieder biedt aan mij zijn verontschuldigen aan voor de gemaakte fout: □	Helemaal niet van toepassing	42%	45%	33%	75%	100%
	Niet van toepassing	13%	15%	10%	25%	0%
	Neutraal	5%	3%	8%	0%	0%
	Van toepassing	21%	20%	25%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	8%	7%	10%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	11%	10%	14%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Als ik een klacht of claim wil indienen, licht de zorgaanbieder mij in over de mogelijkheden: □	Helemaal niet van toepassing	31%	35%	18%	100%	100%
	Niet van toepassing	18%	18%	20%	0%	0%
	Neutraal	13%	13%	14%	0%	0%
	Van toepassing	28%	21%	39%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	4%	4%	4%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	7%	8%	6%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
De zorgaanbieder informeert mij over de voorwaarden en procedures voor het indienen van een klacht of verzoek om schadevergoeding: □	Helemaal niet van toepassing	36%	41%	24%	100%	100%
	Niet van toepassing	17%	21%	14%	0%	0%
	Neutraal	7%	7%	8%	0%	0%
	Van toepassing	29%	20%	45%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	4%	4%	4%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	6%	7%	6%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
De zorgaanbieder geeft mij schriftelijk de informatie over het indienen van een klacht of verzoek om schadevergoeding: □	Helemaal niet van toepassing	35%	38%	27%	75%	100%
	Niet van toepassing	23%	27%	18%	25%	0%
	Neutraal	11%	8%	16%	0%	0%
	Van toepassing	23%	17%	33%	0%	0%
	Helemaal van toepassing	3%	4%	2%	0%	0%
	Weet niet, geen mening	5%	6%	4%	0%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		127	71	51	4	1

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Welke van de volgende punten vindt u het meest belangrijk bij de afhandeling van een (mogelijke) medische fout?	Ik word binnen 24 uur geïnformeerd als er iets gebeurt dat voor mij mogelijke negatieve gevolgen heeft	19%	20%	19%	0%	0%
	De zorgaanbieder zet alle nodige stappen om de negatieve gevolgen voor mijn gezondheid weg te nemen of te beperken	53%	58%	45%	50%	67%
	De zorgaanbieder onderzoekt de oorzaak van het medische incident	53%	59%	45%	75%	0%
	De zorgaanbieder treft maatregelen om herhaling van het medische incident te voorkomen	45%	43%	47%	75%	33%
	Ik krijg duidelijke informatie over de toedracht van het medische incident	41%	45%	36%	50%	33%
	In zijn informatie aan mij houdt de zorgaanbieder rekening met mijn wensen en behoeften	13%	14%	9%	25%	33%
	Ik krijg de beschikking over mijn volledige medische gegevens	44%	49%	33%	50%	100%
	De zorgaanbieder geeft mij alle informatie die nuttig zou kunnen zijn	24%	24%	24%	0%	33%
	De zorgaanbieder biedt aan mij zijn verontschuldigingen aan voor de gemaakte fout	43%	37%	53%	25%	33%
	Als ik een klacht of claim wil indienen, licht de zorgaanbieder mij in over de mogelijkheden	22%	18%	29%	25%	0%
	De zorgaanbieder informeert mij over de voorwaarden en procedures voor het indienen van een klacht of verzoek om schadevergoeding	33%	35%	29%	50%	33%
	Anders, namelijk...	12%	7%	17%	0%	67%
	Weet ik niet	4%	4%	5%	0%	0%
Totaal	406%	414%	391%	425%	433%	
n =	148	83	58	4	3	
Aantal antwoorden	601	344	227	17	13	

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De belangenbehartiger heeft aandacht voor uw zienswijze en gevoelens:	Helemaal niet van toepassing	10%	12%	8%
	Niet van toepassing	8%	8%	8%
	Neutraal	16%	20%	12%
	Van toepassing	29%	36%	23%
	Helemaal van toepassing	18%	16%	19%
	Weet niet, geen mening	20%	8%	31%
Totaal	100%	100%	100%	
n =	51	25	26	

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De aansprakelijkheidsverzekeraar heeft aandacht voor uw zienswijze en gevoelens	Helemaal niet van toepassing	21%	17%	25%
	Niet van toepassing	12%	15%	9%
	Neutraal	20%	27%	14%
	Van toepassing	12%	10%	14%
	Helemaal van toepassing	12%	7%	16%
	Weet niet, geen mening	24%	24%	23%
Totaal		100%	100%	100%
n =		85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
Uw belangenbehartiger informeert u over het verloop van de procedure	Helemaal niet van toepassing	10%	8%	12%
	Niet van toepassing	18%	28%	8%
	Neutraal	4%	0%	8%
	Van toepassing	39%	44%	35%
	Helemaal van toepassing	10%	12%	8%
	Weet niet, geen mening	20%	8%	31%
Totaal		100%	100%	100%
n =		51	25	26

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
Uw belangenbehartiger informeert u over de duur van de procedure	Helemaal niet van toepassing	8%	12%	4%
	Niet van toepassing	16%	16%	15%
	Neutraal	16%	16%	15%
	Van toepassing	27%	32%	23%
	Helemaal van toepassing	10%	12%	8%
	Weet niet, geen mening	24%	12%	35%
Totaal		100%	100%	100%
n =		51	25	26

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
Uw belangenbehartiger informeert u over de kosten van de procedure	Helemaal niet van toepassing	12%	16%	8%
	Niet van toepassing	22%	24%	19%
	Neutraal	8%	0%	15%
	Van toepassing	20%	36%	4%
	Helemaal van toepassing	8%	8%	8%
	Weet niet, geen mening	31%	16%	46%
Totaal		100%	100%	100%
n =		51	25	26

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
U (of uw belangenbehartiger) motiveert u onderbouwt de aansprakelijkstelling	Niet van toepassing	6%	12%	0%
	Neutraal	8%	7%	9%
	Van toepassing	33%	34%	32%
	Helemaal van toepassing	34%	24%	43%
	Weet niet, geen mening	19%	22%	16%
	Totaal		100%	100%
n =		85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
U (of uw belangenbehartiger) beschrijft de medische en feitelijke gevolgen van het medisch incident:	Helemaal niet van toepassing	6%	12%	0%
	Niet van toepassing	4%	7%	0%
	Neutraal	7%	7%	7%
	Van toepassing	25%	22%	27%
	Helemaal van toepassing	45%	37%	52%
	Weet niet, geen mening	14%	15%	14%
Totaal		100%	100%	100%
n =		85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
Het ziekenhuis meldt u dat uw verzoek om schadevergoeding is doorgestuurd aan de aansprakelijkheidsverzekeraar:	Helemaal niet van toepassing	7%	15%	0%
	Niet van toepassing	8%	12%	5%
	Neutraal	7%	2%	11%
	Van toepassing	41%	41%	41%
	Helemaal van toepassing	31%	22%	39%
	Weet niet, geen mening	6%	7%	5%
Totaal		100%	100%	100%
n =		85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De aansprakelijkheidsverzekeraar maakt zich bij u bekend binnen twee weken nadat zij uw verzoek van het ziekenhuis heeft ontvangen:	Helemaal niet van toepassing	15%	20%	11%
	Niet van toepassing	8%	7%	9%
	Neutraal	12%	15%	9%
	Van toepassing	38%	32%	43%
	Helemaal van toepassing	13%	5%	20%
	Weet niet, geen mening	14%	22%	7%
Totaal		100%	100%	100%
n =		85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De zorgaanbieder en zijn aansprakelijkheidsverzekeraar verstrekken de relevante medische en feitelijke gegevens:	Helemaal niet van toepassing	13%	12%	14%
	Niet van toepassing	13%	12%	14%
	Neutraal	14%	10%	18%
	Van toepassing	22%	17%	27%
	Helemaal van toepassing	12%	15%	9%
	Weet niet, geen mening	26%	34%	18%
Totaal		100%	100%	100%
n =		85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
U (of uw belangenbehartiger) verstrekken de relevante medische en feitelijke gegevens aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder	Helemaal niet van toepassing	6%	10%	2%
	Niet van toepassing	4%	5%	2%
	Neutraal	9%	5%	14%
	Van toepassing	33%	27%	39%
	Helemaal van toepassing	34%	29%	39%
	Weet niet, geen mening	14%	24%	5%
	Totaal	100%	100%	100%
n =	85	41	44	

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
U machtigt de zorgaanbieder om de relevante medische en feitelijke gegevens uit uw medisch dossier door te geven aan zijn aansprakelijkheidsverzekeraar	Helemaal niet van toepassing	4%	7%	0%
	Niet van toepassing	2%	5%	0%
	Neutraal	2%	2%	2%
	Van toepassing	38%	37%	39%
	Helemaal van toepassing	44%	32%	55%
	Weet niet, geen mening	11%	17%	5%
Totaal	100%	100%	100%	
n =	85	41	44	

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De aansprakelijkheidsverzekeraar maakt binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling haar standpunt over de aansprakelijkheid bekend	Helemaal niet van toepassing	29%	34%	25%
	Niet van toepassing	15%	15%	16%
	Neutraal	7%	7%	7%
	Van toepassing	25%	24%	25%
	Helemaal van toepassing	6%	0%	11%
	Weet niet, geen mening	18%	20%	16%
Totaal	100%	100%	100%	
n =	85	41	44	

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De aansprakelijkheidsverzekeraar licht haar standpunt schriftelijk toe	Helemaal niet van toepassing	19%	20%	18%
	Niet van toepassing	6%	7%	5%
	Neutraal	6%	7%	5%
	Van toepassing	35%	34%	36%
	Helemaal van toepassing	11%	10%	11%
	Weet niet, geen mening	24%	22%	25%
Totaal	100%	100%	100%	
n =	85	41	44	

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De aansprakelijkheidsverzekeraar licht toe welk deel van de claim zij erkent, welk deel zij afwijst en welk deel nog nader onderzoek verdient:	Helemaal niet van toepassing	24%	24%	23%
	Niet van toepassing	13%	15%	11%
	Neutraal	8%	7%	9%
	Van toepassing	19%	20%	18%
	Helemaal van toepassing	9%	7%	11%
	Weet niet, geen mening	27%	27%	27%
	Totaal	100%	100%	100%
	n =	85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De aansprakelijkheidsverzekeraar laat, indien aan de orde, haar standpunt weten over de vergoeding van de kosten van uw belangenbehartiger:	Helemaal niet van toepassing	25%	24%	25%
	Niet van toepassing	9%	12%	7%
	Neutraal	13%	12%	14%
	Van toepassing	19%	20%	18%
	Helemaal van toepassing	5%	2%	7%
	Weet niet, geen mening	29%	29%	30%
	Totaal	100%	100%	100%
	n =	85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De aansprakelijkheidsverzekeraar laat, indien aan de orde, haar standpunt weten over de vergoeding van de kosten van een eventueel deskundigenonderzoek:	Helemaal niet van toepassing	26%	24%	27%
	Niet van toepassing	9%	10%	9%
	Neutraal	13%	12%	14%
	Van toepassing	14%	17%	11%
	Helemaal van toepassing	6%	7%	5%
	Weet niet, geen mening	32%	29%	34%
	Totaal	100%	100%	100%
	n =	85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
De aansprakelijkheidsverzekeraar legt uit om welke redenen zij geen standpunt kan innemen en wanneer u alsnog een reactie mag verwachten	Helemaal niet van toepassing	37%	40%	33%
	Niet van toepassing	8%	10%	6%
	Neutraal	11%	0%	22%
	Van toepassing	24%	25%	22%
	Helemaal van toepassing	11%	10%	11%
	Weet niet, geen mening	11%	15%	6%
	Totaal	100%	100%	100%
	n =	38	20	18

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Welke van de volgende punten vindt u het meest belangrijk bij de afhandeling van een (eventuele) schadevergoeding?	De belangenbehartiger heeft aandacht voor uw zienswijze en gevoelens	32%	39%	24%	25%	33%
	De aansprakelijkheidsverzekeraar heeft aandacht voor uw zienswijze en gevoelens	47%	41%	59%	50%	0%
	Uw belangenbehartiger informeert u over het verloop, de duur en de kosten van de procedure	24%	33%	12%	0%	33%
	U (of uw belangenbehartiger) motiveert en onderbouwt de aansprakelijkstelling	26%	24%	29%	25%	0%
	U (of uw belangenbehartiger) beschrijft de medische en feitelijke gevolgen van het medisch incident	43%	46%	38%	75%	0%
	Het ziekenhuis meldt u dat uw verzoek om schadevergoeding is doorgestuurd aan de aansprakelijkheidsverzekeraar	27%	22%	38%	0%	0%
	De aansprakelijkheidsverzekeraar maakt zich bij u bekend binnen twee weken nadat zij uw verzoek van het ziekenhuis heeft ontvangen	25%	19%	36%	0%	0%
	De zorgaanbieder en zijn aansprakelijkheidsverzekeraar verstrekken de relevante medische en feitelijke gegevens	29%	33%	22%	25%	67%
	U (of uw belangenbehartiger) verstrekken de relevante medische en feitelijke gegevens aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder	17%	20%	10%	25%	33%
	U machtigt de zorgaanbieder om de relevante medische en feitelijke gegevens uit uw medisch dossier door te geven aan zijn aansprakelijkheidsverzekeraar	24%	24%	26%	0%	33%
	De aansprakelijkheidsverzekeraar maakt binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling haar standpunt over de aansprakelijkheid bekend	36%	30%	47%	50%	0%
	De aansprakelijkheidsverzekeraar licht toe welk deel van de claim zij erkent, welk deel zij afwijst en welk deel nog nader onderzoek verdient	34%	35%	36%	25%	0%
	Anders, namelijk...	13%	8%	16%	0%	100%
	Geen van bovenstaande punten	6%	7%	3%	25%	0%
	Totaal	384%	381%	397%	325%	300%
n =	148	83	58	4	3	
Aantal antwoorden	568	316	230	13	9	

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
Is de aansprakelijkheid in uw zaak erkend?	Ja	24%	20%	27%
	Nee	21%	20%	23%
	Het onderzoek naar de aansprakelijkheid loopt nog	49%	56%	43%
	Ik weet het niet	6%	5%	7%
	Totaal	100%	100%	100%
n =		85	41	44

		Patiënt of professional	Bron	
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts
Heeft u een schadevergoeding ontvangen?	Ja, voor alle schade die ik heb opgelopen	35%	0%	58%
	Ja, voor een deel van de schade die ik heb opgelopen	10%	13%	8%
	Ik heb een voorschot op de schadevergoeding ontvangen	30%	38%	25%
	Nee, mijn claim is geheel afgewezen	5%	13%	0%
	Nee, mijn zaak loopt nog	20%	38%	8%
	Totaal	100%	100%	100%
n =		20	8	12

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Bent u....?!	Man	39%	34%	45%	50%	67%
	Vrouw	61%	66%	55%	50%	33%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
n =		148	83	58	4	3

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Wat is uw leeftijd?	20,00	1%	0%	2%	0%	0%
	24,00	1%	2%	0%	0%	0%
	29,00	1%	1%	0%	0%	0%
	30,00	1%	0%	2%	0%	0%
	32,00	2%	0%	5%	0%	0%
	33,00	2%	2%	2%	0%	0%
	34,00	2%	0%	3%	25%	0%
	38,00	1%	0%	2%	0%	0%
	39,00	1%	0%	2%	0%	0%
	40,00	3%	2%	5%	0%	0%
	41,00	1%	0%	2%	0%	0%
	42,00	1%	1%	0%	0%	33%
	43,00	1%	1%	0%	0%	0%
	44,00	1%	1%	0%	0%	0%
	46,00	1%	1%	0%	0%	0%
	47,00	1%	2%	0%	0%	0%
	48,00	3%	2%	5%	0%	0%
	49,00	1%	2%	0%	0%	0%
	50,00	3%	4%	3%	0%	0%
	51,00	3%	4%	2%	25%	0%
	52,00	2%	2%	2%	0%	0%
	53,00	4%	4%	3%	0%	33%
	54,00	1%	0%	0%	0%	33%
	55,00	3%	4%	2%	25%	0%
	56,00	2%	4%	0%	0%	0%
	57,00	2%	2%	2%	0%	0%
	58,00	3%	4%	2%	0%	0%
	59,00	1%	0%	2%	0%	0%
	60,00	1%	2%	0%	0%	0%
	61,00	2%	1%	3%	0%	0%
	62,00	5%	4%	5%	25%	0%
	63,00	3%	4%	2%	0%	0%
	64,00	4%	6%	2%	0%	0%
	65,00	3%	1%	5%	0%	0%
	66,00	5%	7%	3%	0%	0%
	67,00	1%	1%	2%	0%	0%
	68,00	4%	6%	2%	0%	0%
	69,00	3%	2%	3%	0%	0%
	70,00	2%	1%	3%	0%	0%
	71,00	2%	4%	0%	0%	0%
72,00	2%	1%	3%	0%	0%	
73,00	1%	1%	0%	0%	0%	
74,00	1%	0%	3%	0%	0%	
75,00	2%	1%	3%	0%	0%	
76,00	1%	2%	0%	0%	0%	
78,00	1%	1%	2%	0%	0%	
79,00	2%	0%	5%	0%	0%	
80,00	2%	2%	2%	0%	0%	
81,00	1%	1%	0%	0%	0%	
83,00	1%	1%	0%	0%	0%	
84,00	1%	0%	2%	0%	0%	
88,00	1%	1%	0%	0%	0%	
93,00	1%	0%	2%	0%	0%	
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
n =		148	83	58	4	3

		Patiënt of professional	Bron			
		Patiënt	Patiënten buitenwereld	Patiënten huisarts	Patiënten benaderd	Professionals ziekenhuizen
Wat is de hoogste opleiding die u heeft voltooid?	Geen onderwijs	1%	1%	2%	0%	0%
	Basisonderwijs	3%	2%	3%	0%	0%
	LBO / VBO / VMBO kader en beroepsgerichte leerweg (bijvoorbeeld LTS, huishoudschool, ambachtsschool)	14%	13%	17%	0%	0%
	MAVO (of Mulo, Ulo) / Theoretische en gemengde leerweg VMBO	11%	16%	7%	0%	0%
	MBO (bijvoorbeeld MTS, MEAO)	22%	24%	19%	25%	0%
	HAVO	9%	7%	9%	25%	33%
	VWO (atheneum of gymnasium, of bijvoorbeeld HBS, handelsdagschool, WO-propedeuse)	5%	4%	7%	0%	33%
	HBO (bijvoorbeeld HTS, HEAO), WO-bachelor / kandidaats	30%	30%	29%	25%	33%
	Universiteit (WO-doctoraal / WO-master)	5%	2%	7%	25%	0%
	Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
n =	148	83	58	4	3	