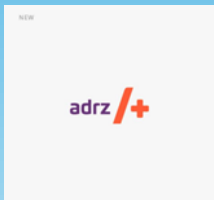


Kwaliteitsinformatie: van data naar dialoog met de patiënt

[The Patient's Experience - Empathy: The Human Connection to Patient Care on Vimeo](#)

Erica de Loos-NVZ, Trea Fakkeldij-Adrz, Max van Spronsen-Erasmus MC

NVZ-themadag Kwaliteitsinformatie in beweging, Driebergen, 17 november 2025



Dé patiënt bestaat niet!

Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity

Positieve gezondheid

Het accent ligt niet op ziekte. Maar op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt.

Wie is dé patiënt? Er zijn 18 miljoen Nederlanders! En jij?

A. Van de 15- tot 75-jarigen is 36% hoogopgeleid. Ruim 3 miljoen mensen van 16 jaar en ouder hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen.

B. Een ingewikkeld zorgsysteem beïnvloedt gezondheidsuitkomsten, zorggebruik en zorgkosten. 35% van de Nederlanders heeft moeite met het vinden, begrijpen en beoordelen van gezondheidsinformatie.

C. Begrijpelijke taal draagt bij aan goede zorg. Je begrijpt een tekst als je 95-98% van de woorden kent. 80% van de mensen begrijpt teksten op taalniveau B1.

D. Bijna één op de vijf volwassenen heeft moeite met digitale zorg.

Veilige topzorg: passend bij jou & mét jou

Dimensies kwaliteit van zorg

1. Effectief
2. Efficiënt
3. Tijdig
4. Toegankelijk
5. Veilig
6. Patiëntgericht

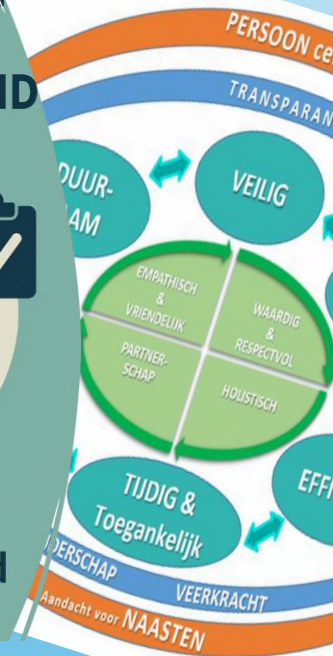
Geïntegreerd

Duurzaam

DE ROL VAN DE CLIËNT IN PATIËNTVEILIGHEID



een must,
geen wenselijkheid



Informing Patients About Quality of Care



Outcomes

Patient experiences,
wait times,
complications



Current Data

Thematic
comparisons



Clear Explanation

Easily
accessible

Participatieladder (Binkhorst et al. 2006)

Informatie	Weet mee
Consultatie	Praat en denkt mee
Advies	Adviseert
Partnership	Beslist mee
Regie bij de patiënt	Bepaalt

Support learning system, transparantie, wederzijds partnerschap, burgers partner in public health

Visie 2020: Een optimale co-creatie van patiëntveiligheid in 2020, burger cliënt, patiënt een proactieve rol vervullen als partner van zorgverleners bij patiëntveiligheid, is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de maatschappij.

De Loos & Delnoij, H21 (P.301-312) De proactieve rol van burgers, cliënten en patiënten bij patiëntveiligheid: partners in public health
Patiëntveiligheid, handboek voor medisch specialistische zorg, Dillman. Wagner, Schellekens, et al. De Tijdstroom, 2016

Transparantie toen en nu

	Toen	Nu
Besluit	Keuze van behandelaar	Keuze van behandeling
Ontsluiting	Via website van de overheid	In de spreekkamer en via websites van partijen
Informatie	Kwantitatief vergelijkend	Kwalitatief contextueel
Doel	Selectie door patiënt & verzekeraar	Samen beslissen
Focus	Extern verantwoorden	Intern leren en verbeteren
Beleidstheorie	Gereguleerde marktwerking	Zelfregulering door professionals

Transparantie straks?

	Straks
Besluit	Reflectie: Ben ik bij u aan het juiste adres?
Ontsluiting	In de spreekkamer op basis van openbare informatie
Informatie	Kwantitatief én kwalitatief en geplaatst in context
Doel	Samen begrijpen*
Focus	Extern verantwoorden over wat & hoe er geleerd is /
Beleidstheorie	Passende zorg?

*Hoor mij nou! RVS, 2020

Welke kwaliteitsinformatie hebben we ontwikkeld?

Breakthrough
collaborative
learning
approach

1 okt. 2018 Ziekenhuischeck

Backoffice, 20 behandelingen en 6 kwaliteitsthema's, 100% deelname, maatschappelijke verantwoordelijkheid NVZ.

Ontwikkelen via actieonderzoek tijdens implementeren

Belrondes, gebruikersonderzoeken, klankbordgroep

Acquisitie, content en marketing, IT, strategische bedrijfstoel

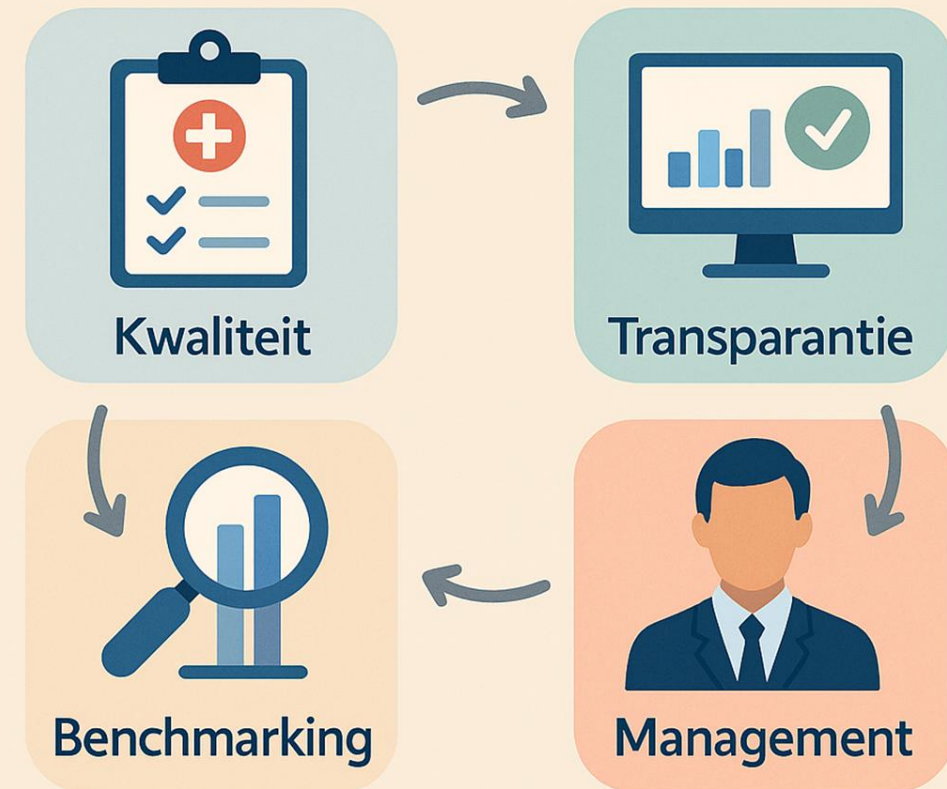
3 juli 2025 > half miljoen bezoekers ± 2 minuten

46 behandelingen en 12 kwaliteitsthema's, heen & weer verwijzen, AZWA & IZA, Kamerbrieven, Top 3 persvragen

Hoe gebruiken we kwaliteitsinformatie?

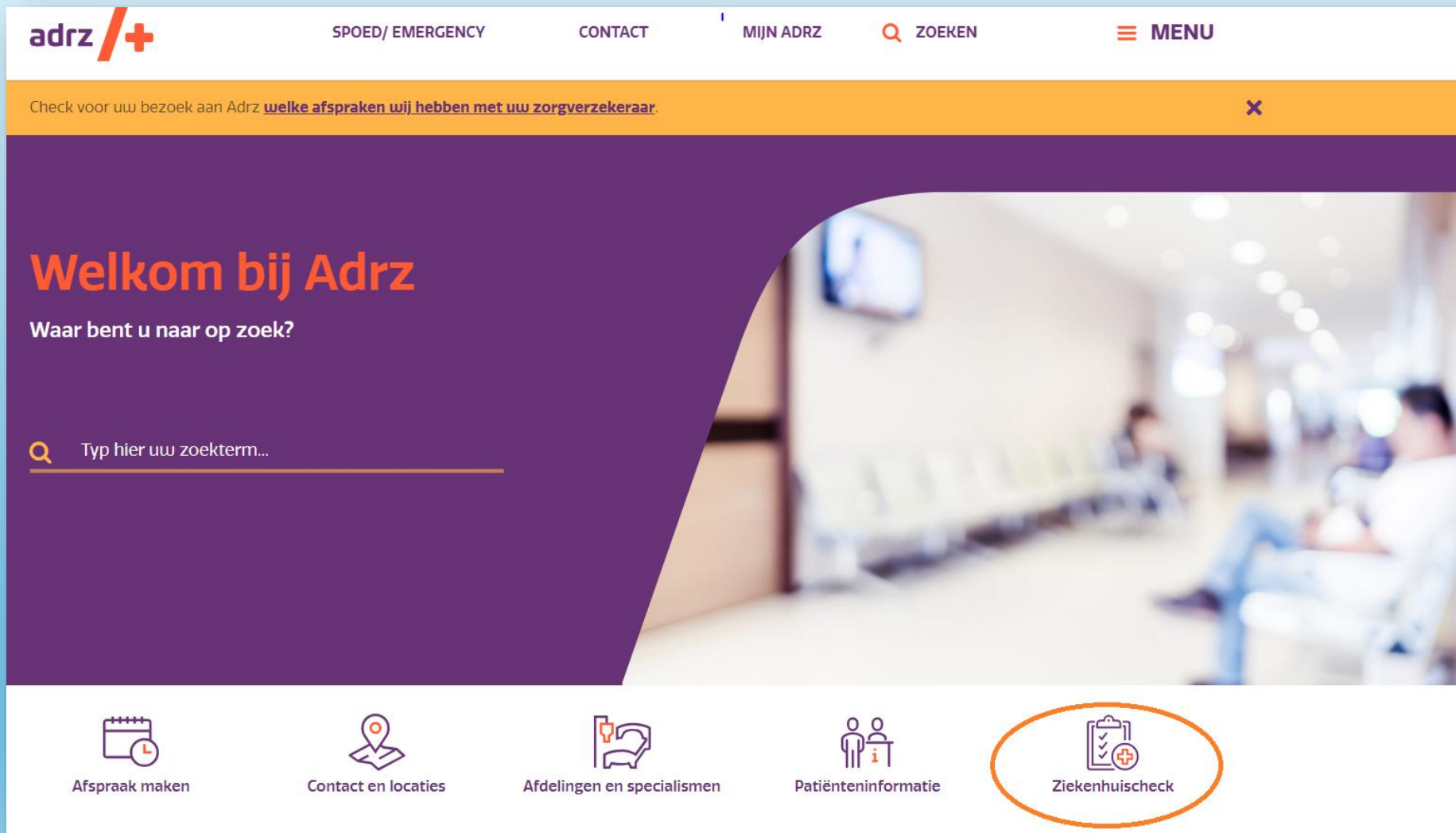


Informatie over kwaliteit gebruiken als strategische tool



Kwaliteitsinformatie Adrz (1) 'We moeten het goed uit kunnen leggen'

Bestuurder Adrz



/ zorg voor elkaar

Kwaliteitsinformatie Adrz (2) Proces toelichtingen Ziekenhuischeck

Aneurysma Aorta Abdominalis (AAA) 2024

[SKI \(Spiegelinformatie Kwaliteitsindicatoren\)](#)

Aan de hand van de benchmarkgegevens over 2024 kun je de scores van de zorg die binnen Adrz is geleverd vergelijken met die van andere ziekenhuizen of het landelijke gemiddelde.

Alle indicatoren waarbij de score van Adrz > 1 standaarddeviatie afwijkt ten opzichte van het landelijk gemiddelde, zowel positief als negatief, zijn in deze bijlage opgenomen. De hierop ontvangen toelichting zal worden verwerkt in een notitie die is bedoeld voor Raad van Bestuur, Stafbestuur en Raad van Commissarissen.

[Ziekenhuischeck.nl](#)

Op 3 juli 2025 is een selectie van indicatoren over verslagjaar 2024 gepubliceerd. Hiermee wordt de uitkomstinformatie publiekelijk gedeeld met onder meer patiënten, zorgverzekeraars, patiëntenorganisaties en de overheid. Deze tool van de NVZ zorgt voor een vertaling van de kwaliteitsindicatoren in begrijpelijke taal en maakt onderling vergelijken van ziekenhuizen eenvoudig mogelijk.

Bij de indicatoren staat aangegeven of een toelichting **optioneel**, **zeer gewenst** dan wel **verplicht** is. De ontvangen toelichting zal worden geüpload naar Ziekenhuischeck. Zo nodig wordt de formulering van de toelichting nog aangepast naar een B1-niveau, uiteraard zonder wijziging van de boodschap.

Alle kwaliteitsindicatoren medisch specialist als 'eigenaar'

Juli '25 Verzoek aan eigenaar om reflectie op indicatoruitkomsten verslagjaar '24 vindbaar op SKI

Intern proces Wat te leren van zowel negatieve als positieve 'uitbijters'?

Publicatie op Ziekenhuischeck

Samenwerkingsinfo ketenpartners

Optionele toelichting

I.g.v. negatieve afwijking > 1 SD verplicht

Kwaliteitsinformatie Adrz (3) Ontregel de Zorg

Voorheen 2 aparte processen

Over 2024 geïntegreerd (ontregel de zorg)

Kinkje in kabel

Late beschikbaarheid SKI

Resultaat

- 27x toelichting over samenwerkingspartner(s) in de keten
- 5x Adrz specifieke toelichting op behaalde resultaat
- Feedback van behandelaars Adrz richting NVZ over gepubliceerde teksten

NEW

Kwaliteitsinformatie Adrz (4) Reflectie op werkwijze

-> Veel voorbereidend werk voor afdeling Kwaliteit

Per indicatorset met 'behandeling' op Ziekenhuischeck aparte bijlage via knippen en plakken vanuit backoffice (37x)

-> Meer bekendheid over Ziekenhuischeck intern

Quizvraag Kwaliteitsavond 11 oktober 2025: 'Op ziekenhuischeck.nl vind je de kwaliteitscijfers van de Nederlandse ziekenhuizen.'

Waar 73%, niet waar 27%

-> Medisch specialisten meer betrokken bij transparantie uitslagen richting patiënt, als adviseur Kwaliteit nog meer 'in gesprek' over indicatoren

-> Spin off bij uitvraag ontwikkelen kwaliteitsindicatoren 2027: hogere respons

Ziekenhuischeck Nierschade
Bron: Transparantiekalender 2024

1. Aantal nieuwe patiënten chronische dialyse of pre-emptatieve transplantatie – NIEUW op Ziekenhuischeck

1 - Percentage patiënten in het verslagjaar dat start met een vorm van chronische dialyse of pre-emptieve niertransplantatie ondergaat en bij wie de klaring; berekend met eGFR volgens CKD-EPI of gemeten met gemiddelde ureum/kreatinine-klaring > 15 ml/min/1.73

	Verslagjaar	Waarde
☒	2024	29
	2023	22

Een oudere regel staat hier alleen ter referentie en wordt niet getoond op ziekenhuischeck

Toelichting op de gegevens van verslagjaar 2024

Toelichting voor Ziekenhuischeck is optioneel

2. Aantal patiënten met nierschade

NOEMER van Chronische nierschade 5a1: Percentage volwassen PD patiënten van het totaal aantal volwassen chronische dialyse patiënten op peildatum 31-12 van verslagjaar.

	Verslagjaar	Waarde
☒	2024	68
	2023	55

Een oudere regel staat hier alleen ter referentie en wordt niet getoond op ziekenhuischeck

Toelichting op de gegevens van verslagjaar 2024

Toelichting voor Ziekenhuischeck is optioneel

Kwaliteitsinformatie Erasmus MC (1) Bekendheid

Patiënten en zorgverleners (21.000 unieke bezoeken)



Patiënten en zorgverleners
(21.000 unieke bezoeken)

Meest bezocht:
wachttijden en ervaringen

Samenwerkingen en linken
naar websites van
samenwerkingsverbanden
(bijv. Academisch
Borstkankercentrum en
blaaskankercentrum)

Patiënten informatie:
zorgen dat de cijfers
kloppen en toelichtingen
van medisch specialisten

Expertise zeldzame
aandoeningen: 63 expertise
centra;

Zichtbaar laten zijn op
diverse plaatsen op
publieke website

Wachttijden - Erasmus MC

Kwaliteitszorg en Qualicor
Europe - Erasmus MC

Sterftecijfers - Erasmus MC

Minder keurmerken: meer
tijd voor de patiënt - Nieuws
- Erasmus MC

Kwaliteitsinformatie Erasmus MC (2) Strategie

Strategie Ziekenhuischeck en andere tools

Volledige transparantie en zorgen dat patiënten ziekenhuizen onderling kunnen vergelijken

Hoe intern gebruiken? Benchmarking en monitoring

Creëren van bewustzijn op afdelingsniveau

Scores bespreken met medisch specialisten

Creëren van eigenaarschap voor kwaliteitsverbetering

Hoe extern gebruiken? Gebruik van scores in gesprekken met zorgverzekeraars

Onderbouwen van afwijkende resultaten

Administratielast verminderen Goed functionerende backoffice

Rapportages aanleveren en gebruiken in besprekingen (bijv. Codman dashboards)

Kwaliteitsinformatie Erasmus MC (3) Proces



Zorgprofessionals leveren cijfers aan uit verplichte rapportages & registraties

En krijgen de mogelijkheid een toelichting te geven bij afwijkende resultaten

Patiënten actief bevragen via de Patiëntervaringsmonitor (PEM)

Actuele feedback over algehele tevredenheid, communicatie, samen beslissen en wachttijd

Gebruikersonderzoek ondersteunt de ontwikkeling van Ziekenhuischeck

Patiënten en zorginstellingen dragen bij

Kwaliteitsinformatie EMC (4) Toekomstblik

Thema	Huidige situatie	Ontwikkeling & Toekomst
Dataverzameling	Jaarlijkse kwaliteitsdata, maandelijkse wachttijden	Meer thema's & behandel-specifieke data
Patiëntbetrokkenheid	PEM, online tevredenheidsmetingen	Verder verdiepen van patiëntfeedback
Transparantie	Landelijke gemiddelden, B1-credit context, toelichtingen van ziekenhuizen	Meer thema's & behandel-specifieke data
Dialogoog	Actief informatie uitwisselen via verklaringen en patiëntervaringen	Intensiveren met digitale platforms
Samenwerking	Samenwerkingsverbanden tonen	Verder integreren binnen netwerkzorg

Dialogoog

1. Hoe kunnen we bestaande openbare kwaliteitsinformatie en patiënteninformatie slimmer gebruiken, met minder administratielast?
2. Welke kwaliteitsinformatie past het beste bij welke groep patiënten? En, welke past niet?
3. Hoe kunnen we de dialoog over kwaliteitsinformatie tussen patiënten en zorgverleners/zorginstellingen bevorderen? En, wat is daarvoor nodig?





Afbeelding 6 Ansichtkaart Eko Plaza juni 2025

Excel verslagjaar 2025
Gebruikershandleiding
[Ziekenhuischeck & Revalidatiecheck | NVZ-Kennisnet](#)

