Rapport

Resultaten analyse
Zelfstandige Klinieken Nederland

Mei 2020

Patiëntenfederatie Nederland
samen de zorg beter maken

Inhoudsopgave

Inleiding		1
1	Aantallen waarderingen	2
2	Resultaten Zelfstandige Klinieken Nederland	5
2.1	Waardering op totaal- en onderdeelniveau	5
2.2	Waardering in de tijd	7
2.3	Waardering naar provincie en regio	8
2.4	Waardering per aandoening	9
2.5	Waardering per type kliniek	10
2.6	Waarderingen per specialisme	11
2.7	Top 10 best en slechtst gewaardeerde locaties	12
2.8	Wat gaat goed en wat kan beter?	13
3	Verschillen in medisch specialistische zorg	15
3.1	Waardering op totaal- en onderdeelniveau	15
3.2	Waarderingen per aandoening	18
3.3	Waardering per type kliniek	20
3.4	Waardering per specialisme	22

Inleiding

ZorgkaartNederland is een website van Patiëntenfederatie Nederland. Het is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Patiënten en mantelzorgers kunnen op deze website hun zorgervaringen met elkaar delen. ZorgkaartNederland biedt door deze opzet informatie om te kunnen kiezen voor een zorgorganisatie of zorgverlener die het beste bij hun wensen past. Inmiddels biedt ZorgkaartNederland ruim 800.000 waarderingen.

Op verzoek van Zelfstandige Klinieken Nederland heeft Patiëntenfederatie Nederland net als in 2019 een analyse gedaan van waarderingen van de medisch specialistische zorg op ZorgkaartNederland. Deze zorg wordt behalve door organisaties aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland, ook geleverd door andere klinieken & centra en ziekenhuizen. In de analyses zijn dit jaar bovendien naast de medisch specialistische klinieken en centra ook de diagnostische centra meegenomen.

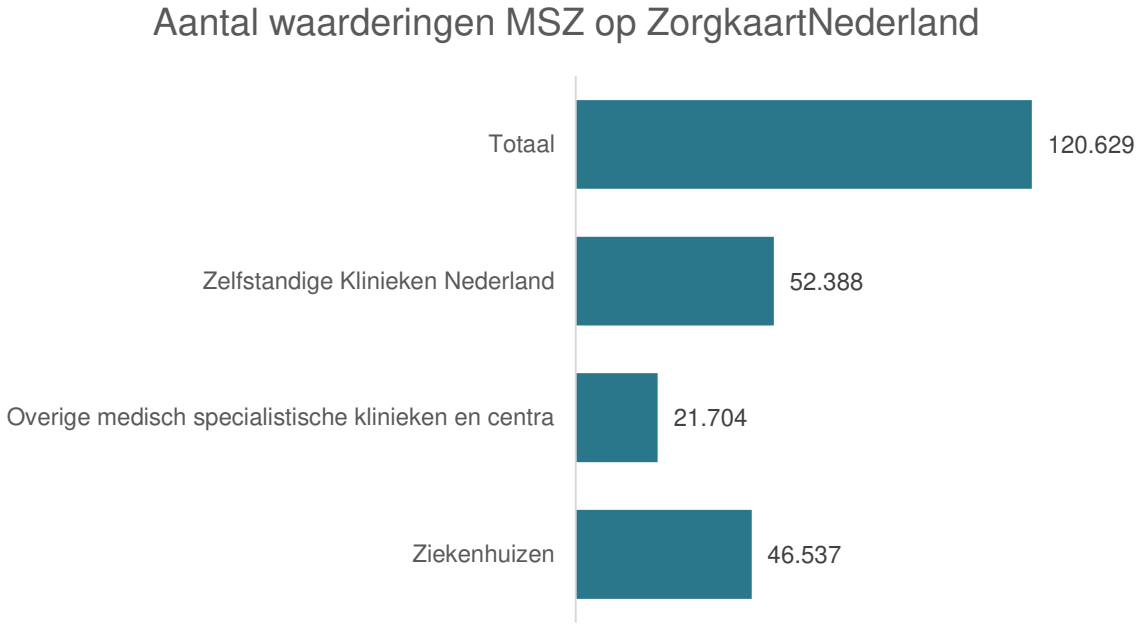
In deze rapportage komen eerst de resultaten van Zelfstandige Klinieken Nederland aan bod. De volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Aantallen reviews per locatie van Zelfstandige Klinieken Nederland
- Waardering op totaal- en op onderdeelniveau
- Mate van aanbeveling
- Waardering in de tijd
- Waardering naar regio
- Waardering per aandoening
- Waardering per type kliniek
- Waardering per specialisme
- Top 10 beste en slechtste locaties
- Een tekstanalyse van de beter en de slechter gewaardeerde organisaties.

Vervolgens worden waar mogelijk vergelijkingen gemaakt tussen Zelfstandige Klinieken Nederland, overige klinieken & centra en ziekenhuizen. Alle data in deze rapportage hebben betrekking op de waarderingen vanaf 2016.

1 Aantallen waarderingen

In totaal zijn er op ZorgkaartNederland 120.629 waarderingen over diverse organisaties in de medisch specialistische zorg. In onderstaand overzicht is dit aantal nader uitgesplitst. In totaal zijn er 52.388 waarderingen van organisaties van Zelfstandige Klinieken Nederland op ZorgKaartNederland te vinden. Daarnaast gaan 46.537 waarderingen over ziekenhuizen en 21.704 waarderingen over overige medisch specialistische klinieken en centra.



In totaal 127 organisaties die onderdeel uitmaken van Zelfstandige Klinieken Nederland krijgen minstens 1 waardering op ZorgkaartNederland, met daaronder 332 locaties. In de komende twee tabellen zijn deze organisaties op volgorde van aantal waarderingen gesorteerd.

Leden Zelfstandige Klinieken Nederland op ZorgkaartNederland

Bergman Clinics Nederland B.V.	15451	Refractie Chirurgisch Centrum B.V.	210
Eyescan Shared Service Centre B.V.	9389	Stichting Oogkliniek Drechtsteden	187
DC Klinieken	3708	Huid Medisch Centrum	179
Stichting Andros Mannenkliniek / Gynos Vrouwenkliniek	3367	Instituut voor Hyperbare Geneeskunde B.V.	175
Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V.	2315	Park Medisch Centrum	173
Stichting Polidirect	1642	De Kinderkliniek Almere B.V.	161
Radiologie Centra Nederland B.V.	1108	Polikliniek De Blaak	131
Oogkliniek Heuvelrug	1101	ICONE Orthopedie B.V.	127
Kliniek ViaSana	858	Stolmed Oogklinieken	112
Ooghold HMW B.V.	737	St. Hyperbaar Geneeskundig Centrum	106
Stichting Rugpoli	723	Hearts4People	105
Annatommie - centra voor orthopedie - B.V.	633	Mohs klinieken	103
Stichting Zuidoost Kliniek	614	Stichting Rugzorg Nederland	97
OCA Zorg B.V.	484	Nij Geertgen	95
Winnock Zorg bv	478	Stichting Behandelcentrum Neurologie	95
Alexander Monro Ziekenhuis	461	Stichting U-Clinic	92
Stichting Oogheelkunde Rijswijk	449	The Hand Clinic	89
Van Linschoten Specialisten KNO B.V.	444	Nederlandse Obesitas Kliniek	86
Ceulen Holding B.V.	443	Orfeokliniek	84
Stichting Cardiologie Centra Nederland	383	MKA Klinieken Nederland B.V.	74
Sionsberg Netwerk Ziekenhuis	357	Women's Healthcare Center	71
Proctos Kliniek	310	Kliniek Lange VoorhouT	66
Mauritsklinieken Holding B.V.	304	Stichting Verzekerde Chirurgische Zorg	65
Oogcentrum Noordholland B.V.	304	ACCZ B.V.	61
Sandstep Healthcare B.V	304	FYEO Medical	60
Kliniek Veldhoven	302	Keizer Kliniek	60
KneeClinic	290	Gynaecologisch Centrum Alkmaar	57
Medisch Centrum Rotterdam Kralingen B.V.	287	Stichting Oogartsenpraktijk Delfland	49
Medisch Centrum Boerhaave B.V.	270	Da Vinci Kliniek B.V.	46
Stichting Dr. Kuypers Kliniek	267	HartKliniek Nederland B.V.	40
Gynmedical B.V. | Rooseveltkliniek	266	Oogkliniek Maastricht	40
MCV Nederland B.V.	223	Stichting Dermatologisch Centrum Wetering	40

Leden Zelfstandige Klinieken Nederland op ZorgkaartNederland

Kliniek Mosaderma	38	Stichting Allergologie	14
Nij Barrahus	37	Braam Kliniek	13
Stichting Centrum Oosterwal	37	Stichting Medisch Centrum Hyperbare Zuurstoftherapie	13
Medisch Centrum Kinderwens	35	DermaPark	12
Zorgpraktijk Dermatologie Avenue Carnisse	34	ZBC MultiCare	12
Stichting Cardiologie Amsterdam	32	Flebologisch Centrum Grave	11
Echografiepraktijk Twenthe Centrum	30	Stichting Polikliniek Proktovar	11
OMC Noord BV	30	OMC Zaandam	10
Stichting Kinderplein	29	Diagnostisch Centrum DiaSana	9
Dialysecentrum Ravenstein	27	Fertiliteitskliniek Twente	9
Oogkliniek Parkstad B.V.	27	Stichting Oogcentrum Eibergen	9
Stichting Kliniek Oud Zuid	27	Stichting Oogheelkundig Centrum Haarlemmermeer	9
Dr. Brinkmann Kliniek	26	BeLife B.V.	8
Stichting Care4homecare	25	Dermahaven	8
Vermoeidheid & Pijncentrum	25	Oogziekenhuis Focuskliniek	8
Cavari Clinics IC	24	Dermatologisch Centrum Zuid-West Nederland	7
Vitalys	24	Stichting Extramurale Mondzorg	7
Derma Rijnmond	23	Dermatologisch Centrum Utrecht	6
Stichting KINOS	23	Open MRI Zen B.V.	5
Optimal Care Pijnklinieken	21	Padbergkliniek	4
Beekman Clinics B.V.	19	Stichting Nederlands Centrum Plastische Chirurgie	4
Ooglift	19	CliniX B.V.	3
Parkstad Klinieken	18	Nij Linge	3
Haaglanden Clinics	17	Stichting Cardiologie Heelsum	3
Stichting Facial Harmony Clinics	17	Stichting MSZN	3
Stichting Heelkunde Instituut Nederland	17	Mohsa Huidcentrum	2
Cardiovitaal B.V.	15	Stichting Amalia Kliniek	2
DermaTwente	15	Vijf Meren kliniek	2
Lasik Centrum	15	Intermedica	1
Stichting DermaZuid	15	MKA groep	1
Stichting Reumazorg Zuid-West Nederland	15	Stichting POZZ	1
Dr. Kolbach Kliniek	14		

2 Resultaten Zelfstandige Klinieken Nederland

2.1 Waardering op totaal- en onderdeelniveau

De 52.388 waarderingen van Zelfstandige Klinieken Nederland zijn nader geanalyseerd. In dit hoofdstuk komen de resultaten aan bod.

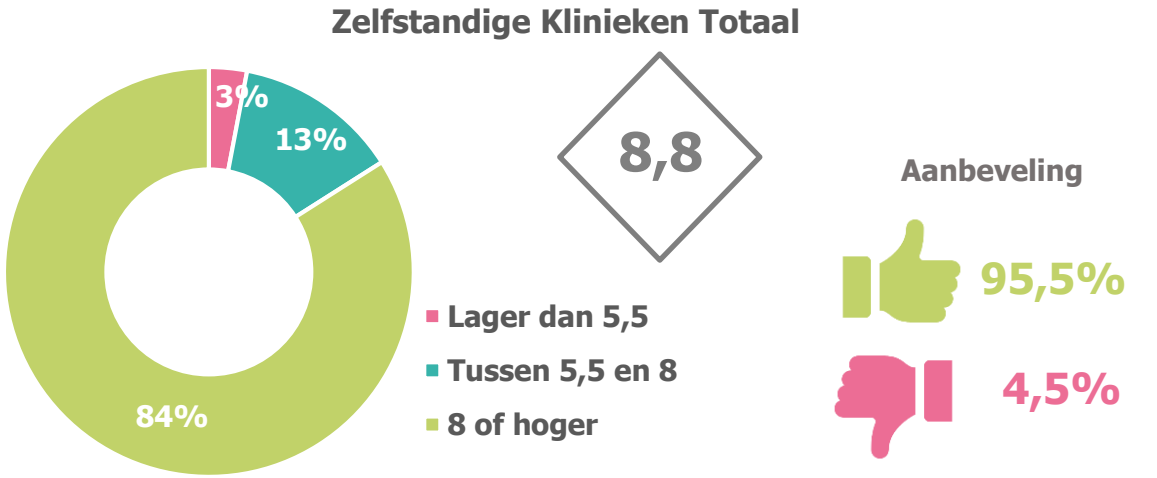
De organisaties van Zelfstandige Klinieken Nederland zijn in de loop der jaren op de volgende onderdelen beoordeeld:

- Het (voorlopige) effect van de **behandeling**
- De mate van **informatie** die men heeft gekregen
- De mate waarin de zorgverlener(s) **luisteren**
- De manier waarop men behandeld wordt door **medewerkers**
- De **accommodatie** (gebouw, voorzieningen, omgeving)
- Het maken van een **afspraken**
- De **deskundigheid** van zorgverlener(s)
- De begrijpelijkheid van de **uitleg** van de zorgverlener(s)
- De mate waarin **voor- en nadelen** van behandeling of operatie verteld zijn
- De mogelijkheid om **samen te beslissen** met zorgverlener(s) welke zorg of behandeling men krijgt
- De **samenwerking** tussen zorgverlener(s)

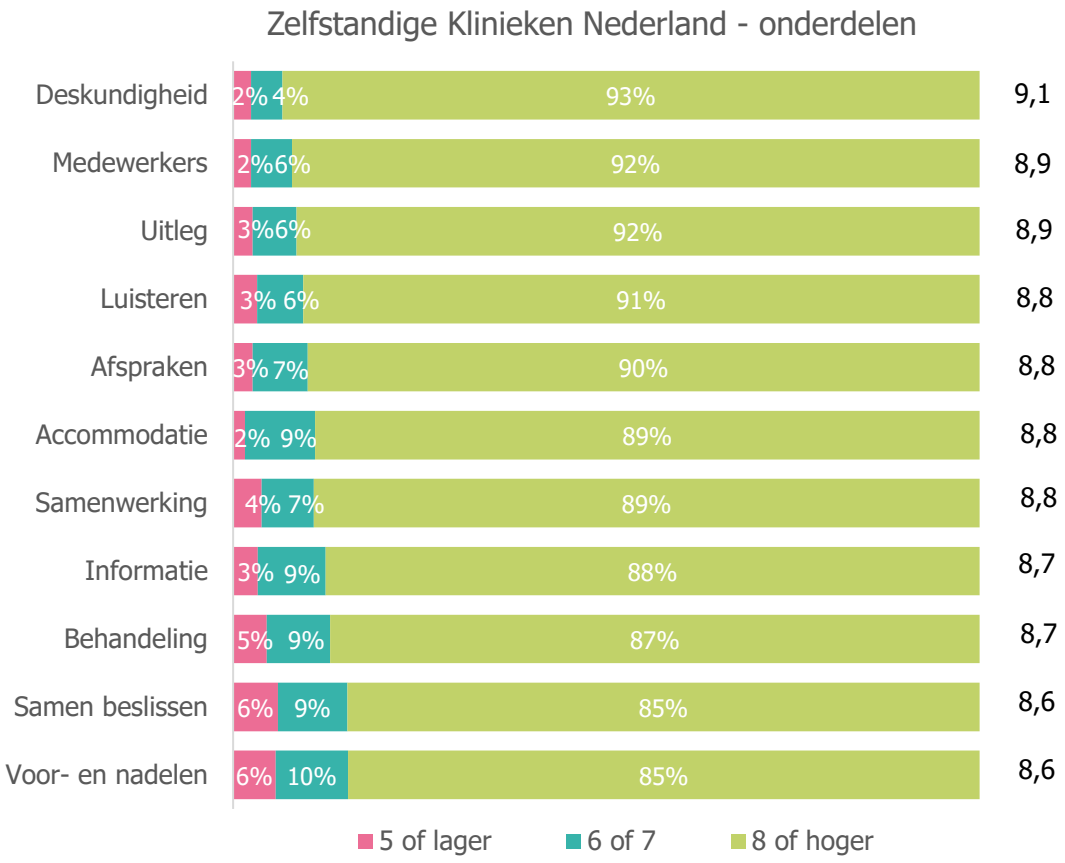
Een gemiddelde beoordeling van al deze onderdelen samen vormt de totale score. Er is hierbij een indeling gemaakt in 3 groepen:

- De groep die een cijferlager dan een 5,5 geeft
- De groep die een cijfer geeft tussen 5,5 en 8
- De groep die een 8 of hoger geeft.

Gemiddeld krijgen leden van Zelfstandige Klinieken Nederland een 8,8 op ZorgkaartNederland; 84% geeft een 8 of hoger. Verder beveelt 95,5% de betreffende locatie waar men zorg heeft gehad aan.

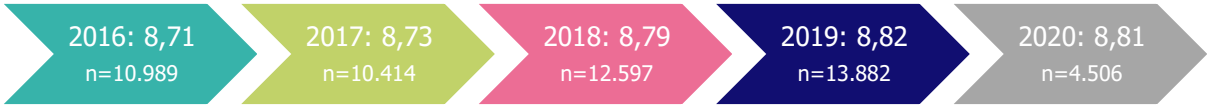


Ook de diverse onderdelen worden goed gewaardeerd; de cijfers variëren van een 8,6 (voor samen beslissen met de zorgverlener en bespreken van voor- en nadelen van behandeling) tot een 9,1 (voor deskundigheid).



2.2 Waardering in de tijd

Van de totale beoordeling van organisaties van Zelfstandige Klinieken Nederland is een vergelijking in de tijd gemaakt. Te zien is te zien dat het gemiddelde totaalcijfer vrij stabiel is door de jaren heen, met cijfers tussen 8,7 en 8,8.



Op onderdeelniveau is meer variatie te zien. De vragenlijst is halverwege 2018 aangepast. Hierdoor komen enkele onderdelen niet elk jaar terug. Omdat de diagnostische centra dit jaar ook meegenomen zijn, zijn er vanaf 2019 nu ook cijfers voor de onderdelen informatie, medewerkers, accommodatie en afspraken. In tegenstelling tot de andere klinieken en centra in deze rapportage bevat de vragenlijst van diagnostische centra bevat namelijk deze onderdelen. Het aantal waarderingen is flink lager dan bij de overige onderdelen, maar hoog genoeg om hier te tonen.

Bij de diverse onderdelen is sprake van een stijging door de jaren, met uitzondering van het onderdeel behandeling ("Hoe beoordeelt u het (voorlopige) effect van uw behandeling?").

	2016	2017	2018	2019	2020
Behandeling	8,8	8,8	8,6	8,6	8,5
Informatie	8,6	8,6	8,8	9,1	9,2
Luisteren	8,7	8,7	8,9	9,0	9,0
Medewerkers	8,8	8,8	9,0	9,2	9,3
Accommodatie	8,7	8,7	8,8	9,0	9,2
Afspraken	8,7	8,7	8,9	9,2	9,3
Deskundigheid			9,0	9,1	9,1
Uitleg			8,9	8,9	8,9
Voor- en nadelen			8,6	8,6	8,7
Samen beslissen			8,5	8,6	8,7
Samenwerking			8,8	8,8	8,7

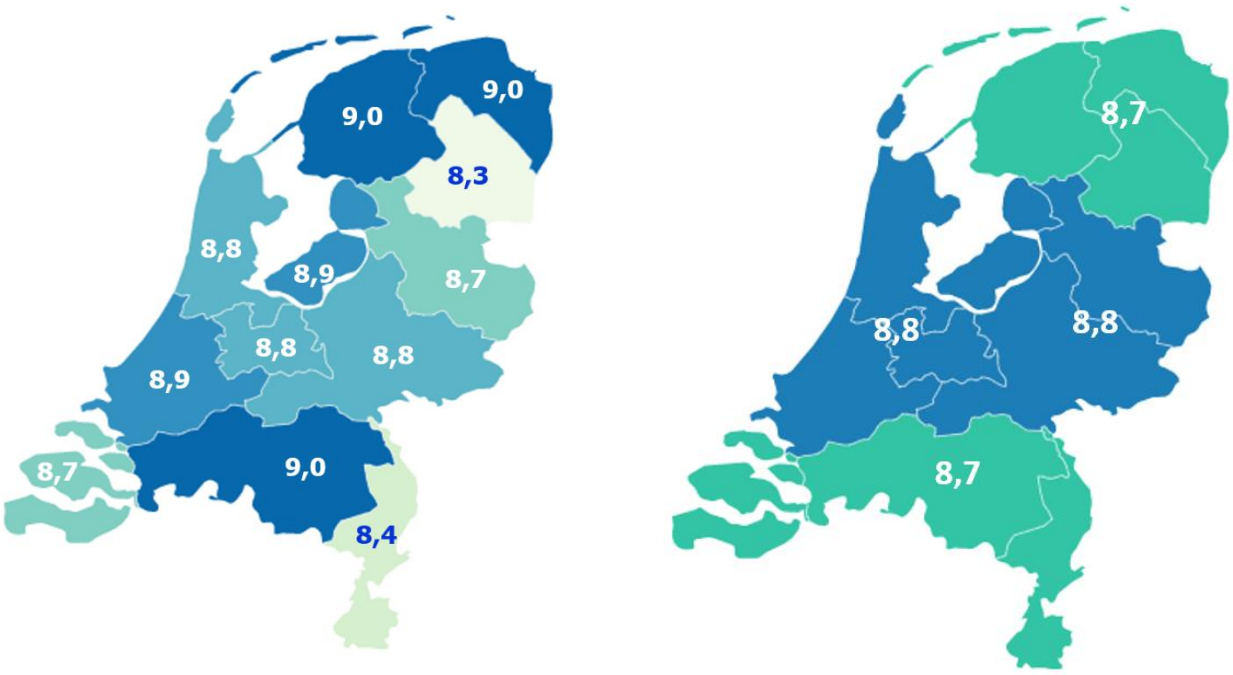
2.3 Waardering naar provincie en regio

De resultaten van Zelfstandige Klinieken Nederland zijn ook uitgesplitst naar provincie en regio. De gemiddelde cijfers zijn allemaal hoog en liggen boven de 8.

Op provincieniveau worden de locaties in Drenthe en Limburg relatief het laagst gewaardeerd met een 8,3 en een 8,4. Friesland, Groningen en Noord-Brabant scoren met een 9,0 het hoogst.

Op regioniveau is er nauwelijks verschil. Regio Noord en Zuid scoren een 8,7, regio Oost en West een 8,8.

Waardering naar provincie en regio



2.4 Waardering per aandoening

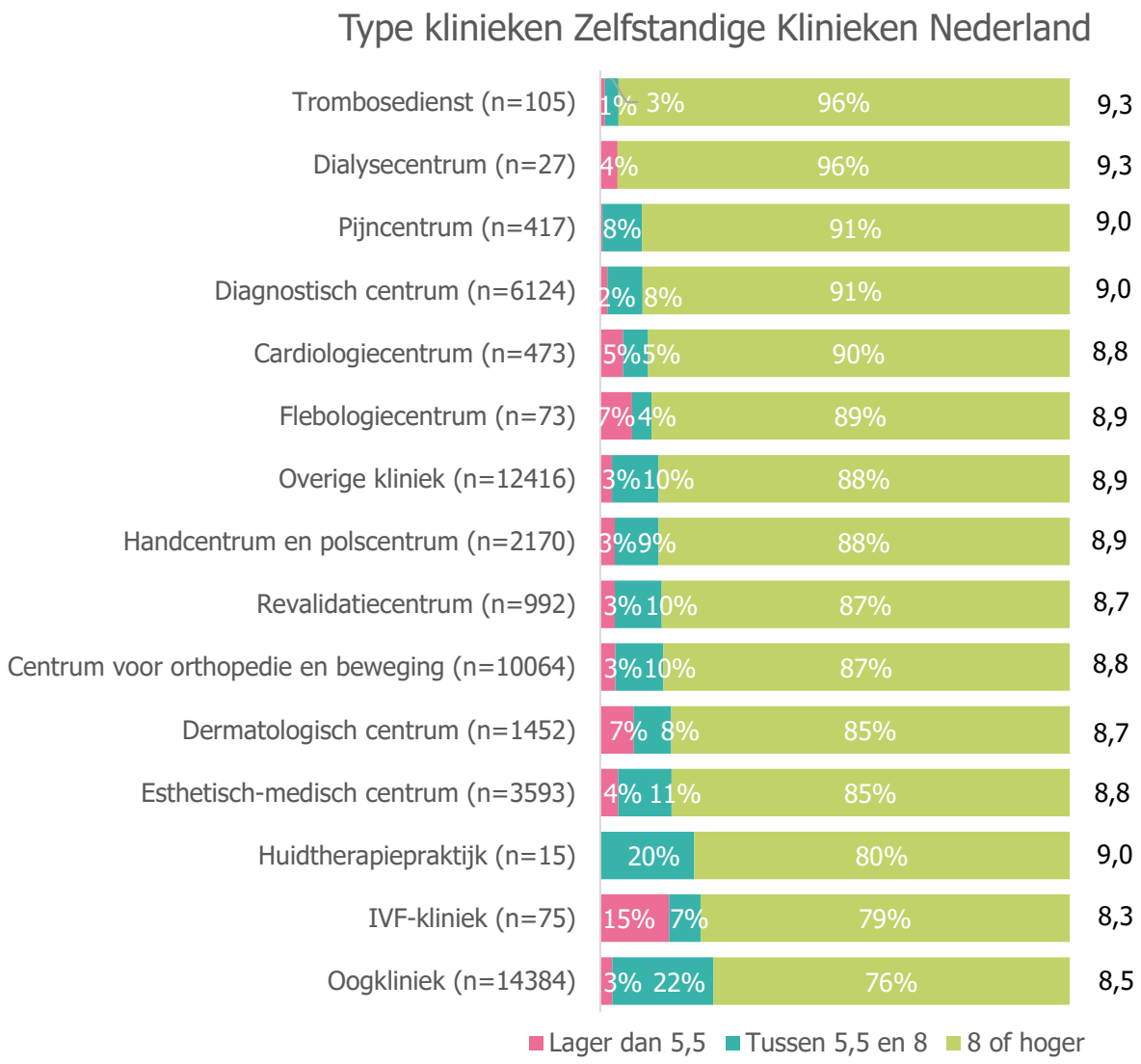
In de waarderingen op ZorgkaartNederland kunnen patiënten aangeven voor welke aandoening zji behandeld zijn. Dit is echter geen verplichte vraag. Er is een overzicht gemaakt van aandoeningen die behandeld zijn in de aangesloten organisaties van Zelfstandige Klinieken Nederland met bijbhorende totale waardering van de zorg.
Onderstaande grafiek toont de waarderingen bij aandoeningen die minstens 100 keer terugkomen op ZorgkaartNederland. Uit de resultaten blijkt dat de zorg bij een heupvervanging en bij borstkanker met een 9,2 het hoogst gewaardeerd worden. Onderaan de lijst staat de zorg rondom oogontsteking, maar met gemiddeld een 8,2 ook hoog gewaardeerd.

Aandoeningen behandeld bij Zelfstandige Klinieken Nederland

Heupvervanging (n=1380)	9,2	Hart- en vaatziekten (n=228)	8,8
Borstkanker (n=402)	9,2	Blaasverzakking (n=285)	8,8
Knievervanging (n=1935)	9,1	Kniebandletsel (n=1043)	8,8
Borstvergroting (n=605)	9,1	Moedervlekken (n=125)	8,8
Darmkanker (n=658)	9,1	Enkelbandletsel (n=173)	8,8
Maag-darmbloeding (n=176)	9,1	Aandoeningen bij de man - overig (n=215)	8,8
Aambeien (n=222)	9,1	Blaasontsteking (n=154)	8,8
Dikkedarmkanker (n=470)	9,0	Rugpijn (n=680)	8,8
Prikkelbare darm (n=211)	9,0	Gewrichtsaandoeningen (n=151)	8,7
Spijsverteringsaandoeningen (n=451)	9,0	Baarmoederverzakking (n=260)	8,7
Botbreuken (n=139)	9,0	Prostaatontsteking (n=104)	8,7
Artrose (n=323)	9,0	RSI (n=153)	8,7
Huidkanker (n=262)	9,0	Staar (n=4565)	8,7
Borstverkleining (n=417)	9,0	Plasproblemen (n=107)	8,7
Carpaletunnelsyndroom (n=464)	9,0	Urineverlies (n=164)	8,7
Meniscusletsel (n=314)	9,0	Neuropathieën (n=107)	8,7
Rughernia (n=1574)	8,9	Overige aandoeningen (n=869)	8,6
Complex Regionaal Pijn Syndroom (n=259)	8,9	Huidaandoeningen (n=694)	8,6
Prostaatkanker (n=373)	8,9	Gewrichtspijn (n=122)	8,6
Chronische pijn (n=589)	8,9	Netvliesloslating (n=135)	8,6
Hartritmestoornissen (n=197)	8,9	Spataders (n=634)	8,6
Botaandoeningen (n=688)	8,9	Burn-out (n=134)	8,6
Aandoeningen bij de vrouw - overig (n=245)	8,8	Oogaandoeningen (n=2176)	8,5
Prostaatvergroting (n=1309)	8,8	Maculadegeneratie (n=563)	8,5
Neusaandoeningen (n=148)	8,8	Eczeem (n=120)	8,4
Ooraandoeningen (n=101)	8,8	Reuma (n=102)	8,4
Peesontsteking (n=478)	8,8	Glaucoom (n=1019)	8,3
Neurologische aandoeningen (n=114)	8,8	Diabetes (n=534)	8,3
Nekhernia (n=211)	8,8	Oogontsteking (n=375)	8,2

2.5 Waardering per type kliniek

De waarderingen van Zelfstandige Klinieken Nederland zijn hieronder uitgesplitst naar type kliniek die men heeft bezocht. Per kliniek is weergegeven hoe tevreden men hierover is. De aantallen voor flebologiecentra, dialysecentra en huidtherapiepraktijken zijn relatief laag, waardoor deze resultaten indicatief zijn. Het aantal waarderingen voor tandartsenpraktijken en fysiotherapiepraktijken is minder dan 10 en is daarom niet in dit overzicht meegenomen.

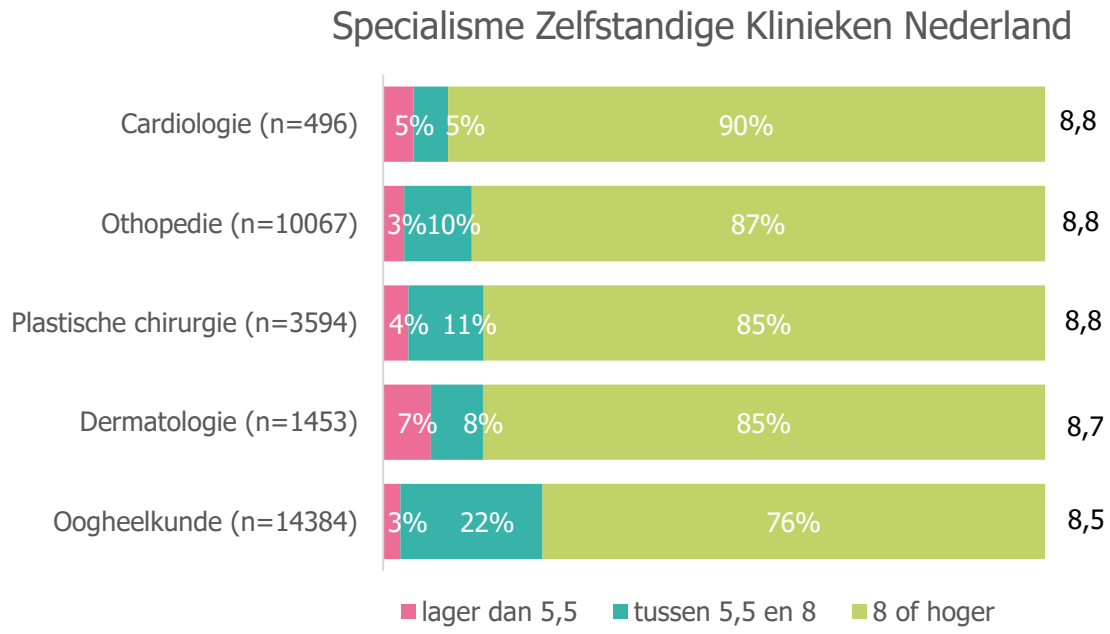


2.6 Waarderingen per specialisme

Op ZorgKaartNederland kunnen patiënten aangeven op welke afdeling zij behandeld zijn. Dit is echter niet verplicht. Met behulp van deze resultaten kunnen de resultaten naar specialisme in kaart worden gebracht. Dit is gedaan voor de top 5 specialismen: Cardiologie, Dermatologie, Oogheelkunde, Orthopedie en Plastische Chirurgie.

Voor deze analyse is naast de beschikbare informatie over de afdeling waar men behandeld is, ook gekeken naar het type specialistische centra. Dit leidt tot de volgende combinatie van gegevens:

1. Cardiologie: waarderingen met specialisme 'cardiologie' en waarderingen van cardiologiecentra;
2. Dermatologie: waarderingen met specialisme 'dermatologie' en waarderingen van dermatologische centra;
3. Oogheelkunde: waarderingen met specialisme 'oogheelkunde' en waarderingen van oogklinieken;
4. Orthopedie: waarderingen met specialisme 'orthopedie' en waarderingen van centra voor orthopedie en beweging;
5. Plastische chirurgie: waarderingen met specialisme 'plastische chirurgie' en waarderingen van esthetisch medische centra.



Alle specialismen worden erg goed gewaardeerd, alleen de een nog beter dan de ander. Zo krijgt 90% van de waarderingen van cardiologie een 8 of hoger en wordt hiervoor gemiddelde een 8,8 gegeven. Voor het specialisme oogheelkunde geeft 76% een 8 of hoger en is de waardering gemiddeld een 8,5.

2.7 Top 10 best en slechtst gewaardeerde locaties

Van de in totaal 332 locaties van Zelfstandige Klinieken Nederland, hebben 184 locaties minstens 30 waarderingen. Van deze locaties is gekeken naar de 10 hoogst scorende en de 10 laagst scorende locaties. Hieronder is weergegeven hoe deze groepen scoren en om welke aantallen het gaat.

Top 10 locaties	**Gemiddeld 9,5** **Waarderingen tussen 9,4 en 9,7** **Totaal 1475 waarderingen**
Middenmoot	**Gemiddeld 8,9** **Waarderingen tussen 8,1 en 9,4** **Totaal 48691 waarderingen**
Bottom 10 locaties	**Gemiddeld 7,5** **Waarderingen tussen 6,9 en 8** **Totaal 470 waarderingen**

2.8 Wat gaat goed en wat kan beter?

In de rapportage van 2019 is een uitgebreide analyse gedaan van de toelichtingen die bij positief en negatief gewaardeerde organisaties worden gegeven.
Omdat hier na een jaar niet ineens veel in verandert, is ervoor gekozen om alleen de toelichtingen van de nieuwste waarderingen te bekijken, dus de waarderingen na 1 april 2019. Er is hierbij een onderscheid gemaakt in organisaties die een 5,5 of lager krijgen en organisaties die met een 8 of hoger beoordeeld worden.

Punten die bij positief gewaardeerde organisaties naar voren komen:

- Patiënten worden vriendelijk behandeld
- De behandeling wordt vaak goed beoordeeld
- Men wordt snel geholpen
- Zorgverleners nemen de tijd voor de patiënten
- De uitleg is helder en duidelijk
- Zorgverleners zijn deskundig.

Punten die bij minder positief gewaardeerde organisaties naar voren komen:

- De wachttijden voor afspraken zijn lang
- Patiënten blijven vaak met vragen zitten, krijgen onvoldoende informatie
- Er is onvoldoende tijd en aandacht
- Patiënten blijven vaak met klachten zitten, of krijgen geen/onvoldoende reactie op hun klachten
- Er wordt frequent gesproken over pijn na de behandeling en lang daarna.

Op de volgende pagina volgen enkele positieve en negatieve quotes.

Positieve quotes

"Zeer tevreden over de snelle beschikbare data en geen uitloop in de kliniek. Hierdoor wordt je snel geholpen en kan je snel weer verder."
"Zeer deskundige arts, die zijn patiënt goed aanvoelt en voorlicht. Een röntgenfoto is snel gemaakt, meteen de uitslag en plan. Heupoperatie in Amstelveen, goed parkeren, goed geschoold personeel. De operatie op zich ging heel gemoedelijk, werd goed begeleid. Kreeg goede uitleg en droog oefenen van te voren met krukken met de fysiotherapeut. Goede aanpassing in medicatie waar ik niet tegen kon. Kreeg van de arts een begeleidende app, die heel goed werkte."
"Prima geholpen. Duidelijke uitleg, heel vriendelijke verpleging, arts en verzorging. Je kunt merken dat de verpleging beter (efficiënter) georganiseerd is dan in een ziekenhuis waardoor alles relaxter en persoonlijker wordt. Alleen op een kamer (met eigen badkamer) is na een operatie ook zo veel fijner dan op een ziekenhuiszaal. Heel tevreden over."
"Zeer deskundige organisatie, zowel voor, tijdens en na de behandeling word er goed naar de patiënt geluisterd, zowel door de arts als de verpleegkundige. Ook zeer goede after care wanneer je belt met een vraag."
"Binnen een jaar tijd drie keer geopereerd (eerste keer waren het zelfs drie ingrepen aan een elleboog/hand) en allemaal prettig verlopen en een goed herstel. De arts nam de tijd voor mijn vragen en legde uit wat er ging gebeuren, ook tijdens de operaties. Verder goed opgevangen door overig personeel. Werd op mijn gemak gesteld. Waardoor alles prima verliep. Ook nazorg fijn, dat er nog even wordt gebeld om te vragen hoe het met je gaat. Ging niet alleen om carpaal tunnel en triggerfingers, maar ook elleboogzenuw en artrose pols."

Negatieve quotes

"Maanden pijn gehad! Nu na een seconde opinion bij een andere tandarts blijk ik een breuk te hebben door het trekken van de verstandskies. Hierdoor kamp ik nu met een ontsteking en is de kies ernaast kapot en moet ik naast een wortelkanaalbehandeling een kroon. Dit gaat mij dus 1200 euro kosten.. Niet blij dus!"
"Behandelend oogarts had weinig oor voor mijn vragen. Na 8 maanden nog geen diagnose. De gevraagde doorverwijzing naar het oogziekenhuis Rotterdam kreeg ik pas na 6 weken. Zeer onbeleefd en opdringerig, vooral het personeel, en de administratie is een warboel. Kortom ga er nooit meer heen."
"Tijdens de ingreep werd ik behandeld als een nummertje. Het moest allemaal zo snel mogelijk en ik kreeg totaal geen uitleg. Ik moest naar alles vragen. Ook na de behandeling werd ik telefonisch onaardig te woord gestaan."
"Tot 2 keer aan toe meegemaakt dat de arts niet aan het luisteren was naar mijn verhaal/ klachten. Dit weet ik door de vragen die ze stelde, hierdoor heb ik de praktijk steeds verlaten met nog meer vragen en onduidelijkheden over mijn klachten - wat resulteerde in een herhaalconsult = meer rekeningen die gedeclareerd zijn voor zorg die in één sessie getackeld hadden kunnen worden. Ik heb betaald voor iets wat ik niet gekregen heb, erg spijtig dit."
"Ik ben nog niet geopereerd, maar sta al bijna 8 maanden op de wachtlijst. Terwijl er geen wachtlijst zou zijn volgens mijn zorgverzekering en de informatie die ik kreeg tijdens de informatiedag in januari. Ik werd plotseling zonder enig overleg in een individueel voortraject geplaatst en de wachttijd was ineens 4 maanden. Het werden er 5. Daarna nog veel mis gegaan. Er is zeer weinig kennis over medicatie. Afspraken worden niet nagekomen. Tja, al met al nu nog wachten op de operatie, wanneer dit ook mag zijn. Ook daar houden ze zich niet aan afspraken!!"

3 Verschillen in medisch specialistische zorg

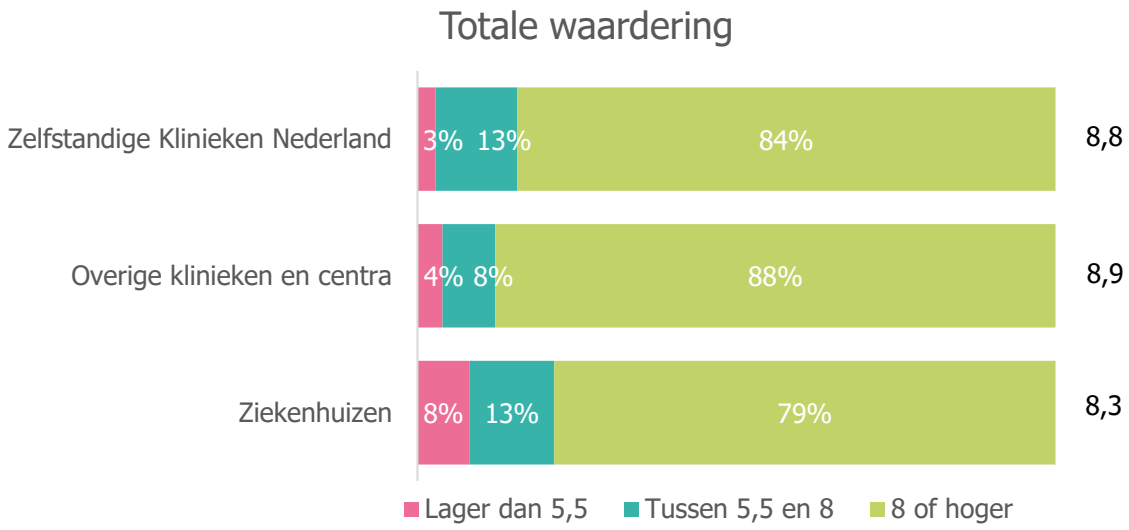
3.1 Waardering op totaal- en onderdeelniveau

De medisch specialistische organisaties van Zelfstandige Klinieken Nederland zijn vergeleken met twee andere groepen binnen de medisch specialistische zorg, namelijk overige medisch specialistische klinieken & centra en ziekenhuizen. De diagnostische centra zijn hierbij ook meegenomen. Om de vergelijking zo zuiver mogelijk te houden zijn enkele klinieken van ZKN buiten beschouwing gelaten, omdat ze niet onder medisch specialistische zorg vallen. Het gaat hier om de volgende type klinieken:

- Huidtherapiecentrum
- IVF-kliniek
- Fysiotherapiepraktijk
- Tandartsenpraktijk
- Trombosedienst.

In totaal blijven er 52.185 waarderingen over van Zelfstandige Klinieken Nederland.

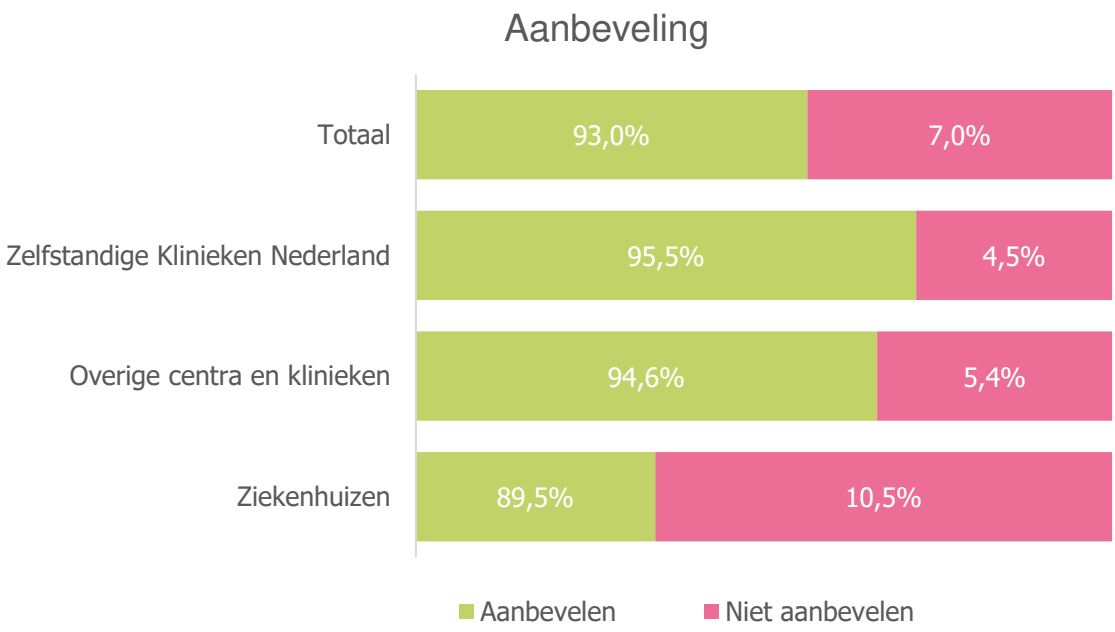
In onderstaande grafiek zijn de totale waarderingen per groep weergegeven. Te zien is dat de groep overige klinieken & centra de hoogste waardering krijgen met gemiddeld een 8,9 en 88% die een 8 of hoger geeft. Zelfstandige Klinieken Nederland komt op een tweede plaats met een gemiddelde van 8,8 en 84% die een 8 of hoger geeft. Ziekenhuizen komen op de laatste plaats met gemiddeld een 8,3 en 79% die een 8 of hoger geeft.



In onderstaande tabel zijn de cijfers uitgesplitst voor de verschillende onderdelen die op ZorgkaartNederland uitgevraagd worden. Te zien is dat de overige klinieken & centra op bijna alle onderdelen het hoogst scoren. Wel liggen de cijfers van ZKN en de overige klinieken op verschillende onderdelen heel dicht bij elkaar. Ziekenhuizen scoren over de gehele linie het laagst.

	Zelfstandige Klinieken Nederland	Overige klinieken & centra	Ziekenhuizen
Behandeling	8,67	8,84	8,38
Informatie	8,68	8,84	8,11
Luisteren	8,83	8,95	8,35
Medewerkers	8,88	9,08	8,45
Accommodatie	8,76	8,88	8,22
Afspraken	8,75	8,88	8,16
Deskundigheid	9,06	9,04	8,72
Uitleg	8,92	8,95	8,61
Voor- en nadelen	8,62	8,66	8,38
Samen beslissen	8,60	8,69	8,27
Samenwerking	8,79	8,77	8,42

Het percentage patiënten dat de organisaties van Zelfstandige Klinieken Nederland aanbeveelt, is met 96% het hoogst. De overige klinieken en centra worden door 95% aanbevolen. Tot slot beveelt 90% het ziekenhuis waar men behandeld is aan.



3.2 Waarderingen per aandoening

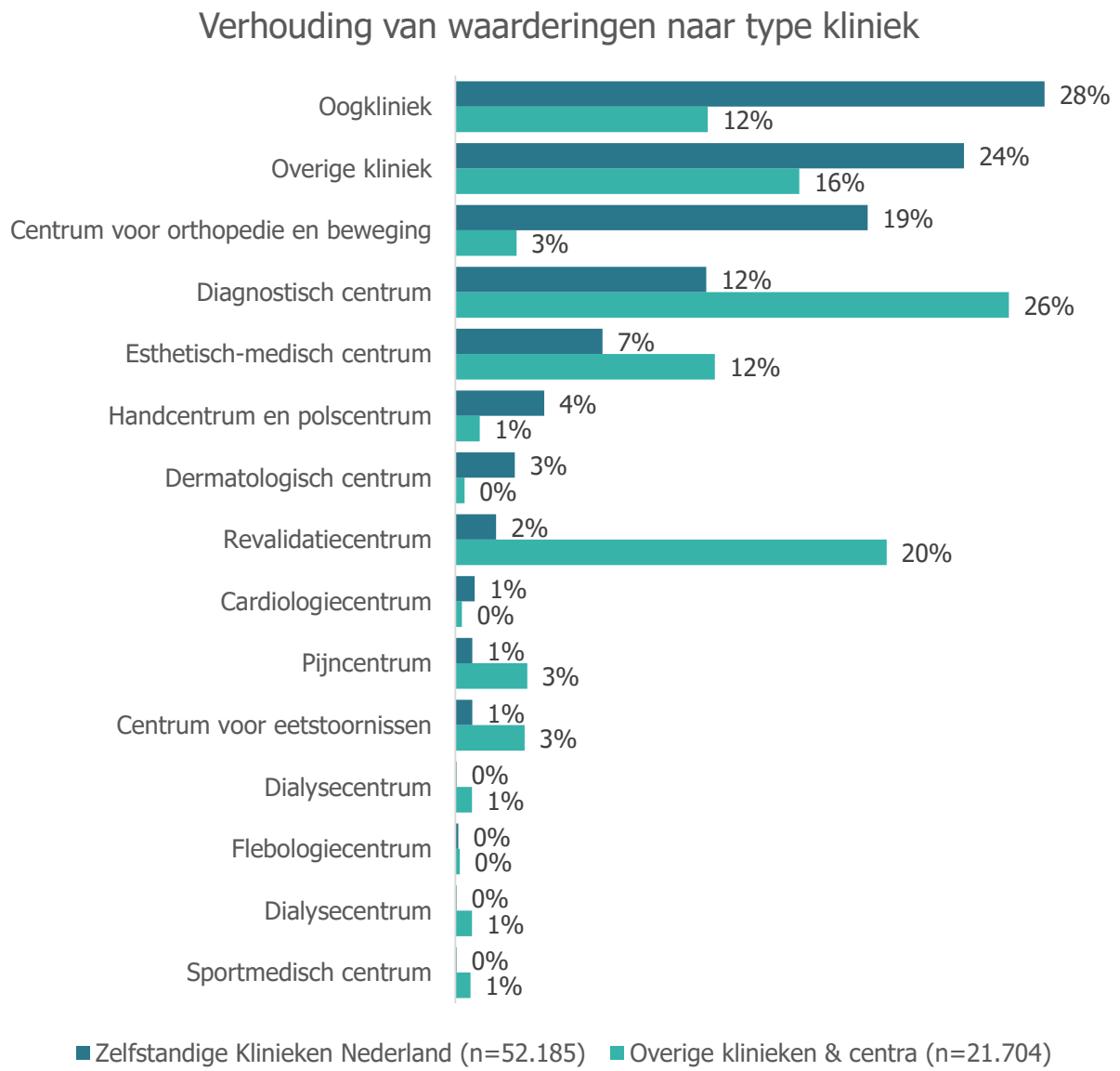
Voor de aandoeningen waarover voldoende (=tenminste 100) waarnemingen zijn, is een vergelijking gemaakt naar type medisch specialistische zorg die men heeft gehad. In onderstaande tabel is een totaaloverzicht opgenomen. Sommige cellen zijn leeg als gevolg van onvoldoende waarderingen. De gemiddelde waarderingen zijn voor alle drie de groepen over de gehele linie hoog.
Zelfstandige Klinieken Nederland worden op alle betreffende aandoeningen, met uitzondering van reuma en staar, beter gewaardeerd dan ziekenhuizen. Voor de overige klinieken en centra geldt dat er vaak onvoldoende waarderingen zijn om een goede vergelijking te maken. Daar waar wel vergeleken kan worden, is te zien dat deze organisaties vaak het beste gewaardeerd worden.

	ZKN	Overige centra en klinieken	Ziekenhuizen
Baarmoederverzakking	8,74		8,71
Blaasontsteking	8,76		8,15
Borstkanker	9,17		8,68
Borstvergroting	9,12	9,18	
Borstverkleining	8,99	9,44	8,68
Botaandoeningen	8,86	8,94	8,41
Botbreuken	9,00		7,85
Carpaletunnelsyndroom	8,98		8,57
Chronische pijn	8,86	8,77	7,79
Complex Regionaal Pijn Syndroom (CRPS)	8,89		8,38
Darmkanker	9,09		8,77
Diabetes	8,32	9,33	8,11
Dikkedarmkanker	9,04		8,82
Gewrichtsaandoeningen	8,74		8,30
Gewrichtspijn	8,61		7,77
Glaucoom	8,33	8,27	
Hart- en vaatziekten	8,80	9,20	8,47
Hartritmestoornissen	8,83	9,16	8,33
Heupvervanging	9,20	8,96	8,85
Huidaandoeningen	8,64	9,28	8,25

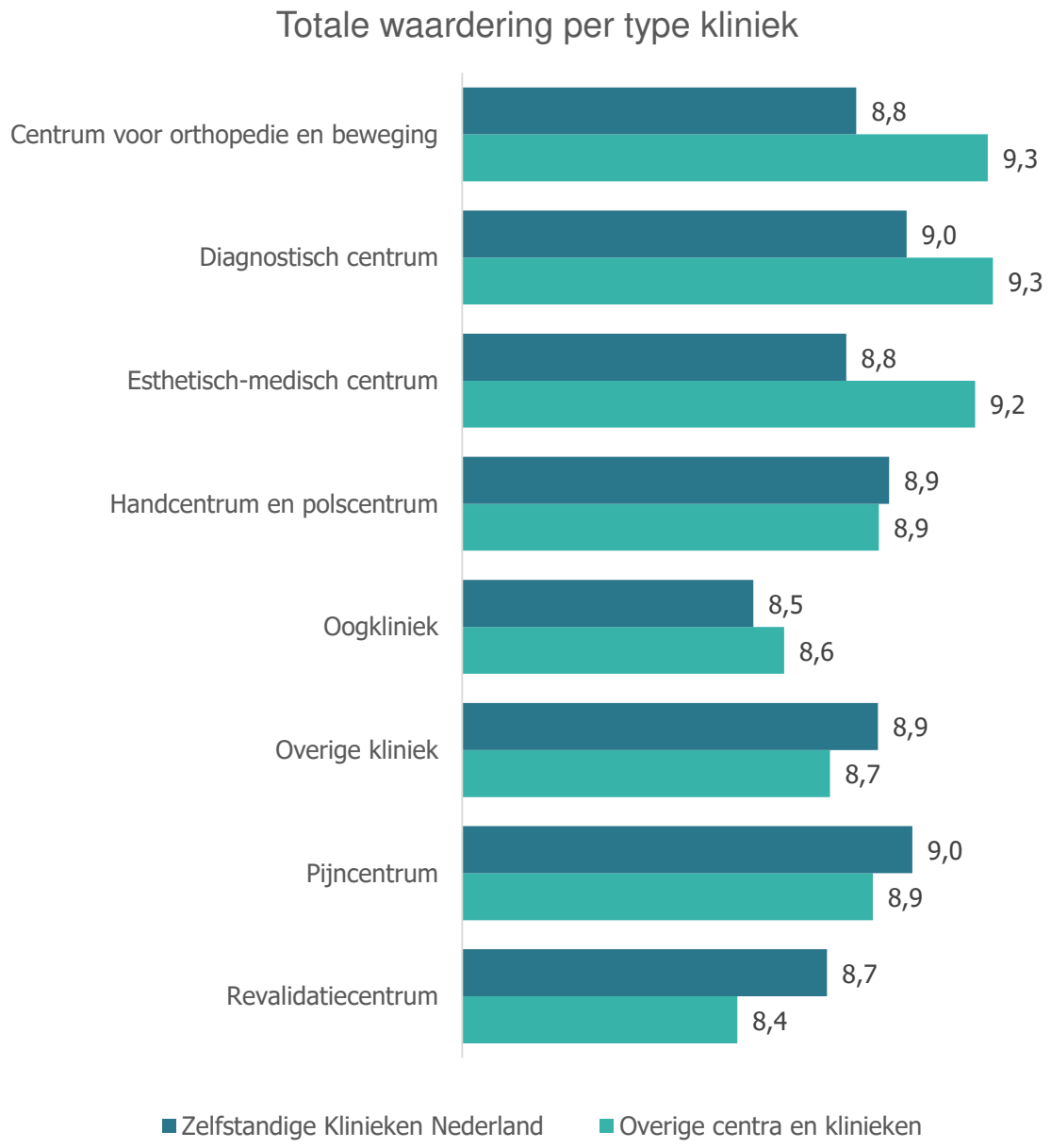
	ZKN	Overige centra en klinieken	Ziekenhuizen
Huidkanker	8,99		8,69
Kniebandletsel	8,80	9,03	8,30
Knievervanging	9,12	9,22	8,81
Maag-darmbloeding	9,07		8,45
Meniscusletsel	8,97		8,73
Nekhernia	8,81		8,12
Neurologische aandoeningen	8,82		7,92
Neuropathieën	8,65		7,70
Neusaandoeningen	8,84		8,50
Oogaandoeningen	8,53	8,88	8,04
Ooraandoeningen	8,84		8,62
Overige aandoeningen	8,65	8,45	8,04
Prikkelbare darm	9,02		8,29
Prostaatkanker	8,87		8,63
Prostaatvergroting	8,85	9,39	8,83
Reuma	8,36		8,40
Rughernia	8,95	8,91	8,18
Rugpijn	8,75	8,82	8,11
Spataders	8,61		8,33
Spijsverteringsaandoeningen	9,01	9,27	7,92
Staar	8,71	8,82	8,79

3.3 Waardering per type kliniek

Er is een uitsplitsing gemaakt naar verschillende typen medische klinieken en centra waarover patiënten een waardering hebben achter gelaten. Hierbij is onderscheid gemaakt naar organisaties van Zelfstandige Klinieken Nederland en overige klinieken en centra. Bij Zelfstandige Klinieken Nederland zijn relatief veel waarderingen van oogklinieken, overige klinieken en centra voor orthopedie en beweging. Bij overige klinieken en centra zijn diagnostische centra en revalidatiecentra oververtegenwoordigd in de waarderingen.



In onderstaande grafiek zijn de waarderingen per type kliniek op een rijtje gezet. Dit is alleen gedaan voor de klinieken met voldoende waarderingen (n ≥ 100).
Er zijn verschillen tussen organisaties aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland en de overige klinieken en centra. Hoewel de verschillen niet bij elk type kliniek even groot zijn, is te zien dat de pijncentra, revalidatiecentra en de overige klinieken van Zelfstandige Klinieken Nederland (iets) beter scoren. De centra voor orthopedie en beweging, de diagnostische centra en de esthetisch-medische centra van Zelfstandige Klinieken Nederland scoren lager dan die behorende bij de overige klinieken en centra.

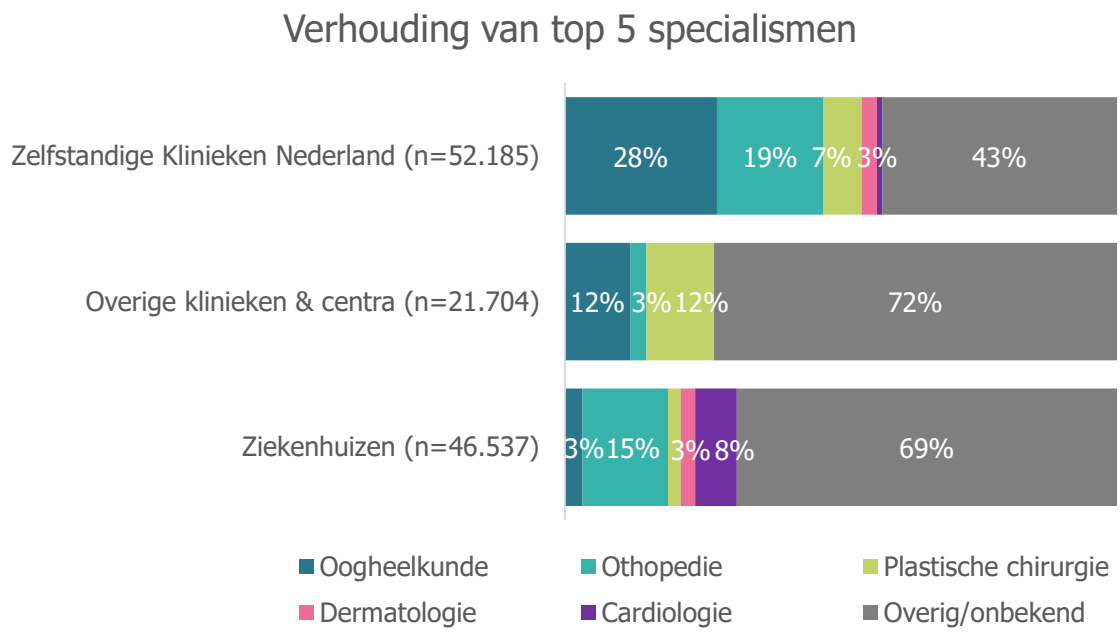
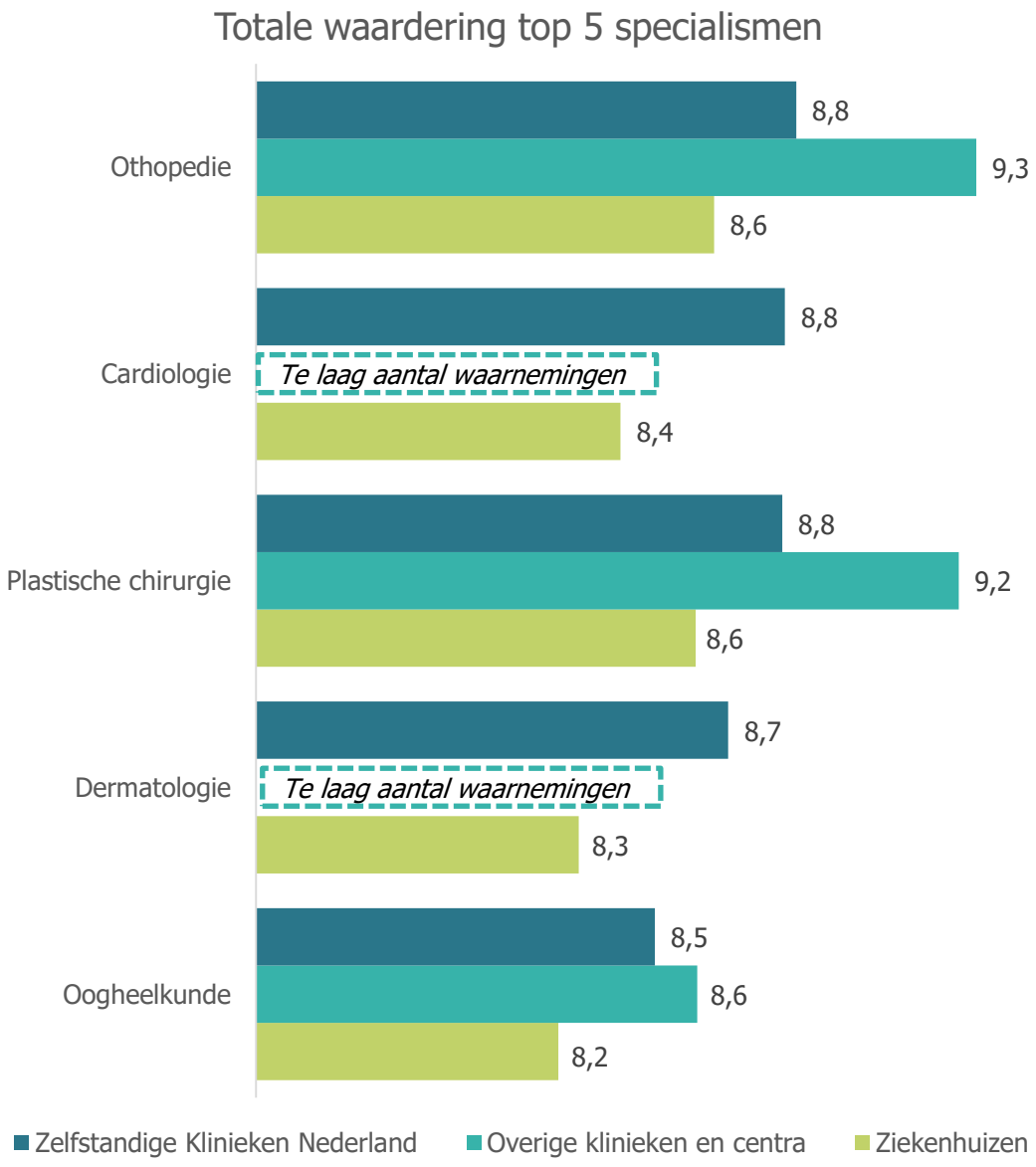


3.4 Waardering per specialisme

In deze paragraaf wordt gekeken naar verschillen tussen de typen organisaties voor wat betreft de top 5 specialismen: Cardiologie, Dermatologie, Oogheelkunde, Orthopedie en Plastische Chirurgie. Zoals in paragraaf 2.6 ook aangegeven, zijn voor deze analyse de volgende waarderingen gebruikt:

1. Dermatologie: waarderingen met specialisme 'dermatologie' en waarderingen van dermatologische centra;
2. Oogheelkunde: waarderingen met specialisme 'oogheelkunde' en waarderingen van oogklinieken;
3. Orthopedie: waarderingen met specialisme 'orthopedie' en waarderingen van centra voor orthopedie en beweging;
4. Plastische chirurgie: waarderingen met specialisme 'plastische chirurgie' en waarderingen van esthetisch medische centra.;
5. Cardiologie: waarderingen met specialisme 'cardiologie' en waarderingen van cardiologiecentra.

In onderstaande figuur is per type organisatie de vertegenwoordiging van specialismen weergegeven. Er is echter ook een relatief groot deel van de waarderingen die ofwel over een ander specialisme gaan of waarvan dit onbekend is. De verhoudingen kunnen in werkelijkheid dus anders liggen. Uiteindelijk blijven er wel voldoende waarderingen over om rapportcijfers te tonen, met uitzondering van het aantal waarderingen met specialisme cardiologie en dermatologie bij de overige klinieken en centra.



Een uitsplitsing naar waardering van de top 5 specialismen laat zien dat Zelfstandige Klinieken Nederland de hoogste waardering krijgt voor cardiologie en dermatologie. De andere 3 specialismen worden bij de overige klinieken en centra het beste gewaardeerd. Ziekenhuizen krijgen over de gehele linie de laagste waardering.