

## **Rapport meldactie 'Cosmetische behandelingen'**

**S. Harnas, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland**  
**R. Kranenburg, beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland**  
**J. Solleveld Olthof, senior projectleider/ beleidsadviseur Patiëntenfederatie Nederland**

**Oktober 2017**

## **COLOFON**

### **Patiëntenfederatie Nederland**

Postbus 1539  
3500 BM Utrecht  
Churchillaan 11  
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03  
Email: [info@patientenfederatie.nl](mailto:info@patientenfederatie.nl)  
Website: [www.patientenfederatie.nl](http://www.patientenfederatie.nl)

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, oktober 2017

## Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Cosmetische behandelingen' .....	4
1.1	Interpreteren van de resultaten .....	4
1.2	Opzet vragenlijst .....	4
2	Profiel deelnemers.....	5
3	Resultaten.....	6
3.1	Cosmetische behandeling niet vergoed .....	6
3.1.1	De groep.....	6
3.1.2	Soort behandeling .....	7
3.1.3	Algemene feedback .....	9
3.1.4	Keuze behandelaar.....	11
3.1.5	Informatievoorziening.....	13
3.1.6	Complicaties.....	14
3.1.7	Na de behandeling .....	15
3.1.8	Tevredenheid behandeling .....	17
3.2	Cosmetische behandeling vergoed .....	18
3.2.1	De groep.....	20
3.2.2	Soort behandeling .....	21
3.2.3	Algemene feedback .....	23
3.2.4	Keuze behandelaar.....	25
3.2.5	Informatievoorziening.....	27
3.2.6	Complicaties.....	28
3.2.7	Na de behandeling .....	29
3.2.8	Tevredenheid behandeling .....	31
4	Conclusies en aanbevelingen .....	33
4.1	Conclusies .....	33
4.2	Aanbevelingen.....	34

## **1 Meldactie 'Cosmetische behandelingen'**

Van 5 september t/m 2 oktober 2017 liep de meldactie 'Cosmetische behandelingen'. De vragenlijst is uitgezet onder het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland (+/- 25.000 leden) en onder de aandacht gebracht via de Facebook pagina van Patiëntenfederatie Nederland.

Met deze meldactie willen wij inzicht krijgen in de ervaringen van mensen die een cosmetische behandeling wel of niet vergoed hebben gekregen via de zorgverzekering. Wordt er verschil in zorg ervaren tussen deze twee groepen?

Vanuit het veld worden verschillende signalen gehoord dat er meer problemen worden ervaren bij niet vergoede cosmetische behandelingen.

De input vanuit deze meldactie zal onder meer worden gebruikt bij het opstellen van het Kwaliteitskader Cosmetische Geneeskunde.

### *Kwaliteitskader Cosmetische Geneeskunde*

Patiëntenfederatie Nederland is betrokken bij de ontwikkeling van een Kwaliteitskader Cosmetische Geneeskunde dat bijdraagt aan het waarborgen van de kwaliteit en de veiligheid van de cosmetische zorg voor de cliënt.

Op verzoek van de minister van VWS beschrijft het Zorginstituut Nederland samen met alle betrokken partijen bij cosmetische geneeskunde wat wordt verstaan onder goede cosmetische zorg. Na de vaststelling van het inhoudelijke kwaliteitskader zal in samenspraak met partijen een addendum (toevoeging) met bekwaamheidseisen van uitvoerders van cosmetische zorg worden opgesteld.

### **1.1 Interpreteren van de resultaten**

De groep deelnemers van deze meldactie is niet volledig representatief voor de Nederlandse bevolking. Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid (IQ healthcare, 2013). Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening (82%).

### **1.2 Opzet vragenlijst**

De resultaten geven inzicht in de ervaringen van mensen met cosmetische behandeling ter verfraaiing van het lichaam, maar ook mensen die een cosmetische behandeling vanuit medische noodzaak hebben ondergaan. Zijn de ervaringen van de cosmetische zorg verschillend? Naar welke behandelaar gaat men voor de cosmetische zorg? Wordt men (voldoende) geïnformeerd over de zorg? En is men tevreden over de cosmetische behandeling die is ondergaan?

In dit rapport wordt onderscheid gemaakt tussen deelnemers die de cosmetische behandeling vergoed kregen via hun zorgverzekeraar en deelnemers die de cosmetische behandeling niet vergoed kregen.

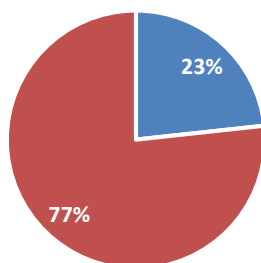
De vragenlijst bestond uit de volgende onderdelen:

- Ervaring met cosmetische behandeling
- De behandeling
- Informatievoorziening
- Na de behandeling
- Positieve punten en verbeterpunten over psychosociale zorg

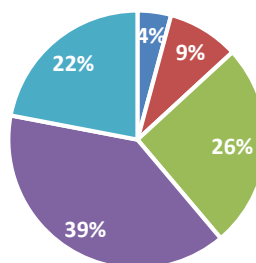
## 2 Profiel deelnemers

In totaal hebben 1980 deelnemers mee gedaan aan deze meldactie. Het profiel van de 1980 deelnemers is als volgt samen te vatten:

- 23% is man en 77% is vrouw (figuur 1).
- De gemiddelde leeftijd is 61 jaar. De leeftijdsverdeling is te zien in figuur 2.
- Van de deelnemers is 12% laag opgeleid, 44% middelbaar opgeleid en 44% hoog opgeleid (figuur 3).
  - Laag opgeleid: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
  - Middelbaar opgeleid: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
  - Hoog opgeleid: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.
- 20% van de deelnemers komt uit Zuid-Holland, 18% komt uit Noord-Holland, 15% uit Noord-Brabant en 12% uit Gelderland (figuur 4).



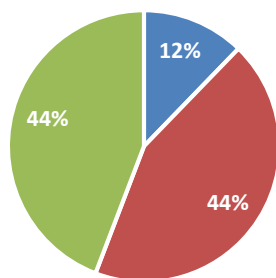
■ man ■ vrouw



■ < 40 jaar ■ 40 - 49 jaar ■ 50 - 59 jaar ■ 60 - 69 jaar ■ > 70 jaar

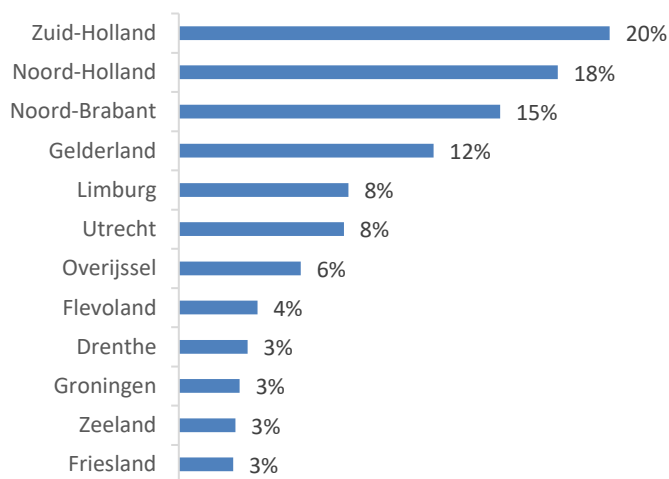
**Figuur 1. Bent u een man of een vrouw? (n=1972)**

**Figuur 2. Leeftijdsverdeling (n=1923)**



■ laag opgeleid  
■ middelbaar opgeleid  
■ hoog opgeleid

**Figuur 3. Opleidingsniveau (n=1903)**



**Figuur 4. In welke provincie woont u? (n=1951)**

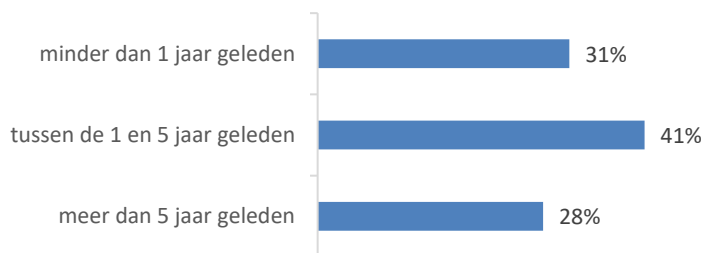
### 3 Resultaten

#### 3.1 Cosmetische behandeling niet vergoed

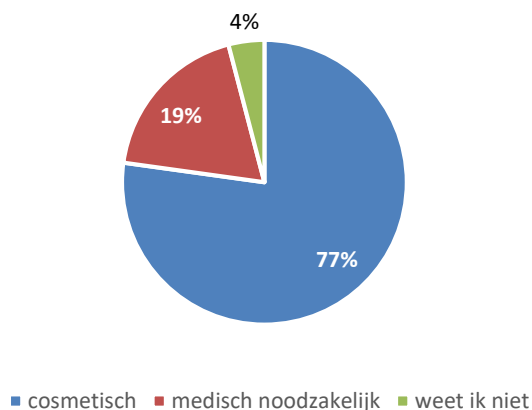
Dit hoofdstuk heeft betrekking op de 614 deelnemers, die hebben aangegeven dat zij hun cosmetische behandeling niet vergoed kregen.

##### 3.1.1 De groep

Bij 41% van de deelnemers is de cosmetische behandeling tussen de 1 en 5 jaar geleden. Deelnemers is ook gevraagd of de cosmetische behandeling volgens hem/haar puur cosmetisch was, ter verfraaiing van het lichaam, of (vooral) medisch noodzakelijk. Van hen geeft 77% aan dat hun behandeling puur cosmetisch was, 19% geeft aan dat de cosmetische behandeling voor zijn/haar gevoel (vooral) medisch noodzakelijk was.



**Figuur 5. Hoe lang geleden heeft u uw meest recente cosmetische behandeling gehad? (n=610)**



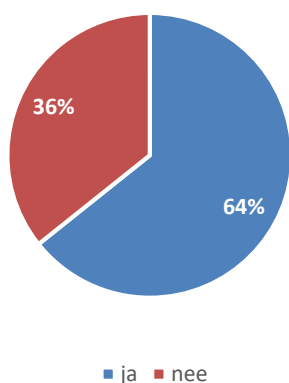
**Figuur 6. Was uw behandeling puur cosmetisch of (vooral) medisch noodzakelijk? (n=614)**

### 3.1.2 Soort behandeling

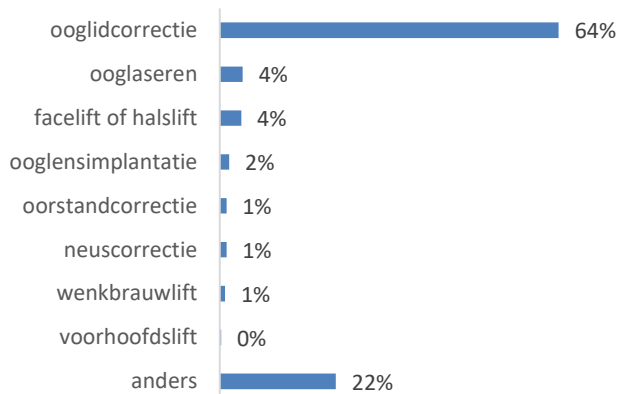
De 614 deelnemers, die hun cosmetische behandeling niet vergoed kregen, geven aan de volgende behandelingen te hebben gehad:

- 64% heeft een cosmetische operatie aan zijn/haar hoofd/gezicht gehad. In 64% van de gevallen ging het om een ooglidcorrectie.
- 14% heeft een cosmetische operatie aan zijn/haar borsten gehad. In 52% van de gevallen ging het om een borstvergroting.
- 27% heeft een cosmetische operatie aan zijn/haar lichaam gehad (behalve hoofd/gezicht/borsten). In 44% van de gevallen ging het om het verwijderen van spataderen.

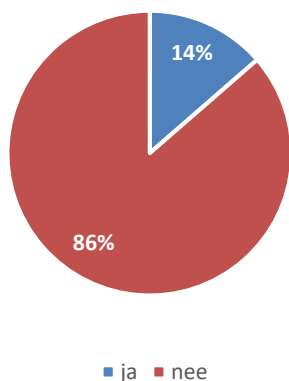
Verder geeft 23% aan dat zij injecties met fillers hebben gehad.



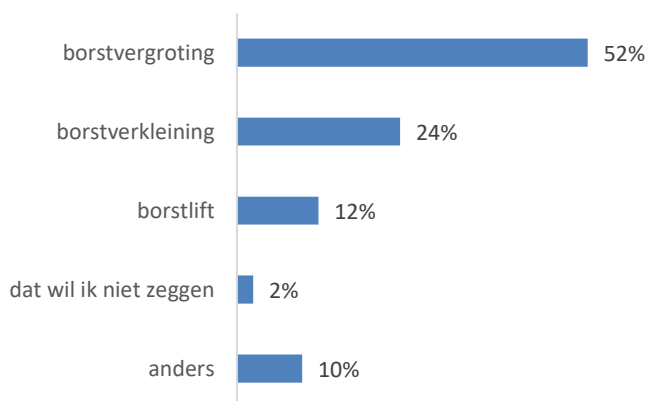
**Figuur 7. Heeft u een cosmetische operatie gehad aan uw hoofd/ gezicht? (n=613)**



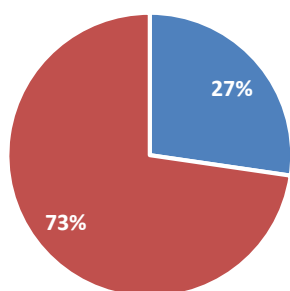
**Figuur 8. Wat voor operatie aan uw hoofd/gezicht heeft u gehad? (n=392)**



**Figuur 9. Heeft u een cosmetische operatie gehad aan uw borsten? (n=610)**

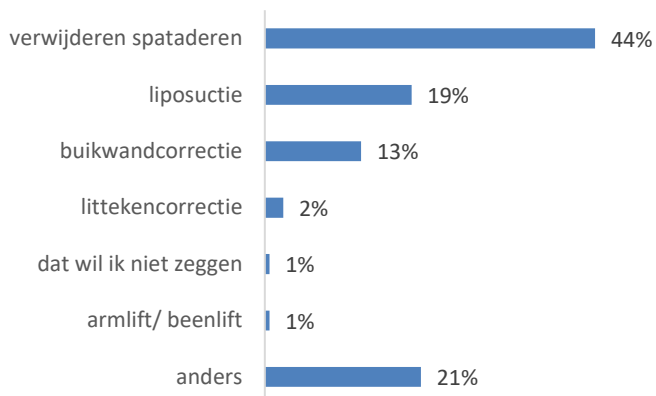


**Figuur 10. Wat voor operatie aan uw borsten heeft u gehad? (n=83)**

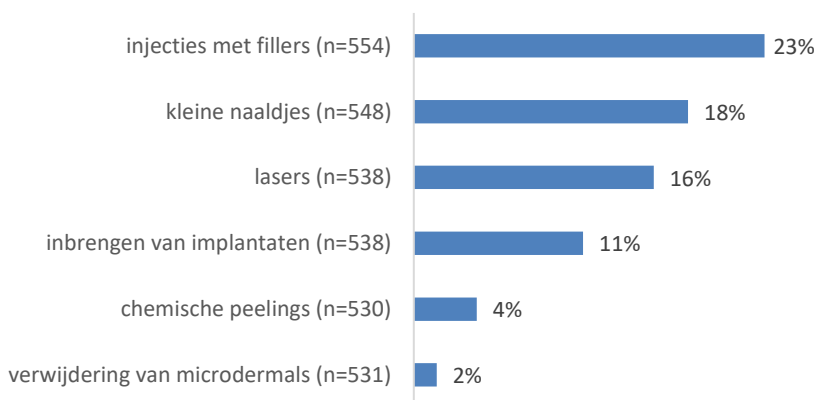


■ ja ■ nee

**Figuur 11. Heeft u een cosmetische operatie gehad aan uw lichaam (behalve hoofd/gezicht/borsten)? (n=608)**



**Figuur 12. Wat voor operatie heeft aan uw lichaam heeft u gehad? (n=165)**



**Figuur 13. Heeft u een behandeling gehad met...**



### 3.1.3 Algemene feedback

77% van de deelnemers geeft aan (heel) tevreden te zijn met het resultaat van zijn/haar cosmetische behandeling.

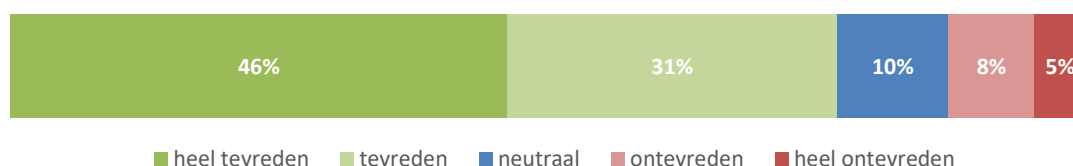
Middels een open vraag is onderzocht welke goede/positieve punten men heeft ervaren, die zeker behouden moeten worden in de zorg rondom cosmetische behandelingen. Uit de analyse van deze antwoorden komen voornamelijk de volgende punten naar voren:

- Duidelijke voorlichting
- Bespreken van behandelopties met voor- en nadelen en mogelijke risico's.
- Openheid over resultaten.
- Goede nazorg.

13% van de deelnemers geeft aan (heel) ontevreden te zijn met het resultaat van zijn/haar cosmetische behandeling.

Middels een open vraag is onderzocht welke minder goede/negatieve punten men heeft ervaren, en gevraagd naar verbeterpunten. Uit de analyse van deze antwoorden komen voornamelijk de volgende verbeterpunten naar voren:

- Betere en vooral eerlijke voorlichting.
- Meer of betere nazorg.



**Figuur 14. Bent u tevreden met het resultaat van uw cosmetische behandeling? (n=610)**

#### Voorbeelden van goede/positieve punten

*"De zorgvuldige informatie in het gesprek vooraf met de arts vond ik goed. Daarbij ook het aanreiken van diverse mogelijkheden. Het gevoel dat er tijd voor je is, vond ik tot slot ook heel prettig."*

*"Duidelijkheid over wat wel en niet kan. En duidelijkheid over wat het best te behalen resultaat zal zijn na de ingreep. Op die duidelijkheid kun je als patiënt je besluit nemen en niet al te veel teleurgesteld zijn na een ingreep. Een patiënt wil eigenlijk altijd horen dat het 100% verbeterd, maar dat is niet altijd haalbaar en dat moet ook duidelijk zijn in het voortraject."*

*"Wat ik goed vond was de openheid en de duidelijke, maar ook simpele informatie. Ook vond ik de voorlichting over voor- en nadelen goed, wat je kan verwachten en wat de arts verwacht."*

*"Een heel duidelijk beeld scheppen van de te verwachten resultaten. Het niet mooier maken dan dat het kan worden. En stilstaan bij de risico's. Bevestiging vragen bij de patiënt of dit wel aankomt en begrepen is. Een patiënt is vaak alleen maar gefocust op de behandeling en het resultaat en heeft vaak geen oren voor de eventuele gevaren."*

*"Meerder keuzes en duidelijkheid van prijskaartjes. Doordat dit heel snel duidelijk op papier stond, was het aan de klant om te kiezen voor de beste optie."*

*"Duidelijke en uitgebreide informatie over (voorbereiding op) de behandeling, de behandeling zelf en de nazorg (en mogelijke complicaties). Zowel mondeling als schriftelijk."*

#### **Voorbeelden van minder goede/negatieve punten en adviezen voor behandelaren**

*"Meer duidelijkheid over de effecten van de behandeling en neveneffecten. Daar eerlijk en open over zijn en de patiënt daar ook keus in geven is super belangrijk. Als ik geweten had met 56 littekentjes verder te moeten, had ik meer doorgevraagd en eventueel een second opinion aangegaan, om te bepalen of deze behandeling de beste is. Op advies van anderen probeer ik nu de littekens te minimaliseren. Lijkt me dat een cosmetische kliniek daar zelf in moet voorzien."*

*"Er was geen voorlichting en geen nazorg. Er werd te weinig naar mij geluisterd tijdens de behandeling toen ik aangaf hoe pijnlijk het was."*

*"Meer duidelijkheid geven over de tijd die er staat voor herstel, zeker als mensen een baan hebben. Ik had namelijk verwacht al na een week weer op het werk te kunnen zijn. Ik had de ingreep in mijn vakantie gepland en had verwacht dat mijn werkgever en collega's er niets van hadden hoeven te merken. Dit bleek veel te positief."*

*"Ik miste informatie over de zorg die je zelf moet doen direct na de behandeling. En hoe je eruit kan zien weken na de behandeling. Dit was veel pittiger dan vooraf verteld."*

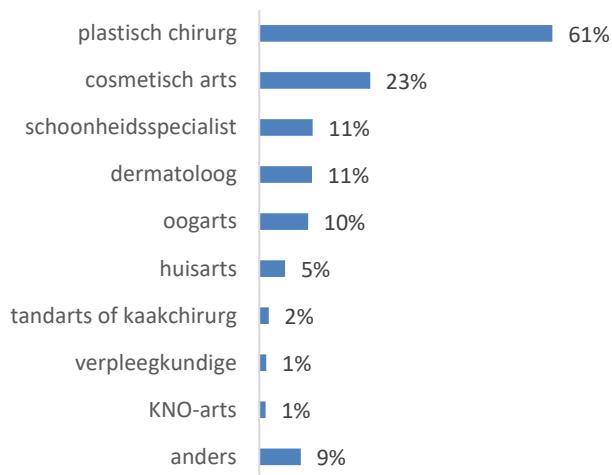
*"Vanuit mijn vak weet ik dat er genoeg behandelingen zijn die de gezondheid niet bevorderen. bijvoorbeeld siliconen implantaten. Hier wordt veel te weinig aandacht aan besteed. Er is te weinig eerlijke en goede voorlichting."*

*"De nazorg was minimaal door de onervaren verpleegkundige. Wij wisten meer dan dat zij ons kon vertellen. Jammer en gemiste kans."*

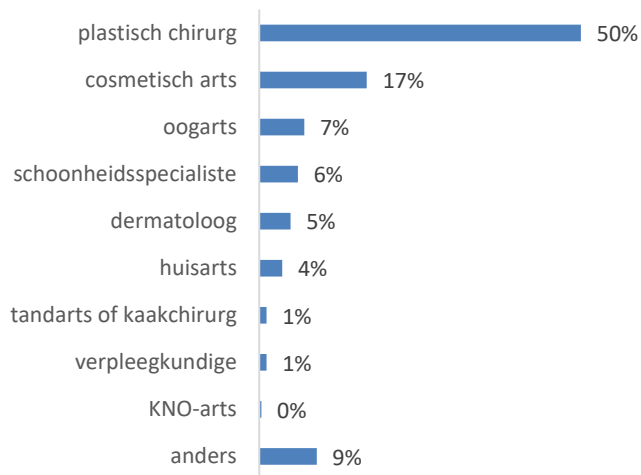
### 3.1.4 Keuze behandelaar

61% van de deelnemers die geen vergoeding heeft gekregen voor de cosmetische behandeling verwachtte dat de cosmetische behandeling zou worden uitgevoerd door een plastisch chirurg. Uiteindelijk is bij 50% van de deelnemers de cosmetische behandeling ook uitgevoerd door een plastisch chirurg.

Onder 'Anders' worden onder meer de huidtherapeut en fleboloog genoemd.



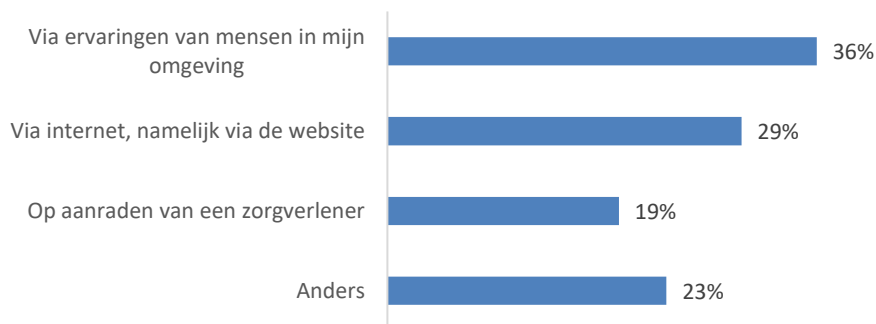
**Figuur 15. Door welke behandelaar of behandelaren verwachtte u dat uw cosmetische behandeling kon worden uitgevoerd? (n=612)**



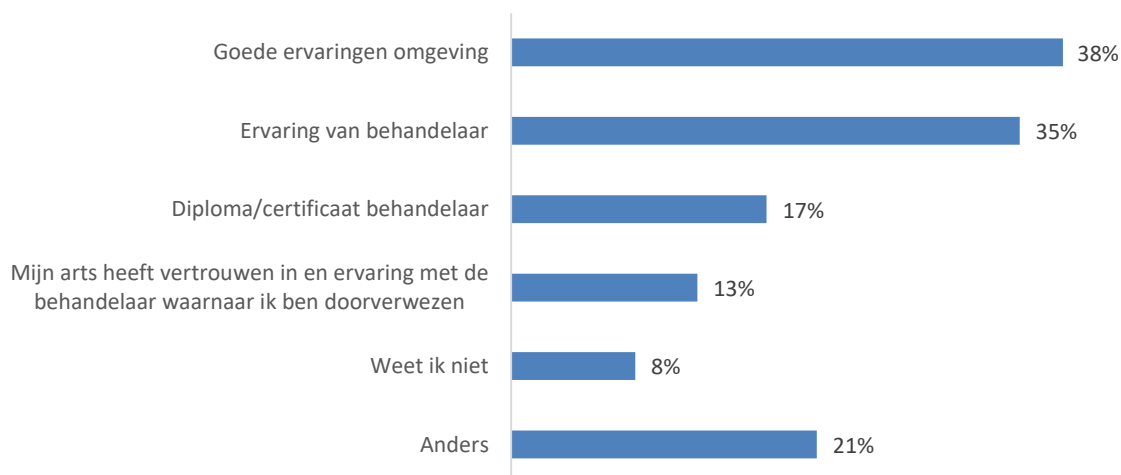
**Figuur 16. Welke behandelaar heeft uw cosmetische behandeling uitgevoerd? (n=614)**

De meeste deelnemers (36%) zijn bij hun behandelaar terecht gekomen via ervaringen van mensen in hun omgeving. Meer dan een kwart heeft (ook) gebruik gemaakt van het internet (29%). Veel deelnemers zoeken dan via [www.google.nl](http://www.google.nl).

Deelnemers is gevraagd op basis van welke informatie hij/zij gekozen heeft voor de behandelaar van de cosmetische behandeling. De meeste deelnemers hebben dit gedaan op basis van ervaringen van de omgeving (38%) en de ervaring/deskundigheid van de behandelaar (35%).



**Figuur 17. Hoe bent u bij deze behandelaar terecht gekomen? (n=611)**



**Figuur 18. Op basis van welke informatie heeft u gekozen voor of bent u doorverwezen naar de behandelaar van uw cosmetische behandeling? (n=614)**

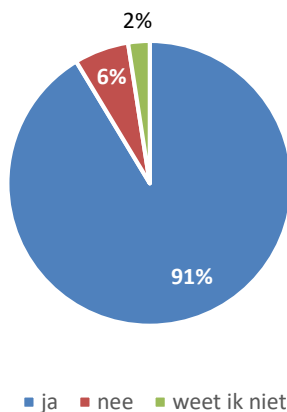
Meer dan driekwart van de deelnemers kon naar de behandelaar van zijn/haar eerste keuze. 13% geeft ook aan geen voorkeur te hebben gehad.



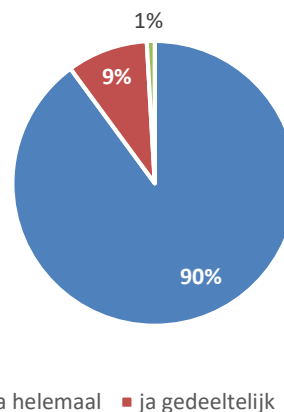
**Figuur 19. Kon u naar de behandelaar van uw eerste keuze? (n=609)**

### 3.1.5 Informatievoorziening

Van de deelnemers geeft 91% aan dat zij voorafgaand aan de cosmetische behandeling informatie hebben gehad over de behandeling. En 90% van de deelnemers vond deze informatie begrijpelijk.

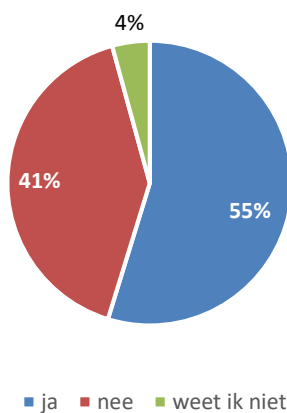


**Figuur 20. Heeft u voorafgaand aan uw cosmetische behandeling informatie gehad over de behandeling? (n=613)**

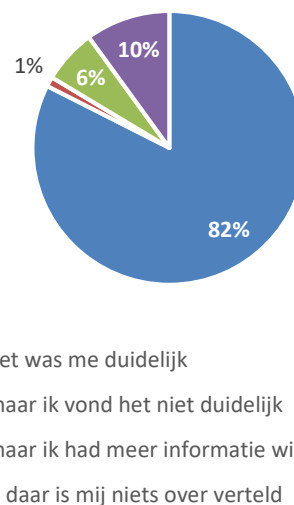


**Figuur 21. Was deze informatie begrijpelijk? (n=555)**

Over verschillende mogelijkheden voor een behandeling is er bij 41% van de deelnemers niet gesproken. Wel zijn de voor- en nadelen en risico's bij de meeste deelnemers besproken en waren deze duidelijk (82%).



**Figuur 22. Zijn er verschillende mogelijkheden voor de behandeling met u besproken? (n=610)**



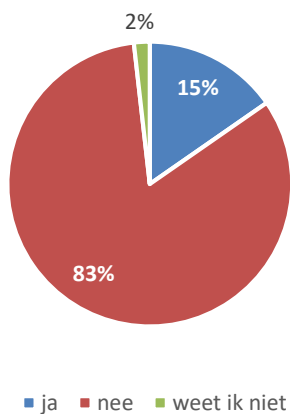
**Figuur 23. Zijn de voordelen, nadelen en risico's van de cosmetische behandeling met u besproken? (n=610)**

### 3.1.6 Complicaties

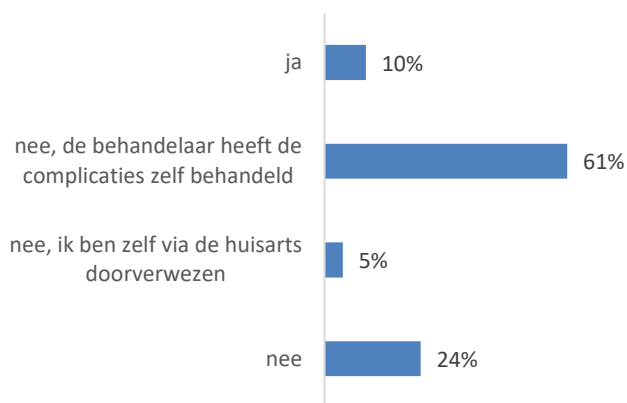
15% van de deelnemers geeft aan dat zij complicaties hebben gehad tijdens of na de cosmetische behandeling. Meest voorkomende complicaties die genoemd worden, zijn ontstekingen, infecties en nabloedingen.

In 10% van de gevallen is de deelnemer toen doorverwezen naar een (andere) arts in het ziekenhuis. Andere artsen die genoemd worden zijn onder meer de huisarts, oogarts en specialist.

En in 5% van de gevallen is de deelnemer op eigen verzoek via de huisarts doorverwezen.



**Figuur 24. Heeft u complicaties gehad tijdens of na uw cosmetische behandeling? (n=613)**

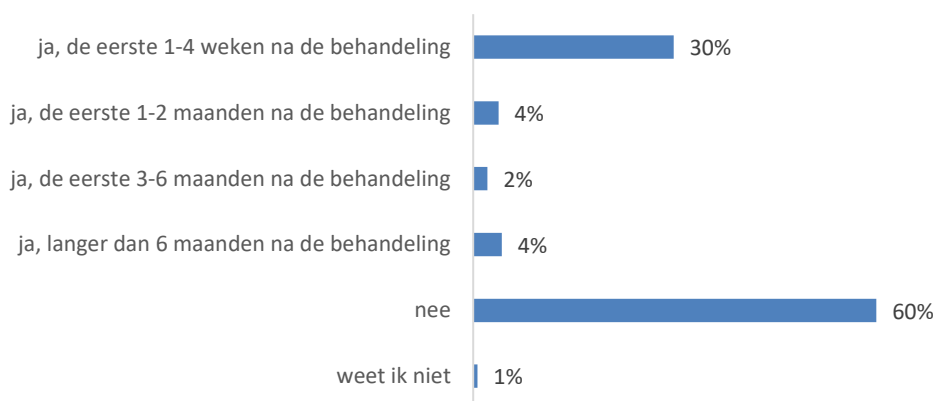


**Figuur 25. Bent u voor uw complicaties door uw behandelaar doorverwezen naar een (andere) arts in het ziekenhuis? (n=87)**

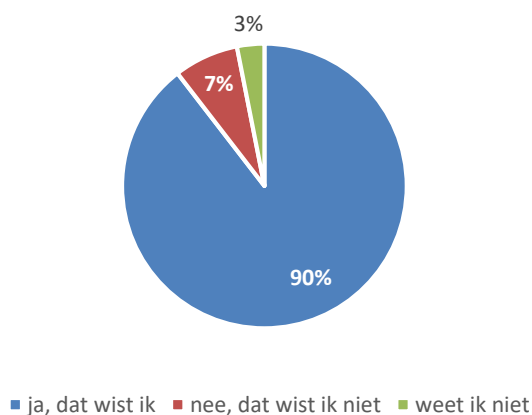
### 3.1.7 Na de behandeling

Van de deelnemers geeft 30% aan de eerste 1-4 weken na de behandeling problemen te hebben ondervonden na de cosmetische behandeling. 10% van de deelnemers heeft langer dan 4 weken na de behandeling problemen ondervonden.

Voor de meerderheid van de deelnemers (90%) was altijd duidelijk bij wie zij terecht konden met vragen.

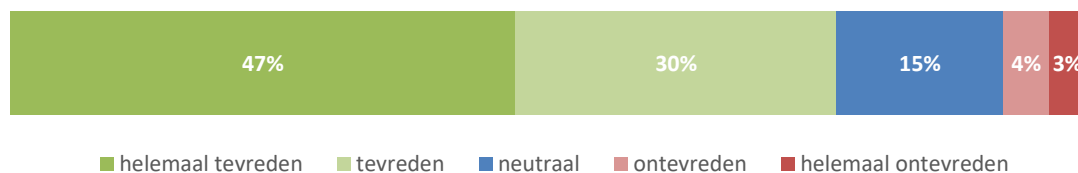


**Figuur 26. Heeft u na uw cosmetische behandeling nog problemen ondervonden? (n=614)**



**Figuur 27. Was voor u altijd duidelijk bij wie u terecht kon met vragen? (n=612)**

Over de zorg na de behandeling is 77% van de deelnemers (helemaal) tevreden. Slechts 7% is (helemaal) ontevreden over de nazorg.



**Figuur 28. Hoe tevreden bent u over de zorg na de behandeling? (n=613)**

#### **Toelichting van tevreden deelnemers over de nazorg**

*"Ik kon zo vaak komen als ik wilde, of nodig vond. Daarnaast is er nog een eindgesprek met mij gevoerd door een collega-chirurg (een andere dan mijn behandelaar), die ook nog gekeken heeft naar de kwaliteit van de operatie en met me gesproken heeft over mijn ervaringen."*

*"Afspraak na de behandeling stond gelijk gepland. Bij problemen of vragen was bellen en mailen mogelijk. Ik kreeg ook een telefoonnummer voor spoedsituaties."*

*"Goede begeleiding en deskundig advies. Ook kreeg ik telefoontjes/appjes over de stand van zaken. Ik kan altijd terecht met vragen, word serieus genomen en kan - al was het voor mijn geruststelling - altijd even langskomen."*

*"Ik heb verschillende keren een controle afspraak gehad. Tot het helemaal goed was. En als ik vaker had willen gaan, was 1 telefoontje genoeg geweest om dat te regelen. Super geregeld allemaal!"*

*"Ik kon met al mijn vragen terecht en in geval van spatader behandeling zei de arts dat hij graag nog even de puntjes op de i wilde zetten met een nabehandeling. Heel zorgvuldig en correct."*

#### **Toelichting van minder tevreden deelnemers over de nazorg**

*"Arts heeft totaal geen belangstelling meer getoond na de behandeling, terwijl ik teruggegaan ben i.v.m. een ontsteking die was ontstaan. Dit had hij nog nooit meegemaakt en consulteerde telefonisch een andere arts. Deze raadde aan een zalfje voor te schrijven. Niet alleen hielp het niet, maar ik kreeg er een allergische reactie op. Zalfje dus meteen gestopt. Daarna nooit meer iets gehoord van deze arts."*

*"Ik moest zelf uitmaken of het belangrijk was om een eventuele afspraak te maken. Dus de nazorg moest uit eigen initiatief. Afspraak gemaakt, helaas was de betreffende arts een uur te laat op zijn werk verschenen waardoor ik i.v.m. afspraken niet langer kon wachten."*

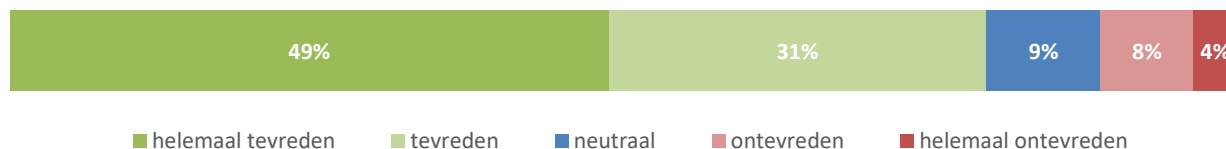
*"De chirurg ging er te gemakkelijk mee om. Infecties ontstonden door het niet toedienen van antibiotica via infuus. Dit werd afgedaan met de opmerking dat er minder antibiotica gebruikt moet worden bij operaties."*



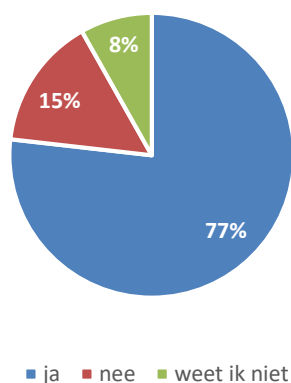
### 3.1.8 Tevredenheid behandeling

Al met al geeft 80% van de deelnemers aan dat zij (heel) tevreden zijn met de cosmetische behandeling ten opzichte van 12%, die aangeeft (helemaal) niet tevreden te zijn.

Daarnaast geeft 77% van de deelnemers aan de behandelaar van zijn/haar cosmetische behandeling aan te bevelen. 15% zou de behandelaar niet aanbevelen.



**Figuur 29. Hoe tevreden bent u over het algemeen over de cosmetische behandeling? (n=611)**



**Figuur 30. Zou u de behandelaar van uw cosmetische behandeling aanbevelen aan een ander? (n=612)**

#### Toelichting van tevreden deelnemers, die hun behandelaar aanbevelen

"Het ging vriendelijk maar zeer gedegen. Er werd eerst gekeken of de behandeling wel echt nodig was. Toen kreeg ik de mogelijkheden te horen en ook de nadelen en de risico's. Wat er precies ging gebeuren werd ook helemaal doorgenomen."

"De specialist is ervaren, geeft duidelijke informatie, geeft de grenzen van (on)mogelijkheden aan en is communicatief vaardig en correct."

"Ze nemen de tijd voor je. Ze antwoorden uitgebreid op mijn vragen. Ze hebben een naam hoog te houden. Dit vind ik ook belangrijk. Wanneer je niet tevreden bent kan je binnen 2 weken of later nog terugkomen."

"Het resultaat is zo goed dat overtreft mijn verwachtingen erg. De cosmetisch arts die mij nu 3x heeft behandeld is een meedenkende vrouw en is beslist uit op het beste resultaat."

"Er wordt alle tijd genomen, goed gekeken, en goed uitgelegd wat het resultaat zou kunnen zijn. Er worden geen valse verwachtingen gewekt."

#### Toelichting van minder tevreden deelnemers, die hun behandelaar niet aanbevelen

"Ik zou door de dermatoloog bekeken worden, maar die heb ik nooit gezien. Hoewel zijn naam wel op de nota stond. Ik ben alleen behandeld door huidtherapeuten en nog steeds is het haar in mijn gezicht niet weg gelaserd, terwijl ik al talloze keren ben geweest."

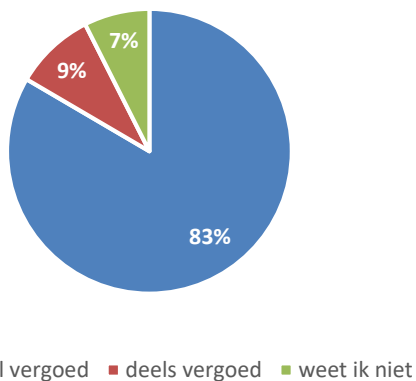
"Er is niets gedaan om de schade te herstellen., De bio-alcamid zit ingekapseld en zou door een plastisch chirurg gedeeltelijk verwijderd kunnen worden, maar dat is met risico's voor verdere verminkingen."

### 3.2 Cosmetische behandeling vergoed

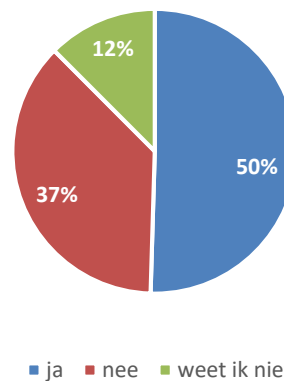
Dit hoofdstuk heeft betrekking op de 1366 deelnemers, die hebben aangegeven dat zij hun cosmetische behandeling vergoed kregen.

- 853 deelnemers hebben aangegeven dat men de behandeling alleen vergoed kreeg via de basisverzekering.
- 396 deelnemers hebben aangegeven dat men de behandeling alleen vergoed kreeg via de aanvullende verzekering.
- 117 deelnemers hebben aangegeven dat men de behandeling zowel via de basisverzekering als via de aanvullende verzekering vergoed kreeg.

Van de 970 deelnemers, die hadden aangegeven dat zij de behandeling via de basisverzekering vergoed kregen, gaf 83% aan dat zij de behandeling helemaal vergoed kregen. 9% kreeg de behandeling deels vergoed. Daarnaast had 50% toestemming nodig van de zorgverzekeraar voor de cosmetische behandeling.

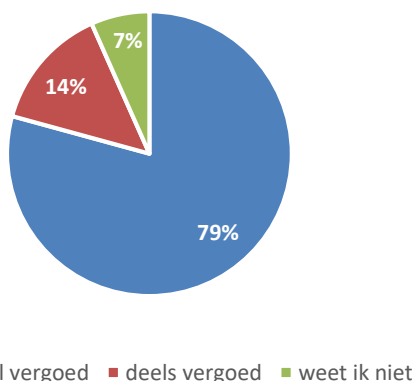


**Figuur 31. Kreeg u de behandeling via de basisverzekering helemaal of deels vergoed? (n=966)**

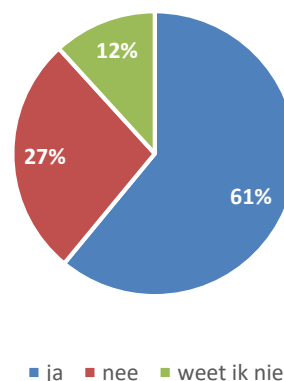


**Figuur 32. Had u voor uw vergoeding via de basisverzekering toestemming van uw zorgverzekeraar nodig voor de cosmetische behandeling? (n=953)**

Van de 513 deelnemers, die hadden aangegeven dat zij de behandeling via de aanvullende verzekering vergoed hadden kregen, gaf 79% van de deelnemers aan dat zij de behandeling helemaal vergoed kregen. 14% kreeg de behandeling echter deels vergoed. Daarnaast had 61% toestemming nodig van de zorgverzekeraar voor de cosmetische behandeling.



**Figuur 33. Kreeg u de behandeling via de aanvullende verzekering helemaal of deels vergoed? (n=511)**



**Figuur 34. Had u voor uw vergoeding via de aanvullende verzekering toestemming van uw zorgverzekeraar nodig voor de cosmetische behandeling? (n=510)**

#### **Deelnemers met een positieve ervaring**

*"Samen met de arts is deze aanvraag gedaan. Daarna moest ik op gesprek bij de zorgverzekeraar. Ik heb hier geen problemen door ondervonden. Het was allemaal snel geregeld."*

*"Zonder problemen worden de onkosten vergoed en krijg ik een nota van de verzekeraar om mijn nog openstaande eigen verplichte bijdrage te voldoen."*

*"Er waren geen problemen, aanvraag werd via de arts aangevraagd en gelijk goed gekeurd, omdat het om een medische behandeling ging."*

*"Ik kreeg de 5 behandelingen vergoed, en ik moest er 7 hebben om het uiteindelijk prima te hebben. Geen probleem."*

*"Het ging vlot. Het was ook duidelijk met foto's onderbouwd. Overigens is het klimaat bij de zorgverzekeraar wel anders geworden dan 5 jaar geleden en ik denk dat ik niet zo snel meer toestemming zou krijgen."*

#### **Deelnemers met een minder positieve ervaring**

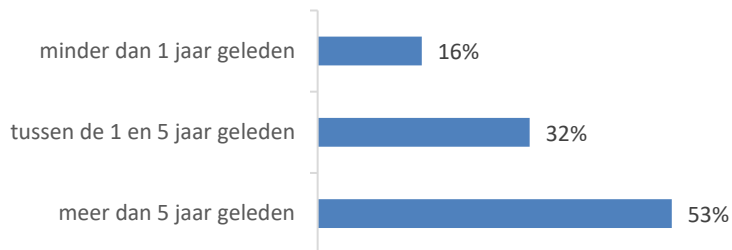
*"Het was een lastig traject. Mijn eerste verzoek was zoek geraakt bij de zorgverzekeraar en daarna afgewezen. Toen moest ik foto's sturen, terwijl het al afgewezen was. Na 6 maanden nogmaals aangevraagd, dringend verzoek gedaan om ze persoonlijk te kunnen spreken. Dat is gelukt en toen kreeg ik eindelijk de toestemming."*

*"Het verkrijgen van de toestemming voor de ooglidcorrectie verliep moeizaam. Ik heb diverse malen foto's op moeten sturen, terwijl het heel duidelijk was dat het noodzakelijk was i.v.m. beperkt zicht, waardoor onveilig in het verkeer en onveilig met traplopen."*

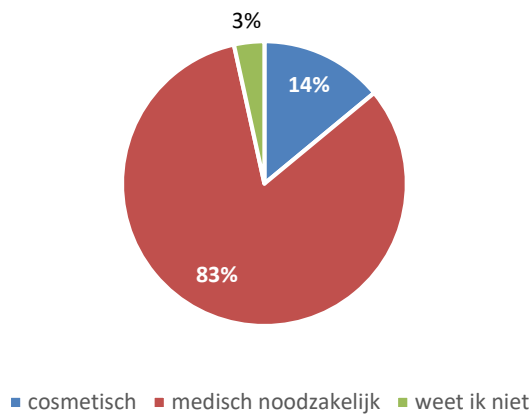
*"Dit was de derde verzekeraar bij wie ik toestemming probeerde te krijgen voor deze operatie. Ik ben ieder jaar overstapt naar een andere verzekeraar om het opnieuw te proberen. Steeds werd mijn aanvraag en ook het bezwaar afgewezen. Dit jaar zit ik bij mijn derde verzekeraar en die heeft na bezwaar mijn aanvraag goedgekeurd. De operatie kon toen ook snel plaatsvinden."*

### 3.2.1 De groep

Bij 53% van de deelnemers is de cosmetische behandeling langer dan 5 jaar geleden. Deelnemers is ook gevraagd of de cosmetische behandeling volgens hem/haar puur cosmetisch was, ter verfraaiing van het lichaam, of (vooral) medisch noodzakelijk. Van hen geeft 83% aan dat hun behandeling medisch noodzakelijk was.



**Figuur 35. Hoe lang geleden heeft u uw meest recente behandeling gehad? (n=1359)**



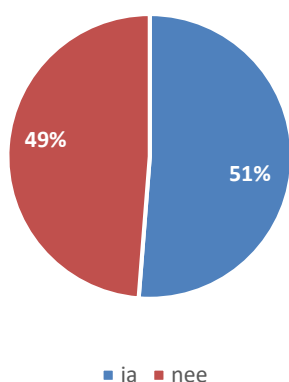
**Figuur 36. Was uw behandeling puur cosmetisch of (vooral) medisch noodzakelijk? (n=1366)**

### 3.2.2 Soort behandeling

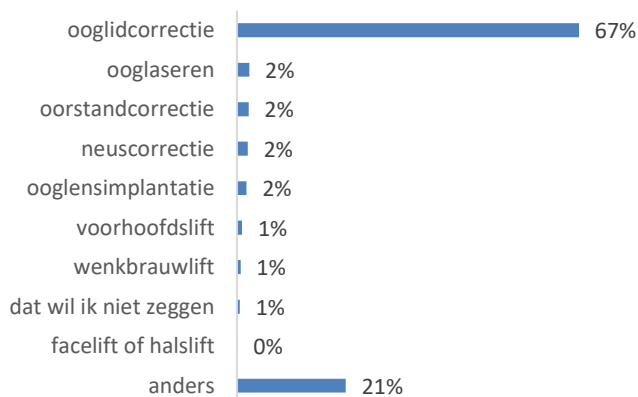
De 1366 deelnemers, die hun cosmetische behandeling vergoed kregen, geven aan de volgende behandelingen te hebben gehad:

- 51% heeft een cosmetische operatie aan zijn/haar hoofd/gezicht gehad. In 67% van de gevallen ging het om een ooglidcorrectie.
- 20% heeft een cosmetische operatie aan zijn/haar borsten gehad. In 52% van de gevallen ging het om een borstverkleining.
- 28% heeft een cosmetische operatie aan zijn/haar lichaam gehad (behalve hoofd/gezicht/borsten). In 66% van de gevallen ging het om het verwijderen van spataderen.

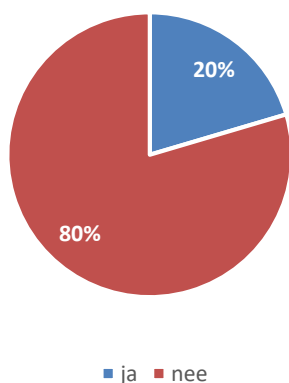
Relatief weinig deelnemers hebben in deze groep een behandeling gehad met lasers, implantaten, kleine naaldjes, fillers, verwijdering van microdermals en/of chemische peelings.



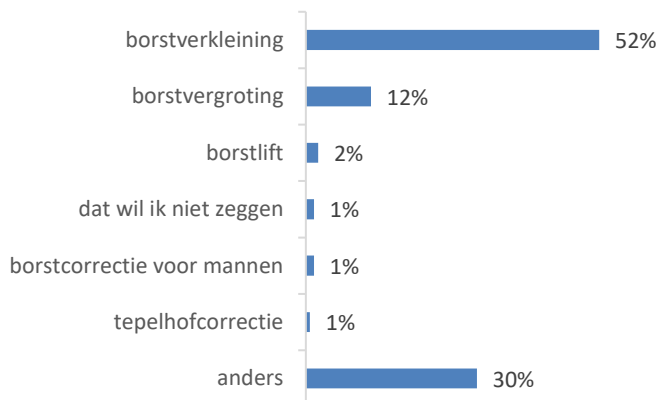
**Figuur 37. Heeft u een cosmetische operatie gehad aan uw hoofd/ gezicht? (n=1360)**



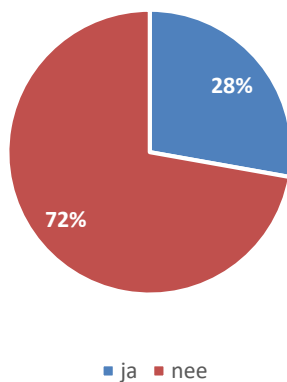
**Figuur 38. Wat voor operatie aan uw hoofd/gezicht heeft u gehad? (n=695)**



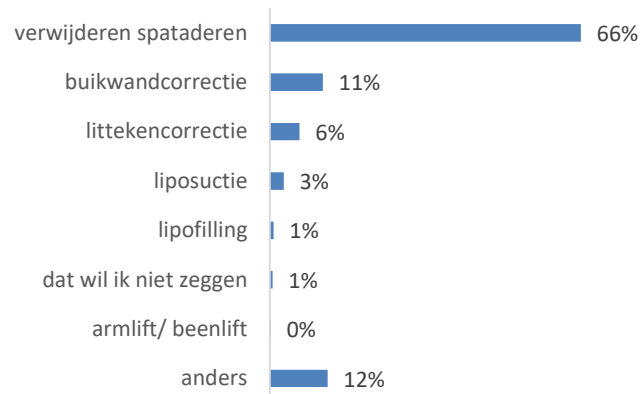
**Figuur 39. Heeft u een cosmetische operatie gehad aan uw borsten? (n=1361)**



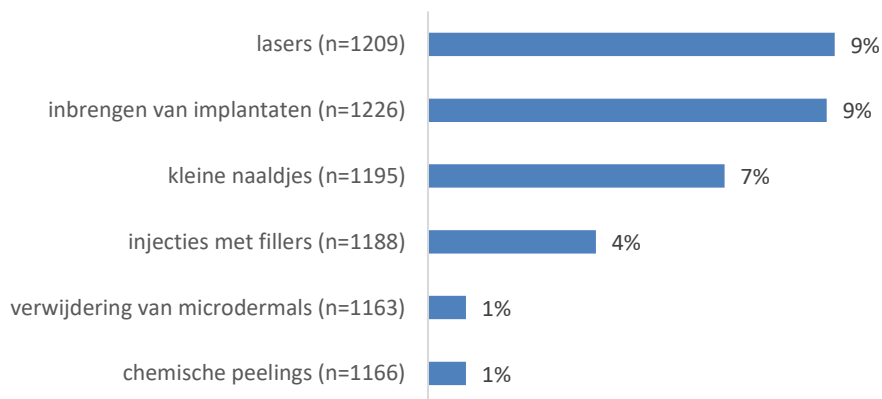
**Figuur 40. Wat voor operatie aan uw borsten heeft u gehad? (n=276)**



**Figuur 41. Heeft u een cosmetische operatie gehad aan uw lichaam (behalve hoofd/gezicht/borsten)? (n=277)**



**Figuur 42. Wat voor operatie heeft u aan uw lichaam gehad? (n=508)**



**Figuur 43. Heeft u een behandeling gehad met...**

### 3.2.3 Algemene feedback

75% van de deelnemers geeft aan (heel) tevreden te zijn met het resultaat van zijn/haar cosmetische behandeling.

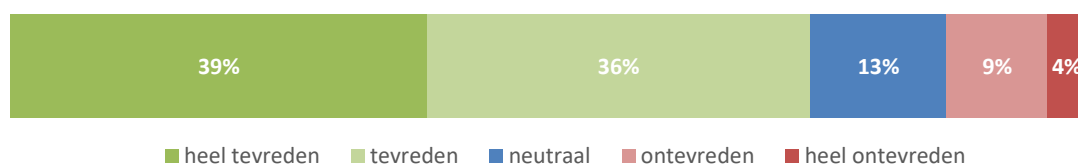
Middels een open vraag is onderzocht welke goede/positieve punten men heeft ervaren, die zeker behouden moeten worden in de zorg rondom cosmetische behandelingen. Uit de analyse van deze antwoorden komen voornamelijk de volgende punten naar voren:

- Goede en eerlijke voorlichting voor en na de behandeling.
- Goede nazorg.
- Vriendelijke en deskundige artsen.
- (persoonlijke) aandacht voor de patiënt.
- Ruimte voor vragen.

13% van de deelnemers geeft aan (heel) ontevreden te zijn met het resultaat van zijn/haar cosmetische behandeling.

Middels een open vraag is onderzocht welke minder goede/negatieve punten men heeft ervaren, en gevraagd naar verbeterpunten. Uit de analyse van deze antwoorden komen voornamelijk de volgende verbeterpunten naar voren:

- Betere voorlichting over de behandeling en de te verwachten resultaten.
- Betere voorlichting over mogelijke complicaties na de behandeling.
- Betere nazorg.



**Figuur 44. Bent u tevreden met het resultaat van uw cosmetische behandeling? (n=1354)**

#### Voorbeelden van goede/positieve punten

*"Uitgebreide voorlichting gehad wat kon, wat niet kon en wat me te wachten stond. De behandelende artsen namen uitgebreid de tijd."*

*"Informatie geven. Ook de risico's benoemen en eventueel bedenktijd inlassen. Je ziet er niet uit na de operatie en kunt zelf niet bepalen of dit normaal is. Dus een deskundige opmerking dat alles er goed uit ziet en dat dit normaal is, stelde me erg gerust."*

*"Ik was zeer tevreden over mijn arts, over de deskundigheid van de ingreep, en ook was hij zeer vriendelijk. Hij was er ook eerlijk over dat deze ingrepen bij mij niet zouden helpen en ik ermee zou stoppen."*

*"Goede persoonlijke zorg. Een afleidend gesprek tijdens de operatie door een assistente bijvoorbeeld. Maar ook de vaatchirurg gaf mij een vertrouwd gevoel. Stelde mij eerst op mijn gemak. Duidelijke uitleg over wat hij deed tijdens de operatie. Geen stugheid maar warm en vriendelijk."*

*"Persoonlijke aandacht. Ik had een chirurg die met mij bleef praten tijdens de operatie (gedeeltelijke verdoving) en hij zorgde voor ontspanning en goede afleiding."*

*"Met name vond ik het heel fijn dat er genoeg ruimte was voor vragen, dat de arts zich verdiept heeft in mijn wensen, maar ook heel duidelijk was over de dingen die niet mogelijk waren."*

**Voorbeelden van minder goede/negatieve punten en adviezen voor behandelaren**

*"Goede informatie vóór de behandeling maar ook beschikbare zorg tijdens herstelfase en eventuele nazorg moeten gezien worden als één geheel. Niet alleen het 'snijden' is van belang."*

*"Resultaat achteraf valt iets meer tegen dan verwacht en bijeffecten minder goed besproken. Dus het resultaat kan tegenvallen (minder mooi) en er komen bijwerkingen voor waar men rekening mee moet houden (en wat er tegen te doen is)."*

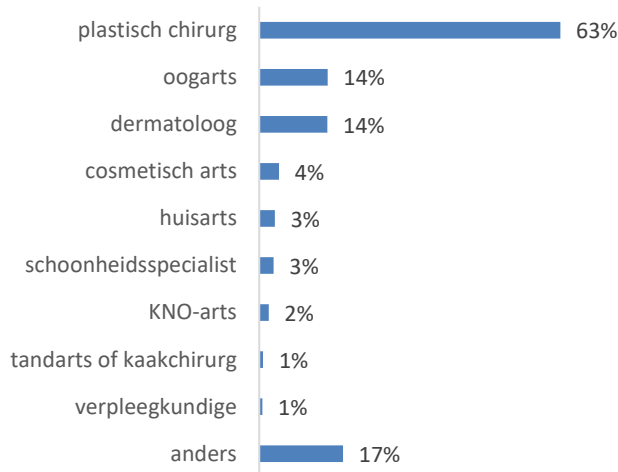
*"Vooral goede duidelijke uitleg over de te verwachten resultaten. Ook duidelijke uitleg over het verloop, de mogelijke problemen die zich kunnen voordoen en de nazorg."*

*"De nazorg m.b.t. de spataderoperatie was aanmerkelijk minder. Er zijn geen oproepen geweest van de dermatoloog voor een nacontrole of een vervolgonderzoek."*

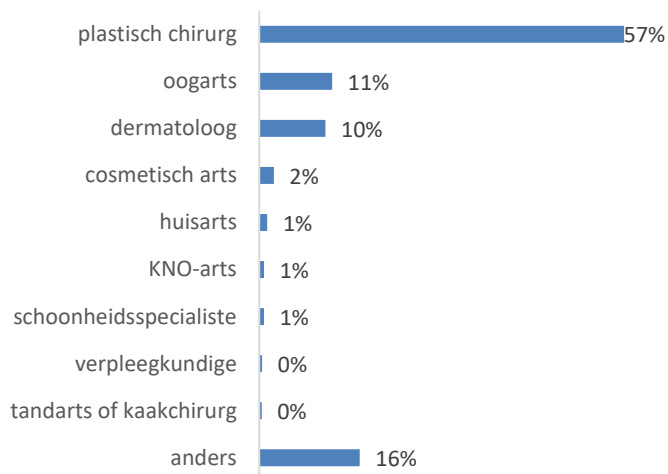


### 3.2.4 Keuze behandelaar

63% van de deelnemers, die hun cosmetische behandeling vergoed kregen, verwachtte dat de cosmetische behandeling zou worden uitgevoerd door een plastisch chirurg. Uiteindelijk is bij 57% van de deelnemers de cosmetische behandeling ook uitgevoerd door een plastisch chirurg. Onder 'Anders' worden onder meer een huidtherapeut, fleboloog en vaatchirurg genoemd.



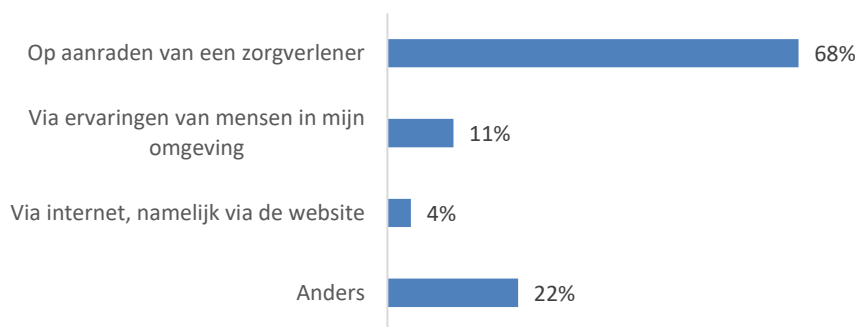
**Figuur 45. Door welke behandelaar of behandelaren verwachtte u dat uw cosmetische behandeling kon worden uitgevoerd? (n=1363)**



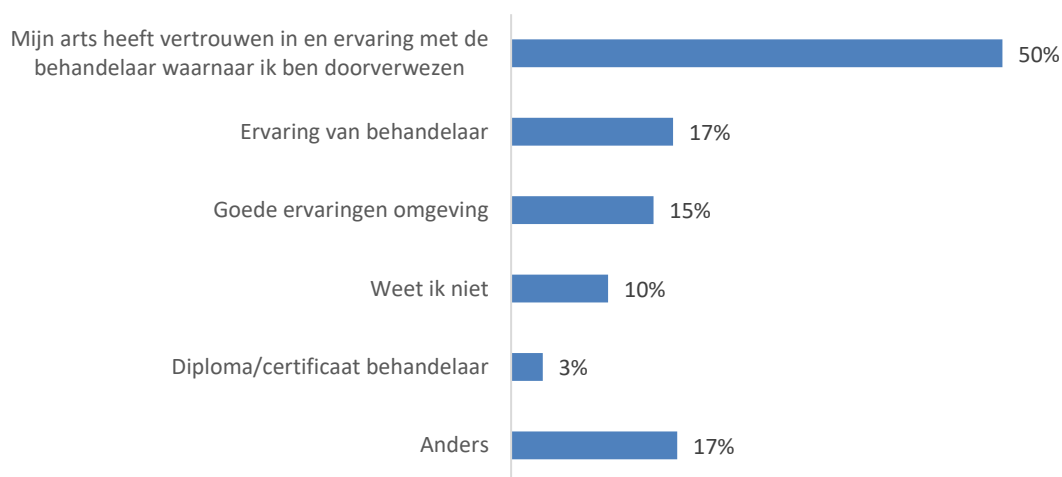
**Figuur 46. Welke behandelaar heeft uw cosmetische behandeling uitgevoerd? (n=1366)**

De meeste deelnemers (68%) zijn bij hun behandelaar terecht gekomen op aanraden van een zorgverlener. Onder de optie 'Anders' kwam nog naar voren dat men bij hun behandelaar terecht was gekomen door: aanraden van zorgverzekeraar en doorverwijzing van een behandelend (huis)arts.

Deelnemers is gevraagd op basis van welke informatie hij/zij gekozen heeft voor de behandelaar van de cosmetische behandeling. De meeste deelnemers hebben dit gedaan op basis van het vertrouwen van de eigen arts in de behandelaar waarnaar hij/zij doorverwezen is (50%).



**Figuur 47. Hoe bent u bij deze behandelaar terecht gekomen? (n=1356)**



**Figuur 48. Op basis van welke informatie heeft u gekozen voor of bent u doorverwezen naar de behandelaar van uw cosmetische behandeling? (n=1359)**

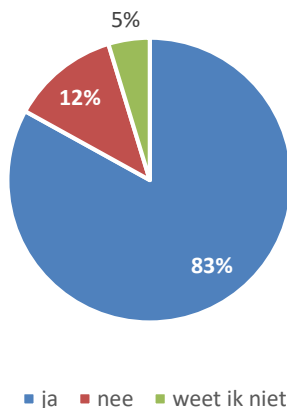
62% van de deelnemers kon naar de behandelaar van zijn/haar eerste keuze. 22% geeft aan geen voorkeur te hebben gehad.



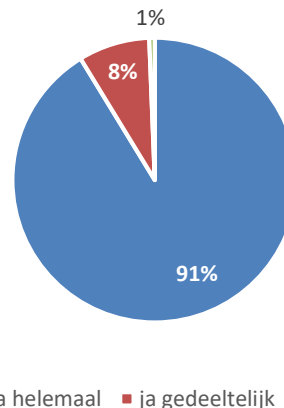
**Figuur 49. Kon u naar de behandelaar van uw eerste keuze? (n=1345)**

### 3.2.5 Informatievoorziening

Van de deelnemers geeft 83% aan dat zij voorafgaand aan de cosmetische behandeling informatie hebben gehad over de behandeling. En 91% van de deelnemers vond deze informatie begrijpelijk.

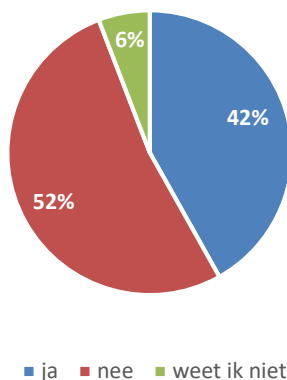


**Figuur 50. Heeft u voorafgaand aan uw cosmetische behandeling informatie gehad over de behandeling? (n=1362)**

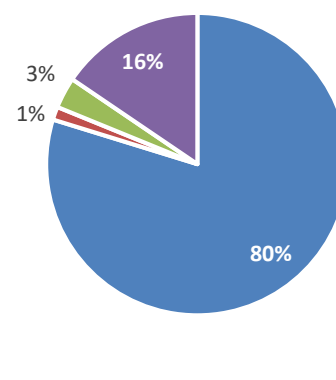


**Figuur 51. Was deze informatie begrijpelijk? (n=1123)**

Over verschillende behandelmogelijkheden is er bij 52% van de deelnemers niet gesproken. Daarnaast geeft 16% aan dat er niets is verteld over de voor- en nadelen en risico's.



**Figuur 52. Zijn er verschillende mogelijkheden voor de behandeling met u besproken? (n=1352)**



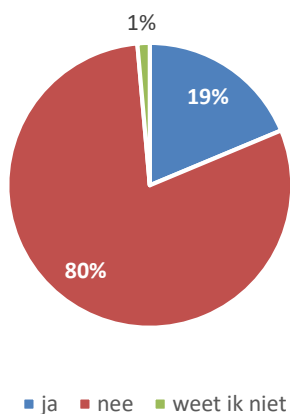
**Figuur 53. Zijn de voordelen, nadelen en risico's van de cosmetische behandeling met u besproken? (n=1354)**

### 3.2.6 Complicaties

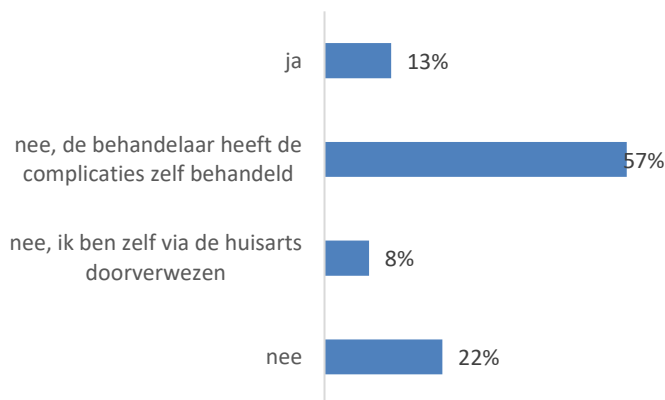
19% van de deelnemers geeft aan dat zij complicaties hebben gehad tijdens of na de cosmetische behandeling. Meest voorkomende complicaties die genoemd worden, zijn bloedingen, infecties en ontstekingen.

In 13% van de gevallen is de deelnemer toen doorverwezen naar een (andere) arts in het ziekenhuis. Het gaat hier vaak om een doorverwijzing naar een andere plastisch chirurg.

In 8% van de gevallen is de deelnemer op eigen verzoek via de huisarts doorverwezen.



**Figuur 54. Heeft u complicaties gehad tijdens of na uw cosmetische behandeling? (n=1358)**

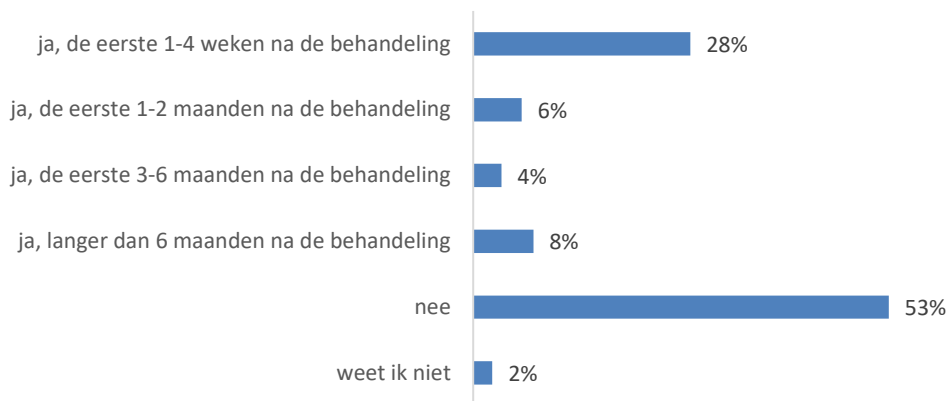


**Figuur 55. Bent u voor uw complicaties door uw behandelaar doorverwezen naar een (andere) arts in het ziekenhuis? (n=239)**

### 3.2.7 Na de behandeling

Van de deelnemers geeft 28% aan de eerste 1-4 weken na de behandeling problemen te hebben ondervonden na de cosmetische behandeling. 18% van de deelnemers heeft langer dan 4 weken na de behandeling problemen ondervonden.

Voor de meerderheid van de deelnemers (85%) was altijd duidelijk bij wie zij terecht konden met vragen.

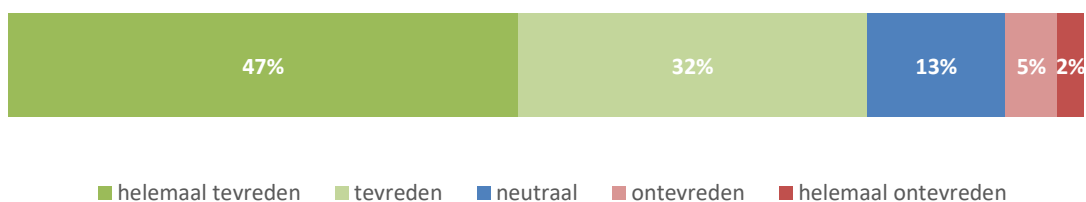


**Figuur 56. Heeft u na uw cosmetische behandeling nog problemen ondervonden? (n=1363)**



**Figuur 57. Was voor u altijd duidelijk bij wie u terecht kon met vragen? (n=1362)**

Over de zorg na de behandeling is 79% van de deelnemers (helemaal) tevreden. Slechts 7% is (helemaal) ontevreden over de nazorg.



**Figuur 58. Hoe tevreden bent u over de zorg na de behandeling? (n=1356)**

#### **Toelichting van tevreden deelnemers**

*"Ik heb zeer regelmatige controles gehad na mijn operaties, werd bij een hulpvraag snel geholpen en kon ook even tussendoor komen. Tevens mocht ik altijd bellen als er iets niet goed was. De houding van de arts was heel vriendelijk en belangstellend."*

*"Ik ben na de operatie opgenomen geweest in een zorghotel en dat was erg fijn. Ik had ook echt nog zorg nodig. Mijn buik was onder naar boven en van links naar rechts open geweest."*

*"Na de behandeling ben ik een poosje op de afdeling verbleven. Ik werd goed verzorgd door het verplegend personeel. Dat vond ik prettig, ook dat ik niet gelijk naar huis hoefde te gaan."*

*"Er was van tevoren goede uitleg gegeven en na de behandeling werd ik de volgende dag gebeld met de vraag hoe het met mij ging. Ook de nacontrole op het spreekuur verliep goed."*

*"Alles stond duidelijk op papier en in de nazorg afspraak werd nog eens duidelijk uitgelegd op wie ik terug kon vallen en wat de verwachting van herstel zou zijn."*

*"De brief was duidelijk opgesteld wat ik moest doen en kon verwachten. Na afloop waren de assistentes ook voor vragen en toelichting beschikbaar."*

#### **Toelichting van minder tevreden deelnemers**

*"Ik vraag mij af wat deze nacontrole inhoudt. Ik had nog (pijn)klachten maar die werden weggewuifd. Als het langer aanhield kon ik na minstens een half jaar contact opnemen."*

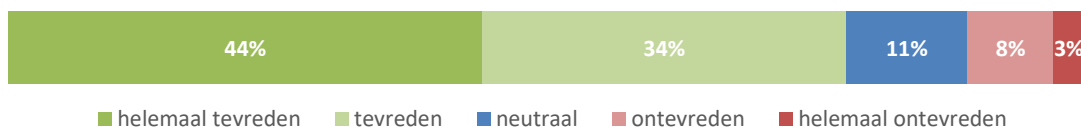
*"De ontstane complicatie werd ontkend, met alle gevolgen van dien. Het blijft voor mij en mijn huisarts verbijsterend dat ik met zo'n overduidelijke, forse ontstoken operatiewond naar huis werd gestuurd zonder enige behandeling."*

*"Arts gaf niet thuis toen ze zag hoe slecht het resultaat was. Ze schiepte mij af met siliconenpleisters die na maanden plakken niets opleverden. Ik vond het een slechte zaak. Achteraf had ik een klacht moeten indienen. Zeker hoe de hersteloperatie is verlopen. Ik voelde mij er toen zeer ongemakkelijk over."*

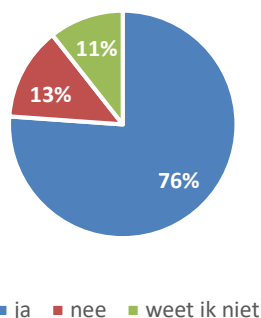
### 3.2.8 Tevredenheid behandeling

Al met al geeft 78% aan dat zij (heel) tevreden zijn met de cosmetische behandeling ten opzichte van 11%, die aangeeft (helemaal) niet tevreden te zijn.

Daarnaast geeft 76% van de deelnemers aan de behandelaar van zijn/haar cosmetische behandeling aan te bevelen. 15% geeft aan de behandelaar niet aan te bevelen.



**Figuur 59. Hoe tevreden bent u over het algemeen over de cosmetische behandeling? (n=1359)**



**Figuur 60. Zou u de behandelaar van uw cosmetische behandeling aanbevelen aan een ander? (n=1357)**

#### Toelichting van tevreden deelnemers, die hun behandelaar aanbevelen

"Zeer professionele arts, met oog voor de mens achter de ziekte en ruimte voor gedeelde besluitvorming. Hij legt de lat hoog, qua kwaliteit van de behandeling, streeft naar perfectie., maar luistert ook goed naar jou als patiënt."

"Arts gaf op alle vragen een correct antwoord. Ze gaf mij de ruimte om terug te komen op eerdere vragen. Ze stelde mij gerust en gaf mij het gevoel dat zij zeer kundig was. Ze luisterde en was meedenkend."

"Mijn plastisch chirurg was een empathische en kundige arts. Alle stappen zijn altijd in overleg gegaan en uitgelegd. Een fijne ervaring waardoor ik geen moment nerveus ben geweest."

"De chirurg geeft goede en uitgebreide voorlichting en praat met veel betrokkenheid over haar vak. Dit schept vertrouwen. De ervaring na mijn eerste operatie was aanleiding om ook de volgende operaties door haar te laten doen."

"De arts neemt alle tijd voor je en legt duidelijk uit, maar informeert ook naar je wensen. De kliniek is heel kleinschalig en zeer individueel gericht. Je hebt niet het idee dat je in een ziekenhuis bent."

**Toelichting van minder tevreden deelnemers, die hun behandelaar niet aanbevelen**

*"Mijn klacht over de complicatie na de operatie werd niet serieus genomen. De behandelaar heeft op geen enkele manier mij verder geholpen. Niet in zorg en niet aan informatie."*

*"De behandeling is niet netjes gedaan. Er is geen vet verwijderd, waardoor er een verschil tussen de 2 oogleden bleef. Ik heb geen adviezen gekregen over de verzorging achteraf. Ik heb langdurig klachten gehouden van vooral stijve, opgezette oogleden, waardoor de ogen niet goed konden sluiten."*

*"Het is maar een klein litteken, maar ik verwachtte geen litteken. Het zit op een zeer zichtbare plek en dat wens je jezelf en een ander niet toe."*



## **4 Conclusies en aanbevelingen**

### **4.1 Conclusies**

In september en oktober 2017 heeft Patiëntenfederatie Nederland onderzocht wat de ervaringen van mensen zijn met cosmetische behandelingen. Het onderzoek ging in op de ervaringen van mensen met de cosmetische behandeling, de informatievoorziening en de nazorg.

De resultaten geven inzicht in de ervaringen van mensen die een cosmetische behandeling wel- en niet vergoed hebben gekregen. Deze ervaringen worden onder meer gebruikt ten behoeve van de ontwikkeling van het Kwaliteitskader Cosmetische Geneeskunde die momenteel in ontwikkeling is.

In dit hoofdstuk leest u de belangrijkste resultaten van het onderzoek.

De vragenlijst is in totaal ingevuld door 1980 deelnemers die een cosmetische behandeling hebben gehad. Van hen kregen 614 deelnemers de behandeling niet vergoed en 1366 deelnemers kregen de behandeling wel vergoed.

#### *Cosmetische behandeling*

- Voor ongeveer twee vijfde van de deelnemers die de behandeling niet vergoed kregen, is deze ervaring tussen de 1 en 5 jaar geleden.  
Bij deelnemers die de behandeling vergoed kregen is de ervaring bij één derde van de deelnemers tussen de 1 en 5 jaar geleden.

#### *Soort behandeling*

- Deelnemers die geen vergoeding kregen voor de cosmetische behandeling hebben in bijna twee derde van de gevallen een operatie aan zijn/haar hoofd/gezicht gehad. Ooglidcorrecties werden het meest genoemd.
- Bij deelnemers die vergoeding kregen heeft de helft een operatie aan hoofd/gezicht gehad. Ook hier werden ooglidcorrecties het meest genoemd.
- Bij operaties aan de borsten werden door deelnemers zonder vergoeding het meest een borstvergroting genoemd, terwijl door deelnemers met vergoeding een borstverkleining het meest werd genoemd.
- Voor zowel de groep die de behandeling vergoed kreeg als de groep die het niet vergoed kreeg geldt dat het verwijderen van spataderen het meest voor kwam als het om een andere operatie aan het lichaam gaat.
- Een kwart van de deelnemers die geen vergoeding kregen, heeft injecties met fillers gehad.

#### *Keuze behandelaar*

- Voor beide groepen geldt dat de meerderheid verwachtte dat de behandeling werd gedaan door een plastisch chirurg. Ook voor beide doelgroepen geldt dat bij minder deelnemers de behandeling daadwerkelijk door een plastisch chirurg is uitgevoerd.
- Deelnemers die geen vergoeding kregen, zijn bij de behandelaar terecht gekomen op aanraden van mensen in hun omgeving en door gebruik te maken van het internet. Zij kozen voor de behandelaar op basis van de ervaringen van de omgeving en de ervaring/deskundigheid van de behandelaar.  
De groep die vergoeding kreeg voor de behandeling is het meest bij de behandelaar terecht gekomen op aanraden van een zorgverlener. Voor de behandelaar werd gekozen op basis van het vertrouwen van de eigen arts in de behandelaar waarnaar verwezen werd.
- Van de groep deelnemers die geen vergoeding kreeg, kon driekwart naar de behandelaar van zijn/haar eerste keuze.  
De deelnemers die vergoeding kregen, konden in minder dan twee derde van de gevallen naar de behandelaar van zijn/haar eerste keuze.

#### *Informatievoorziening*

- De meerderheid van alle deelnemers heeft voorafgaand aan de cosmetische behandeling informatie gehad over de behandeling. Hierbij valt op dat dit percentage lager is voor de groep deelnemers die de behandeling vergoed heeft gekregen.
- De meerderheid van alle deelnemers vond de informatie die zij kregen begrijpelijk.
- Verschillende mogelijkheden van behandeling zijn bij de groep deelnemers die geen vergoeding kreeg vaker besproken dan bij de groep die vergoeding kreeg. Bij deelnemers die vergoeding kregen is bij de helft niet gesproken over verschillende mogelijkheden.
- Bij beide groepen deelnemers is bij meer dan driekwart gesproken over de voor- en nadelen en risico's van de behandeling.

#### *Complicaties*

- Beide groepen ontlopen elkaar niet veel als het gaat om ervaringen met complicaties bij een cosmetische behandeling. In de groep die vergoeding heeft gehad voor de behandeling liggen de percentages iets hoger
- Ongeveer één vijfde van de deelnemers heeft complicaties gehad. Iets meer dan de helft van deze deelnemers is voor behandeling van de complicaties verwezen naar een (andere) arts in het ziekenhuis. Een klein deel is op eigen verzoek via de huisarts doorverwezen naar een arts in het ziekenhuis.

#### *Na de behandeling*

- Voor beide groepen geldt dat iets meer dan een kwart van de deelnemers de eerste 1-4 weken na de behandeling problemen heeft ondervonden.
- Van de deelnemers die vergoeding kregen voor de behandeling ondervonden meer mensen langer problemen dan deelnemers die geen vergoeding kregen.
- Van alle deelnemers was voor de meerderheid duidelijk bij wie zij terecht konden met vragen.
- Over de zorg na de behandeling zijn in beide groepen driekwart van de deelnemers (helemaal) tevreden.

#### *Tevredenheid*

- In beide groepen is ongeveer vier vijfde van de deelnemers (helemaal) tevreden over de cosmetische behandeling. Daarnaast is in beide groepen ongeveer één tiende van de deelnemers (helemaal) ontevreden.
- Driekwart van alle deelnemers zou zijn/haar behandelaar aanbevelen.

## **4.2 Aanbevelingen**

Op basis van de resultaten van de meldactie 'Cosmetische behandelingen' kan worden gesteld dat deelnemers over het geheel genomen tevreden zijn over de zorg rondom de cosmetische behandeling die zij hebben gehad.

Op een aantal punten ziet Patiëntenfederatie Nederland mogelijkheden voor verbetering:

- Geef informatie over de behandeling, maar ook over de verschillende mogelijkheden voor de behandeling. Bespreek daarbij de voor- en nadelen van de behandeling.
- Zorg voor voldoende nazorg. Neem hierbij klachten en vragen van patiënten serieus.