

## **Rapport meldactie 'Fysiotherapie en oefentherapie'**

**S. Harnas, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland**  
**J.A. Mulder, senior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland**

**Juli 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, juli 2017

## **Inhoudsopgave**

1	Meldactie 'Fysiotherapie' .....	4
2	Profiel deelnemers .....	5
3	Resultaten .....	7
3.1	De ervaring bij de fysiotherapeut .....	7
3.2	Keuze voor een fysiotherapeut .....	11
3.3	Uitwisseling informatie en toestemming .....	17
3.4	Bejegening en Samen Beslissen .....	21
3.5	Informatie en voorlichting .....	24
3.6	Kosten en vergoeding .....	26
3.7	De behandeling(en) .....	31
3.8	Geen fysiotherapie behandeling gehad .....	35
4	Conclusies en aanbevelingen .....	37
5	Bijlagen .....	39

## **1 Meldactie 'Fysiotherapie en oefentherapie'**

Van 01-04-2017 t/m 02-06-2017 liep de meldactie fysiotherapie en oefentherapie (Cesar en Mensendieck)". Deze beide paramedische disciplines hebben we de afgelopen jaren onder ons panel nog niet eerder onder de loep genomen. Op dit ogenblik spelen tal van ontwikkelingen binnen de paramedische zorg. Zo is het er het systeemadvies van het Zorginstituut <sup>1</sup> en hebben zorgaanbieders waaronder fysio- en oefentherapeuten samen met verzekeraars, het ministerie van VWS en de Patiëntenfederatie afspraken gemaakt voor de komende tijd, op het gebied van kwaliteit, informatie en contracteren in het Hoofdlijnenakkoord Paramedische Zorg <sup>2</sup>.

Patiëntenfederatie Nederland en haar leden beogen door het verzamelen van de ervaringen van patiënten bij te dragen aan betere kwaliteit van de paramedische zorg. Om bij de uitwerking van plannen en adviezen input te krijgen vroegen wij aan deelnemers van het Zorgpanel om hun ervaringen met fysiotherapie en oefentherapie met ons te delen. Wat ging goed en wat kon beter? We vroegen naar de ervaringen over de afgelopen 2 jaren.

### *Wat doen we met de resultaten van de meldactie?*

We gebruiken de input uit deze meldactie voor verschillende kwaliteitsprojecten waar Patiëntenfederatie Nederland of haar leden een bijdrage aan leveren. Dat gaat dan bijvoorbeeld om de uitwerking en invulling van het systeemadvies van het Zorginstituut en de uitwerking van het genoemde Hoofdlijnenakkoord. De resultaten van de meldactie laten zien welke knelpunten mensen ervaren en wat goed bevalt. Met die kennis kunnen de genoemde trajecten en projecten hun voordeel doen en zodoende helpen de ervaringen van mensen in de fysio- en oefentherapie partijen naar oplossingen te zoeken voor knelpunten. Daarmee kan de zorg dus beter en nog patiëntgericht worden.

### **1.1 Interpreten 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.

### **1.2 Opzet vragenlijst**

De vragenlijst gaat in onderwerpen die voor patiënten belangrijk zijn. Er is gevraagd naar ervaringen met zowel fysiotherapie als oefentherapie. Het is patiënten gevraagd voor wie zij de vragenlijst invullen: een fysiotherapeut of een oefentherapeut. Dit om eventuele verschillen te achterhalen. Waar "therapeut" of "fysiotherapeut" staat worden steeds beide vakken bedoeld, tenzij anders vermeld.

De vragenlijst start met enkele vragen die inzicht geven in achtergrondkenmerken van de respondenten, zoals de reden van behandeling en of het een individuele of groepsbehandeling betrof. Daarna gaat de vragenlijst in op tevredenheid en mogelijke verbeterpunten. Specifieke thema's die relevant zijn op basis van meldingen van patiënten komen vervolgens aan bod. Dat zijn de volgende:

- het verloop van het keuzeproces (beschikbaarheid, behoefte en gebruik van informatie, toegankelijkheid),
- overdracht en overname van behandeling,
- gegevensuitwisseling en samenwerking
- bejegening en samen beslissen
- informatie en voorlichting
- kosten en vergoedingen
- ervaringen met de behandeling
- redenen voor het niet hebben van fysiotherapie

<sup>1</sup> <https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/f/fysiotherapie-en-oefentherapie-zvw/documenten/adviezen/2016/12/20/systeemadvies-fysio--en-oefentherapie>

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/convenanten/2017/06/19/hoofdlijnenakkoord-paramedische-zorg-2017-2018>

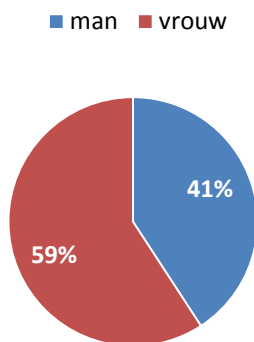
## 2 Profiel deelnemers

In totaal hebben 7965 deelnemers aan deze meldactie mee gedaan:

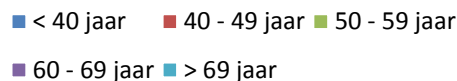
- 7306 deelnemers, die in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysio- en /of therapeut hebben gehad of nog onder behandeling zijn.
- 659 deelnemers, die in het afgelopen jaar geen behandeling hebben gehad, maar dit naar eigen zeggen wel nodig hadden.
- Er zijn in totaal 6201 deelnemers die alleen hebben aangegeven dat zij bij de fysiotherapeut zijn geweest en 437 deelnemers, die alleen bij de oefentherapeut zijn geweest.

Het profiel van de 7965 deelnemers is als volgt samen te vatten:

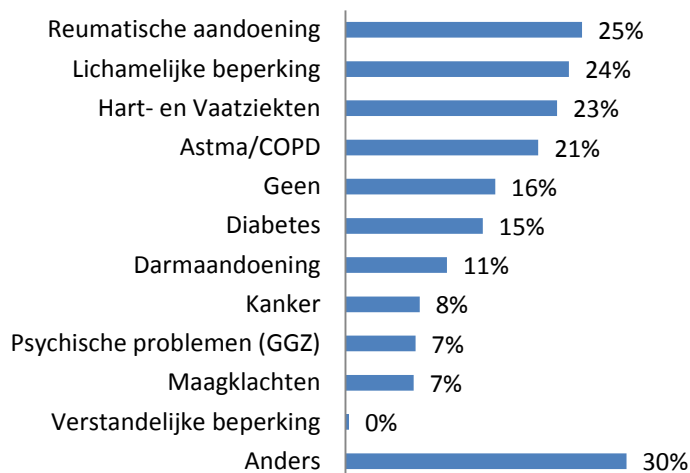
- 59% van de deelnemers is vrouw en 41% is man (figuur 1).
- De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 61 jaar. De leeftijdsverdeling is te zien in figuur 2.
- Van de deelnemers heeft 84% één of meer chronische aandoeningen (figuur 3). Mensen konden die vraag beantwoorden door daarbij aan te geven welke aandoeningen het betreft.
- Van de deelnemers is 14% lager opgeleid, 45% middelbaar opgeleid en 41% hoger opgeleid (figuur 4).
  - 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.
- De deelnemers komen voornamelijk uit Zuid-Holland, Noord-Holland, Noord-Brabant en Gelderland (figuur 5).



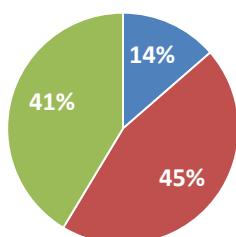
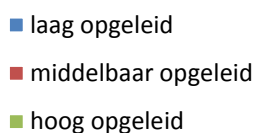
**Figuur 1. Ben u een man of een vrouw? (n=7965)**



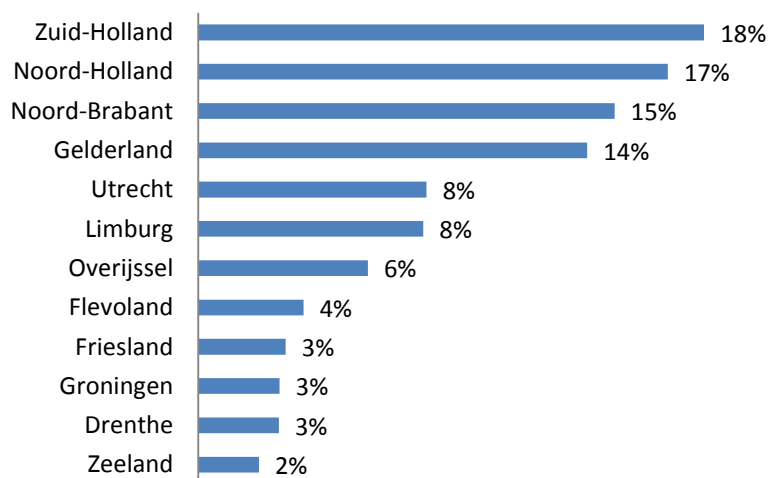
**Figuur 2. Leeftijdsverdeling (n=7817)**



**Figuur 3. Heeft u één of meer chronische aandoeningen? (n=7600)**



**Figuur 4. Opleidingsniveau (n=7648)**



**Figuur 5. Uit welke provincie komt u? (n=7901)**

### 3 Resultaten

De resultaten in hoofdstuk 3.1 t/m 3.7 hebben betrekking op de 7306 deelnemers, die hadden aangegeven dat zij in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysiotherapeut hebben gehad of momenteel nog onder behandeling zijn. De resultaten in hoofdstuk 3.8 hebben betrekking op de 659 deelnemers, die in het afgelopen jaar geen fysiotherapie hebben gehad, maar dit naar eigen zeggen wel nodig hadden.

#### 3.1 De ervaring bij de fysiotherapeut

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Wat zijn de algemene kenmerken van de ervaring bij de fysiotherapeut?
- Waar was u tevreden over en wat kan beter?

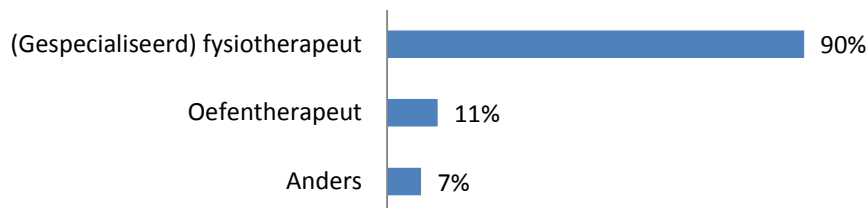
Deze vragen zijn gesteld aan de 7306 deelnemers, die in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysiotherapeut hebben gehad of momenteel nog onder behandeling zijn.

##### 3.1.1 Algemene kenmerken

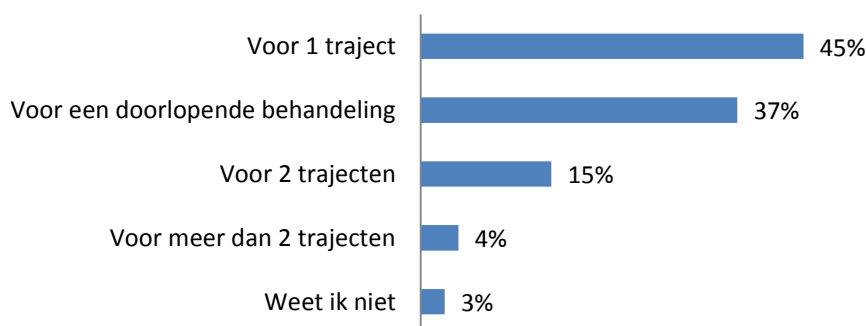
Om een beeld te krijgen van de (soort) ervaring(en) bij de fysiotherapeut is een aantal algemene vragen gesteld:

- Bij wat voor soort therapeut(en) bent u in het afgelopen jaar geweest?
- Hoeveel trajecten heeft u in het afgelopen jaar doorlopen bij de fysiotherapeut?
- Bent u bij één of meerdere fysiotherapiepraktijken in behandeling (geweest)?
- Hoeveel behandelingen heeft u in het afgelopen kalenderjaar gehad?
- Waarvoor bent u bij een fysiotherapeut geweest?
- Kreeg u een individuele behandeling of behandeling in een groep?

Zie voor de resultaten de figuren hieronder.

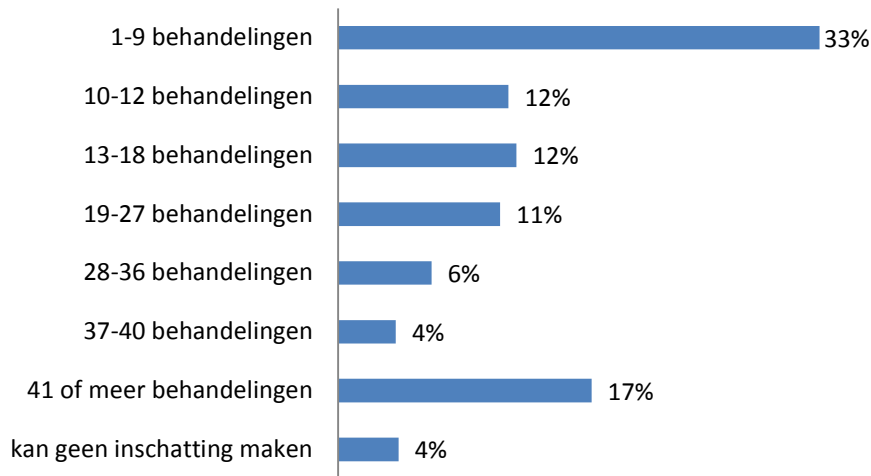


**Figuur 6. Bij welke therapeut(en) bent u in het afgelopen jaar geweest? (n=7254)<sup>3</sup>**

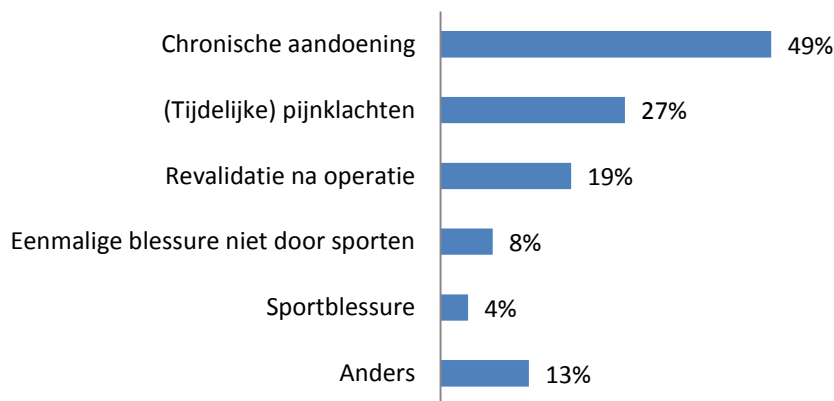


**Figuur 7. Bent u voor één of meerdere trajecten bij een fysiotherapeut geweest in het afgelopen jaar? (n=7255)<sup>4</sup>**

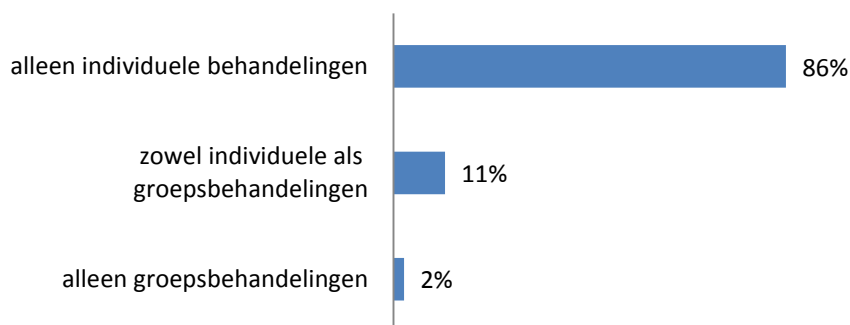
<sup>3 2</sup> Het was mogelijk om op deze vraag meerdere antwoorden te selecteren.



**Figuur 8. Voor hoeveel behandelingen bent u in het afgelopen kalenderjaar in totaal bij een fysiotherapeut geweest? (n=7280)**



**Figuur 9. Waarvoor bent u bij een fysiotherapeut geweest? (n=7274)<sup>5</sup>**



**Figuur 10. Kreeg u een individuele behandeling of behandeling in een groep? (n=7194)**

<sup>5</sup> Het was mogelijk om op deze vraag meerdere antwoorden te selecteren.



### 3.1.2 Waar was u tevreden over en wat kan beter?

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd om de fysio- of oefentherapeut en de praktijk met een cijfer te waarderen.

#### *Therapeut*

Van de 7306 deelnemers, hebben 7254 deelnemers hun therapeut met een cijfer gewaardeerd. Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun fysiotherapeut met een 8,5. Met een open vraag is onderzocht waar men zoal tevreden over is bij de therapeut. Uit de analyse van de open antwoorden middels tekstanalyse komt naar voren dat men met name tevreden is over de onderstaande punten. De citaten in het blok eronder illustreren dit.

- De persoonlijke benadering/aandacht van de therapeut.
- De behandeling zelf.
- De goede en duidelijke uitleg.
- De deskundigheid van de therapeut.

#### **Waarover bent u tevreden bij uw fysiotherapeut?**

*"Goede persoonlijke aandacht en begeleiding. Goede inschatting van wat ik aankan en stimulatie om meer te doen zonder over mijn grenzen te gaan."*

*"Ze legt heel goed uit wat, waarom en waaruit de behandeling bestaat. Maar op de meest kwetsbare momenten geeft ze ook uitleg waarom het pijn doet."*

*"De fysiotherapeut is zeer deskundig en grondig. De fysiotherapeut heeft een echo gemaakt waardoor ik nu eindelijk weet waarom ik al decennia last heb van mijn schouder en tevens wat er nu acuut aan de hand is."*

*"De behandeling is zeer effectief. Werkelijk verbluffend resultaat."*

*"De persoonlijke aanpak. Ze past haar oefeningen aan bij hoe ik me voel die dag, luistert naar wat er allemaal is gebeurd en wat er allemaal op de planning staat. Als het te persoonlijk en emotioneel is, neemt ze me mee naar een ruimte om rustig te kunnen praten."*

*"Goede uitleg bij de diagnose en goede uitleg bij de behandeling. Altijd zijn de waaroms goed uitgelegd met voorbeelden."*

*"Haar deskundige hulp in overleg. Haar diagnose, waardoor ze gericht kon behandelen na de nieuwe heup met nabloeding, De therapeuten in het zorghotel hadden de nabloeding en het vastzitten van de bloeduitstorting aan de spieren niet gemerkt, ondanks mijn aanhoudende klachten."*

In totaal zijn er 336 deelnemers, die de fysiotherapeut met een 6 of lager hebben gewaardeerd. Bij deze deelnemers is onderzocht wat volgens hen beter kan. De volgende bevindingen komen naar voren, geïllustreerd met de citaten in het blok eronder:

- De fysiotherapeut zou beter kunnen luisteren (naar de klachten die er zijn).
- De fysiotherapeut zou meer persoonlijke aandacht aan de cliënt kunnen geven.
- De fysiotherapeut zou beter een andere behandeling kunnen kiezen. De behandeling had namelijk niet het gewenste effect

#### **Wat kan volgens u beter bij uw fysiotherapeut?**

*"Na drie behandelingen moet er verbetering zijn. Zo niet, dan zal de behandelaar een andere wijze van behandelen moeten kiezen of doorsturen naar een andere behandelaar."*

*"Ondanks het feit dat ik duidelijk had aangegeven dat een behandeling met Shockwave in het verleden is toegepast en niet had geholpen, kwam de fysiotherapeut toch weer met deze behandeling op de proppen. Mijn schouder werd ingetaped, waarbij ze vergat te informeren of ik allergisch was voor pleisters. Hetgeen leidde tot forse huisirritaties."*

*"Beter naar de patiënt luisteren en niet alleen richten op waar de patiënt voor is gekomen. Maar ook, indien nodig, verder kijken."*

*"Meer aandacht en beter luisteren naar cliënten. Niet binnen een kwartier al uitbehandeld zijn of tussendoor nog andere cliënten helpen."*

*"Een gerichte behandeling van de klacht en je niet naar een ruimte sturen en je aan je lot overlaten om op wat apparaten te trainen. Dan had ik ook naar een fitness centrum kunnen gaan."*

### *Praktijk*

Van de 7306 deelnemers, hebben 7144 deelnemers de fysiotherapiepraktijk met een cijfer gewaardeerd. Gemiddeld beoordelen de deelnemers de fysiotherapiepraktijk met een 8,2. Met een open vraag is onderzocht waar men zoal tevreden is. Uit de analyse van de open antwoorden komt naar voren dat men met name tevreden is over de volgende punten:

- De praktijk is netjes, schoon en/of verzorgd.
- Het maken van afspraken met de praktijk verloopt goed. Men kan snel terecht en wordt op tijd geholpen.
- De ruimte waarin de fysiotherapiebehandeling wordt gegeven is prettig. De ruimte is licht en er is goede apparatuur aanwezig.
- De praktijk is goed te bereiken. Zowel qua ligging als qua telefonische bereikbaarheid.
- Er zijn aardige medewerkers aanwezig.

#### **Waarover bent u tevreden bij de praktijk?**

*"Het is er netjes en schoon. Er is muziek en je hoeft nooit lang te wachten."*

*"De ruimtes zijn zeer goed verlicht. Het apparaat wordt goed onderhouden. Zo ook de ruimte die ervoor wordt gebruikt."*

*"Goed bereikbaar in alle opzichten en altijd mogelijk om op korte termijn een afspraak te maken."*

*"Goede ruimte, schoon en goed toegankelijk. Ook oefenruimte met toestellen en mogelijkheden om te oefenen."*

*"De praktijk is schoon en netjes ingericht. Er is een oefenruimte aanwezig. Medewerkers zijn vriendelijk."*

In totaal zijn er 471 deelnemers, die de fysiotherapiepraktijk met een 6 of lager hebben gewaardeerd. Bij deze deelnemers is onderzocht wat er volgens hen beter kan. De volgende bevindingen komen naar voren:

- De praktijk maakt een verouderde indruk.
- Er is weinig privacy doordat de behandelruimte klein is en/of de ruimtes gehorig zijn.
- De toegankelijkheid binnen de praktijk kan beter.

#### **Op welke punten ziet u graag verbetering bij de praktijk?**

*"Praktijk is nodig aan renovatie toe. Er is geen wastafel in de behandelruimte en in de wachtruimte is er bijna geen beenruimte."*

*"De gehorige ruimtes en het gemakkelijk bij elkaar binnen komen lopen, terwijl een behandeling plaatsvindt. Er is een kleine wachtruimte die open is naar de fitnessruimte, zodat alles wat besproken wordt daar hoorbaar is."*

*"Veel te steile trap met kleine treden. Als je naar beneden gaat is er beneden nog een trapje en ga je direct naar rechts val je meteen één meter naar beneden. Balustrade zou handig zijn."*

*"De behandelruimte is moeilijk te bereiken, namelijk via een smalle trap met bocht naar kelder. Wordt hoog tijd voor een andere locatie."*

*"De praktijk is nogal gedateerd. Er zijn oude apparaten en weinig fitnessapparatuur."*

### 3.2 Keuze voor een fysiotherapeut

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

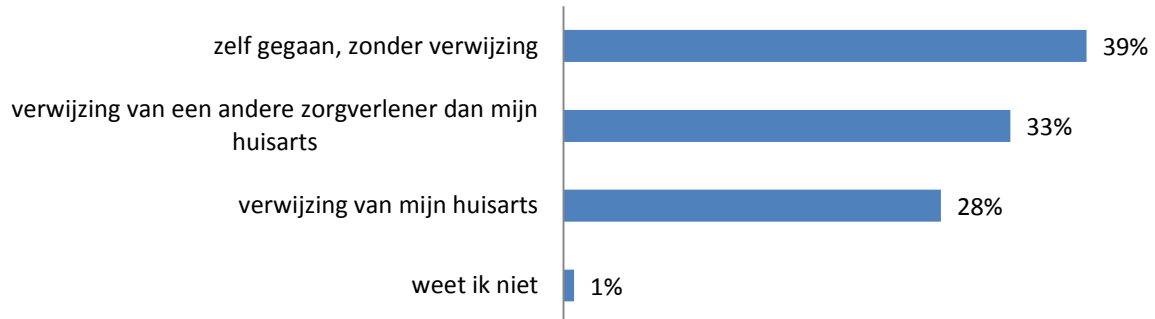
- Hoe bent u bij de fysiotherapeut terecht gekomen?
- Heeft u van te voren informatie opgezocht?
- Had u van te voren een voorkeur voor een specifieke fysiotherapeut?
- Is uw behandeling wel eens overgenomen?

Deze vragen zijn gesteld aan de 7306 deelnemers, die in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysiotherapeut hebben gehad of momenteel nog onder behandeling zijn.

#### 3.2.1 Hoe bent u bij de fysiotherapeut terecht gekomen?

Om te onderzoeken hoe men zoal bij de fysiotherapeut is gekomen is aan de 7306 deelnemers een aantal mogelijke manieren voorgelegd. Van de 7306 deelnemers, hebben 7290 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 39% van de deelnemers is zelf naar de fysiotherapeut gegaan, zonder een verwijzing van een zorgverlener.
- 33% van de deelnemers is naar de fysiotherapeut gegaan met een verwijzing van een andere zorgverlener dan de huisarts.  
In een open veld kon men aangeven van welke andere zorgverlener de verwijzing kwam. Analyse van de open antwoorden laat zien dat hier vooral medisch specialisten worden genoemd, zoals: de orthopeed, neuroloog, revalidatiearts, chirurg, longarts, reumatoloog, cardioloog of oncoloog.
- 28% van de deelnemers is naar de fysiotherapeut gegaan met een verwijzing van de huisarts.



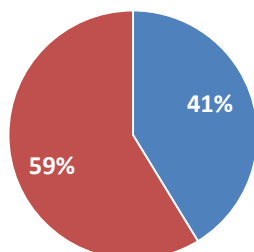
**Figuur 11. Bent u direct zelf naar een fysiotherapeut gegaan of op verwijzing van een andere zorgverlener? (n=7290)**

#### 3.2.2 Heeft u van te voren informatie opgezocht?

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of zij van te voren informatie hebben opgezocht over de praktijk, de fysiotherapeut(en) en/of de specialisaties van de fysiotherapeut(en). Van de 7306 deelnemers, hebben 7264 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 59% van de deelnemers geeft aan dat zij van te voren geen informatie hebben opgezocht over de praktijk, fysiotherapeut(en) en/of specialisaties (n=4267).
- 42% van de deelnemers geeft aan dat zij wel van te voren informatie hebben opgezocht over de praktijk, fysiotherapeut(en) en/of specialisaties (n=2997).

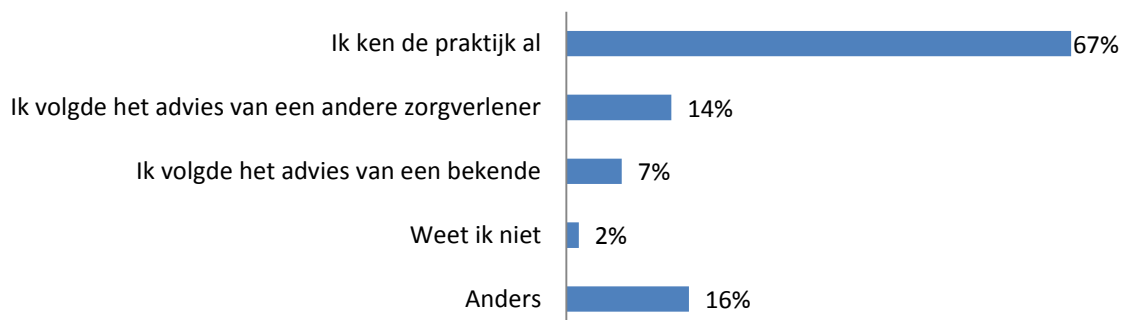
■ ja ■ nee



**Figuur 12. Heeft u van te voren informatie opgezocht over een praktijk, fysiotherapeut(en) en/of specialisaties? (n=7264)**

Aan de 59%, die had aangegeven dat zij van te voren geen informatie hadden opgezocht, is gevraagd waarom zij geen informatie hadden opgezocht (n=4267). Een aantal mogelijkheden is aan de 4267 deelnemers voorgelegd. Het was mogelijk om meerdere redenen aan te vinken. Indien de desbetreffende reden er nog niet tussen stond kon men de optie anders aanvinken. In totaal hebben 4245 deelnemers deze vraag beantwoord. De resultaten laten zien dat deze groep met name geen informatie van te voren heeft opgezocht over de praktijk, fysiotherapeut(en) en/of specialisaties, omdat:

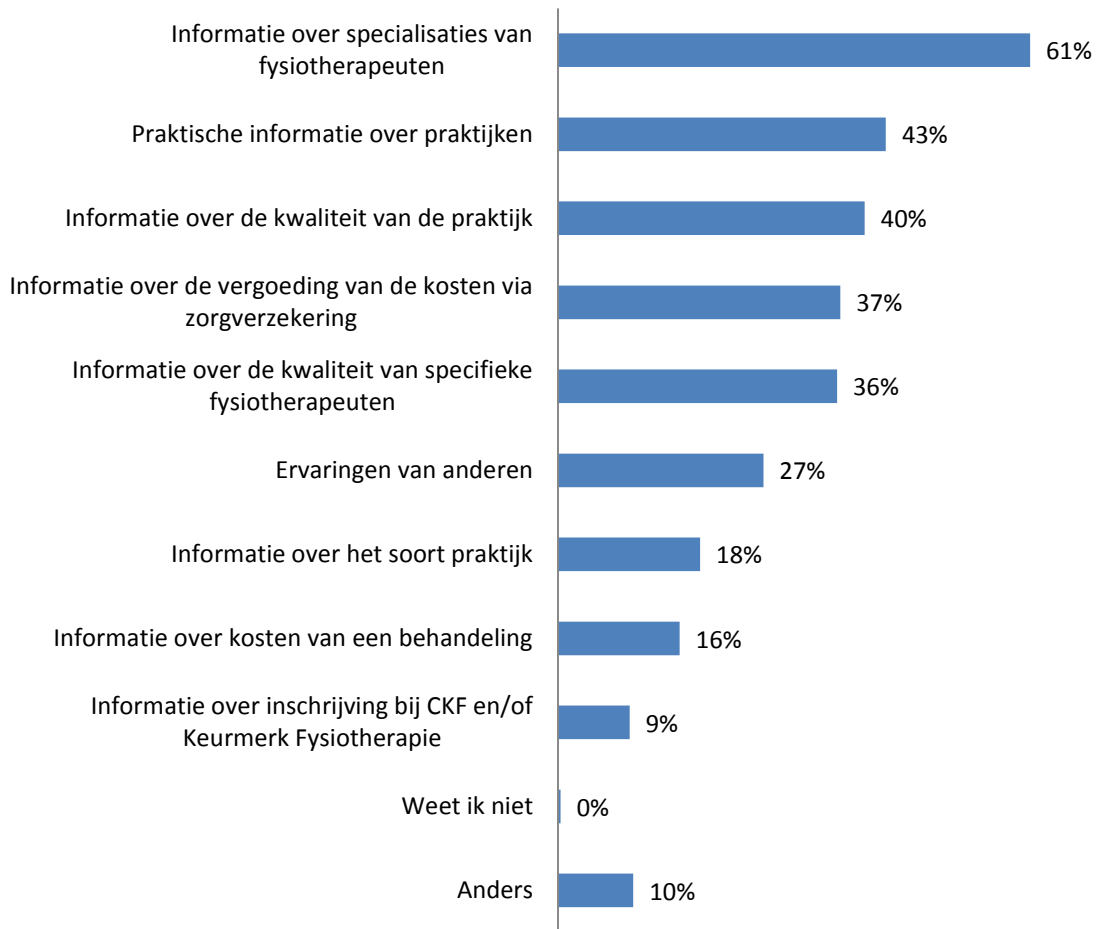
- Men de praktijk al kende (67%, n=2823)



**Figuur 13. Wat is de reden dat u geen informatie heeft opgezocht? (n=4245)**

41% van de deelnemers had wel van te voren informatie opgezocht over de praktijk, fysiotherapeut(en) en/of specialisaties (n=2997). Aan deze groep is gevraagd waar men informatie over heeft opgezocht. Een aantal antwoordmogelijkheden is voorgelegd. Het was mogelijk om meerdere antwoorden te selecteren. Ook was het mogelijk om de opties anders aan te vinken, indien het desbetreffende antwoord er nog niet tussen stond. In totaal hebben 2986 deelnemers deze vraag beantwoord. De resultaten laten zien dat men het vaakst informatie heeft opgezocht over:

- Specialisaties van fysiotherapeuten (61%).
- Praktische informatie over praktijken (43%)
- Informatie over kwaliteit van de praktijk (40%) en/of kwaliteit van specifieke fysiotherapeuten (36%).
- Informatie over de vergoeding van de kosten via de zorgverzekering (37%).

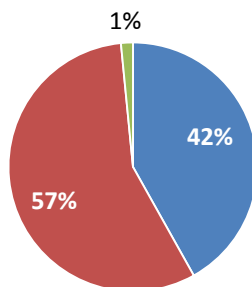


**Figuur 14. Wat voor soort informatie heeft u opgezocht? (n=2986)**

### 3.2.3 Had u van te voren een voorkeur voor een fysiotherapeut?

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of zij voorafgaande aan de behandeling een voorkeur hadden voor een specifieke fysiotherapeut. Van de 7306 deelnemers, hebben 7281 deelnemers deze vraag beantwoord. 42% geeft aan dat zij inderdaad van te voren een voorkeur hadden voor een specifieke fysiotherapeut (n=3049).

■ ja ■ nee ■ weet ik niet



**Figuur 15. Had u voorafgaande aan uw behandeling een voorkeur voor een specifieke fysiotherapeut? (n=7281)**

Aan deze 42% is gevraagd wat voor hen de belangrijkste redenen waren om de behandeling bij die specifieke fysiotherapeut te willen starten (of voort te zetten). Om dit te onderzoeken is een aantal mogelijke redenen aan de 3049 deelnemers voorgelegd. Men had de mogelijkheid om maximaal 3 antwoordmogelijkheden te selecteren. En deze konden zij op volgorde van belangrijkheid zetten. Uit de resultaten blijkt dat de redenen het belangrijkste voor de deelnemers zijn om de behandeling bij een specifieke fysiotherapeut te willen starten (of voort te zetten):

1. Men was al eerder bij deze fysiotherapeut geweest.
2. Vanwege de specialisatie van de fysiotherapeut.
3. Omdat de praktijk op een handige locatie zit.



**Figuur 16. Wat waren voor u de belangrijkste redenen om de behandeling bij die specifieke fysiotherapeut te willen starten (of voortzetten)? (n=3049)<sup>6</sup>**

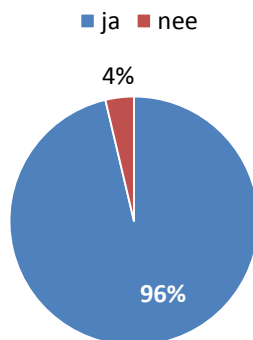
Aan de 3049 deelnemers is vervolgens gevraagd of zij uiteindelijk bij de fysiotherapeut naar keuze terecht konden. Van de 3049 deelnemers, hebben 3046 deelnemers deze vraag beantwoord. 96% geeft aan dat zij inderdaad terecht konden bij de fysiotherapeut naar keuze. 4% kon echter niet terecht bij de fysiotherapeut naar keuze (n=112). Aan deze 112 deelnemers is gevraagd waarom zij niet terecht konden bij de fysiotherapeut naar keuze. Om dit te onderzoeken is een aantal mogelijke redenen voorgelegd. Het was mogelijk om meerdere antwoorden aan te vinken of de optie anders aan te vinken indien de desbetreffende reden er niet tussen stond. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 33% van de deelnemers kon niet bij de fysiotherapeut naar keuze terecht, omdat de fysiotherapeut geen plek had.

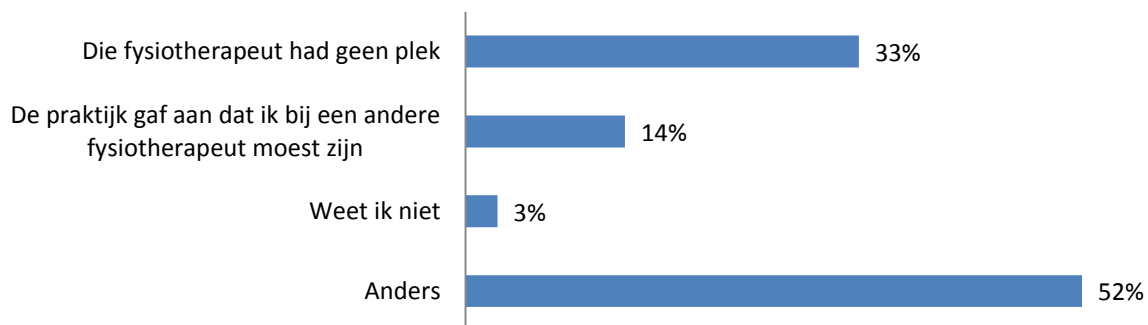
Onder de optie anders kwamen nog redenen naar voren als:

- De fysiotherapeut was op vakantie.
- De fysiotherapeut was niet meer werkzaam bij de praktijk.

<sup>6</sup> De resultaten in deze figuur geven een gewogen score weer.



**Figuur 17. Kon u terecht bij de fysiotherapeut naar uw keuze? (n=3046)**



**Figuur 18. Waarom kon u niet terecht bij de fysiotherapeut van uw keuze? (n=111)**

### 3.2.4 Informatie en voorkeur

Ook is onderzocht in hoeverre er een verband is tussen:

- Het aantal deelnemers dat van te voren informatie had opgezocht over een praktijk, fysiotherapeut(en) en/of specialisaties
- Het aantal deelnemers dat een voorkeur had van voor een specifieke fysiotherapeut.

In totaal zijn er 7240 deelnemers die op beide vragen hebben geantwoord.

- 18% van de deelnemers had van te voren informatie opgezocht én een voorkeur voor een specifieke fysiotherapeut (n=1297).
- 23% van de deelnemers had van te voren informatie opgezocht, maar geen voorkeur voor een specifieke fysiotherapeut (n=1648).
- 24% van de deelnemers had van te voren geen informatie opgezocht, maar wel een voorkeur voor een specifieke fysiotherapeut (n=1735).
- 34% van de deelnemers had van te voren geen informatie opgezocht en geen voorkeur voor een specifieke fysiotherapeut (n=2448).

### 3.2.5 Informatie en opleidingsniveau

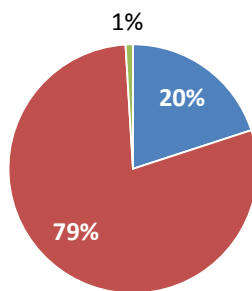
Er is ook onderzocht wat de verschillen zijn in het zoeken van informatie tussen deelnemers die hoger, middelbaar of lager zijn opgeleid. Daaruit komt het beeld naar voren dat deelnemers die hoger zijn opgeleid meer informatie zoeken dan de andere groepen.

### 3.2.6 Is uw behandeling wel eens overgenomen?

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of de behandeling tijdens het traject wel eens is overgenomen door een andere fysiotherapeut. Van de 7306 deelnemers, hebben 7292 deelnemers deze vraag beantwoord. 20% van de deelnemers geeft aan dat de behandeling tijdens het traject wel eens is overgenomen door een andere fysiotherapeut (n=1457). Aan deze 1457 deelnemers is gevraagd waarom de behandeling tijdens het traject was overgenomen door een andere fysiotherapeut. Analyse van de open antwoorden laten de volgende bevindingen zien:

- De behandeling is tijdens het traject overgenomen door een andere fysiotherapeut vanwege de vakantie van de eigen fysiotherapeut.
- De behandeling is tijdens het traject overgenomen door een andere fysiotherapeut, omdat de eigen fysiotherapeut ergens anders ging werken of met pensioen ging.
- De behandeling is tijdens het traject overgenomen door een andere fysiotherapeut, omdat de eigen fysiotherapeut ziek was.
- De behandeling is tijdens het traject overgenomen door een andere fysiotherapeut, vanwege de specialisaties van de andere fysiotherapeut.

■ ja ■ nee ■ weet ik niet



**Figuur 19. Is tijdens het traject de behandeling overgenomen door een andere fysiotherapeut? (n=7292)**



### 3.3 Uitwisseling informatie en toestemming

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

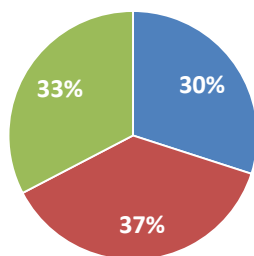
- Heeft uw fysiotherapeut informatie uitgewisseld met andere fysiotherapeuten/zorgverleners over uw behandeling(en)?
- Wat was de reden voor uw fysiotherapeut om informatie uit te wisselen?
- Wat heeft de gegevensuitwisseling voor u opgeleverd?

Deze vragen zijn gesteld aan de 7306 deelnemers, die in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysiotherapeut hebben gehad of momenteel nog onder behandeling zijn.

#### 3.3.1 Uitwisseling van informatie met andere fysiotherapeuten

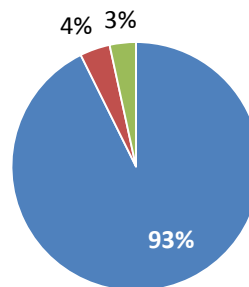
Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of de fysiotherapeut informatie heeft uitgewisseld met andere fysiotherapeuten over het behandeltraject. Van de 7306 deelnemers, hebben 7282 deelnemers deze vraag beantwoord. 30% geeft aan dat de fysiotherapeut inderdaad informatie heeft uitgewisseld met andere fysiotherapeuten (n=2183). Aan deze 2183 deelnemers is gevraagd of zij hier toestemming voor hadden gegeven. Dit blijkt bij 93% het geval te zijn. 4% van de deelnemers had echter geen toestemming gegeven voor de uitwisseling van informatie met andere fysiotherapeuten.

■ ja ■ nee ■ weet ik niet



**Figuur 20. Heeft uw fysiotherapeut informatie uitgewisseld met andere fysiotherapeuten over uw behandeltraject? (n=7282)**

■ ja ■ nee ■ weet ik niet



**Figuur 21. Heeft u hiervoor toestemming gegeven? (n=2172)**

Vervolgens is de 2183 deelnemers gevraagd naar de reden van de fysiotherapeut om informatie uit te wisselen met andere fysiotherapeuten. De deelnemers kregen een aantal antwoordmogelijkheden voorgelegd. Indien de desbetreffende reden er nog niet tussen stond, konden de deelnemers de optie anders aanvinken. In totaal hebben 2168 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 28% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapeut informatie heeft uitgewisseld met een andere fysiotherapeut om hem/haar te informeren over de patiënt. De patiënt is namelijk ook onder behandeling bij een andere fysiotherapeut.

Onder de optie anders kwamen nog antwoorden naar voren als:

- De fysiotherapeut heeft informatie uitgewisseld met een andere fysiotherapeut vanwege een overdracht. De andere fysiotherapeut nam de behandeling over, omdat de eigen fysiotherapeut met vakantie of pensioen ging, ziek was of vanwege de specialisaties van de andere fysiotherapeut.
- De fysiotherapeut heeft informatie uitgewisseld met een andere fysiotherapeut om te kunnen overleggen over de soort uit te voeren behandeling.



**Figuur 22. Wat was de reden voor uw fysiotherapeut om informatie uit te wisselen met een andere fysiotherapeut? (n=2168)**

Tot slot is aan de 2183 deelnemers gevraagd wat de gegevensuitwisseling volgens de deelnemer heeft opgeleverd. De volgende bevindingen komen naar voren, geïllustreerd door de citaten in het blok daaronder:

- De gegevensuitwisseling heeft gezorgd voor een goede of zelfs betere behandeling / een behandeling op maat.
- De gegevensuitwisseling heeft er voor gezorgd dat de behandeling (goed) werd voortgezet. Men hoefde hun verhaal niet nog een keer te doen.

**Wat heeft de gegevensuitwisseling voor u opgeleverd?**

*"De samenwerking tussen beide fysiotherapeuten werd op mijn klachten afgestemd voor een betere werking van de behandelingen."*

*"De behandeling van de tweede fysiotherapeut werd afgestemd op die van de eerste. Heel goed, want de eerste fysiotherapeut werkte met modernere verbandmiddelen en die hadden aanzienlijk beter effect."*

*"Hierdoor wist mijn nieuwe therapeut beter wat wel of niet mogelijk was, en waar mijn sterke en zwakke punten liggen. Hierdoor kon hij sneller en beter inspelen op mijn hulpvraag."*

*"Iedere therapeut heeft toch zijn/haar eigen kijk/gedachten over bepaalde aandoeningen en behandelingen. In overleg met mij wordt dan gekeken wat het beste bij mij past."*

*"Ik ben minimaal onder behandeling bij twee therapeuten en soms door ziekte en/of vakantie bij nog meer therapeuten. Dan is het wenselijk dat iedereen weet wat er gedaan is/wordt en de behandeling gewoon doorgaat."*

*"Het is belangrijk dat als mijn therapeut op vakantie is, ziek is of een cursus doet, de behandeling toch door kan gaan op dezelfde manier. Daar wordt goed voor gezorgd."*

*"Scheelt veel tijd met uitleg over de klachten. En zo weet de fysiotherapeut al wat wel en geen effect heeft."*

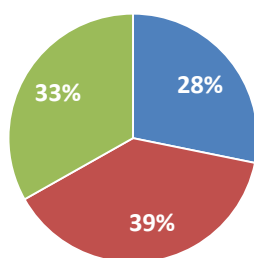
### 3.3.2 Uitwisseling van informatie met andere zorgverleners

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of de fysiotherapeut (nog) met andere zorgverleners informatie heeft uitgewisseld (niet fysiotherapeuten). Van de 7306 deelnemers, hebben 7265 deelnemers deze vraag beantwoord. 28% geeft aan dat dit het geval is (n=2048). Desgevraagd heeft de fysiotherapeut met name informatie uitgewisseld met:

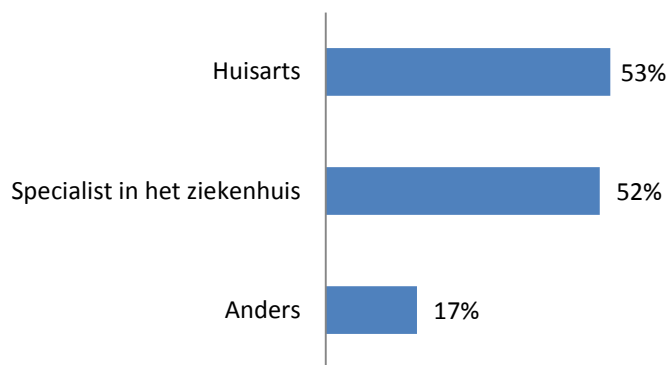
- De huisarts (53%).
- De specialist in het ziekenhuis (52%).

Aan de 2048 deelnemers is gevraagd of zij toestemming hadden gegeven voor de gegevensuitwisseling. Van de 2048 deelnemers, hebben 2009 deelnemers deze vraag beantwoord. 96% geeft aan dat zij toestemming hebben gegeven voor de gegevensuitwisseling. 2% had echter geen toestemming gegeven voor de gegevensuitwisseling.

■ ja ■ nee ■ weet ik niet

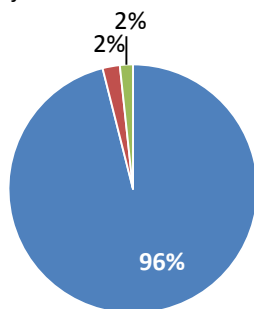


**Figuur 23. Heeft uw fysiotherapeut informatie uitgewisseld met andere zorgverleners (geen fysiotherapeuten) over uw behandeltraject? (n=7265)**



**Figuur 24. Met welke andere zorgverlener(s) heeft uw fysiotherapeut informatie uitgewisseld? (n=2030)<sup>7</sup>**

■ ja ■ nee ■ weet ik niet



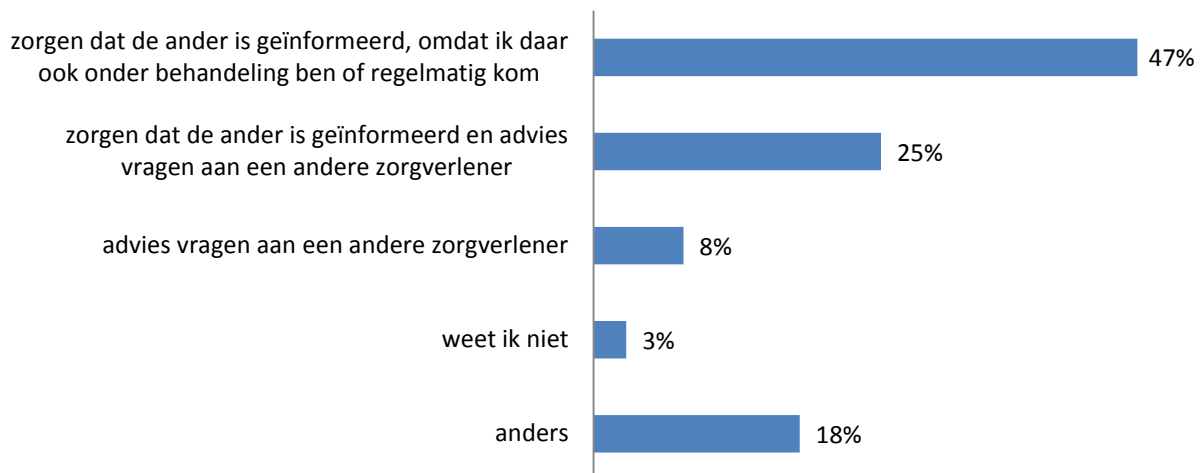
**Figuur 25. Heeft u hiervoor toestemming gegeven? (n=2009)**

Vervolgens is de 2048 deelnemers gevraagd naar de reden van de fysiotherapeut om informatie uit te wisselen met de andere zorgverleners. De deelnemers kregen een aantal antwoordmogelijkheden voorgelegd. Indien de desbetreffende reden er nog niet tussen stond, konden de deelnemers de optie anders aanvinken. In totaal hebben 2026 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- De fysiotherapeut heeft informatie uitgewisseld met een andere zorgverlener om de andere zorgverlener te informeren, omdat de patiënt daar ook onder behandeling is of regelmatig komt (47%).
- De fysiotherapeut heeft informatie uitgewisseld met een andere zorgverlener om er voor te zorgen dat de andere zorgverlener is geïnformeerd over de patiënt, maar ook om advies te

<sup>7</sup> Het was mogelijk om op deze vraag meerdere antwoorden te selecteren.

vragen aan de andere zorgverlener (25%).



**Figuur 26. Wat was de reden voor uw fysiotherapeut om informatie uit te wisselen met een andere zorgverlener? (n=2026)**

Tot slot is aan de 2048 deelnemers gevraagd wat de gegevensuitwisseling volgens de deelnemer heeft opgeleverd. De volgende bevindingen komen naar voren:

- De gegevensuitwisseling heeft er voor gezorgd dat mijn (huis)arts goed op de hoogte van mijn gestel en eventuele vorderingen bleef.
- De gegevensuitwisseling heeft er voor gezorgd dat de behandelingen op elkaar afgestemd konden worden.

**Wat heeft de gegevensuitwisseling voor u opgeleverd?**

*"De gegevensuitwisseling had geen effect op de behandeling. Het was puur informatief voor de huisarts, zodat deze op de hoogte is van hetgeen heeft plaatsgevonden."*

*"Ik werd gezien als 1 mens en de diverse behandelaren waren op de hoogte van wat er nog meer speelde en konden daar rekening mee houden en op inspelen."*

*"Mijn reumatoloog en revalidatiearts willen graag weten hoe het gaat, ook om de medicatie goed te kunnen afstemmen."*

*"Betere afstemming van mijn herstel. De orthopeed liet spiertesten doen in het ziekenhuis en op die uitkomsten kon mijn fysiotherapeut zijn behandeling afstemmen."*

*"Niets. Wel een prettig idee dat de huisarts op de hoogte is zonder dat ik daar zelf achteraan moest."*

*"De behandelend arts is al op de hoogte voordat ik op het spreekuur kom zodat ik tijdens het spreekuur niet alles hoeft uit te leggen."*

### 3.4 Bejegening en Samen Beslissen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Hoe heeft men de bejegening van de fysiotherapeut ervaren?
- In hoeverre was er sprake van Samen Beslissen?

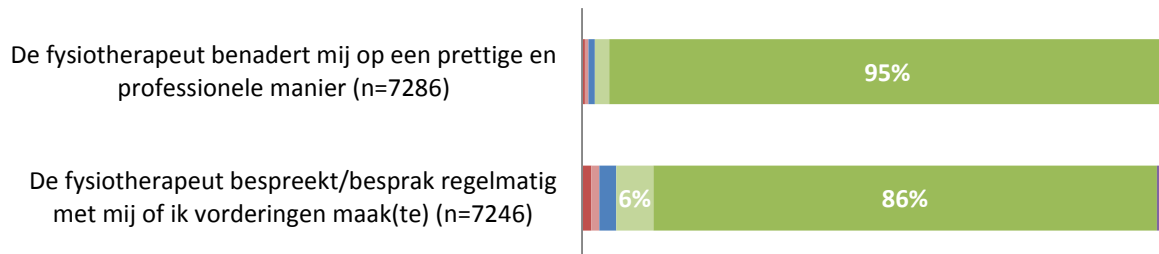
Deze vragen zijn gesteld aan de 7306 deelnemers, die in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysiotherapeut hebben gehad of momenteel nog onder behandeling zijn.

#### 3.4.1 Bejegening

Om te onderzoeken hoe men de bejegening van de fysiotherapeut heeft ervaren is een aantal stellingen aan de 7306 deelnemers voorgelegd. Per stelling kon men aangeven in hoeverre het men hiermee eens was. De volgende bevindingen komen naar voren<sup>8</sup>:

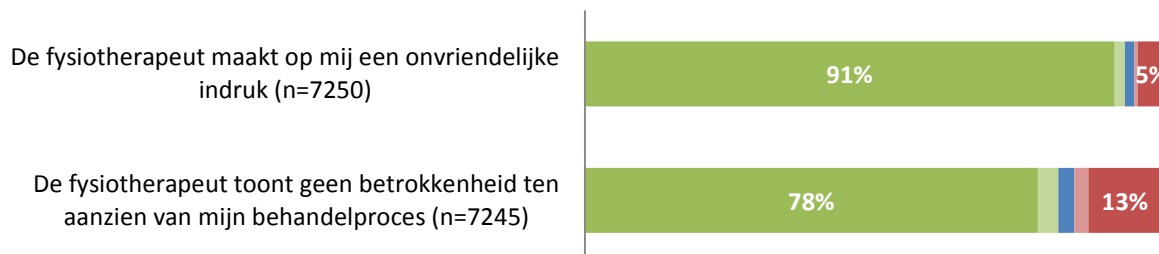
- *Stelling 1: De fysiotherapeut benadert mij op een prettige en professionele manier.*  
97% is het hier (een beetje) mee eens, 1% is het hier (een beetje) mee oneens.
- *Stelling 2: De fysiotherapeut bespreekt/besprak regelmatig met mij of ik vorderingen maak(te).*  
92% is het hier (een beetje) mee eens, 3% is het hier (een beetje) mee oneens.
- *Stelling 3: De fysiotherapeut maakt op mij een onvriendelijke indruk.*  
93% is het hier (een beetje) mee oneens, 6% is het hier (een beetje) mee eens.
- *Stelling 4: De fysiotherapeut toont geen betrokkenheid ten aanzien van mijn behandelproces.*  
81% is het hier (een beetje) mee oneens, 15% is het hier (een beetje) mee eens.

■ oneens ■ beetje oneens ■ niet eens/ oneens ■ beetje eens ■ eens ■ weet ik niet/ n.v.t.



**Figuur 27. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?**

■ oneens ■ beetje oneens ■ niet eens/ oneens ■ beetje eens ■ eens ■ weet ik niet/ n.v.t.



<sup>8</sup> De percentages hebben betrekking op het aantal deelnemers, die de vraag hebben beantwoord. In figuur 27 en 28 is te zien hoeveel deelnemers is per stelling te zien, hoeveel deelnemers hebben geantwoord. Omdat niet alle percentages volledig uitgeschreven konden worden in figuur 27 en 28, is in bijlage 1 een tabel opgenomen met de volledige scores per item.

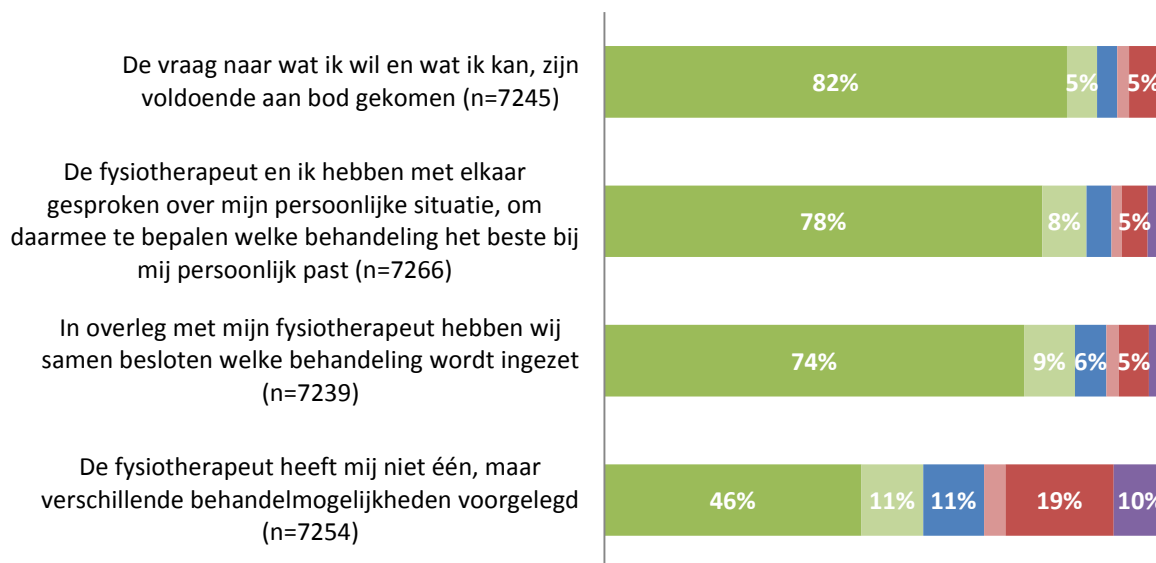
**Figuur 28. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?**

### 3.4.2 Samen Beslissen

Om te onderzoeken in hoeverre er sprake was van Samen Beslissen met de zorgverlener is ook hier een aantal stellingen aan de 7306 deelnemers voorgelegd. Per stelling kon men aangeven in hoeverre het men hiermee eens was. De volgende bevindingen komen naar voren<sup>9</sup>:

- *Stelling 1: De vraag naar wat ik wil en wat ik kan, zijn voldoende aan bod gekomen.*  
87% is het hier (een beetje) mee eens, 7% is het hier (een beetje) mee oneens.
- *Stelling 2: De fysiotherapeut en ik hebben met elkaar gesproken over mijn persoonlijke situatie, om daarmee te bepalen welke behandeling het beste bij mij persoonlijk past.*  
86% is het hier (een beetje) mee eens, 7% is het hier (een beetje) mee oneens.
- *Stelling 3: In overleg met mijn fysiotherapeut hebben wij samen besloten welke behandeling wordt ingezet.*  
83% is het hier (een beetje) mee eens, 7% is het hier (een beetje) mee oneens.
- *Stelling 4: De fysiotherapeut heeft mij niet één, maar verschillende behandelmogelijkheden voorgelegd.*  
57% is het hier (een beetje) mee eens, 23% is het hier (een beetje) mee oneens.
- *Stelling 5: Ik voelde mij onvoldoende betrokken bij de keuze voor een behandeling.*  
80% is het hier (een beetje) mee oneens, 15% is het hier (een beetje) mee eens.

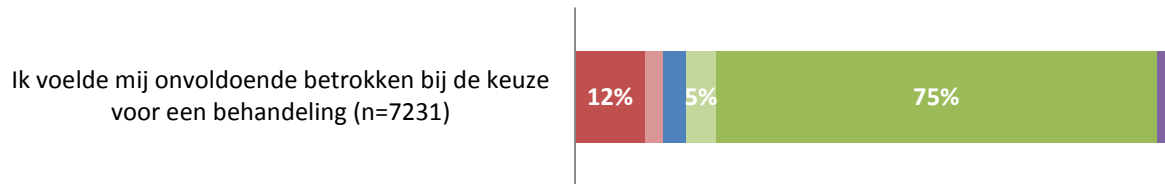
■ eens ■ beetje eens ■ niet eens/ oneens ■ beetje oneens ■ oneens ■ weet ik niet/ n.v.t.



**Figuur 29. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?**

<sup>9</sup> De percentages hebben betrekking op het aantal deelnemers, die de vraag hebben beantwoord. In figuur 29 en 30 is te zien hoeveel deelnemers per stelling hebben geantwoord. Omdat niet alle percentages volledig uitgeschreven konden worden in figuur 27 en 28, is in bijlage 2 een tabel opgenomen met de volledige scores per item.

■ eens ■ beetje eens ■ niet eens/ oneens ■ beetje oneens ■ oneens ■ weet ik niet/ n.v.t.



**Figuur 30. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?**

### 3.5 Informatie en voorlichting

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Heeft u informatie van de fysiotherapeut gekregen?
- Was de informatie begrijpelijk, behapbaar en duidelijk?
- Heeft u informatie gemist?

Deze vragen zijn gesteld aan de 7306 deelnemers, die in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysiotherapeut hebben gehad of momenteel nog onder behandeling zijn.

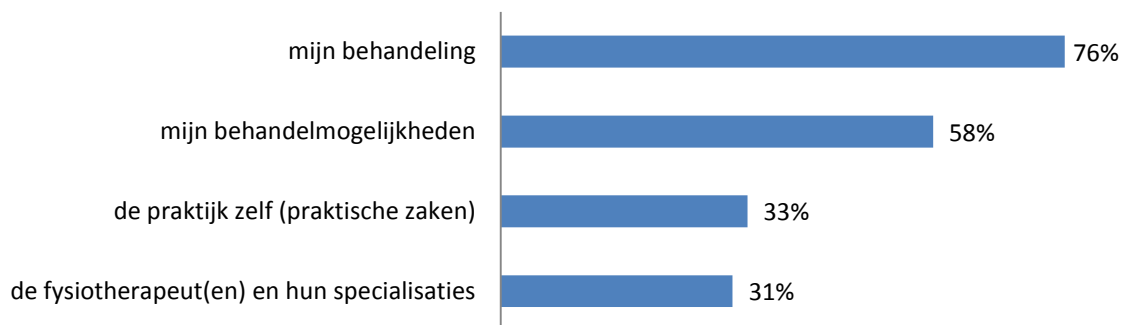
#### 3.5.1 Heeft u informatie gekregen?

Allereerst is aan de 7306 deelnemers gevraagd of men informatie heeft gekregen over:

- De praktijk zelf.
- De fysiotherapeut(en) en hun specialisaties.
- De behandelmogelijkheden.
- De behandeling.

Het was mogelijk voor de deelnemers om meerdere antwoorden te selecteren, indien van toepassing. Van de 7306 deelnemers, hebben 7139 deelnemers deze vraag beantwoord. De resultaten laten zien dat de deelnemers met name informatie hebben gekregen over:

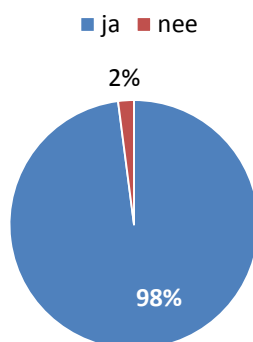
- De behandeling (76%).
- De behandelmogelijkheden (58%).



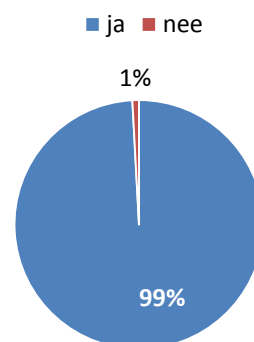
**Figuur 31. Heeft u informatie gekregen over één van de volgende zaken? (n=7139)**

#### 3.5.2 Was de informatie begrijpelijk, behapbaar en duidelijk?

Vervolgens is per item uitgevraagd of de informatie begrijpelijk was. Deze vraag is alleen gesteld indien de deelnemer had aangegeven dat hij/zij informatie heeft gehad over het desbetreffende item. De resultaten laten zien dat de informatie over alle vier de onderwerpen in 98-99% van de gevallen begrijpelijk was.

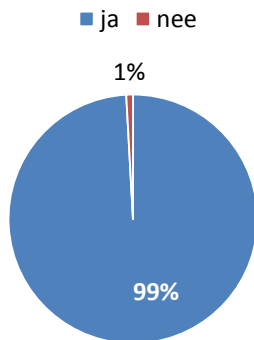


**Figuur 32. Was de informatie over de praktijk zelf voor u begrijpelijk? (n=2345)**

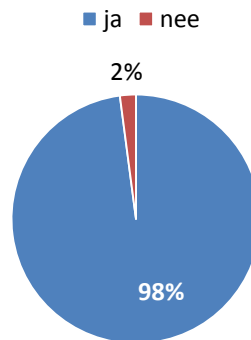


**Figuur 33. Was de informatie over uw behandelmogelijkheden voor u begrijpelijk? (n=4113)**





**Figuur 34. Was de informatie over de fysiotherapeut(en) en hun specialisaties voor u begrijpelijk? (n=2195)**

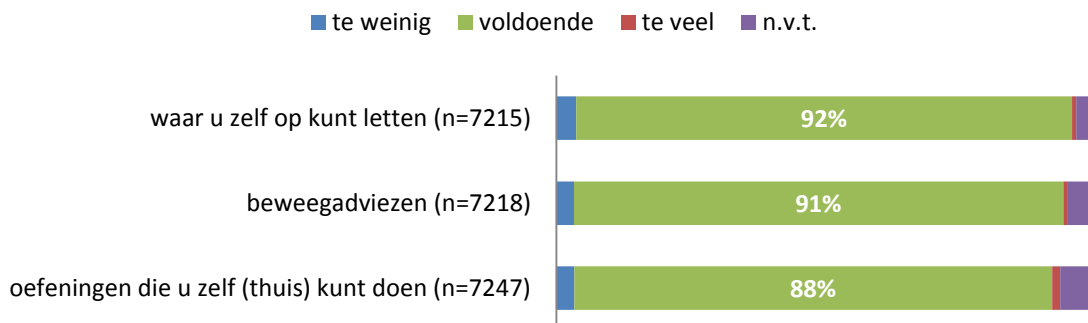


**Figuur 35. Was de informatie over uw behandeling voor u begrijpelijk? (n=5353)**

Naast de begrijpelijkheid is er ook aan de 7306 deelnemers gevraagd wat zij van de hoeveelheid informatie vonden. Dit is uitgevraagd op de volgende items:

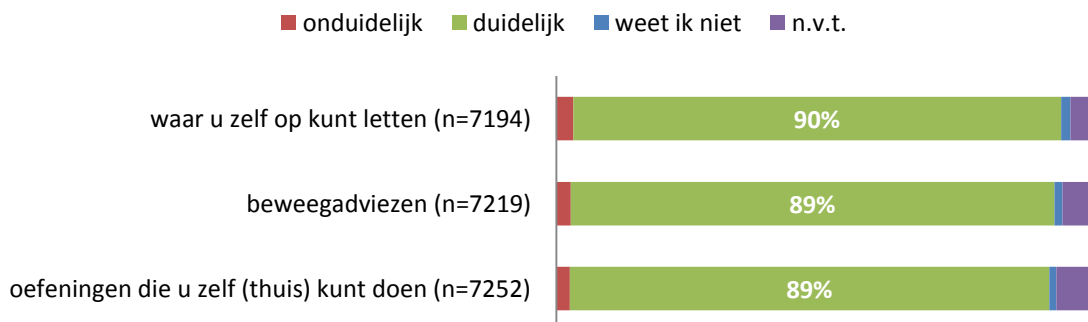
- Informatie waar men zelf op kan letten.
- Beweegadviezen
- Oefeningen die men zelf (thuis) kan doen.

De resultaten laten zien dat de deelnemers in 88-92% van de gevallen ervaren dat de informatie voldoende was qua hoeveelheid.



**Figuur 36. Wat vindt u van de hoeveelheid informatie die u van uw fysiotherapeut heeft gekregen?**

Tot slot is aan de 7306 deelnemers gevraagd wat men van de inhoud van de informatie vond. De resultaten laten zien dat de deelnemers in 89-90% van de gevallen hebben ervaren dat de informatie voldoende duidelijk was.



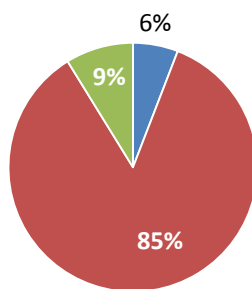
**Figuur 37. Wat vindt u van de inhoud van de informatie die u kreeg?**

### 3.5.3 Heeft u informatie gemist?

Aan de 7306 deelnemers is tot slot gevraagd of zij informatie hebben gemist, die zij eigenlijk wel graag hadden willen hebben van de fysiotherapeut. Van de 7306 deelnemers, hebben 7239 deelnemers deze vraag beantwoord. 6% van de deelnemers geeft aan dat zij inderdaad informatie hebben gemist (n=424). Middels een open vraag is onderzocht waar deze 424 deelnemers informatie over hebben gemist. De volgende bevindingen komen naar voren:

- De deelnemers hebben informatie gemist over oefeningen die men thuis kan doen. Bij voorkeur ontvangt men deze informatie op papier of digitaal in plaats van mondeling. Het is lastig om de oefeningen zelf te onthouden.
- De deelnemers hebben informatie gemist over de behandeling zelf. Hieronder vallen onderwerpen als: welke behandelmogelijkheden zijn er, hoe lang zal de behandeling duren/ hoe veel behandelingen zijn er nodig en informatie over waarom de behandeling niet aansloeg.

■ ja ■ nee ■ weet ik niet



**Figuur 38. Heeft u informatie gemist, die u wel graag had willen hebben? (n=7239)**

## 3.6 Kosten en vergoeding

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- In hoeverre bent u vooraf geïnformeerd over de kosten van het behandeltraject?
- In hoeverre wist u voorafgaand aan het behandeltraject wat u vergoed zou krijgen?
- Bij wie zou u informatie over kosten en vergoedingen graag terug willen vinden?

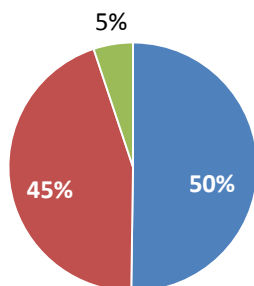
Deze vragen zijn gesteld aan de 7306 deelnemers, die in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysiotherapeut hebben gehad of momenteel nog onder behandeling zijn.

### 3.6.1 Informatie over de kosten

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of men voorafgaand aan het traject informatie heeft gekregen over de kosten van de behandeling(en). Van de 7306 deelnemers hebben 7283 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 50% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapeut voorafgaand aan het traject informatie heeft gegeven over de kosten van de behandeling(en) (n=3658).
- 45% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapeut voorafgaand aan het traject geen informatie heeft gegeven over de kosten van de behandeling(en) (n=3252).

■ ja ■ nee ■ weet ik niet



**Figuur 39. Heeft u van uw fysiotherapeut voorafgaand aan het traject informatie gekregen over de kosten van de behandeling(en)? (n=7283)**

Aan de 50%, die had aangegeven wel vooraf geïnformeerd te zijn over de kosten, is gevraagd op welke manier zij waren geïnformeerd (n=3658). Om dit te onderzoeken is een aantal mogelijke manieren voorgelegd. Het was mogelijk om meerdere antwoorden te selecteren. Indien het desbetreffende antwoord er nog niet tussen stond, kon men de optie anders selecteren. Van de 3658 deelnemers, hebben 3644 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevinding komt naar voren:

- 87% van de deelnemers is mondeling geïnformeerd over de kosten van de behandeling tijdens het intake-gesprek.

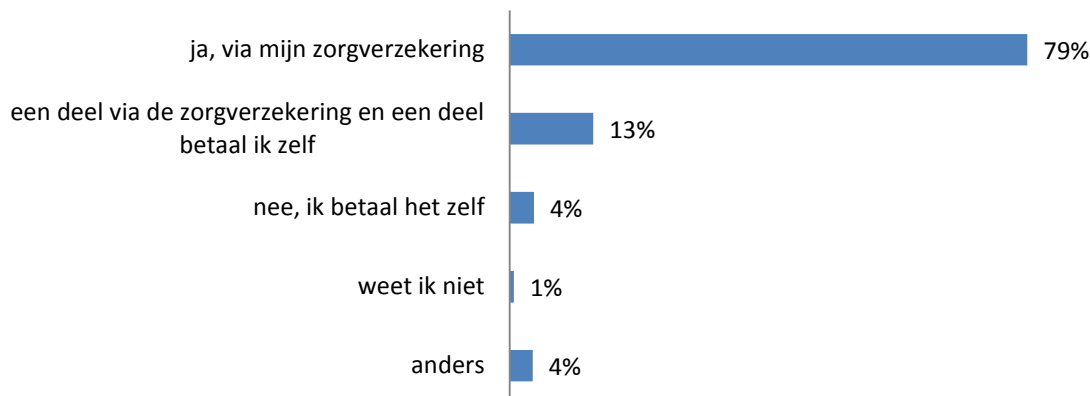


**Figuur 40. Op welke manier heeft u informatie gekregen over de kosten van de behandeling(en)? (n=3644)**

### 3.6.2 Vergoeding van de behandeling(en)

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of de fysiotherapiebehandeling(en) vergoed worden. Van de 7306 deelnemers, hebben 7278 deelnemers deze vraag beantwoord.

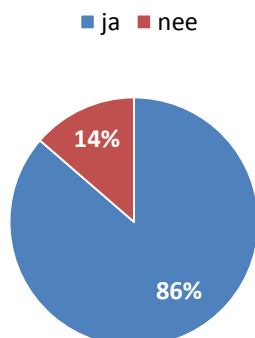
- 79% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapiebehandeling(en) worden vergoed via de zorgverzekering.
- 13% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapiebehandeling voor een deel via de zorgverzekering wordt/worden vergoed, en het andere deel moet men zelf betalen.



**Figuur 41. Worden uw fysiotherapiebehandeling(en) vergoed? (n=7278)**

Aan de 6699 deelnemers, die hadden aangegeven dat zij (een deel) vergoed krijgen via de zorgverzekering, is gevraagd of zij wisten wat zij vergoed krijgen voordat de behandeling startte. Van de 6699 deelnemers, hebben 6623 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 86% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten wat zij vergoed zouden krijgen via de zorgverzekering voordat de behandeling startte.
- 14% van de deelnemers geeft aan dat zij niet wisten wat zij vergoed zouden krijgen via de zorgverzekering voordat de behandeling startte.



**Figuur 42. Wist u voordat de behandeling startte wat u vergoed krijgt via uw zorgverzekering? (n=6623)**

Bij de groep deelnemers, die wisten wat zij vergoed zouden krijgen, is onderzocht of zij van te voren ook informatie hadden gekregen over de kosten van de fysiotherapeut. In totaal zijn er 5704 deelnemers, die wisten wat ze vergoed kregen en hadden geantwoord op de vraag of zij van te voren informatie hadden gekregen van de fysiotherapeut over de kosten van de behandeling. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 53% van de deelnemers, die wisten wat zij vergoed zouden krijgen, hadden van te voren ook informatie gehad van de fysiotherapeut over de kosten van de behandeling.
- 43% van de deelnemers, die wisten wat zij vergoed zouden krijgen, hadden van te voren geen informatie van de fysiotherapeut gehad over de kosten van de behandeling.
- 4% van de deelnemers, die wisten wat zij vergoed zouden krijgen, weten niet meer of zij van te voren ook informatie hadden gekregen van de fysiotherapeut over de kosten van de behandeling.

Andersom is ook bij de deelnemers onderzocht, die van te voren niet wisten wat zij vergoed zouden krijgen, of zij van te voren informatie van de fysiotherapeut hebben gehad over de kosten van de behandeling. In totaal zijn er 900 deelnemers, die niet wisten wat zij vergoed zouden krijgen en antwoord hadden gegeven op de vraag of zij van te voren informatie hebben gehad van

de fysiotherapeut over de kosten van de behandeling. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 30% van de deelnemers, die niet wisten wat zij vergoed zouden krijgen, hebben wel informatie van de fysiotherapeut gehad over de kosten van de behandeling.
- 61% van de deelnemers, die niet wisten wat zij vergoed zouden krijgen, hebben ook geen informatie van de fysiotherapeut gehad over de kosten van de behandeling.

9% van de deelnemers, die niet wisten wat zij vergoed zouden krijgen, weten niet meer of zij informatie van de fysiotherapeut hebben gehad over de kosten van de behandeling.

Vervolgens is aan de 6699 deelnemers die hadden aangegeven dat zij (een deel) vergoed krijgen via de zorgverzekering, gevraagd of zij de fysiotherapie vergoed krijgen vanuit de basisverzekering of vanuit de aanvullende verzekering. Van de 6699 deelnemers hebben 6666 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

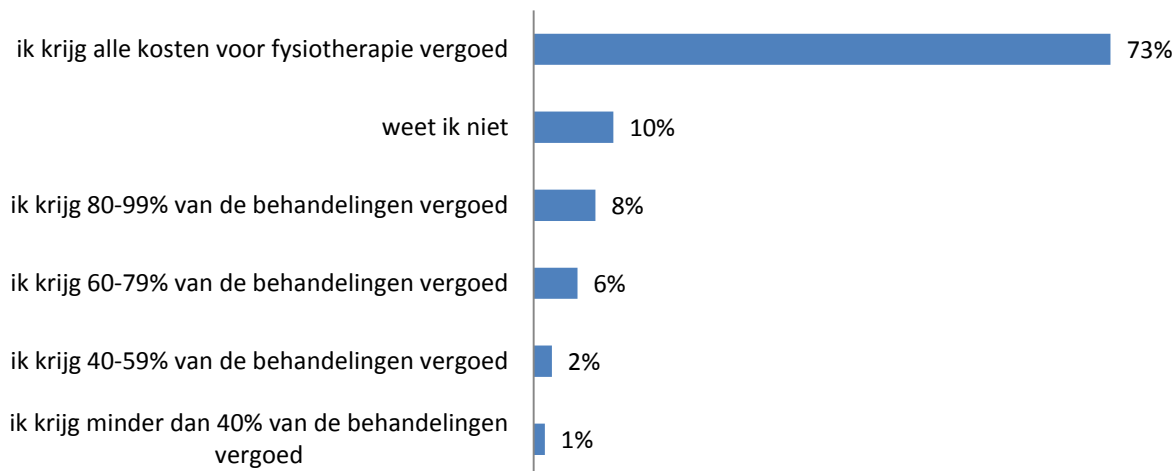
- 49% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapie wordt vergoed vanuit de aanvullende verzekering.
- 28% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapie deels wordt vergoed vanuit de basisverzekering en deels vanuit de aanvullende verzekering.
- 15% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapie wordt vergoed vanuit de basisverzekering.



**Figuur 43. Wordt uw fysiotherapie vergoed vanuit uw basisverzekering of vanuit een aanvullende verzekering? (n=6666)**

Tot slot is aan de 6699 deelnemers gevraagd in hoeverre het behandeltraject wordt vergoed. Van de 6699 deelnemers hebben 6658 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 73% van de deelnemers geeft aan dat alle kosten voor de fysiotherapie worden vergoed.
- 10% van de deelnemers geeft aan niet te weten in hoeverre het behandeltraject wordt vergoed.

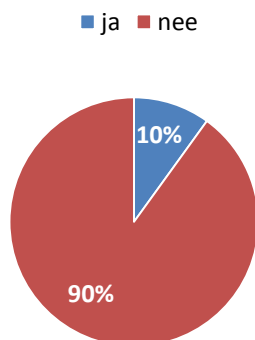


**Figuur 44. Welke situatie is op u van toepassing? (n=6658)**

### 3.6.3 Bij wie wilt u de informatie vinden?

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of men vooraf meer of andere informatie over kosten en vergoedingen zou willen hebben. Van de 7306 deelnemers, hebben 7204 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

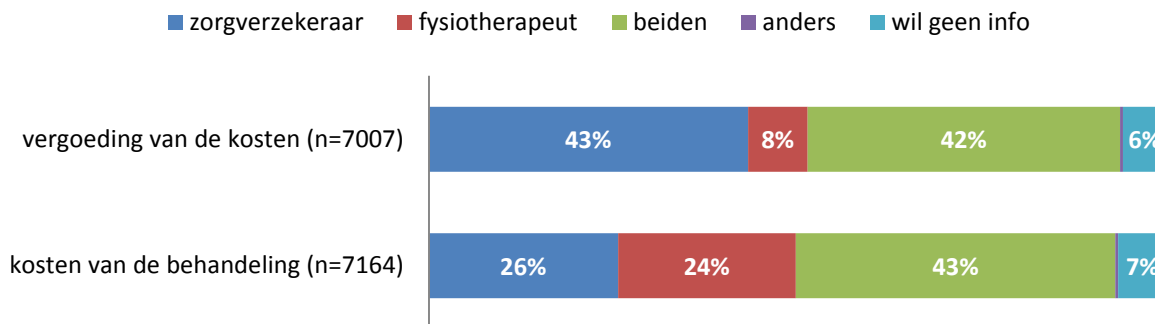
- 10% van de deelnemers geeft aan dat zij vooraf meer of andere informatie over kosten en vergoedingen zouden willen hebben.
- 90% van de deelnemers geeft aan dat zij vooraf niet meer of andere informatie over kosten en vergoedingen zouden willen hebben.



**Figuur 45. Had u vooraf meer of andere informatie over kosten en vergoedingen willen hebben? (n=7204)**

Tot slot is aan de 7306 deelnemers gevraagd bij wie men informatie over kosten en vergoedingen het liefst terug zou willen vinden. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 43% van de deelnemers geeft aan dat zij informatie over vergoeding van de kosten het liefst willen terugvinden bij de zorgverzekeraar.
- 42% van de deelnemers wil deze informatie zowel bij de zorgverzekeraar, als bij de fysiotherapeut willen terugvinden.
- 43% van de deelnemers geeft aan dat zij informatie over kosten van de behandeling het liefst willen terugvinden bij zowel de zorgverzekeraar, als de fysiotherapeut.



**Figuur 46. Bij wie wilt u informatie over de kosten en vergoedingen het liefst kunnen terugvinden?**

### 3.7 De behandeling(en)

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Heeft de fysiotherapeut bij de start van het traject doelen en/of verwachtingen met u besproken?
- Wat vindt u van het aantal behandelingen dat u kreeg/krijgt?
- In hoeverre vindt u dat de behandeling het gewenste effect heeft (gehad)?

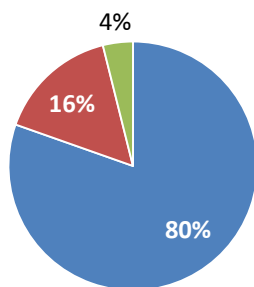
Deze vragen zijn gesteld aan de 7306 deelnemers, die in het afgelopen jaar een behandeling bij de fysiotherapeut hebben gehad of momenteel nog onder behandeling zijn.

#### 3.7.1 Doelen en verwachtingen

Aan de 7306 deelnemers is gevraagd of de fysiotherapeut bij de start van het traject met hen heeft gesproken over doelen en/of verwachtingen. In totaal hebben 6954 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 80% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapeut bij de start van het traject heeft gesproken over doelen en/of verwachtingen.
- 16% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapeut bij de start van het traject niet heeft gesproken over doelen en/of verwachtingen.

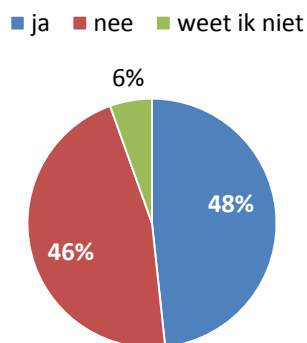
■ ja ■ nee ■ weet ik niet



**Figuur 47. Heeft u bij de start van een traject doelen en/of verwachtingen besproken met de fysiotherapeut? (n=6954)**

Ook is aan de deelnemers gevraagd of de fysiotherapeut voorafgaand aan het behandeltraject heeft aangegeven hoeveel behandelingen hij/zij verwachtte te geven. In totaal hebben 6995 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

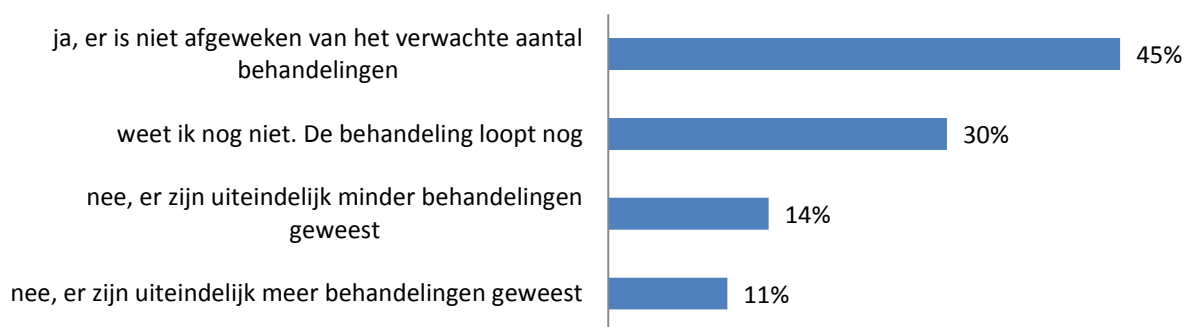
- 48% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapeut voorafgaand aan het behandeltraject heeft aangegeven hoeveel behandelingen hij/zij verwachtte te geven.
- 46% van de deelnemers geeft aan dat de fysiotherapeut voorafgaand aan het behandeltraject niet heeft aangegeven hoeveel behandelingen hij/zij verwachtte te geven.



**Figuur 48. Heeft uw fysiotherapeut voorafgaand aan het behandeltraject aangegeven hoeveel behandelingen hij/zij verwachtte te geven? (n=6995)**

Vervolgens is gevraagd of het aantal behandelingen overeen kwam met het uiteindelijke aantal behandelingen. Dit is alleen gevraagd aan de 48%, die had aangegeven dat de fysiotherapeut voorafgaand aan het behandeltraject heeft aangegeven hoeveel behandelingen hij/zij verwachtte te geven. Van de 3379 deelnemers, hebben 3367 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 45% van de deelnemers geeft aan dat er niet is afgeweken van het verwachte aantal behandelingen.
- 30% geeft aan dat de behandeling nog loopt. Hierdoor kan men nog niet aangeven of het uiteindelijke aantal behandelingen overeen komt met het verwachte aantal behandelingen.
- 25% geeft aan dat het uiteindelijke aantal behandelingen niet overeen komt met het verwachte aantal behandelingen.



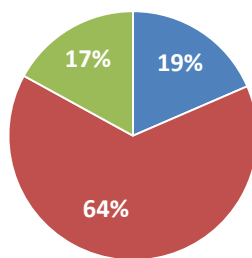
**Figuur 49. Kwam het verwachte aantal behandelingen overeen met het uiteindelijke aantal behandelingen? (n=3367)**



Aan de 46%, die had aangegeven dat de fysiotherapeut voorafgaand aan het behandeltraject niet had aangegeven hoeveel behandelingen hij/zij verwachtte te geven, is een andere vraag voorgelegd. Aan hen is gevraagd of zij van te voren wel graag een indicatie van het aantal behandelingen hadden willen krijgen. Van de 3234 deelnemers, hebben 3221 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 19% van de deelnemers had van te voren wel graag een indicatie van het aantal behandelingen willen krijgen.
- 64% van de deelnemers had van te voren geen indicatie van het aantal behandelingen nodig.

■ ja ■ nee ■ weet ik niet

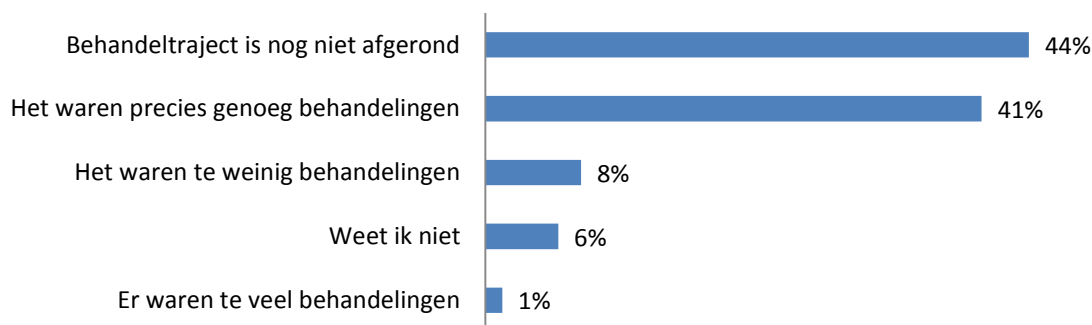


**Figuur 50. Had u van te voren wel graag een indicatie van het aantal behandelingen willen krijgen? (n=3221)**

### 3.7.2 Wat vindt u van het aantal behandelingen?

Aan de deelnemers is gevraagd wat men van het aantal behandelingen vindt dat men krijgt of kreeg. Van de 7306 deelnemers hebben 7176 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 44% van de deelnemers geeft aan dat het behandeltraject nog niet is afgerond. Hierdoor kan men nog niet aangeven wat men vindt van het aantal behandelingen.
- 41% van de deelnemers geeft aan dat zij precies genoeg behandelingen hebben gehad.
- 9% van de deelnemers geeft aan dat zij ofwel te weinig, ofwel te veel behandelingen hebben gehad.



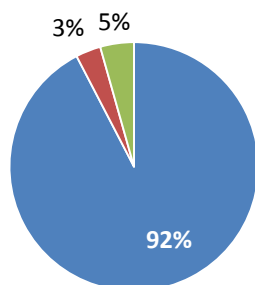
**Figuur 51. Wat vindt u van het aantal behandelingen dat u krijgt/kreeg? (n=7176)**

Aan de 9%, die had aangegeven dat zij ofwel te weinig, ofwel te veel behandelingen hebben gehad, is middels een open vraag onderzocht waarom men vond dat hij/zij te weinig of te veel behandelingen heeft gehad. De volgende bevindingen komen naar voren:

- Men vond dat hij/zij te weinig behandelingen kreeg, omdat de klachten nog niet (helemaal) over waren. Men kreeg echter niet meer behandelingen vergoed. Men heeft de rest van de behandelingen zelf betaald of kon niet verder met de behandelingen omdat hij/zij hier de financiële mogelijkheden niet voor had. Ook komt het regelmatig voor dat men het aantal behandelingen moet verspreiden over het jaar.

- Men vond dat hij/zij te veel behandelingen kreeg, omdat de behandelingen geen effect (meer) hadden. De laatste behandelingen hadden geen effect meer of de behandeling had vanaf begin af aan al geen effect op de klacht(en).
- In totaal vindt/vond 92% van de deelnemers de fysiotherapeut deskundig.

■ ja ■ nee ■ weet ik niet

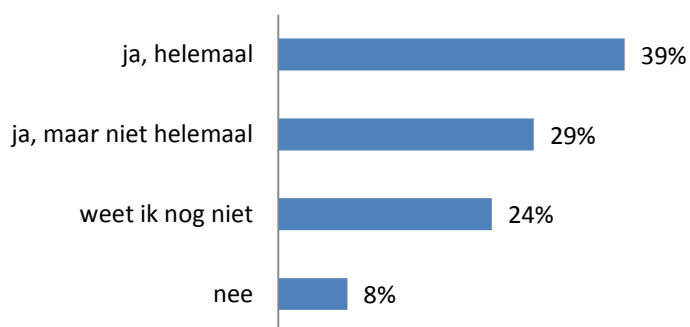


**Figuur 52. Vindt/vond u de fysiotherapeut deskundig? (n=7224)**

### 3.7.3 Heeft het behandeltraject het gewenste effect?

Aan de 7308 deelnemers is gevraagd of het behandeltraject volgens hen het gewenste effect heeft gehad. Van de 7308 deelnemers hebben 7233 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 39% van de deelnemers geeft aan dat het behandeltraject helemaal het gewenste effect had/
- 37% van de deelnemers geeft aan dat het behandeltraject niet (helemaal) het gewenste effect had.



**Figuur 53. Heeft uw behandeltraject het gewenste effect gehad? (n=7233)**

Aan de 2655 deelnemers die hadden aangegeven dat het behandeltraject (niet) helemaal het gewenste effect had, is gevraagd om een toelichting te geven op waarom men dit gevoel heeft. Uit de analyse van de open antwoorden komen de volgende bevindingen naar voren:

- De klachten zijn (deels) gebleven of terug gekomen. Men geeft aan dat dit niet altijd ligt aan de fysiotherapeut. De klachten zijn chronisch en daarmee niet op te lossen.
- De behandeling is nog niet afgerond.

### 3.8 Geen fysiotherapie behandeling gehad

Dit hoofdstuk richt zich op de 659 deelnemers, die in het afgelopen jaar geen fysiotherapie hebben gehad, maar dit naar eigen zeggen wel nodig hadden. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Waar had u fysiotherapie voor nodig?
- Waarom heeft u geen fysiotherapie gehad?

#### 3.8.1 Waar had u fysiotherapie voor nodig?

Om deze vraag te beantwoorden is een aantal mogelijk redenen aan de 659 deelnemers voorgelegd. Men had de mogelijkheid om meerdere redenen te selecteren, indien van toepassing. Ook kon met de optie anders selecteren, indien de desbetreffende reden er nog niet tussen stond. Van de 659 deelnemers, hebben 653 deelnemers deze vraag beantwoord. De resultaten laten zien dat de deelnemers met name fysiotherapie nodig hadden voor:

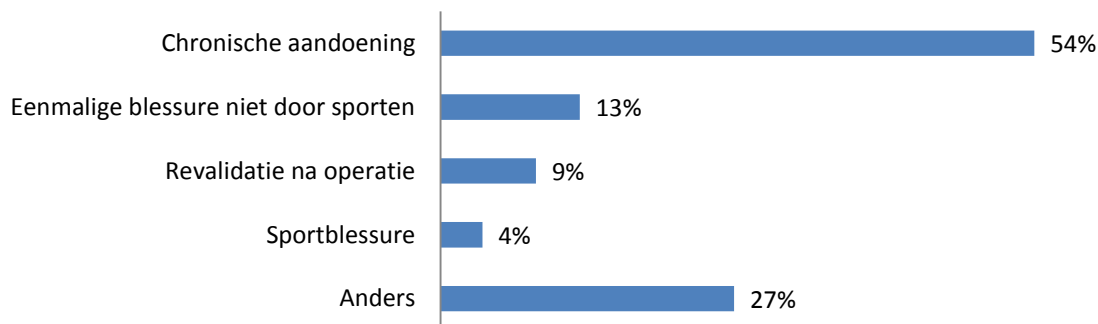
- Een chronische aandoening (54%).

Onder de optie anders kwam met name de volgende reden naar voren:

- Rug-, schouder- en/of nekklachten.

Andere redenen die onder de optie anders nog naar voren kwamen zijn:

- Pijnklachten
- Heupklachten
- Knieklachten
- Spierklachten
- Hernia
- CVA



**Figuur 54. Waar had u fysiotherapie voor nodig? (n=653)**

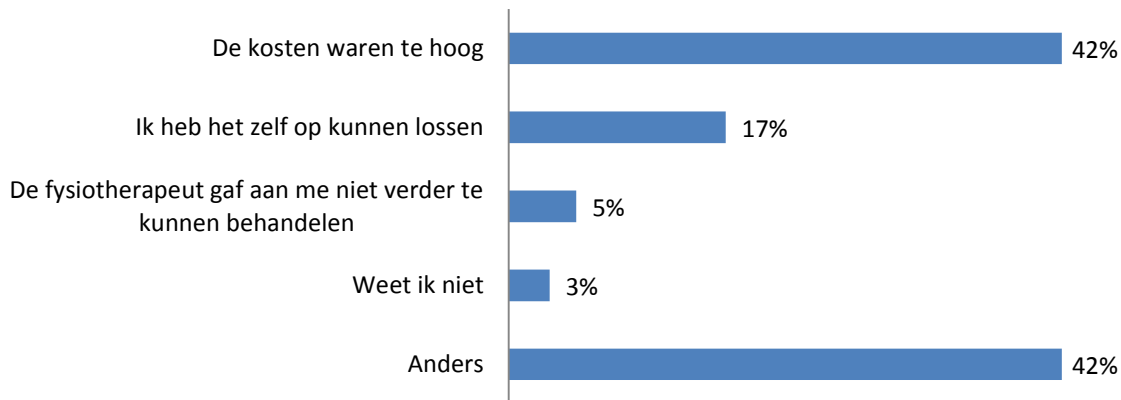
#### 3.8.2 Waarom heeft u geen fysiotherapie gehad?

Om deze vraag te beantwoorden is opnieuw een aantal mogelijk redenen aan de 659 deelnemers voorgelegd. Men had de mogelijkheid om meerdere redenen te selecteren, indien van toepassing. Ook kon met de optie anders selecteren, indien de desbetreffende reden er nog niet tussen stond. Van de 659 deelnemers, hebben 638 deelnemers deze vraag beantwoord. De resultaten laten zien dat de deelnemers met name geen fysiotherapie hebben gehad, omdat:

- De kosten te hoog waren (42%).

Onder de optie anders kwamen nog redenen naar voren als:

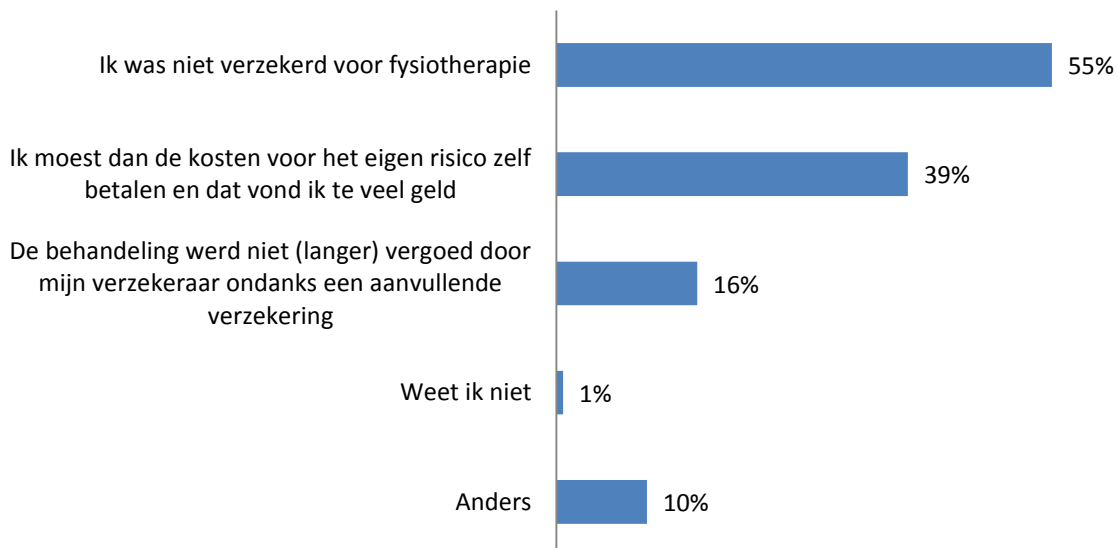
- Men heeft nog geen tijd gehad om een afspraak te maken / is er nog niet aan toe gekomen.
- Men heeft geen doorverwijzing gekregen van de huisarts. De huisarts vond het niet nodig.
- Men is niet voor fysiotherapie verzekerd of kreeg niet meer vergoed van de zorgverzekeraar.
- Door eerdere ervaringen is men er achter gekomen dat fysiotherapie niet helpt.
- Men hoopt dat de klachten vanzelf voorbij gaan of proberen zelf iets aan de klachten te doen, zonder de hulp van een fysiotherapeut.



**Figuur 55. Wat is de reden dat u geen fysiotherapie heeft gehad? (n=638)**

Tot slot is aan de 270 deelnemers, die hadden aangegeven dat de kosten te hoog waren, gevraagd wat voor situatie bij hen van toepassing was op gebied van de kosten. Een aantal mogelijke redenen is aan de deelnemers voorgelegd. Men had de mogelijkheid om meerdere redenen te selecteren, indien van toepassing. Ook kon men de optie anders selecteren, indien de desbetreffende reden er nog niet tussen stond. Van de 270 deelnemers, hebben 269 deelnemers deze vraag beantwoord. De resultaten laten zien dat de volgende situaties het vaakst van toepassing waren:

- Men was niet verzekerd voor fysiotherapie (55%).
- Men moest de kosten voor het eigen risico zelf betalen en vond dat te veel geld (39%).



**Figuur 56. Welke situatie was bij de kosten op u van toepassing? (n=269)**

#### **4 Conclusies en aanbevelingen**

Deze meldactie laat zien dat mensen overwegend tevreden zijn over hun fysio- of oefentherapeut. Aan het onderzoek deden bijna achtduizend mensen mee die nagenoeg allemaal in het afgelopen jaar een behandeling ondergingen. Van de deelnemers, met een gemiddelde leeftijd van 61 jaar, heeft 84% één of meer chronische aandoeningen. Daarmee is dit een relevante groep om de ervaringen van te kennen.

De deelnemers waarderen de fysiotherapeut met een 8,5 en de oefentherapeut met een 8,1. Voor de overige vragen waarop de conclusies aan aanbevelingen rusten, blijken de verschillen in de scores tussen fysiotherapie en oefentherapie niet noemenswaardig te zijn. Daarom is hiertussen in deze rapportage verder geen onderscheid gemaakt. De respondenten geven de praktijk gemiddeld een 8,2. Toch waren er ook honderden mensen die hun therapeut een 6 of lager gaven. De redenen daarvoor bleken te zijn dat de therapeut beter zou kunnen luisteren, meer persoonlijke aandacht zou kunnen geven of beter een andere behandeling had kunnen starten, omdat het gewenste effect uitbleef.

Hoewel de waarderingscijfers relatief hoog lijken, loopt lang niet alles goed en soepel blijkt uit deze meldactie. Dat is voor Patiëntenfederatie Nederland aanleiding om tot de volgende conclusies en aanbevelingen te komen.

##### **Kosten en vergoedingen**

- Het is voor mensen nog onvoldoende duidelijk wat de kosten zijn en welke vergoeding er precies is. Mogelijk oorzaken hiervoor zijn bijvoorbeeld onduidelijkheid over de behandeling en behandelduur, de complexiteit van de aanspraak of de informatie van de verzekeraar. Wel 61% van de deelnemers, die niet wisten wat zij vergoed zouden krijgen geeft aan dat zij ook geen informatie van de fysiotherapeut kregen over de kosten van de behandeling. Om dit te verbeteren roepen wij zowel de fysio- en oefentherapeuten als verzekeraars op tot actie:
  - *Dit jaar*
    - Het blijft van groot belang dat informatie over de vergoedingen helderder wordt. Hiervoor zijn primair de verzekeraars aan zet.
    - De informatie over de verwachte behandelduur moet zo vroeg mogelijk duidelijk zijn. Hiervoor zijn primair de fysio- en oefentherapeuten aan zet.
  - *Komende 2 jaren*
    - Het is patiënten nu te vaak onduidelijk of en wat zij zelf van de therapie moeten betalen, en wat hun verzekeraar vergoedt. Zorgverzekeraars moeten verzekeren hierover meer duidelijkheid geven.
    - Door zowel goede richtlijnen te hebben als goede start/stop criteria voor behandelingen te formuleren én oog te hebben voor de situatie van de patiënt kan een therapeut een individueel op maat gesneden behandelplan maken. Gedurende de behandeling kan dit worden bewaakt en zo nodig worden bijgesteld. Patiëntenfederatie Nederland doet de aanbeveling zo'n plan voor elke patiënt te maken voorafgaand

aan de behandelingsperiode. Dat plan biedt bij voorkeur ook informatie over de verwachte behandelduur en daarmee dus over de kosten. Zo'n zorgplan kan dan vooraf ook dienen als een offerte. Alleen de tarieven ophangen in de wachtkamer of op een website zetten is onvoldoende.

### **Kosten als drempel**

- Van de deelnemers die zelf de inschatting maakten dat zij een therapeutische behandeling nodig zouden hebben, deed bijna de helft dat niet vanwege de kosten. Van die groep komt dat omdat ruim de helft bijvoorbeeld niet is verzekerd. We roepen op tot meer onderzoek naar deze groep. Het is nodig te weten of door deze zorgmijding mensen in de problemen komen of maatschappelijke kosten hoger uitvallen.

### **Samen beslissen**

- De betrokkenheid van de zorgverlener laat te wensen over. Zo geeft ongeveer 15% van de deelnemers aan het min of meer eens te zijn met de stelling dat de therapeut geen betrokkenheid had ten aanzien van het behandelproces van de patiënt. Dit vinden we opvallend. Hoewel veel mensen die betrokkenheid wel hebben ervaren, vinden wij het percentage dat dit niet heeft ervaren te hoog. Ook vindt 7% dat de vraag naar wat de patiënt wel of niet kan onvoldoende aan bod is gekomen. En 86% heeft de indruk dat er is gesproken over de persoonlijke situatie, om te bepalen welke behandeling het beste past. Daarin zien wij verbeterruimte. Betrokkenheid van de behandelaar en de patiënt bij de behandeling is cruciaal voor goede begeleiding en een goed effect.

### **Keuze-informatie**

- De informatie die mensen zoeken voor zij een therapeut kiezen gaat over "specialisaties", praktische informatie over de praktijk, over de kwaliteit van de praktijk of een individuele zorgverlener en over de vergoeding door de zorgverzekeraar. Deze informatiebehoefte in combinatie met het ervaren gebrek aan duidelijkheid over kosten en behandelduur vraagt erom dat deze informatie de komende jaren wordt verbeterd en beschikbaar komt. Hiervoor zijn zowel zorgverleners, zorgverzekeraars als ook de Patiëntenfederatie aan zet. Hierover zijn in het Hoofdlijnenakkoord Paramedische Zorg formele afspraken gemaakt. De uitvoering daarvan moet bijdragen aan de gewenste verbeteringen.

### **Tot slot**

Patiënten zijn in het algemeen tevreden over hun fysiotherapeut, maar de informatievoorziening van behandelaar aan de patiënt kan beter. Mensen willen weten welke therapeut wat precies kan ("specialisatie"), waar die is te vinden, wat de kwaliteit is, wat andere mensen daarvan vonden en vaak ook welke kosten zij mogen verwachten. Aan die informatie moet gewerkt worden. En de informatie moet goed vindbaar zijn en eenduidig. Zo kan de patiënt zo goed mogelijk beslissen wat hij wil laten doen en door wie. Tegelijkertijd kan de ervaring van de behandeling nog verder worden verbeterd door meer betrokkenheid te tonen en door vernieuwing van de praktijkruimtes, door bijvoorbeeld betere privacy en toegankelijkheid.

## 5 Bijlagen

### 5.1 Bijlage 1

	oneens	beetje oneens	niet eens/oneens	beetje eens	eens	weet ik niet/ n.v.t.
De fysiotherapeut benadert mij op een prettige en professionele manier (n=7286)	0%	1%	1%	2%	95%	0%
De fysiotherapeut bespreekt/besprak regelmatig met mij of ik vorderingen maak(te) (n=7246)	2%	1%	3%	6%	86%	2%
De fysiotherapeut maakt op mij een onvriendelijke indruk (n=7250)	91%	2%	2%	1%	5%	0%
De fysiotherapeut toont geen betrokkenheid ten aanzien van mijn behandelproces (n=7245)	78%	3%	3%	2%	13%	1%

### 5.2 Bijlage 2

	oneens	beetje oneens	niet eens/oneens	beetje eens	eens	weet ik niet/ n.v.t.
De vraag naar wat ik wil en wat ik kan, zijn voldoende aan bod gekomen (n=7245)	5%	2%	4%	5%	82%	2%
De fysiotherapeut en ik hebben met elkaar gesproken over mijn persoonlijke situatie, om daarmee te bepalen welke behandeling het beste bij mij persoonlijk past (n=7266)	5%	2%	4%	8%	78%	4%
In overleg met mijn fysiotherapeut hebben wij samen besloten welke behandeling wordt ingezet (n=7239)	5%	2%	6%	9%	74%	3%
De fysiotherapeut heeft mij niet één, maar verschillende behandelmogelijkheden voorgelegd (n=7254)	19%	4%	11%	11%	46%	10%
Ik voelde mij voldoende betrokken bij de keuze voor een behandeling (n=7231)	12%	3%	4%	5%	75%	2%