

Ervaren privacy

Datum : 16 maart 2026
Versie : definitief
Auteur : Cliëntenraad Spijkenisse Medisch Centrum

Inhoud

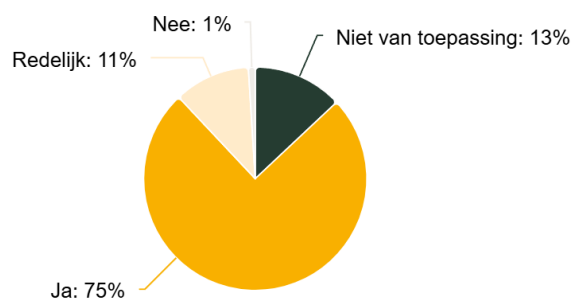
- Inleiding
- De vragen en bijbehorende antwoorden
- Conclusies
- Adviezen

Inleiding

Dit rapport betreft de vragenlijst “Ervaren privacy”. Deze vragenlijst is van 26 januari tot en met 9 februari 2026 uitgezet onder de leden van het patiëntenpanel van Spijkenisse Medisch Centrum (SMC). Met deze vragen wilde de Cliëntenraad nagaan wat patiënten vinden van de wijze waarop binnen SMC met hun privacy wordt omgegaan. De enquête is verzonden aan 287 panelleden en uiteindelijk hebben 175 van hen (61%) alle vragen beantwoord.

De vragen en bijbehorende antwoorden

Is er voldoende rekening gehouden met uw privacy bij de receptie, de inschrijfbalie of de balie van de polikliniek?



Deze vraag is door 188 panelleden beantwoord. 75% van hen reageerde met 'ja', 11% met 'redelijk' en 1% gaf aan dat er niet voldoende rekening is gehouden met hun privacy.

Aan de respondenten is ook een toelichting gevraagd op hun antwoord.

Toelichting op de antwoorden

Antwoord = ja

De toelichtingen bij het antwoord bevatten een aantal gemeenschappelijke kenmerken:

- er is voldoende ruimte dan wel afstand tot de wachtruimte en/of andere patiënten;
- het is rustig/niet druk;
- de balie- of receptiemedewerker praat niet te hard en is discreet.

Enkele voorbeelden van de reacties:

Bij de balie van de afdeling wordt niet gesproken over ziekte
Ze praten niet hard, afstand tot volgende is goed
Meld me netjes aan bij de polibalie, zeggen netjes u bent aangemeld. Houdt volop rekening met m'n privacy
Er is voldoende ruimte om te converseren omdat de afstand tussen de balie en de andere patiënten ruim genoeg is. Bovendien zijn de balies zo ingericht dat het geluid gericht is.
Kon rustig/ zacht sprekend aangeven dat ik er was. Bij het ophalen werd duidelijk maar redelijk zacht mijn naam gezegd
assistentes letten goed op dat persoonsgegevens alleen gehoord kunnen worden door mijzelf.

Antwoord = redelijk

De toelichtingen van deze groep bevatten dezelfde kenmerken als de toelichtingen van de groep die de vraag met 'ja' heeft beantwoord, zoals de afstand van de balie tot de wachtruimte. In dit geval leiden deze kenmerken echter tot een minder positieve ervaring:

- er is weinig ruimte in de wachtkamers t.o.v. de balies;
- er is te weinig ruimte/afscherming bij de inschrijfbalie.

Hier volgen enkele van de reacties:

Het is open een ruimte waardoor de wachtende patiënten mee kunnen horen hoe of wat
Ik kan horen welke onderzoeken mensen nog krijgen. Dus anderen horen dat ook over mij
Recepties te dicht bij de wachtruimten
De mogelijkheid dat er mee geluisterd kan worden tijdens de uitwisseling van inschrijf gegevens; deze is niet voldoende afgeschermd.

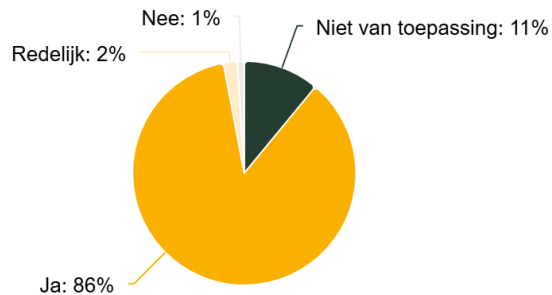
Bij sommige balies is het lastig om privacy te krijgen. Soms praat je tegen glas met een spleet aan de onderkant. Dus hard praten tegen elkaar om elkaar te kunnen verstaan.

Antwoord = nee

Hierbij is de volgende toelichting gegeven:

De stoelen in de wachtkamer staan erg dicht bij de balie. Ik kon horen wat er tegen andere mensen werd gezegd en dus zullen andere mensen ook gehoord hebben wat er tegen mij is gezegd

Is er voldoende rekening gehouden met uw privacy tijdens het gesprek met de arts of een andere behandelaar op de polikliniek?



Deze vraag is door 180 panelleden beantwoord; 86% van hen koos voor 'ja', 2% voor 'redelijk' en 1% voor 'nee'. Ook bij deze vraag is om een toelichting op het gegeven antwoord gevraagd.

Toelichting op de antwoorden

Antwoord = ja

De rode draad in de toelichtingen is dat voor 'ja' is gekozen omdat de gesprekken met de zorgverlener in een aparte, afgesloten ruimte plaatsvonden.

Enkele van de reacties:

Bespreking in besloten omgeving

Je zit in een kantoor. Niemand kan er meeluisteren

Het gesprek was één-op-één.

Je zit samen met arts en/of assistente. Meer privacy kan niet.
Onderzoek en uitslagen worden altijd in aparte kamer medegedeeld
Er is duidelijk gezegd en verteld dat alles alleen maar bij hun zal blijven wat er besproken is en word

Antwoord = redelijk

Enkele reacties:

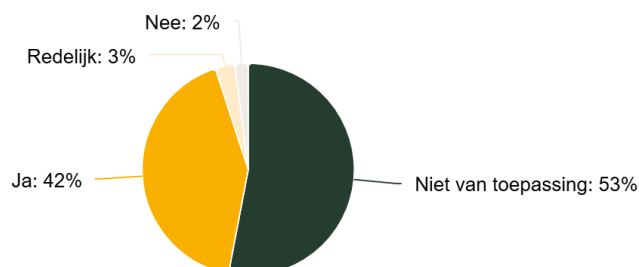
Ik moest ct met vooraf 1,5 ltr drinken en contrast dit gebeurt op de lange gang met om de hoek de wc – ik vond 't wel lastig Je moet rennen en je spullen staan openbaar (geen tijd om mee tenemen)
Soms zit er een zorgmedewerker bij. Wordt niet van te voren gevraagd of dit een probleem is. Bijvoorbeeld bij orthopeed.

Antwoord = nee

Eén van de twee panelleden die met 'nee' hebben geantwoord gaf de volgende toelichting:

Omdat ik wel met drie verschillende vrouwelijke urologen te maken kreeg tijdens het traject. Niet echt prettig voor mijn privacy.

Is er voldoende rekening gehouden met uw privacy tijdens uw verblijf op de verpleegafdeling of OK, bijvoorbeeld tijdens het omkleden, verpleegkundige/ medische handelingen of gesprekken met een arts of andere behandelaar?



Deze vraag is door 178 panelleden beantwoord, waarvan 53% aangaf dat deze vraag niet op hen van toepassing is. 42% koos voor 'ja', 3% voor 'redelijk' en 2% voor 'nee'. Ook bij deze vraag is om een toelichting op het gegeven antwoord gevraagd.

Toelichting op de antwoorden

Antwoord = ja

Uit de toelichtingen op het antwoord blijkt dat voldoende rekening is gehouden met de privacy omdat het omkleden achter een gordijn of in een afgesloten ruimte kon plaatsvinden en omdat de gordijnen om een bed werden gesloten.

Enkele voorbeelden van de reacties:

Je staat in een kleedhokje
Gordijnen kunnen dicht. Personeel kondigt zich aan. Vertelt wat het komt doen enz
Kon de buitendeur op slot draaien en als ik klaar zou zijn kon ik naar binnen komen.
Met omkleden gaat netjes het gordijn dicht, blijven niet bij je staan met aankleden
Omkleden kun je bijvoorbeeld in een gesloten hokje, of de medewerker verlaat even de behandelkamer.
Er zal nooit over een andere patiënt onderling gesproken worden

Antwoord = redelijk

In de toelichtingen wordt met name aangegeven dat ook met gesloten gordijnen de privacy niet altijd is gewaarborgd. Enkele van de reacties:

Je ligt met een man of 6 op een uitslaapkamer . Je gegevens krijgt iedereen te horen.
Een gesprek met een arts op de zaal is niet prive ,ik heb er geen last van maar denk wel sommige mensen
Bij de dagbehandeling is de mogelijkheid om te kleden een beetje summier. Gesloten gordijnen geven niet altijd de gewenste privacy en op het toilet omkleden is niet altijd een optie. Dit vanwege redelijk doorlopend gebruik of ongewenste geuren. Heb met beide mogelijkheden zelf geen moeite maar ik ken mensen die dit zeer oncomfortabel vinden.

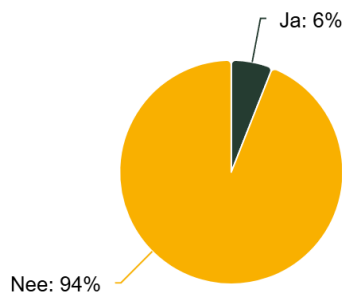
Antwoord = nee

Enkele reacties:

Gordijnen worden niet gesloten, moet je zelf doen om extra om vragen
--

Na operatie mocht ik mij omkleden (zonder noodzakelijke hulp), zonder sluiten van een gordijntje of lamellen voor een open raam (met overbuurman buiten zichtbaar en met open deur naar de gang!). Het was een bizarre ervaring, waarover ik ook een klacht heb ingediend. Het gaf een "Candid camera-"gevoel.

Heeft u andere situaties binnen SMC meegemaakt waarin onvoldoende rekening werd gehouden met uw privacy?



Van de 175 panelleden die deze vraag hebben beantwoord, gaf 94% aan geen andere situaties te hebben meegemaakt waarin onvoldoende rekening werd gehouden met hun privacy. Bij 10 panelleden was dit wel het geval. Aan hen is gevraagd om toe te lichten om welke situaties het ging.

Toelichting van de situaties die het betreft

Hieronder enkele reacties:

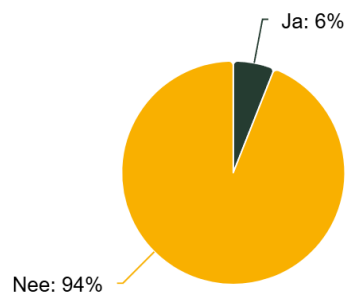
Eerder geen respect voor mijn mening en beslissing. Zeer onlangs Bezoek afd vaatchirurgie. Zou teruggebeld worden na de bespreking. Nooit gebeurt. Assistent had al verteld wat er besloten zou kunnen worden. Maar het niet terugbellen is irritant. Hoofdstuk afgesloten voor mij. Wirdt er spintaan bij een complete andere afdeling een afspraak gemaakt voor mij. Zit ik niet op te wachten. Gebeld met het ziekenhuis, de spontane afspraak, op een dag wat mij zo ie zo als nooit uitkomt, gecanseld. Aangehoord van de baliemedewerkster waarom die afspraak zou staan. Had te maken met bezoek vaatchirurgie. Ik heb duidelijk aangegeven dat ik niet kwam. Afspraak gecanseld ook in het patiëntenpirtaal. Staat er een halve dag later een belafsprak. Ook hier ben ik niet van gediend. Ik maak zelf wel mijn afspraken, of in goed overleg. Dit voelt als een grote inbreuk op mijn privacy

Overall waar relatief open balies zijn en met redelijk volume de medewerker van SMC aangesproken moet worden en waar dan binnen gehoorsafstand zich anderen bevinden

Inschrijfbalie, ligt niet aan ziekenhuis maar eerder dat mensen geen afstand houden.

Gesprekken met oudere patient in een redelijk volle wacht ruimte, en voor iedereen hoorbaar. Is door mij ook melding van gemaakt.

Heeft u bij SMC wel eens aangegeven wat uw wensen zijn op het gebied van privacy?



94% van de 175 panelleden die deze vraag hebben beantwoord, hebben nooit aangegeven wat hun wensen zijn op het gebied van privacy. De overige 10 respondenten hebben dit wel gedaan. Aan hen is gevraagd hoe hierop werd gereageerd.

Hoe werd hierop gereageerd?

Uit de antwoorden (vermeld in het overzicht hieronder) blijkt dat in 6 gevallen de reactie positief was. In 1 geval is een klacht ingediend die naar tevredenheid is afgehandeld, terwijl in 2 gevallen niet gereageerd is. In 1 geval is niet duidelijk of gereageerd is.

Niet dus ...zie vorige opmerking. Er werd gewoon weer een nieuwe afspraak gemaakt.

Heb de medewerker verteld dat ik het niet prettig vond me bij drie verschillende en ook nog vrouwelijke urologen te moeten uitkleden.

Goed geluisterd en goed opgepakt, nu heb ik daar met het online afspraak maken geen last meer van.

Geen echt antwoord gekregen

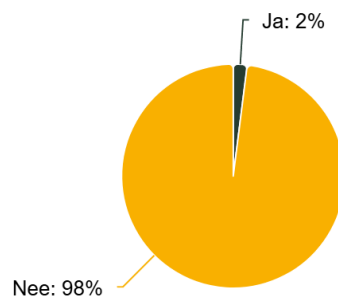
zeer positief en mee denkend

Uitstekend.

Klacht ingediend. Werd prima opgepakt.

Normaal
Goed.
is allemaal goed,

Heeft u bij SMC wel eens aangegeven dat er beter /anders met uw privacy moet worden omgegaan?



175 personen hebben deze vraag beantwoord. 98% van hen heeft nooit aangegeven dat er anders/beter met hun privacy moet worden omgegaan, de resterende 4 respondenten hebben dit wel gedaan. Ook aan hen is gevraagd hoe hierop werd gereageerd

Hoe werd hierop gereageerd?

1 persoon kreeg een verontwaardigde reactie, 1 een onverschillige reactie en 1 geen reactie:

Verontwaardigd
'Dat is nu eenmaal zo'
Geen reactie

Hoe kan SMC volgens u nog meer rekening houden met de privacy van patiënten?

Ook deze laatste vraag is door 175 panelleden beantwoord.

Hieronder volgt een aantal door hen genoemde suggesties:

Neem de tijd per patiënt. En niet publiekelijk
--

Zachter praten
Een afstand streep voor de wachtende bv
Balies niet dichtbij de wachtruimte plaatsen
Steeds dezelfde arts en zeker bij urologie en gynaecologie.
Waarschijnlijk door de glashandel tussen bezoeker en medewerker weg te halen. Medewerkers zijn daardoor Waarschijnlijk meer geneigd hard te praten. Bij andere ziekenhuizen, waar dit open is, is er veel minder mee te luisteren, dus meer privacy, doordat met op gepaste toon praat
Bij de balie een afscherming, geen lijnen maar echte afscherming
Misschien een meer afgescheiden balie
Zachter praten bij balie.
Gewoon heel veel duidelijkheid geven aan de patiënt wat ze wel en eventueel niet door zullen geven qua patiënten informatie zonder toestemming van de patiënt
Bv in wachtruimtes radio laten horen zodat dit afleidt van gesprekken in onderzoek kamers

Conclusies

1. Verreweg de meeste respondenten zijn van mening dat in SMC redelijk tot voldoende rekening wordt gehouden met hun privacy. Dat geldt zowel bij de receptie- en/of polibalie, als tijdens het gesprek met de zorgverlener en het verblijf op de verpleegafdeling of OK.
2. In het kader van de privacy vinden de respondenten met name van belang dat andere patiënten hun persoonlijke dan wel medische gegevens niet kunnen horen. De afstand van de balie tot de wachtruimte, het gesprek met de zorgverlener in een afgesloten ruimte en de dichte gordijnen rond het bed worden in dit verband vaak genoemd.
3. Opvallend is dat de ruimte bij de balies zowel door degenen wordt genoemd die ervaren dat er voldoende rekening wordt gehouden met hun privacy als door degenen die hierover minder tevreden zijn. Mogelijk zijn de ervaringen afhankelijk van de drukte van het moment en de persoonlijke beleving.
4. Hoe privacy wordt ervaren is enerzijds afhankelijk van de omstandigheden, anderzijds van die persoonlijke beleving. Zoals door sommigen aangegeven, is de ervaring dat er buiten hen om afspraken worden gemaakt of beslissingen worden genomen, een inbreuk op hun privacy. Dat geldt ook voor het al dan niet aanwezig zijn van een tweede zorgverlener bij een onderzoek of gesprek zonder dat hiervoor toestemming is gevraagd.

5. Niet in alle gevallen waarin respondenten hun wensen aangaande privacy hebben aangegeven is hierop naar tevredenheid van die respondenten gereageerd.

Adviezen

1. Ga na welke maatregelen genomen kunnen worden om de kans op meeluisteren van anderen bij receptie- en/of baliebezoek te verkleinen. Hierbij kan gedacht worden aan:
 - instrueren van receptie- en baliemedewerkers om zachtjes te praten;
 - het verwijderen van de glasplaat die als afscheiding tussen baliemedewerker en bezoeker aanwezig is;
 - bij balies strepen op de grond plaatsen waar de eerstvolgende achter moet blijven;
 - bij een verbouwing de stoelen in de wachtruimte niet te dicht bij de balie plaatsen;
 - het plaatsen van een informatiebordje op de balie of duidelijk zichtbaar in de wachtruimte dat patiënten vraagt voldoende afstand van de balie te houden.
2. Bij meerdere personen op één kamer kan het zicht wel worden afgeschermd door een gordijn of scherm maar het geluid niet. Ga in overleg met de patiënt of diens naasten na welke mogelijkheden er zijn om te zorgen dat andere personen op de kamer niet kunnen meeluisteren, bijvoorbeeld door het gesprek in een andere ruimte te voeren.
3. Vraag altijd toestemming als er naast de arts/behandelaar nog een tweede medewerker bij het gesprek aanwezig zal of wil zijn.
4. Ga serieus in op wensen en/of opmerkingen met betrekking tot hun privacy die door patiënten zelf worden geuit en houd hier rekening mee.