



2025

Kwaliteitsrapportage

Klachten door scheefstand van het neustussenschot

Kwaliteitsrapportage | Scheefstand neustussenschot

Bergman Clinics hecht veel belang aan het jaarlijks presenteren van uitkomsten gerelateerd aan de kwaliteit en veiligheid van onze zorg. Wij delen deze informatie gespecificeerd naar zorgprogramma in een kwaliteitsrapportage. Op deze manier brengen wij onze cliënten, verwijzers en andere geïnteresseerden op een transparante wijze op de hoogte van resultaten en waardering van de door ons geleverde zorg.

Deze kwaliteitsrapportage gericht op klachten door scheefstand van het neustussenschot is geschreven door de afdeling Kwaliteit & Veiligheid van Bergman Clinics in samenwerking met onze medisch specialisten en presenteert alle data van cliënten die in 2024 een operatie of behandeling hebben gehad. Uitkomsten van behandelingen in 2024 worden in de kwaliteitsrapportage van 2025 gerapporteerd, omdat de uitkomsten tot een jaar na behandeling (data 2025) onderdeel zijn van de kwaliteitsrapportage.

Bij Bergman Clinics werken we met 4 kwaliteitspijlars: ervaring van de arts en het team, het resultaat van de behandeling, veiligheid en cliënttevredenheid.

Vier kwaliteitspijlars van Bergman Clinics



Ervaring van arts en team

Zorg vergt deskundigheid en ervaring. Goede vakopleidingen en regelmatige bijscholing vormen de basis van de medische expertise. Het vaker verrichten van de behandelingen vergroot de vaardigheid. Cliënten geven aan dat zij graag willen worden behandeld door een arts die vaak een bepaalde behandeling uitvoert. Bij dit onderwerp tonen we hoe we de ervaring van de artsen en hun teams borgen.



Resultaat van de behandeling (effectiviteit)

Mensen komen bij ons met klachten die zij, waar mogelijk, verholpen willen hebben. Concrete uitkomstparameters geven een indruk over de mate waarin klachten verholpen zijn en van het te verwachten resultaat van de behandeling.



Veiligheid

Bij Bergman Clinics werken we zo veilig mogelijk. Bij een operatie bestaat echter altijd een kleine kans op complicaties, zoals infecties of nabloedingen. Onze cliënten krijgen daar uitgebreide voorlichting over van hun arts. Het onderwerp veiligheid geeft een beeld hoe vaak veiligheidsrisico's zijn opgetreden.



Cliënttevredenheid

Bij Bergman Clinics draait het om de cliënt. Wij willen optimaal aan de wensen en behoeften van onze cliënt voldoen, binnen de professionele normen en richtlijnen. Hoe goed we hier in slagen, toetsen we door tevredenheidsonderzoek bij cliënten uit te voeren. Daarnaast registreren we nauwkeurig eventuele klachten waarop we zo snel mogelijk anticiperen en bestuderen we de reacties op ZorgkaartNederland.

Belangrijkste uitkomsten

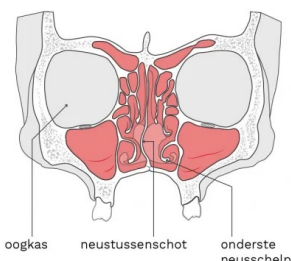
- ✓ In 2024 zijn bij Bergman Clinics in totaal **318** cliënten behandeld aan een scheefstand van het neustussenschot.
- ✓ Sinds december 2025 is Bergman Clinics gestart met het uitvragen van PROM's (Patient Reported Outcome Measures) voor dit zorgprogramma.
- ✓ In 2024 zijn **14** complicaties (4,4%) opgetreden als gevolg van een operaties. Deze complicaties zijn zonder blijvende schade hersteld.
- ✓ Cliënten die neuspassageklachten hebben, beoordelen de behandeling gemiddeld met een **8,8**.

Klachten door scheefstand van het neustussenschot bij Bergman Clinics

De neus is er zeker niet alleen om te ruiken, al is dit natuurlijk wel een belangrijk onderdeel van de functie. De neus is vooral een deel van de ademhalingsorganen. In de neus wordt de ingeademde lucht verwarmd, bevochtigd en gereinigd. Zo wordt meer dan 95% van de deeltjes die onze lucht verontreinigen, door de neus weggefilterd en onschadelijk gemaakt. De neus zorgt dus voor een zo goed mogelijke ademhaling. Daarnaast heeft de neus een belangrijke functie bij de stemvorming en ook de afvoer van het traanvocht verloopt via de neus. Ten slotte is de uitwendige vorm van de neus ook een belangrijk aspect; hierdoor wordt het uiterlijk van iemand in grote mate bepaald.

De neusfunctie kan op veel manieren worden beïnvloed. Bijvoorbeeld door een verkoudheid, zoals die bij iedereen wel eens voorkomt of door een allergie (overgevoeligheid). Stoornissen in de functie van de neus kunnen verergerd worden door een afwijkende vorm van de inwendige neus. Het meest voorkomend is een scheefstand van het neustussenschot, dat de neushelften van elkaar scheidt. Deze afwijkende vorm van het neustussenschot komt zeer vaak voor en kan aanleiding geven tot een grote reeks klachten, zoals bijvoorbeeld een gevoel van verstopping, een gestoorde ademhaling of hoofdpijn.

scheefstand neustussenschot



Figuur 1. Afbeelding van een scheefstand van het neustussenschot.

Voor een behandeling aan klachten door scheefstand van het neustussenschot zijn cliënten bij Bergman Clinics | KNO in goede handen. Met korte toegangstijden, persoonlijke benadering en vergoede zorg door alle zorgverzekeraars bieden wij kwalitatief hoogwaardige en veilige zorg.

Meer informatie over klachten door scheefstand van het neustussenschot, onze behandelingen en veel gestelde vragen is te vinden op [onze website](#).

De zorg voor klachten door scheefstand van het neustussenschot bij Bergman Clinics

De diagnose wordt gesteld door te vragen naar het klachtenpatroon.

- Zit de neus verstopt?
- Zo ja, aan welke kant of aan beide zijden?
- Is de slaap verstoord?
- Zijn er ontstekingsklachten?

Verder wordt de neus geïnspecteerd, soms met alleen een lampje maar vaak ook met een speciaal kijkertje (endoscoop). In overleg met de behandelend arts kan vervolgens gekozen worden om de klachten door scheefstand van het neustussenschot te verhelpen middels een operatie.

De ingreep vindt plaats in onze kliniek in Hilversum en duurt ongeveer 1 uur. Meestal wordt de ingreep uitgevoerd onder algehele anesthesie (narcose). Soms wordt gekozen om ook de onderste neusschelpen te verkleinen. Hiermee kan het ademen nog verder worden bevorderd.

De KNO-arts maakt een huidsnede aan de binnenkant van een neusgat, deze is van buitenaf niet zichtbaar. Dan maakt de arts het slijmvlies los van het (kraak)been, zet het tussenschot recht en sluit de huidsnede met oplosbare hechtingen. Zo nodig worden aan weerszijden van het tussenschot plastic plaatjes ingehecht, die als spalk dienen. Deze worden na 1 week op de polikliniek eenvoudig verwijderd. Om nabloeding te voorkomen, plaatst de arts in beide neusgangen een tampon. Deze worden de volgende dag uitgenomen.

Ervaring arts en team – Specialisatie

Bergman Clinics levert planbare medisch-specialistische zorg op hoog volumeniveau. Dit maakt vergaande superspecialisatie mogelijk: onze zorgprofessionals richten zich dagelijks op een beperkt aantal behandelingen en bouwen daardoor diepgaande expertise en routine op. Deze focus draagt bij aan consistente zorgprocessen en betrouwbare behandeluitkomsten, met zichtbare meerwaarde voor de cliënt.

Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal behandelingen en specialisten in 2024?



Figuur 2. Algemene aantallen cliënten, behandelingen, KNO-artsen en locaties in 2024.

In 2024 kwamen 4.692 cliënten op een eerste consult of second opinion met neuspassageklachten. Bij 318 cliënten bleken de neuspassageklachten opgelost te kunnen worden door een operatie aan het neustussenschot. Hiervan werd bij 239 operaties ook gekozen voor een neusschelpverkleining. Deze 318 operaties werden verricht door 12 gespecialiseerde KNO-artsen.

Het resultaat van de behandeling

Cliënten komen bij Bergman Clinics omdat ze in hun dagelijks leven beperkingen van de neusademhaling ervaren. Bijvoorbeeld bij inspanning, bij het slapen, of de hele dag door. Het meten van deze beperkingen voor en na de behandeling is belangrijk. Hiermee kan aangetoond worden hoe effectief een neustussenschot behandeling is. De effectiviteit van onze operaties meten we aan de hand van de uitkomsten zoals die door de cliënt worden gemeld. In het Engels heet dat Patient Reported Outcome Measures (PROM's).

Hoe scoort Bergman Clinics op het resultaat van de behandeling?

Sinds december 2025 neemt Bergman Clinics voor het zorgprogramma Neuspassageklachten PROM's af. De resultaten zullen in een volgende editie van de rapportage gepresenteerd worden.



Veiligheid van de behandeling

Het bieden van veilige zorg heeft de hoogste prioriteit. Ondanks dat bij Bergman Clinics neustussenschot operatie een vaak uitgevoerde ingreep is en de kans op een complicatie klein is, bestaat altijd een risico op bijvoorbeeld een nabloeding of (wond)infectie. Deze zijn goed te behandelen. Een gaatje in het neustussenschot komt soms als complicatie na een operatie voor. Als deze klein is en geen klachten geeft, hoeft er niets extra gedaan te worden. Als het gaatje wel hinder geeft, kan deze soms met een tweede operatie worden dichtgemaakt. Of het gaatje wordt een siliconen dopje gesloten (neustussenschotbutton). Een onbedoelde verandering van de vorm van de neus, komt heel weinig voor.

Hoe scoort Bergman Clinics op veiligheid van de behandeling?

Een nabloeding kwam bij 6 op de 318 operaties voor (1,9%). Deze kon vaak op de polikliniek worden opgelost. Bij 1 nabloeding werd opnieuw een operatie uitgevoerd, waarmee de bloeding was opgelost.

Een wondinfectie kwam bij 3 op de 318 operaties voor (0,9%). Deze kon vaak op de polikliniek worden opgelost, met antibiotica zalf of tabletten. Bij 5 op de 318 operaties (1,6%) was er sprake van een andere complicatie: 2x een neustussenschotperforatie, 1x een keloïd (lelijk litteken), 1x een synechie van het neustussenschot en de concha en 1x een overige complicatie.



Cliënttevredenheid over de behandeling

Het is voor Bergman Clinics belangrijk om te weten in welke mate cliënten tevreden zijn over de geleverde zorg. Resultaten uit tevredenheidsonderzoek dragen bij aan het continu verbeteren van onze zorg.

Hoe scoort Bergman Clinics op cliënttevredenheid?

Cliënten geven binnen dit onderzoek rapportcijfers aan 5 belangrijke onderwerpen: informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling, bejegening door de behandelaar, de behandeling, nazorg en de totaalindruk van de kliniek.

Onderwerp	Rapportcijfer (n=391)
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,4
Bejegening door de behandelaar	8,9
Behandeling	8,8
Verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,5
Totaalindruk van de kliniek	8,6

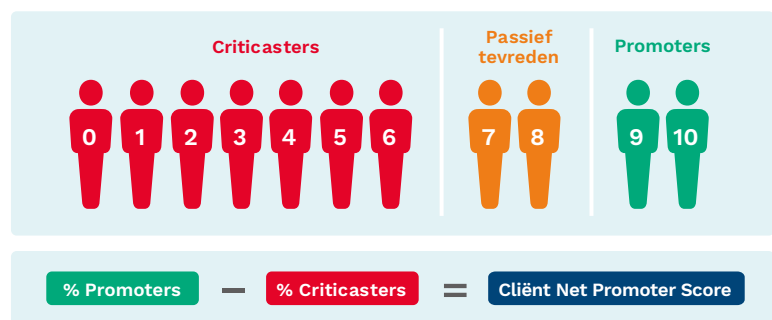
Tabel 2. Rapportcijfers Bergman Clinics over cliënten met neuspassageklachten in 2024.

Uit tabel 2 is op te maken dat Bergman Clinics voor neuspassageklachten op de 5 rapportcijfers allemaal boven de 8 scoort. Iedere twee jaar laat de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) een imago-onderzoek uitvoeren. Het laatste onderzoek is verricht in 2025 en geraadpleegd door Bergman Clinics op 1 maart 2026. Patiënten van ziekenhuizen geven gemiddeld een 7,9 als rapportcijfer indien hun wordt gevraagd een algemeen cijfer te geven over het ziekenhuis. Bergman Clinics scoort met gerelateerde rapportcijfers, zoals de totaalindruk van de kliniek en de behandeling, een stuk hoger dan ziekenhuizen. Het is daarbij belangrijk om te vermelden dat het imago van ziekenhuizen verschilt van zelfstandige klinieken zoals Bergman Clinics. Tevredenheidscijfers voor ziekenhuizen vallen veelal lager uit.

Cliënten kunnen ook aangeven in welke mate zij Bergman Clinics zouden aanbevelen. Op basis van de vraag 'zou u de kliniek aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten' wordt de Cliënt Net Promoter Score (cNPS) bepaald. Deze bedroeg gemiddeld 47 voor alle cliënten met neuspassageklachten (n=391) die in 2024 bij Bergman Clinics zijn geweest en een cliënttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. Bergman Clinics scoort daarmee aanzienlijk hoger dan een gemiddelde NPS van 16 bij ziekenhuizen.

Client Net Promoter Score (cNPS)

*Cliënten geven een cijfer van 0 tot en met 10 op de vraag of zij Bergman Clinics zouden aanbevelen aan vrienden en/of familie. De cNPS wordt als volgt berekend: [het percentage cliënten dat een 9 of 10 geeft (promoters)] – [het percentage cliënten dat een 6 of lager geeft (criticasters)]. De cNPS kan dan een waarde tussen de -100 en de 100 aannemen.



Bronnen data kwaliteitsrapportage

De gegevens in deze kwaliteitsrapportage zijn afkomstig uit de volgende bronnen.

Kwaliteitsdata

Alle behandelingen en informatie over behandelingen die binnen Bergman Clinics worden uitgevoerd, worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt afkomstig uit dit dossier, op basis van behandelcoderingen verricht in 2024.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek werd in 2024 gedaan door een onafhankelijk onderzoeksbureau – Bosgra Onderzoek. Zij zijn gespecialiseerd in zorgonderzoek en dragen het ISO 20252:2021-keurmerk. Cliënten kunnen hier anoniem verschillende aspecten van de zorg waarderen en Bergman Clinics voorzien van complimenten en feedback.

Alle cliënten met neuspassageklachten worden hierin meegenomen. Vanwege de plicht tot anonimiseren, is het onmogelijk om alleen de cliënten met neustussenschot correcties te rapporteren. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt van de cliënten die behandeld zijn in 2024. Bosgra Onderzoek verzorgt de cliënttevredenheidsonderzoeken voor een groot aantal zelfstandig behandelklinieken in Nederland en kan daarom voorzien in een landelijke benchmark. De benchmarkgegevens van Bosgra Onderzoek komen uit oktober 2025.



BERGMAN

C L I N I C S