



2025

Kwaliteitsrapportage

Staar

Kwaliteitsrapportage | Staar

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 staar 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 **34.754** staaroperaties verricht. Bergman Clinics is daarmee de grootste aanbieder van staaroperaties in Nederland.
- ✓ **93%** van de cliënten merkt **3 maanden** na de operatie een verbetering in hun gezichtsvermogen.
- ✓ Bij **0,5%** van de staaroperaties treedt een complicatie op. Cliënten herstellen veelal volledig van deze complicaties.
- ✓ Cliënten beoordelen de behandeling aan staar gemiddeld met een **9,0**.

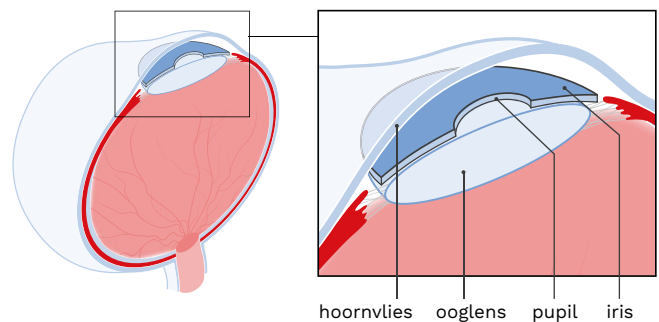
Staar bij Bergman Clinics

De eiwitten in een normale oog lens gaan in de loop der jaren samenklonteren. Hierdoor wordt de lens minder helder en het gezichtsvermogen slechter en treedt staar op. Het moment waarop dit per individu begint, verschilt erg. Symptomen kunnen zijn: waziger en 'mistiger' zien, fletser beeld van kleuren, dubbelzien of schaduwbeelden, verblind raken door licht of lichtschitteringen zien, veranderende brilsterkte en/of een grotere lichtbehoefte ervaren tijdens het lezen. Staar kan gelukkig middels een pijnloze operatie verholpen worden.

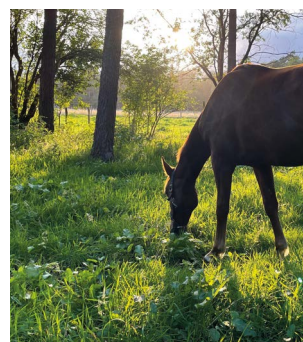
Voor een behandeling aan staar zijn cliënten bij Bergman Clinics in goede handen. Met korte toegangstijden, persoonlijke benadering en volledig vergoede oogzorg door alle zorgverzekeraars bieden wij kwalitatief hoogwaardige en veilige zorg.

Meer informatie over staar en staaroperaties en veel gestelde vragen is te vinden op [onze website](#).

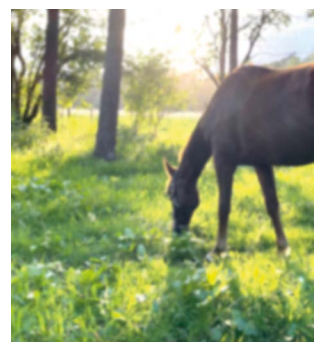
Doorsnede van het oog



Staar-symptomen



scherp zicht



waziger, mistiger zicht

Figuur 1. Afbeelding van staar (cataract).

De zorg voor Staar bij Bergman Clinics

De mate van klachten bepaalt of een staaroperatie de best mogelijke oplossing is. De plek en de grootte van de vertroebeling in de lens bepalen in zekere zin de ernst van de klachten.

Voorafgaand aan een operatie wordt het type en de sterkte van de lens bepaald en met de cliënt besproken. Binnen Bergman Clinics werken we met basis en premium kunstlenzen:

- Basis kunstlens (monofocale lens): met deze lens ziet de cliënt op één afstand scherp. Voor bijvoorbeeld het lezen gebruikt men dan nog een bril.
- Premium kunstlens:
 - Monofocale torische kunstlens: Na het plaatsen van deze lens ziet de cliënt op één afstand scherp. Daarnaast is een torische lens om een eventueel aanwezige cilindrische afwijking van het hoornvlies te corrigeren (astigmatisme).
 - Trifocale kunstlens: Na het plaatsen van deze kunstlens is een cliënt zo min mogelijk afhankelijk van een bril. Deze lens functioneert alleen goed als er verder geen andere oogafwijkingen aanwezig zijn en is daarom niet voor iedereen geschikt.
 - Edof (Extended depth of focus) kunstlens: deze lens biedt een breder bereik van scherp zicht, waardoor objecten zowel dichtbij als veraf gezien kunnen worden met minder afhankelijkheid van een bril. Het helpt bij het bereiken van scherper en helderder zicht op verschillende afstanden. Deze lens is ook in een torische variant beschikbaar.
 - Trifocale torische kunstlens: deze lens combineert de eigenschappen van de monofocale torische kunstlens en de trifocale kunstlens.

Na de behandeling dient het oog nog gedruppeld te worden. De nieuwe kunstlens gaat een heel leven mee.

Dubbelzijdige staaroperatie (bilaterale cataract)

In 2023 is Bergman Clinics gestart met het opereren van twee ogen tijdens één operatie. Dit heeft voordelen: cliënten herstellen sneller, hoeven minder vaak naar Bergman Clinics te komen en dit maakt daardoor de zorg duurzamer, toegankelijker en kosteneffectiever. De methode is niet voor iedereen geschikt. Samen met de oogarts bespreekt de cliënt of dit een juiste methode is. Dubbelzijdige staaroperaties zijn even veilig als staaroperaties aan één zijde.

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.

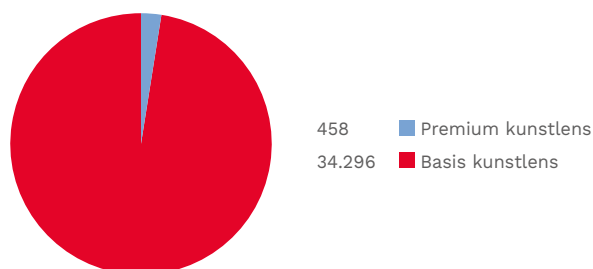
Hoe scoort Bergman Clinics op het aantal behandelingen en specialisten in 2024?



Figuur 2. Algemene aantallen cliënten, staaroperaties, oogartsen en locaties in 2024.

In 2024 zijn in totaal 22.639 individuele cliënten aan minstens 1 oog geopereerd. In veel gevallen wordt gekozen om een operatie aan het andere oog niet lang op zich te laten wachten en cliënten kiezen er dan ook voor om het tweede oog hetzelfde jaar te laten opereren. In totaal zijn 34.754 staaroperaties verricht. In totaal zijn tijdens deze 34.754 staaroperaties 2.350 bilaterale operaties uitgevoerd (6,8%). In 2025 zal dit percentage een stuk hoger uitvallen. Het aantal ogen dat dus in totaal is geopereerd is 37.104. Gemiddeld voerden onze oogartsen 489 operaties per jaar uit. Met 34.754 operaties in 2024 is Bergman Clinics de grootste aanbieder van staaroperaties in Nederland. In 2024 is bij 34.296 ogen (98,7%) gekozen voor een basis kunstlens. In 458 van de oogoperaties (1,3%) is gekozen voor een premium kunstlens.

Basis versus Premium kunstlens 2024



Figuur 3. De verhouding tussen de Basis en Premium kunstlenzen.



Het resultaat van de behandeling

Clënten komen bij Bergman Clinics omdat zij in hun dagelijks leven een beperking in hun zicht ervaren. Het meten van deze mate van zichtbeperking voor en na de operatie is belangrijk. Hiermee kan aangetoond worden hoe effectief een staaroperatie is. De effectiviteit van onze operaties meten we aan de hand van Patient Reported Outcome Measures (PROM's).

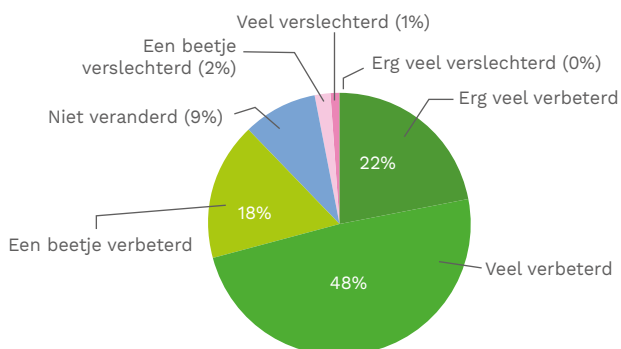
Hoe scoort Bergman Clinics op het resultaat van de behandeling?

Clënten die geopereerd worden, vullen deze vragenlijsten 14 dagen voor en 3 maanden en 1 jaar na hun operatie in.

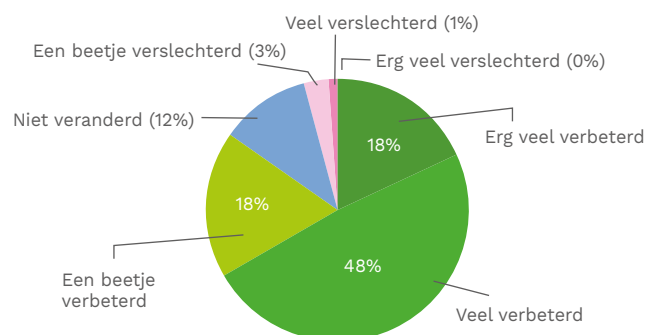
3 maanden na de operatie geeft 93% van de clënten aan dat hun gezichtsvermogen is verbeterd. Daarbij vindt 87% dat ook hun dagelijks functioneren is verbeterd. Na een jaar geeft 90% van de clënten aan dat hun gezichtsvermogen is verbeterd. 84% vindt dat hun dagelijks functioneren nog verbeterd is (figuur 4).

Functioneren

Verandering (n=11.890) in dagelijks functioneren 3 maanden na de staaroperatie

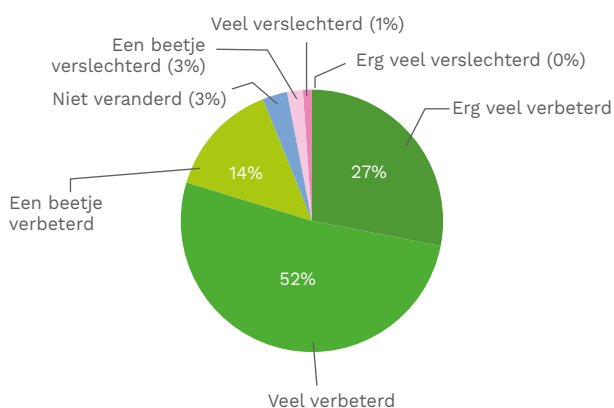


Verandering (n=9.666) in dagelijks functioneren 1 jaar na de staaroperatie

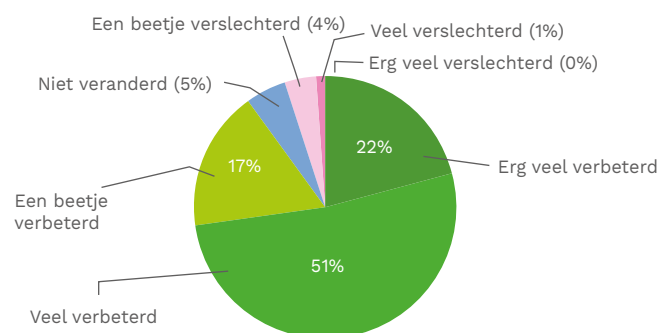


Gezichtsvermogen

Verbetering (n=11.890) in gezichtsvermogen 3 maanden na de staaroperatie



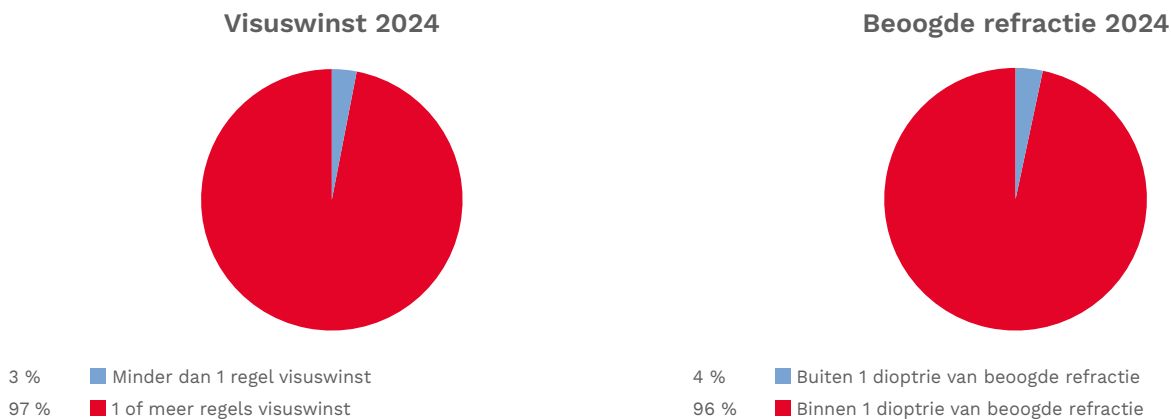
Verbetering (n=9.666) in gezichtsvermogen 1 jaar na de staaroperatie



Figuur 4. Verbetering na 3 maanden en 1 jaar op het gebied van dagelijks functioneren en gezichtsvermogen.

Op de vraag 'hoe tevreden bent u (over het algemeen) over het resultaat van uw ingreep' geven clënten gemiddeld antwoord met een **8,4** na 3 maanden.

Een belangrijke landelijke indicator voor de kwaliteit van zorg van staaroperaties is het percentage cliënten dat na hun operatie één regel visuswinst heeft op de leeskaart. Deze indicator wordt door alle zorginstellingen die voorzien in staaroperaties, aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland (ZiNL). Gemiddeld ligt deze score op 94,3% in Nederland. Bergman Clinics heeft in 2024 bij 97% van alle staaroperaties één extra regel visuswinst op de leeskaart behaald (figuur 5).



Figuur 5. Het relatieve aantal cliënten met 1 regel visuswinst en het aandeel dat de beoogde refractie heeft behaald.

Onze artsen maken voor de operatie een inschatting van de correctie die noodzakelijk is. Figuur 5 laat zien dat bij 96% van de cliënten de brilsterkte die de cliënt na de staaroperatie nodig heeft, overeenkomt met de van tevoren gemaakte inschatting – de beoogde refractie. Gemiddeld ligt dit percentage in Nederland in 2024 op 94,3%.

Veiligheid van de behandeling

Het bieden van veilige zorg heeft de hoogste prioriteit. Ondanks dat bij Bergman Clinics een staaroperatie een zeer frequent uitgevoerde en veilige operatie is en de kans op een complicatie klein is, bestaat er altijd een risico. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat niet alle oude lensresten weggehaald worden. Andere complicaties zijn een scheurtje in het kapsel, een infectie of een netvliesprobleem. In een enkel geval kan het voorkomen dat het lenskapsel te zwak is om een kunstlens te plaatsen. Hierdoor kan de operatie wat langer duren en is soms een tweede operatie nodig.

Hoe scoort Bergman Clinics op veiligheid van de behandeling?

In totaal zijn er in 2024 in 161 (0,5%) complicaties opgetreden. De meest voorkomende complicatie was een defect in het kapsel. Het aandeel van een defect in het kapsel in het totaal aantal complicaties was 50%. Er zijn in totaal 40 (0,1%) heroperaties als een gevolg van een complicatie verricht.

Complicatie binnen 90 dagen na operatie	Aantal
Defect in achterkapsel	81 (0,2%)
Loslating van het natuurlijk ophangstelsel van de lens (Zonulolysis)	15 (0,0%)
Scheur in de capsulorhexis	20 (0,1%)
Achtergebleven lensresten (Dropped nucleus)	12 (0,0%)
Glasvochtverlies	7 (0,0%)
Iris prolaps o.b.v. frequentie onder achter gebleven lensresten	7 (0,0%)
Endophthalmitis	3 (0,0%)
Verkeerde IOL geplaatst	0 (0,0%)
Overig	16 (0,1%)
Subluxatie IOL	0 (0,0%)

Tabel 1. Het aantal en type complicaties na een staaroperatie in 2024.



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= 6.525)
Informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling	8,7
Bejegening door de behandelaar	9,0
Behandeling	9,0
Verleende nazorg (herstelperiode, controles, medicatie, noodgevallen)	8,8
Totaalindruk van de kliniek	9,0

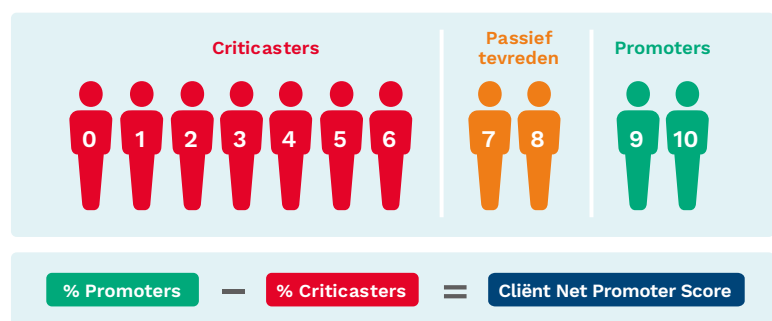
Tabel 2. Rapportcijfers Bergman Clinics voor staar in 2024.

Zoals uit tabel 2 op te maken is, scoort Bergman Clinics op alle vijf de rapportcijfers hoger dan de benchmark van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN). Elke 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 hen wordt gevraagd een algemeen cijfer te geven over het ziekenhuis. Bergman Clinics scoort met gerelateerde rapportcijfers 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) geconfigureerd. De NPS bedroeg 66 voor alle cliënten (n=6.525) die in 2024 geholpen zijn aan staar en het cliënttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. Dit is een stuk hoger dan de NPS van 58 voor andere zelfstandige klinieken in Nederland die voorzien in oogzorg.

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.

Cliënten vullen daarnaast voor en na hun operatie verschillende vragenlijsten in. Deze antwoorden worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te evalueren en te verbeteren, en worden binnen Bergman Clinics verwerkt in rapportages zoals in figuur 4 en 5. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt van de cliënten die geopereerd zijn in 2024.

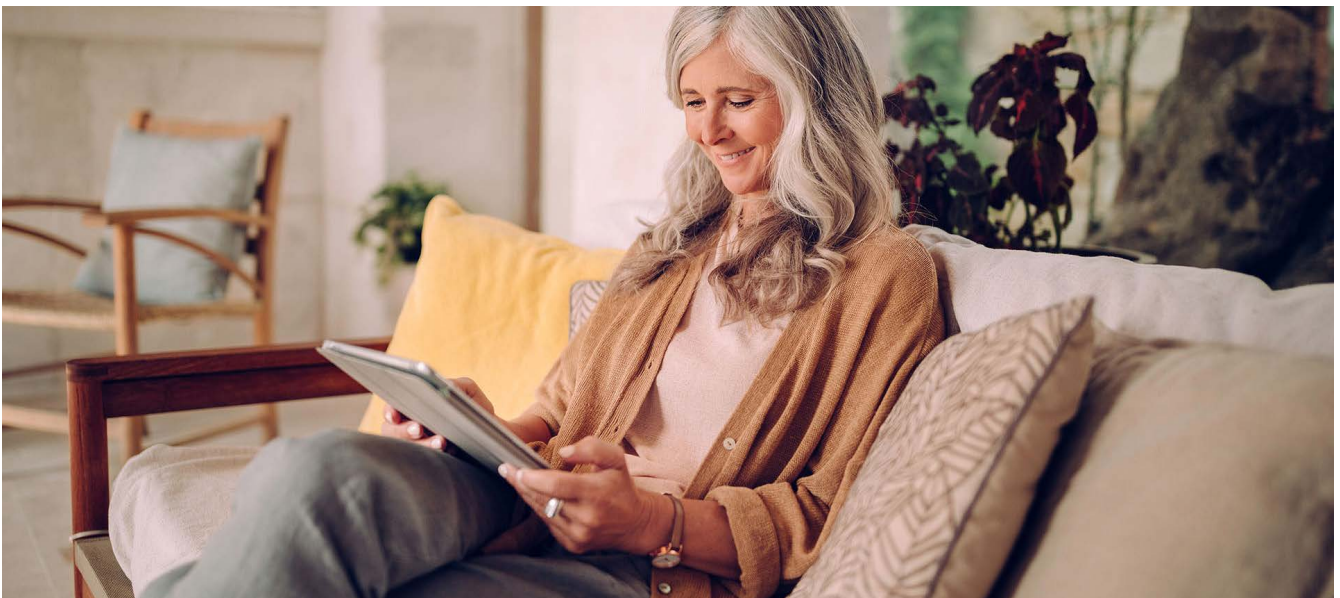
Landelijke registratie en benchmarks

Bergman Clinics geeft net als andere zelfstandig behandelklinieken en ziekenhuizen jaarlijks de infectie- en heroperatiecijfers door aan het Zorginstituut Nederland (ZiNL). De benchmarkgegevens zijn afkomstig uit de SKI-tool, voluit Spiegelinformatie Kwaliteitsindicatoren, van het Zorginstituut Nederland (ZiNL). Dit is een openbare online bron, waarmee iedereen kan opzoeken hoe ziekenhuizen en zelfstandige klinieken, kwalitatief en kwantitatief ten opzichte van elkaar presteren.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek werd in 2024 gedaan door een onafhankelijk onderzoeksbureau – Bosgra Onderzoek. Zij zijn gespecialiseerd in zorgonderzoek en dragen het ISO 2052:2021-keurmerk. Cliënten kunnen hier anoniem verschillende aspecten van de zorg waarderen en Bergman Clinics voorzien van complimenten en feedback. Voor deze kwaliteitsrapportage is data gebruikt van de cliënten die geopereerd 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