



PERSBERICHT

Grote meerderheid van BVAS-leden vindt 'no shows' storend tot erg storend

Een online enquête van BVAS leert dat vrijwel alle leden te maken krijgen met patiënten die zonder tijdig te annuleren niet opdagen op een afspraak. Maar liefst 86% ervaart die no shows als 'storend' tot 'erg storend' voor hun praktijkorganisatie. Eén op drie rekent de patiënt een schadevergoeding aan.

Brussel, 6 mei 2022

De enquête die BVAS lanceerde bij de eigen leden, ging op dinsdag 3 mei van start. Vanochtend stond de teller op 646 respondenten. Op enkele uitzonderingen na, rapporteerden alle deelnemers dat het in hun praktijk al is voorgekomen dat een patiënt zonder tijdig te annuleren of verwittigen niet op een afspraak verscheen.

We vroegen hoe onze leden het percentage no shows op het totaal van hun afspraken inschatten. Voor 42,4% blijft dit beperkt tot minder dan 5% van hun afspraken. 39,9% van de deelnemers schat het aandeel no shows op 5 tot 10%. Voor 17,7% loopt het percentage patiënten dat zonder te verwittigen niet opdaagt op tot meer dan 10%!

Vooraf onder de taalgrens slaat het fenomeen hard toe: van de Franstalige artsen ziet 21,8% meer dan 10% van hun afspraken in het water vallen. Bij de Nederlandstaligen gaat het om 12,4% van de artsen. Het ergst getroffen zijn de Franstalige specialisten: bijna een kwart van hen (23,5%) rapporteert meer dan 10% no shows, tegenover 14,2% van de Nederlandstalige specialisten.

Het hoeft niet te verbazen dat maar een kleine minderheid van de respondenten (13,8%) aangeeft dat ze patiënten die onaangekondigd verstek geven 'weinig of niet storend' vinden voor hun werkorganisatie. De grote meerderheid ervaart no shows wel als 'storend' (37,7%) tot 'erg storend' (48,5%).

Ruim een derde (35%) van de artsen in onze enquête zegt de patiënt bij een no show een schadevergoeding aan te rekenen. Eén op vijf (19,9%) doet dat al bij de eerste keer dat het gebeurt. Kijken we naar de 65% artsen die geen schadevergoeding aanrekenen, dan blijkt dat 44,6% aangeeft dat wel te overwegen voor de toekomst. De overige 20,4% artsen zegt ook in de toekomst geen schadevergoeding te overwegen.

Artsen doen veel moeite om hun afspraken zo efficiënt mogelijk te organiseren en wachttijden voor

hun patiënten zoveel mogelijk te vermijden. No shows verstoren die manier van werken. Deze enquête toont aan dat we ons moeten beraden over de beste strategie om dit probleem aan te pakken. Alle suggesties zijn welkom.

Dr. Luc Herry
Voorzitter BVAS