

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 3068

Vragen van het lid **Agema** (PVV) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het onderzoek naar de inzet van mystery guests* (ingezonden 16 juli 2013).

Antwoord van staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 29 augustus 2013)

Vraag 1, 2 en 3

Wat is uw reactie op het rapport dat suggereert dat mystery guests een mager resultaat geboekt hebben?<sup>1</sup>

Hoe heeft dit kunnen gebeuren, zeker gezien de 10 miljoen euro die de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) extra gekregen heeft van het kabinet Rutte?

Deelt u de mening dat het beschamend is dat:

- er maar 2 mystery guests ingezet zijn op 160.000 bewoners in de ouderenzorg?
- deze mensen geen inspecteurs waren?
- er maar 22 bezoeken afgelegd zijn?
- er een heel onderzoek naar 2 mystery guests opgetuigd is?

Antwoord 1, 2 en 3

De 10 miljoen euro die de IGZ van het kabinet Rutte I heeft gekregen is ingezet voor uitbreiding van de capaciteit van de IGZ met 100 medewerkers. Zij worden met name ingezet voor het versterken van de handhavingscapaciteit, het verbeteren van het incidententoezicht en het toezicht op de ouderenzorg. Tevens zijn deze middelen gebruikt voor de opzet van een pilot naar de inzet van mystery guests. Gezien het feit dat dit een nieuw instrument voor de IGZ betrof is de pilot beperkt vormgegeven. Afhankelijk van de aange-toonde meerwaarde is nadere doorontwikkeling aan de orde. De IGZ is eind 2011 de pilot gestart met de inzet van mystery guests in de ouderenzorg. Aangezien de inspecteurs van de IGZ vanwege hun identificatieplicht en met het oog op het gevaar van «uitlokking» niet kunnen optreden als mystery guest, is de uitvoering van de pilot uitbesteed. Daarbij is gekozen voor een bureau dat gespecialiseerd is in het beoordelen van ouderenzorginstellingen aan de hand van mystery guestbezoeken.

<sup>1</sup> [http://www.bmg.eur.nl/fileadmin/ASSETS/bmg/Onderzoek/Onderzoeksrapporten\\_\\_\\_Working\\_Papers/Onderzoeksrapport\\_2013.01.pdf](http://www.bmg.eur.nl/fileadmin/ASSETS/bmg/Onderzoek/Onderzoeksrapporten___Working_Papers/Onderzoeksrapport_2013.01.pdf)

Het instituut Beleid en Management Gezondheidszorg is gevraagd om de pilot te evalueren en uitspraken te doen over de kwaliteit en bruikbaarheid van de informatie die mystery guests opleveren en de meerwaarde voor de toezichtstaken van de IGZ. Het instituut concludeert op basis van haar onderzoek dat de inzet van mystery guests als onderdeel van het inspectie-instrumentarium een toegevoegde waarde kan hebben. Uit het onderzoek blijkt echter ook dat de in de pilot gekozen invulling tot te weinig concrete resultaten heeft geleid voor de inspectie, met name vanwege de aanpak van het mystery guest bezoek en de verslaglegging ervan. Waar het instrument dus een meerwaarde kan hebben, valt op het gebied van effectiviteit nog winst te behalen. Deze constatering en de in het rapport gedane conclusies neemt de IGZ mee bij de toekomstige inzet van mystery guests en in de brede evaluatie van de inzet van mystery guests. Zoals de minister van VWS in haar brief van 4 juli jongstleden aan uw Kamer meldde, zal 1 juli 2014 de toegevoegde waarde van de inzet van mystery guests geëvalueerd zijn. Er is dan ook een besluit genomen over de toekomstige inzet van dit toezichtsinstrument door de IGZ.

#### Vraag 4

Bent u bereid de inzet van mystery guests nu eens serieus te nemen en alles in het werk te stellen om dit te bereiken? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u dit bewerkstelligen?

#### Antwoord 4

De afgelopen tijd is in uw Kamer, mede omwille van patiëntveiligheid, veel gesproken over het feit dat de IGZ scherper moet toezien op veilige zorg en strenger moet handhaven indien de kwaliteit van zorg onder de maat is. Met de minister van VWS<sup>2</sup> ben ik van mening dat mystery guests een aanvullend perspectief kunnen bieden naast reguliere inspectiebezoeken. De bevindingen van mystery guests kunnen een belangrijk signaal zijn voor het toezicht, bijvoorbeeld met het oog op de bejegening van de patiënt door zorgverleners. Zo kan een completer beeld ontstaan van de kwaliteit van zorg: cliëntvriendelijkheid en veiligheid van de zorgverlening. De IGZ is overigens de afgelopen periode, zoals aangegeven in de kabinetsreactie op de onderzoeksrapporten van de heer Van de Steenhoven en mevrouw Sorgdrager, het aantal onaangekondigde bezoeken en het aantal bezoeken met onaangekondigde elementen verder aan het opvoeren om op deze manier een zo zuiver mogelijk beeld te krijgen van de dagelijkse gang van zaken bij instellingen, waaronder die in de ouderenzorg. De komende periode wordt in kaart gebracht hoe de inzet van mystery guests het beste vorm kan krijgen. De onderzoeksresultaten van het instituut Beleid en Management Gezondheidszorg worden bij de toekomstige inzet van mystery guests en bij de aankomende evaluatie meegenomen. Vóór de zomer van 2014 zal de minister van VWS u hierover verder informeren in het kader van de evaluatie van het verbetertraject van de IGZ.

---

<sup>2</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2012–2013, 33 149, nr. 17