

Vergaderjaar 2015–2016

**33 149**

**Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)**

**Nr. 41**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 december 2015

Om te zien of we met het Landelijk Meldpunt Zorg op de goede weg zijn, heb ik een evaluatie laten uitvoeren. Ik heb u met mijn brief van 30 juni 2015<sup>1</sup> over het verbetertraject van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) toegezegd dat ik u over de uitkomsten hiervan zou informeren. Met deze brief geef ik uitvoering aan deze toezegging.

### **Wat is en doet het Landelijk Meldpunt Zorg?**

Het Landelijk Meldpunt Zorg is op 17 juli 2014 opgericht naar aanleiding van de onderzoeksrapporten van de heer Van der Steenhoven en mevrouw Sorgdrager. Het meldpunt heeft drie hoofdtaken:

- a. Het adviseren en begeleiden van burgers met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg, het ter beoordeling aan de IGZ voorleggen van bepaalde klachten in het kader van incidententoezicht en het beantwoorden van vragen.
- b. Het op verzoek van burgers monitoren van de tijdige klachtafhandeling door zorgverleners en het procedureel monitoren van onderzoek door de IGZ naar aanleiding van een klacht van een burger.
- c. Het verstrekken van informatie over klachten en klachtafhandeling via de website en door publicatie van het jaarlijks te publiceren klachtbeeld. Daarnaast verstrekt het Landelijk Meldpunt Zorg signalen aan de IGZ voor het risicotoezicht. Met mijn brief van 25 mei 2015<sup>2</sup> heb ik u het Klachtbeeld 2014 van het Landelijk Meldpunt Zorg toegezonden.

### **Inhoud en aanpak van de evaluatie**

Een jaar na de start van het Landelijk Meldpunt Zorg is, conform de toezegging, een evaluatie uitgevoerd. Deze evaluatie komt op een relatief vroeg moment en heeft daarom het karakter van een eerste beoordeling

<sup>1</sup> Kamerstuk 33 149, nr. 37.

<sup>2</sup> Kamerstuk 33 149, nr. 35.

om vast te stellen in hoeverre het Landelijk Meldpunt Zorg erin slaagt de beoogde dienstverlening te bieden. In de bijlage bij deze brief treft u het rapport «Evaluatie Landelijk Meldpunt Zorg» aan<sup>3</sup>.

De kern van de evaluatie bestaat uit een klantervaringsonderzoek, uitgevoerd door een gespecialiseerd onderzoeksbureau (onderdeel I van het rapport). Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag hoe burgers die contact hebben gehad met het Landelijk Meldpunt Zorg de dienstverlening van deze organisatie ervaren.

De overige kwaliteitsdoelstellingen van het meldpunt zijn door middel van intern onderzoek geëvalueerd (onderdeel II van het rapport).

Om de kwaliteit en objectiviteit van de aanpak, analyses en conclusies te borgen is een externe beoordelaar aangesteld, te weten Prof. Dr. ir. R.D. Friele van het Nivel.

### *Conclusies klantervaringsonderzoek*

In het klantervaringsonderzoek is naar drie aspecten gekeken: de dienstverlening door de medewerkers, de verstrekte informatie en/of adviezen en de website.

Op grond van de uitkomsten van het klantervaringsonderzoek kan worden geconcludeerd dat de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg voldoet aan de kwaliteitsdoelstelling, namelijk dat burgers tevreden zijn over het Landelijk Meldpunt Zorg omdat zij zich serieus genomen, gehoord en geholpen voelen in de contacten met medewerkers van het meldpunt. Uit zowel een kwantitatief onderzoek (een online enquête onder burgers die met het Landelijk Meldpunt Zorg te maken hebben gehad) als kwalitatief onderzoek (diepte-interviews met een deel van deze mensen) komt naar voren dat burgers die in aanraking zijn gekomen met het Landelijk Meldpunt Zorg erg goed te spreken zijn over de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg: zij ervaren een benadering die zowel professioneel als persoonlijk is, de verstrekte informatie is duidelijk en de medewerkers hebben kennis van zaken. Dit is een belangrijke conclusie aangezien de aanleiding om het Landelijke Meldpunt Zorg op te richten juist lag in de behoefte van burgers aan een luisterend oor en empathie en om serieus te worden genomen.

Wel blijkt dat de verstrekte informatie of het gegeven advies niet altijd tegemoet komt aan wat de burger verwacht. Burgers verwachten een actieve rol van het meldpunt, zoals ingrijpen in zorginstellingen, de klacht in behandeling nemen, de klacht nader onderzoeken of mensen helpen bij het indienen van hun klacht of begeleiden in het klachtenproces.

### *Conclusies interne evaluatieonderzoek*

De interne evaluatie van het Landelijke Meldpunt Zorg bestond uit zes onderdelen:

1. Terecht voorleggen van klachten aan de IGZ voor het incidententoezicht.
2. Beschikbaarstelling van klachten van burgers voor het risicotoezicht door de IGZ.
3. Vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg.
4. Voortvarendheid waarmee contact wordt opgenomen met burgers.
5. Uitbrengen van een jaarlijks klachtbeeld.
6. Oordeel van IGZ en veldpartijen over het Landelijk Meldpunt Zorg.

Het Landelijk Meldpunt Zorg bepaalt welke klachten voorgelegd moeten worden aan de IGZ om te laten beoordelen of de inspectie een onderzoek nodig acht (in het kader van het incidententoezicht). In de evaluatie is vastgesteld dat er geen indicaties zijn dat klachten ten onrechte niet zijn

<sup>3</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

voorgelegd aan de inspectie voor het incidententoezicht. Gelijktijdig laat de uitgevoerde analyse zien dat het bepalen of een klacht voorgelegd moet worden aan de IGZ niet altijd een zwart-wit aangelegenheid is. Conclusie van de evaluatie is dat bij het bepalen van wel of niet voorleggen aan de IGZ een zekere subjectiviteit onvermijdelijk is. Omdat alle klachten naar de IGZ gaan, hetzij als individuele klacht, waarbij twijfel al genoeg reden is om een klacht naar de IGZ door te sturen, hetzij als signaal voor het risicotoezicht van de IGZ, zijn de risico's op dit punt ondervangen. Door een verdere verbetering van de afstemming tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de medewerkers van de IGZ en door te investeren in meer bekendheid binnen de IGZ over de rol en werkwijze van het Landelijk Meldpunt Zorg wordt naar verwachting de kwaliteit verder verhoogd en de samenwerking verbeterd.

Op het punt van de overige evaluatieonderdelen, te weten de vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg, de voortvarendheid waarmee contact wordt opgenomen met burgers, het uitbrengen van het jaarlijks klachtbeeld en het oordeel van IGZ en veldpartijen, voldoet het Landelijk Meldpunt Zorg aan de geformuleerde kwaliteitsdoelstellingen en bijbehorende normen.

### **Aanbevelingen**

De evaluatie levert een aantal aanbevelingen op die bijdragen aan het verder optimaliseren van de prestaties. Het Landelijk Meldpunt Zorg pakt deze punten op.

Bij twee aanbevelingen wil ik kort stilstaan.

#### *Verwachtingsmanagement*

De onderzoekers van het klantervaringsonderzoek spreken de verwachting uit dat optimalisatie van het verwachtingsmanagement via de website en gesprekken met burgers mogelijk zal leiden tot een nog hogere tevredenheid. Ook wordt in overweging gegeven om de naam Landelijk Meldpunt Zorg te wijzigen, door het woord *meldpunt* te vervangen door bijvoorbeeld *informatiepunt*.

Ik erken dat een spanningsveld kan bestaan tussen verwachtingen van burgers en de opdracht aan het Landelijk Meldpunt Zorg. Burgers verwachten soms een actievere rol van het Landelijk Meldpunt Zorg, zoals een inhoudelijk oordeel over de klacht, begeleiding in het klachtproces of ingrijpen richting zorginstellingen. Ik heb het Landelijk Meldpunt Zorg gevraagd om te onderzoeken of verdere verbeteringen mogelijk zijn op het punt van het «managen» van de verwachtingen van burgers. Tegelijkertijd denk ik dat de bovengenoemde spanning nooit helemaal zal verdwijnen.

De aanbeveling om de naam van het meldpunt te veranderen in informatiepunt neem ik niet over. Een naamswijziging al na één jaar vind ik niet verstandig.

#### *Samenwerking met de IGZ*

Voor de IGZ zijn klachten van burgers die zodanig ernstig zijn of anderszins voldoen aan de met de IGZ afgesproken criteria, cruciaal. Dit proces vraagt daarom voortdurende aandacht. Het proces tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en het meldpunt van de IGZ verloopt, zo blijkt uit de evaluatie, zeer goed. De samenwerking tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de medewerkers van de inspectieafdelingen die de klachten behandelen moet verder geïntensiveerd worden. Hierbij is van belang dat de zichtbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg, in positie en rol, bij de

verschillende afdelingen van de IGZ wordt vergroot. Dit evaluatierapport wordt gebruikt om met de verschillende afdelingen in gesprek te gaan.

#### *Tot slot*

In mijn reactie op de twee onderzoeksrapporten van mevrouw Sorgdrager en de heer Van der Steenhoven heb ik aangegeven dat het op te richten Landelijk Meldpunt Zorg in eerste instantie niet bij de IGZ zou worden geplaatst. Ik heb de inspectie niet ook nog willen belasten met de oprichting van het Landelijk Meldpunt Zorg. Wel is bepaald dat het Landelijk Meldpunt Zorg in de fysieke nabijheid, in nauwe samenwerking en met gebruikmaking van de informatiesystemen van de IGZ diende te opereren. De organisatorische onderbrenging van het Landelijk Meldpunt Zorg is nu formeel belegd bij het CIBG (Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg). Op basis van de uitgevoerde evaluatie, waaruit geconcludeerd mag worden dat het Landelijk Meldpunt Zorg een succesvol eerste jaar achter de rug heeft en een stabiele organisatie mag worden genoemd, acht ik het nu ook een geschikt moment om een definitieve positie voor het meldpunt te kiezen.

Ik heb daarom besloten om het Landelijk Meldpunt Zorg, met behoud van de huidige identiteit en niveau van dienstverlening, onderdeel uit te laten maken van de IGZ. Gegeven de grote onderlinge afhankelijkheid bij de taakuitvoering van zowel het Landelijk Meldpunt Zorg als de IGZ is een samengaan gewenst. Alleen dan is verzekerd dat de processen effectief, efficiënt en ongestoord kunnen worden uitgevoerd en de inspectie kan beschikken over de informatie die voor haar incidententoezicht en risicotoezicht essentieel is. Door plaatsing van het Landelijke Meldpunt Zorg bij de IGZ wordt de afstemming en de overdracht van kennis bevorderd. Hierdoor kunnen zowel het Landelijke Meldpunt Zorg als de IGZ hun werk nog beter doen.

Begin 2016 zal de IGZ op basis van de fasering in de organisatieontwikkeling en de inhoudelijke werkzaamheden die voor dat jaar gepland zijn, een besluit nemen wanneer het LMZ daadwerkelijk onderdeel van de IGZ uit kan gaan maken.

De evaluatie heeft een aantal punten opgeleverd dat zal bijdragen aan het verder optimaliseren van de prestaties. Ik heb er alle vertrouwen in dat de positieve ontwikkeling die het Landelijk Meldpunt Zorg heeft doorgevoerd, wordt vastgehouden en nog verder wordt uitgebouwd.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E.I. Schippers