

Vergaderjaar 2015–2016

33 149

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

Nr. 45

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 mei 2016

Met deze brief ontvangt u het Jaarbeeld 2015 van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en het Klachtbeeld 2015 van het Landelijk Meldpunt Zorg LMZ). Het Jaarbeeld is beschikbaar op de website van de IGZ (www.igz.nl). Het Klachtbeeld is te vinden op de website van het meldpunt (www.landelijkmeldpuntzorg.nl).

IGZ

In 2015 heeft een aantal belangrijke veranderingen zich voorgedaan dat vraagt om een andere insteek van het toezicht door de inspectie. Zoals de decentralisatie van zorgtaken naar gemeenten, de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) (Kamerstuk 32 402) en de vorming van het medisch specialistisch bedrijf in ziekenhuizen. Deze ontwikkelingen in de zorg leidden ertoe dat de inspectie investeerde in de vernieuwing van haar toezicht op het gebied van de verpleeghuiszorg. In die sector heeft de IGZ in 2015 extra bezoeken afgelegd. Ook testte de inspectie nieuwe toezichtmethodes waarin het perspectief van de cliënt die zorg thuis krijgt, een duidelijke plek kreeg. En samen met de Nederlandse Zorgautoriteit werkte de inspectie aan de ontwikkeling van het toezicht op goed bestuur. In de praktijk is er in 2015 reeds extra ingezet op bestuurlijke gesprekken over de sturing van een zorginstelling op kwaliteit en veiligheid.

Bij de vraagstukken die zich bij de inspectie afspelen, weegt de inspectie het maatschappelijk belang, het effect op de zorgaanbieder, het vertrouwen in de zorg van mensen in onze samenleving en het vertrouwen dat zorgverleners en patiënten in de inspectie hebben. Inherent aan het werk van de inspecteurs, maakt de inspectie keuzes die tot spanningsvelden leiden. Het afgelopen jaar was dat zichtbaar op het gebied van openheid over toezichtresultaten, handavingsmaatregelen of keuzes die gemaakt worden in de thema's die al dan niet extra aandacht krijgen vanuit de inspectie. Het is en zal voor de inspectie een prioriteit

blijven om op een heldere en eenduidige wijze uitleg te geven over hun werk, de keuzes en de resultaten.

Het afgelopen jaar was het derde jaar waarin de inspectie werkte aan het ontwikkeltraject «Toezien met Vertrouwen en Gezag». De inspectie paste haar organisatie en werkwijzen aan en ontwikkelde haar strategie voor de komende jaren.¹ Daardoor kan zij blijven voldoen aan de verwachtingen die men heeft van een moderne toezichthouder in de zorg.

Landelijk Meldpunt Zorg

Het Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) 2015 is het tweede Klachtbeeld dat het meldpunt uitbrengt sinds de start op 17 juli 2014. Dit is het eerste Klachtbeeld dat een geheel jaar beschrijft. Met dit Klachtbeeld draagt het LMZ bij aan de transparantie met betrekking tot klachten over de zorg door inzicht te geven in aard en aantal van ontvangen klachten.

In 2015 heeft het Landelijk Meldpunt Zorg 5.115 klachten ontvangen. Evenals in 2014 heeft ongeveer de helft van de klachten betrekking op de geestelijke gezondheidszorg, medisch specialistische somatische zorg en intramurale ouderenzorg. Klachten gaan met name over professioneel handelen, veiligheid, ongewenst of onethisch gedrag en communicatie. Tevens werden er 1.207 vragen gesteld aan het LMZ.

Naast het adviseren en informeren van burgers legt het LMZ in bepaalde gevallen een klacht ter beoordeling voor aan de IGZ. Dit met het oog op eventueel noodzakelijk vervolgonderzoek door de inspectie. Dit gebeurde in 2015 bij één op de vijf klachten. Alle andere klachten stuurt het LMZ door naar de inspectie als signaal. De inspectie gebruikt deze signalen voor haar risicotoezicht.

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

¹ Meerjarenbeleidsplan IGZ 2016–2019 «Gezond vertrouwen»