

Vergaderjaar 2014–2015

**33 149**

## **Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)**

**Nr. 35**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 mei 2015

Met deze brief doe ik u het Jaarbeeld 2014 van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) toekomen en het Klachtbeeld 2014 van het Landelijk Meldpunt Zorg. Het Jaarbeeld is beschikbaar op de website van de IGZ ([www.igz.nl](http://www.igz.nl)). Het Klachtbeeld is het eerste jaarverslag van het op 17 juli 2014 opgerichte Landelijk Meldpunt Zorg en is te vinden op haar website ([www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)).

#### **IGZ**

In 2014 heeft de IGZ haar koers voortgezet naar de versterking van de effectiviteit van toezicht en het verbeteren van het maatschappelijk rendement van toezicht en handhaving in de zorg. De IGZ wil snel kunnen optreden waar risico's dreigen of zichtbaar zijn. In 2014 deed de IGZ dat bijvoorbeeld door scherper toezicht op nieuwe toetreders, disfunctionerende beroepsbeoefenaren en medische technologie. De IGZ ontwikkelde ook nieuwe toezichtmethoden voor de langdurige zorg thuis en voor zorg aan mensen met dementie in verpleeghuizen. De nieuwe methoden stellen de IGZ in staat om de daadwerkelijk gegeven zorg te observeren. Hiermee kan de IGZ meer vanuit het perspectief van de burger toezicht houden. De IGZ heeft vorig jaar ondermeer ook de overgang naar een nieuwe organisatiestructuur voorbereid. Eind 2014 is de IGZ verhuisd naar één centrale vestiging in Utrecht. De nieuwe koers heeft daarnaast bijgedragen aan een snellere, meer eenduidige afhandeling van meldingen.

#### **Landelijk Meldpunt Zorg**

Medio 2014 is het Landelijk Meldpunt Zorg van start gegaan. Het Landelijk Meldpunt Zorg ontvangt vragen en klachten van mensen die zelf zorg ontvangen of van mensen die bij de zorg van familie of naasten betrokken zijn. In 2014 heeft het Landelijk Meldpunt Zorg 2.219 klachten ontvangen. Daarvan had ruim 50 procent betrekking op de geestelijke gezond-

heidszorg, intramurale ouderenzorg en medisch specialistische somatische zorg. Bijna tweederde van de klachten had betrekking op professioneel handelen, veiligheid en communicatie.

Naast het doorgeleiden van klachten ter beoordeling door de IGZ verschaft het Landelijk Meldpunt Zorg de IGZ dagelijks een overzicht van alle signalen die bij haar zijn binnengekomen. De IGZ gebruikt deze signalen voor haar risicogestuurde toezicht. Deze signalen leveren de IGZ ook op sectorniveau nuttige informatie op.

Met dit eerste Klachtbeeld levert het Landelijk Meldpunt Zorg een bijdrage aan het vergroten van de transparantie over klachten en meldingen in de zorg en de afhandeling daarvan.

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