

Vergaderjaar 2013–2014

**32 402**

## **Regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)**

**Nr. 66**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 december 2013

Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft uw Kamer een motie aangenomen die door de heer Kuzu (PvdA) is ingediend (Handelingen II 2012/13, nr. 102, item 36, blz. 1–22). De motie verzoekt mij om uiterlijk 1 januari 2014 «een gedetailleerde beschrijving te zenden van de taken van het zorgloket, de wijze waarop het zorgloket wordt gepositioneerd en wordt verbonden met het werkproces van de IGZ, en de wijze waarop personele uitwisseling en ongehinderde informatie-uitwisseling tussen zorgloket en IGZ wordt vormgegeven»<sup>1</sup>. Met deze brief geef ik uitvoering aan deze motie en mijn toezegging hierover tijdens de begrotingsbehandeling van VWS<sup>2</sup>.

In deze brief zal ik allereerst ingaan op de naam van het zorgloket, waarna ik de positionering, de taken en het domein beschrijf. Vervolgens schets ik hoe de samenwerking tussen het zorgloket en de IGZ eruit zal komen te zien. Daarna geef ik, gezien de inhoudelijke samenhang, in deze brief mijn beleidsreactie op het advies van de Raad voor het openbaar bestuur (ROB) en de Gezondheidsraad (GR) over het direct openbaar maken van meldingen, klachten en signalen die bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) binnen komen<sup>3</sup>. Mijn brief eindigt met een korte vooruitblik.

### **Naam zorgloket wordt «Landelijk Meldpunt Zorg»**

In de kabinetsreactie op de onderzoeksrapporten van de heer Van der Steenhoven en mevrouw Sorgdrager over de IGZ die ik in februari 2013

<sup>1</sup> Kamerstuk 32 402, nr. 54

<sup>2</sup> tz\_VWS\_2013\_240 en tz\_VWS\_2013\_259

<sup>3</sup> Daarmee voldoe ik aan de toezegging in mijn brief «Aanbieding advies van de Raad voor het openbaar bestuur (ROB) en de Gezondheidsraad (GR) over het direct openbaar maken van klachten, meldingen en signalen» van 24 oktober 2013 (Kamerstuk 33 149, nr. 22)

aan uw Kamer heb gestuurd<sup>4</sup>, heb ik aangekondigd dat ik een kwalitatief hoogwaardig en integraal zorgloket zal oprichten. Burgers met klachten over de zorg kunnen hier terecht voor advies en begeleiding, en zorgaanbieders en fabrikanten moeten er hun wettelijk verplichte meldingen doen (bijvoorbeeld meldingen over (vermeende) calamiteiten).

Ik vind het belangrijk dat alle meldingen, klachten en signalen die burgers vrijwillig en zorgaanbieders en fabrikanten verplicht aan de rijksoverheid doen, op één centraal punt binnenkomen. Daarbij vind ik het belangrijk dat dit centrale punt een herkenbare en passende naam heeft, waarmee het integrale karakter tot uitdrukking wordt gebracht. Ik kies daarom voor de naam «Landelijk Meldpunt Zorg».

### **Positionering van het Landelijk Meldpunt Zorg**

Zoals ik eerder met uw Kamer heb besproken, positioneer ik het Landelijk Meldpunt Zorg (vooralsnog) als zelfstandige unit buiten de IGZ, maar wel verbonden met de IGZ. De belangrijkste reden daarvoor is dat ik wil dat de IGZ zich volledig richt op haar omvangrijke verbetertraject. Het is essentieel dat dit verbetertraject slaagt én dat het Landelijk Meldpunt Zorg tijdig en goed voorbereid kan starten. Om beide trajecten elkaar niet te laten belasten, heb ik ervoor gekozen het Landelijk Meldpunt Zorg van de IGZ te scheiden. Uiteraard speelt de IGZ een belangrijke rol bij de oprichting van het Landelijk Meldpunt Zorg en zal er tussen beide een intensieve samenwerking zijn. Hier kom ik later in deze brief op terug.

Aangezien er al veel verschillende (overheids)organisaties in de zorgsector actief zijn en ik niet wil dat publieke middelen onnodig gebruikt worden voor de oprichting van een nieuwe organisatie, heb ik ervoor gekozen het Landelijk Meldpunt Zorg organisatorisch aan te haken bij een bestaande organisatie. Zoals aangekondigd in de Rijksbegroting van VWS voor het jaar 2014<sup>5</sup>, vindt de onderbrenging plaats bij het CIBG. Dat gebeurt met name om het Landelijk Meldpunt Zorg niet als een nieuwe zelfstandige organisatie buiten het ministerie onder te brengen, maar wel met een zekere afstand tot en tegelijk in verbinding met de IGZ. Het Landelijk Meldpunt Zorg zal, gegeven de grote verwevenheid met de werkprocessen en de informatievoorziening van de IGZ, in de directe nabijheid van de IGZ in Utrecht gehuisvest worden.

### **Taken van het Landelijk Meldpunt Zorg**

De afgelopen maanden zijn belangrijke stappen gezet ten behoeve van de ontwikkeling van het Landelijk Meldpunt Zorg, waardoor ik uw Kamer nu gedetailleerder kan informeren over de taken van het Landelijk Meldpunt Zorg. In deze brief wordt precies weergegeven wat het Landelijk Meldpunt Zorg gaat doen.

Met de Wkkgz, die nu ter behandeling in de Eerste Kamer ligt, zet ik in op een snelle, laagdrempelige en effectieve behandeling van klachten. Ik vind het belangrijk dat over klachten een goede, open en eerlijke dialoog plaatsvindt tussen zorgverlener en cliënt, gericht op het vinden van een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om dit te ondersteunen worden zorgaanbieders met de Wkkgz verplicht om een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan te wijzen die de cliënt over diens klacht van advies kan dienen, kan bijstaan bij de formulering van de klacht en zo nodig kan bemiddelen tussen hem en de zorgverlener.

---

<sup>4</sup> Kamerstuk 33 149, nr. 17

<sup>5</sup> Kamerstuk 33 750 XVI, nr. 2

Het doel van het Landelijk Meldpunt Zorg is, in het licht van de Wkkgz, een bijdrage te leveren aan een professionelere klachtafhandeling en meer transparantie over klachten en meldingen in de zorg en de afhandeling daarvan. Om dat doel te kunnen bereiken, zal het Landelijk Meldpunt Zorg de volgende vier hoofdtaken uitvoeren:

*1. Het adviseren en begeleiden van burgers met (klachtgerelateerde) vragen en klachten over de zorg*

Het Landelijk Meldpunt Zorg heeft bij uitstek een functie te vervullen ten aanzien van burgerklachten, zeker van mensen die de zorgsector niet goed overzien en hen te begeleiden en adviseren. Voor deze mensen fungeert het Landelijk Meldpunt Zorg als vraagbaak bij (klachtgerelateerde) vragen en klachten over de zorg. De medewerker van het Landelijk Meldpunt Zorg is empatisch, biedt een luisterend oor en probeert zo goed mogelijk te achterhalen waar de burger precies behoefte aan heeft. Als deze slechts een vraag heeft, wordt deze vraag voortvarend en adequaat beantwoord (als het meldpunt dat zelf niet kan, wordt -voorzien van bijvoorbeeld contactgegevens- verwezen naar de organisatie die de vraag wel kan beantwoorden). Als blijkt dat de melder een klacht heeft, zal de medewerker van het Landelijk Meldpunt Zorg inventariseren welke stappen de melder al ondernomen heeft en zal hij de melder op basis daarvan informeren over de mogelijke stappen die hij kan nemen met betrekking tot zijn klacht. Zo zal een burger in eerste instantie altijd worden doorverwezen naar de klachtfunctionaris van een zorgaanbieder. Als dat stadium is gepasseerd, kan een melder worden geïnformeerd over de mogelijkheden van mediation en de aanbieders hiervan. Om burgers goed te ondersteunen, zal de website van het Landelijk Meldpunt Zorg allerlei nuttige informatie bevatten, waaronder uitleg over het klachtrecht in de zorg en over de rollen en verantwoordelijkheden die verschillende partijen in de zorg spelen bij (het afhandelen van) klachten over de zorg. Wanneer iemand aangeeft behoefte te hebben aan meer ondersteuning (bijvoorbeeld dat er iemand meegaat naar een gesprek met een klachtfunctionaris), zal het Landelijk Meldpunt Zorg uitleggen welke mogelijkheden daar voor bestaan. Wat medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg niet doen, is in de inhoud van een klacht treden. Zo zal het meldpunt niet oordelen over de gegrondheid van een klacht. Medewerkers van het meldpunt zullen melders informeren over mogelijk te nemen stappen, zoals het inschakelen van een klachtfunctionaris of mediator. Indien een melder aangeeft een verdere inhoudelijke beoordeling van zijn klacht door een derde te willen of bijvoorbeeld een beslissing over de hoogte van een schadevergoeding als hij er met zijn zorgaanbieder niet uitkomt, zal het Landelijk Meldpunt Zorg aangeven dat hij hiervoor terecht kan bij een geschilleninstantie en zal het meldpunt de melder hiernaar verwijzen.

*2. Het monitoren van tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en het monitoren van de afhandeling van burgerklachten die door de IGZ worden onderzocht*

Het Landelijk Meldpunt Zorg zal voor individuele mensen met een klacht monitoren of zorgaanbieders deze klachten tijdig afhandelen, vanzelfsprekend in die gevallen waarin de betrokkene aangeeft daar behoefte aan te hebben. In dit geval laat de betrokkene aan het Landelijk Meldpunt Zorg weten wat de datum is waarop hij zijn klacht heeft ingediend. Vervolgens houdt het meldpunt bij wanneer de wettelijke termijn verstrijkt waar-

binnen de zorgaanbieder op de klacht moet reageren<sup>6</sup>. Als die termijn verstrijkt zonder dat de betrokkene een reactie heeft ontvangen, zal het Landelijk Meldpunt Zorg de zorgaanbieder hier op aanspreken en de IGZ hierover informeren, gezien de verantwoordelijkheid van de IGZ om toe te zien op de klachtafhandeling door zorgaanbieders. Voor de precieze werkwijze bij het monitoren van tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders zal ik gebruik maken van de resultaten van een pilot die de IGZ momenteel uitvoert naar het afhandelen van burgerklachten door zorgaanbieders en die naar verwachting begin volgend jaar wordt afgerond<sup>7</sup>.

Wanneer de IGZ op basis van een burgerklacht vermoedens heeft dat er sprake is van een structurele tekortkoming in de zorgverlening en de patiëntveiligheid in het geding is, start zij een onderzoek. Ik vind het belangrijk dat de IGZ de melder op dat moment goed betreft bij het onderzoek naar de melding en tijdig informeert over de resultaten ervan. Het Landelijk Meldpunt Zorg monitort de voortgang van dit proces en rappelleert zo nodig de IGZ.

### *3. Het ontvangen, registreren en direct doorgeleiden van wettelijk verplichte meldingen van zorgaanbieders en fabrikanten aan de IGZ*

Ik hecht eraan dat het Landelijk Meldpunt Zorg een integraal karakter heeft. Dat betekent dat er naast vragen en klachten van mensen ook wettelijk verplichte meldingen van zorgaanbieders en fabrikanten binnenkomen. Zorgaanbieders en fabrikanten worden straks dus verplicht om hun wettelijk verplichte meldingen bij het Landelijk Meldpunt Zorg te doen, in plaats van bij de IGZ. Het Landelijk Meldpunt Zorg zal deze meldingen na ontvangst registreren en direct doorleiden naar de IGZ, omdat de IGZ deze meldingen gebruikt voor het uitvoeren van haar toezichts- en handhavingstaken. Niet-verplichte meldingen van zorgaanbieders komen eveneens bij het Landelijk Meldpunt Zorg binnen en worden daar geregistreerd. Ook deze meldingen worden na registratie doorgeleid naar de IGZ. Ten behoeve van de aanwezigheid van kennis zullen ook medewerkers van de IGZ werkzaam zijn bij het Landelijk Meldpunt zorg. Daar kom ik later in deze brief op terug.

### *4. Het opstellen van een jaarlijks extern te publiceren klachtbeeld*

Om de transparantie over klachten en meldingen in de zorg en de afhandeling daarvan te vergroten, zal het Landelijk Meldpunt Zorg jaarlijks een extern te publiceren klachtbeeld opstellen. Bij dit klachtbeeld worden naast de vragen en klachten van burgers ook de wettelijk verplichte meldingen van zorgaanbieders en fabrikanten betrokken. Aan de hand van het klachtbeeld is straks voor iedereen na te gaan:

- hoeveel (klachtgerelateerde) vragen en klachten van burgers over de zorg bij het Landelijk Meldpunt Zorg binnenkomen;
- hoeveel wettelijk verplichte meldingen er bij het Landelijk Meldpunt Zorg gedaan worden door zorgaanbieders en fabrikanten;

<sup>6</sup> In de Wkkgz, die momenteel in de Eerste Kamer ligt, is opgenomen dat een zorgaanbieder zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling stuurt aan degene die de klacht heeft ingediend. In deze schriftelijke mededeling moet staan tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. In gevallen waarin het onderzoek van de zorgaanbieder binnen zes weken niet haalbaar is, kan de zorgaanbieder de termijn met ten hoogste vier weken verlengen. In zo'n geval moet de zorgaanbieder de klager hierover schriftelijk informeren vóór het verstrijken van de zes wekentermijn.

<sup>7</sup> Zie voor meer informatie: [http://www.igz.nl/actueel/nieuws/start\\_project\\_opvolging\\_burgerklachten.aspx](http://www.igz.nl/actueel/nieuws/start_project_opvolging_burgerklachten.aspx)

- op welke sectoren in de zorg deze vragen, klachten en wettelijk verplichte meldingen betrekking hebben en wat de aard daarvan is; en
- wat er geconcludeerd kan worden (bijvoorbeeld over doorlooptijden) naar aanleiding van het monitoren van de klachtafhandeling door zorgaanbieders en het monitoren van de afhandeling van burgerklachten die door de IGZ worden onderzocht.

### **Domein van het Landelijk Meldpunt Zorg**

Zoals de naam al duidelijk maakt, richt het Landelijk Meldpunt Zorg zich op de zorgsector. Simpel gezegd betekent dit dat het Landelijk Meldpunt Zorg zich met name zal focussen op de curatieve zorg, de langdurige zorg, de publieke gezondheidszorg, de farmacie en de medische technologie. Logischerwijs volgt hieruit dat het Landelijk Meldpunt Zorg zich niet zal richten op de WMO, aangezien er binnen de WMO geen sprake zal zijn van zorg, de rol van de IGZ hierbij beperkt zal zijn en het primair gemeenten zijn die in dezen verantwoordelijkheid dragen. Het Landelijk Meldpunt Zorg richt zich voorsnog ook niet op de jeugdsector. Burgers met vragen of klachten over jeugdzorg kunnen voor begeleiding terecht bij het Meldpunt van de IJZ en ook jeugdzorgaanbieders blijven hun wettelijk verplichte meldingen bij de IJZ doen. Na de transitie van jeugdhulp naar gemeenten per 1 januari 2015 wordt bepaald wanneer de IJZ wel onder het domein van het Landelijk Meldpunt Zorg zal vallen, rekening houdend met de gezamenlijke toezichtsrol die de IJZ en de IGZ in het nieuwe jeugdstelsel hebben.

Het bovenstaande laat onverlet dat er bij het Landelijk Meldpunt Zorg mogelijk mensen zullen aankloppen met vragen en klachten over bijvoorbeeld de welzijnssector. In zo'n geval zal het Landelijk Meldpunt Zorg, ondanks haar focus, proberen deze burger zo goed mogelijk te begeleiden en te verwijzen naar de aangewezen organisatie(s). In het licht van de motie die mevrouw Bergkamp (D66) tijdens de begrotingsbehandeling van VWS heeft ingediend over een landelijk dekkend en kwalitatief hoogstaand systeem van onafhankelijke klachtbehandeling in het sociale domein, zal de staatssecretaris met de VNG in overleg treden over de manier waarop deze verwijzing het beste kan plaatsvinden.

### **Samenwerking tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de IGZ**

Een goede samenwerking tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de IGZ is cruciaal. De werkprocessen moeten naadloos op elkaar aansluiten, dezelfde informatiesystemen worden gebruikt én mondelinge en schriftelijke informatieverstrekking -met inachtneming van ieders eigen verantwoordelijkheid- moet consistent zijn. Het spreekt voor zich dat vanuit de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling van beide organisaties, bij de start van het Landelijk Meldpunt Zorg, de afspraken daarover schriftelijk zijn vastgelegd.

In de meest algemene zin is het Landelijk Meldpunt Zorg logischerwijs verantwoordelijk voor het vervullen van zijn hoofdtaken en is de IGZ ervoor verantwoordelijk om actief toe te zien én te handhaven wanneer de zorg kwalitatief «door de bodem zakt» of medische producten niet voldoen aan de geldende eisen. Daarbinnen geldt dat het Landelijk Meldpunt Zorg vragen, klachten en (al dan niet wettelijk verplichte) meldingen van burgers, zorgaanbieders en fabrikanten ontvangt en registreert. Wettelijk verplichte en andere meldingen van zorgaanbieders en fabrikanten worden direct na registratie doorgeleid naar de IGZ. Ook alle klachten (en relevante informatie uit vragen) van individuele melders worden als signaal doorgeleid naar de IGZ, omdat zij toezichtrelevante informatie kunnen bevatten. Wanneer het Landelijk Meldpunt Zorg vermoedt dat een klacht van een melder duidt op een calamiteit of een

structurele tekortkoming in de kwaliteit van zorg óf wanneer een melder hier uitdrukkelijk om verzoekt, voert het Landelijk Meldpunt Zorg een eerste screening uit naar de klacht. Bij deze eerste screening maakt het Landelijk Meldpunt Zorg de inschatting of direct handelen door de IGZ (mogelijk) nodig is om gezondheidsschade te voorkomen of dat er andere redenen voor de IGZ zijn om direct te handelen. Deze screening wordt gedaan door deskundigen die zijn gedetacheerd door de IGZ. Vervolgens wordt de klacht (met de resultaten van deze eerste screening) doorgeleid naar de IGZ, met het verzoek om te beslissen of een toezichtsonderzoek naar de burgerklacht moet plaatsvinden. Hoewel hierover in de praktijk afstemming zal plaatsvinden tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de IGZ, is en blijft het al dan niet starten van een toezichtsonderzoek de uitsluitende verantwoordelijkheid van de IGZ. Het Landelijk Meldpunt Zorg zal de melder informeren over de procedure (onder andere criteria en doorlooptijden) die de IGZ bij deze keuze hanteert, zal de melder informeren over de keuze die de IGZ bij zijn klacht gemaakt heeft en zal eventuele vragen van de melder hierover beantwoorden. Wanneer een toezichtsonderzoek plaatsvindt naar een burgerklacht, onderhoudt de IGZ gedurende het onderzoek contact met de melder over het onderzoek. Het Landelijk Meldpunt Zorg monitort de voortgang van het onderzoek.

Zoals ik hiervoor en in de kabinetsreactie op de IGZ-rapporten al aangaf, zie ik personele uitwisseling en ongehinderde informatie-uitwisseling als twee belangrijke randvoorwaarden voor een goede samenwerking tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de IGZ. Daar zal ik hieronder op ingaan.

#### *Personele uitwisseling*

Personele uitwisseling tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de IGZ vind ik om meerdere redenen belangrijk. Allereerst draagt het bij aan een goede samenwerking tussen beide organisaties. Daarnaast is personele uitwisseling nodig voor de taakuitvoering van het Landelijk Meldpunt Zorg. Zoals eerder aangegeven, heeft het Landelijk Meldpunt Zorg een integraal karakter en zullen zorgaanbieders en fabrikanten hier hun wettelijk verplichte meldingen moeten doen. In wet- en regelgeving is opgenomen dat deze meldingen worden gedaan bij «met toezicht belaste ambtenaren van het Staatstoezicht op de volkgezondheid». Medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg zullen daarom bij de IGZ worden aangesteld. Van daaruit zullen ze vooralsnog worden gedetacheerd bij het CIBG/het Landelijk Meldpunt Zorg, zodat een formele scheiding met de IGZ, zoals ik die heb voorzien, gehandhaafd blijft.

#### *Ongehinderde informatie-uitwisseling*

Om ervoor te zorgen dat alle toezichtrelevante informatie die burgers, zorgaanbieders en fabrikanten melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg ook bij de IGZ binnenkomt, moet de informatie-uitwisseling ongehinderd verlopen. Om dit te borgen is het uitgangspunt dat het Landelijk Meldpunt Zorg gebruik maakt van de bestaande informatiesystemen van de IGZ, en dat de gegevens zo gedeeld kunnen worden door het Landelijk Meldpunt Zorg en de IGZ. Dit voorkomt dubbele registratie (met alle risico's van dien), is efficiënt en zorgt ervoor dat de IGZ direct beschikt over de toezichtrelevante informatie. Onderzocht wordt welke aanpassingen nodig en mogelijk zijn om alle taken goed te kunnen ondersteunen. Daarnaast zal ongehinderde informatie-uitwisseling worden geborgd door middel van het dagelijks overzicht dat het Landelijk Meldpunt Zorg aan de IGZ stuurt met informatie over de vragen, klachten en meldingen die het Landelijk Meldpunt Zorg die dag heeft ontvangen van burgers, zorgaanbieders en fabrikanten.

## **Beleidsreactie op het advies van de ROB en de GR over directe openbaarmaking**

Op 24 oktober 2013 heb ik uw Kamer het advies aangeboden dat ik kort daarvoor van de Raad voor het openbaar bestuur (ROB) en de Gezondheidsraad (GR)<sup>8</sup> heb ontvangen over het direct openbaar maken van meldingen, klachten en signalen die bij de IGZ binnen komen. Dit advies heb ik aan hen gevraagd nadat ik, tijdens het debat over de kabinetsreactie op de IGZ-rapporten van de heer van der Steenhoven en mevrouw Sorgdrager, met uw Kamer heb gesproken over het belang van openheid en transparantie bij de IGZ. Zoals ik meerdere malen met uw Kamer heb gedeeld, is het vergroten van de transparantie in de zorg één van mijn speerpunten. Meer transparantie zorgt er bijvoorbeeld voor dat mensen beter in staat zijn om te kiezen voor kwalitatief goede zorg en stelt zorgverzekeraars in staat om nog scherper in te kopen op zorg die zowel betaalbaar als kwalitatief goed is. Daarnaast geeft het een extra prikkel aan zorgverleners om optimaal te presteren. Door open te communiceren over fouten in de zorg kunnen zorgaanbieders ervan leren en daarmee een bijdrage leveren aan veiligere zorg. Maar het vergroten van transparantie mag niet betekenen dat zorgverleners onterecht worden beschadigd. Ik vind het belangrijk dat zorgverleners worden beschermd tegen het openbaar worden van ongefundeerde en onterechte kritiek op hun functioneren. Ook mag het vergroten van transparantie in de zorg niet leiden tot een angstcultuur in zorginstellingen waardoor de neiging ontstaat om calamiteiten niet langer te melden. Dat is ook de reden dat ik advies heb gevraagd aan de ROB en de GR over dit onderdeel van het onderzoeksrapport van de heer Van der Steenhoven.

### *Geen directe openbaarmaking op de website van de IGZ of het Landelijk Meldpunt Zorg*

In het advies van de ROB en de GR staat dat zij het niet wenselijk vinden om meldingen, klachten en signalen direct (dat wil zeggen: zonder inhoudelijke beoordeling) openbaar te laten maken door de IGZ. Volgens hen heeft deze vorm van openbaarmaking vooral nadelen en kan het zelfs het vertrouwen in de IGZ schaden. De ROB en de GR hebben in hun advies verschillende argumenten genoemd voor dit standpunt. Zo schrijven ze dat directe openbaarmaking niet wenselijk is, omdat van een overheidsorgaan zorgvuldigheid en neutraliteit verwacht wordt, rekening houdend met het feit dat er meer waarde wordt gehecht aan informatie op overheidswebsites dan op bijvoorbeeld particuliere klachtenwebsites. Daarnaast schrijven ze dat directe openbaarmaking op gespannen voet kan staan met behoorlijke klachtbehandeling, met het recht van een beklagde op een onafhankelijke en onpartijdige uitspraak en met het beginsel dat een uitspraak steunt op een deugdelijke motivering. Verder kan directe openbaarmaking volgens de ROB en de GR nadelig zijn voor zowel de indiener van de klacht als de zorgverlener of de zorginstelling waar die klacht betrekking op heeft en kan het ingaan tegen het belang van zorgverleners om veilig te kunnen melden.

Ik deel het standpunt van de ROB en de GR en ik ben van mening dat directe openbaarmaking een onevenredige inbreuk maakt op de hierboven aangehaalde belangen. Ik vind dat directe openbaarmaking van klachten, meldingen en signalen door de IGZ niet in verhouding staat tot het beoogde doel, namelijk meer transparantie over wat de IGZ met meldingen doet. Omdat de IGZ een toezichhoudend overheidsorgaan is,

---

<sup>8</sup> Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft afgezien van het geven van advies, onder verwijzing naar zijn taak in de wetgevingsadvisering. Wel heeft het CBP de ROB en de GR in het kader van hun gezamenlijke advies geadviseerd over de uitleg van het wettelijke (privacy)kader.

van wie een oordeel gevraagd wordt, is zorgvuldigheid van nog groter belang dan bij een niet-toezichthoudend overheidsorgaan. Dat maakt dat de IGZ zeer prudent moet omgaan met de informatie die bij haar binnenkomt. Ik zal dan ook niet overgaan tot het direct openbaar maken van meldingen, klachten en signalen; noch op de website van de IGZ, noch op de website van het op te richten Landelijk Meldpunt Zorg.

#### *Geen directe openbaarmaking op de website van de zorgaanbieder*

Naar aanleiding van een suggestie van de heer Mulder (VVD) tijdens het debat over de kabinetsreactie op de IGZ-rapporten op 14 maart 2013, heb ik de ROB en de GR ook gevraagd om advies te geven over het direct openbaar maken van meldingen, klachten en signalen op de website van de zorgaanbieder waar de melding, klacht of signaal betrekking op heeft. De ROB en de GR hebben mij hierover op mijn verzoek een aanvullend advies gestuurd, omdat het niet expliciet aan de orde kwam in het advies dat ik op 24 oktober 2013 aan uw Kamer heb gestuurd. U vindt dit aanvullende advies in de bijlage bij deze brief<sup>9</sup>. In hun aanvullende advies schrijven de ROB en de GR dat ze het niet wenselijk vinden dat klachten, meldingen en signalen direct openbaar worden gemaakt op de website van een zorgverlener: «Directe openbaarmaking op de website van de zorgverlener kan net zo goed op gespannen voet staan met hoor en wederhoor, privacy van klager en zorgverlener en onevenredige benadeling van partijen. Louter een klacht heeft, zonder gedegen onderzoek, weinig zeggingskracht over het functioneren van een zorgverlener.»

Ook dit standpunt en de onderliggende analyse van de ROB en de GR deel ik. Ik zal zorgaanbieders dan ook niet aanmoedigen en/of verplichten om meldingen, klachten en signalen direct openbaar te maken op hun website. Dat neemt niet weg dat ik het van belang acht dat zorgaanbieders transparant zijn over de klachten die bij hen binnenkomen.

#### *Meer openheid over de werkwijze van de IGZ*

Een ander zeer belangrijk onderdeel van het advies van de ROB en de GR, is dat de IGZ zo open mogelijk moet zijn over haar werkwijze in het algemeen en in het bijzonder over de behandeling van klachten. Ook dit ben ik met de ROB en de GR eens. Ik vind niet dat mogelijke angst voor informatieverzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) de transparantie in de weg mag staan. Het is belangrijk dat burgers weten welke procedure de IGZ hanteert bij haar keuze om wel of niet een toezichtsonderzoek te starten naar een klacht. Ik vind dat mensen het recht hebben om te weten welke afwegingen de IGZ maakt bij zo'n keuze. Daarom zal ik ervoor zorgen dat op de website van het Landelijk Meldpunt Zorg, waar burgers straks relevante informatie kunnen vinden over klachtafhandeling in de zorg, ook informatie staat over deze procedure binnen de IGZ. In de nieuwe «Leidraad meldingen IGZ 2013»<sup>10</sup>, die vanaf 23 oktober 2013 van kracht is, is daarnaast opgenomen dat de IGZ altijd een brief stuurt aan een burger om hem te informeren of zij wel of geen toezichtsonderzoek start. Daarin neemt de IGZ ook een motivering op, zodat de betrokkene weet wat de afwegingen voor die keuze zijn geweest. Zoals ik in het eerdere hoofdstuk van deze brief al beschreef, zal het Landelijk Meldpunt Zorg kort vóórdat deze brief van de IGZ verstuurd wordt, de melder over deze keuze informeren en waar gewenst hierover vragen van de melder beantwoorden. Een ander belangrijk element uit de nieuwe «Leidraad meldingen IGZ 2013» is dat de IGZ altijd de burger

<sup>9</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

<sup>10</sup> Zie de website van de IGZ: <http://igz.nl/onderwerpen/handhavingsinstrumenten/incidententoezicht/melden/patient-of-client/index.aspx>



hoort wanneer zij zelf een toezichtsonderzoek doet naar aanleiding van een burgerklacht (tenzij de burger daarop geen prijs stelt).

De ROB en de GR schrijven in hun advies ook over de waarde van het klachtvolgsysteem van het Landelijk Meldpunt Zorg en de taak van dit meldpunt om burgers te begeleiden wanneer ze een klacht hebben over de zorg. Ik onderschrijf de stelling van de ROB en de GR dat deze zaken een belangrijke rol gaan spelen op het gebied van procedurele openbaarheid. In een eerder hoofdstuk van deze brief heb ik al geschreven hoe het klachtvolgsysteem en de begeleidingsfunctie van het Landelijk Meldpunt Zorg worden vormgegeven. Daarnaast zal het jaarlijks extern te publiceren klachtbeeld van het Landelijk Meldpunt Zorg, zoals ik eerder heb beschreven, een bijdrage leveren aan het vergroten van de transparantie in de zorg.

Tot slot hebben de ROB en de GR mij geadviseerd om de IGZ alle rapporten actief openbaar te laten maken die de afsluiting vormen van een toezichtsonderzoek naar een klacht of melding. Daarop kan ik laten weten dat het al de standaard werkwijze van de IGZ is om alle rapporten voortvloeiend uit thematoezicht en risicoindicatorentoezicht actief openbaar te maken en dat de IGZ dit ook zal blijven doen. Rapporten die de afsluiting vormen van een toezichtsonderzoek naar een melding worden nu nog niet openbaar gemaakt. Naast het feit dat dit type rapporten vaak bedrijfsgevoelige informatie bevat en/of informatie die (voor burgers) privacy-gevoelig is, geldt bij dit type onderzoeken bovenal de waarborg van een veilige meldingscontext. Tegen deze achtergrond onderzoek ik momenteel nader, samen met de IGZ, of aanpassing van de huidige werkwijze wenselijk is en ik zal uw Kamer daarover zo spoedig mogelijk informeren.

### **Tot slot**

Met deze brief heb ik uw Kamer geïnformeerd over enkele belangrijke kenmerken van het op te richten Landelijk Meldpunt Zorg. Zoals ik eerder aan uw Kamer heb gemeld, streef ik ernaar dit meldpunt uiterlijk 1 juli 2014 te laten starten. Vanaf de start moeten zorgaanbieders en fabrikanten hun wettelijk verplichte meldingen doen bij het Landelijk Meldpunt Zorg. En, vanaf de start kunnen mensen die hulp van het Landelijk Meldpunt Zorg nodig hebben bij het meldpunt terecht voor begeleiding wanneer ze een (klachtgerelateerde) vraag of een klacht hebben over de zorg. Het is echter belangrijk om te beseffen dat het Landelijk Meldpunt Zorg vanaf dat moment nog niet «af» is: er zullen ongetwijfeld mensen, zorgaanbieders, fabrikanten en medewerkers van het meldpunt zijn die mogelijkheden zien om de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg verder te verbeteren. U kunt erop rekenen dat ik goed naar eventuele verbetermogelijkheden zal kijken en dat de ontwikkeling van het Landelijk Meldpunt Zorg tot een optimaal werkend meldpunt, met een toegevoegde waarde voor mensen, zorgaanbieders en fabrikanten, mijn volledige aandacht heeft.

In het voorjaar van 2014 zal ik uw Kamer wederom per brief informeren over de voortgang van het op te richten Landelijk Meldpunt Zorg.

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