

Vergaderjaar 2009–2010

**32 123 XVI**

## **Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (XVI) voor het jaar 2010**

**Nr. 75**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 november 2009

Tijdens het Voortgezet Algemeen Overleg (VAO) over «IGZ en toezicht» van 29 oktober jl. is door het lid Agema een motie ingediend waarin de regering wordt verzocht te bewerkstelligen dat de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) anonieme klachten serieus neemt en zelf afhandelt<sup>1</sup>. Bij de stemmingen op 3 november jl. is deze motie aangehouden. Ik heb tijdens het VAO toegezegd uw kamer per brief te informeren over de werkwijze van de IGZ rond (anoniem) melden en mijn opvattingen daarover. Met deze brief voldoe ik aan die toezegging.

#### *Werkwijze IGZ bij meldingen*

De IGZ merkt op grond van de door mij vastgestelde «Leidraad Meldingen IGZ» alle door de IGZ ontvangen berichten over het functioneren van (aanbieders van) zorg/medische producten/preventie aan als een melding.

Niet al deze meldingen worden door de IGZ nader onderzocht. In de praktijk zal de IGZ alleen meldingen nader onderzoeken die gaan over een calamiteit, over seksueel misbruik of die een aanwijzing bevatten voor een structurele tekortkoming in de zorg. Om te bepalen of sprake is van een mogelijke structurele tekortkoming hanteert de inspectie een aantal criteria. Denkt u daarbij aan een ernstige afwijking van de geldende professionele standaarden door de zorgaanbieder, een ernstige afwijking van het vigerende kwaliteitssysteem door de zorgaanbieder of het niet aanwezig zijn van een adequaat kwaliteitssysteem.

Bij de categorie meldingen die de inspectie niet nader onderzoekt, gaat het vaak om meldingen die een klacht van een burger betreffen over een gedraging van een zorgaanbieder. Als deze gebeurtenis niet wijst op een structurele tekortkoming, verwijst de inspectie de melder naar de klachtencommissie van de zorgaanbieder en zendt de melding mee terug. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector legt de verantwoordelijkheid voor afhandeling van klachten immers bij zorgaanbieders.

<sup>1</sup> Tweede Kamer, 2009–2010, 32 123 XVI, nr. 23.

Ook kan het in deze categorie gaan om anonieme meldingen (waarbij naam en/of adres van de afzender onbekend is) of meldingen waarvan de melder niet bekend wil worden bij zorgaanbieder.

Vaste werkwijze van de inspectie in het kader van de Leidraad meldingen IGZ is dat de IGZ een melder om toestemming vraagt zijn melding door te sturen aan de zorgaanbieder waarover hij meldt. Een zorgaanbieder moet immers op de hoogte zijn wat er over hem gemeld is. Bij anonieme meldingen kan de IGZ deze werkwijze niet volgen. Daarnaast geldt dat de inspectie anonieme meldingen feitelijk niet goed kan onderzoeken. De melder is immers niet bekend, waardoor de feiten niet geverifieerd of aangevuld kunnen worden bij of door de melder. Iets soortgelijks geldt bij meldingen waarbij de melder wel bekend is, maar geen toestemming geeft deze door te sturen aan de zorgaanbieder. Ook dan kan de IGZ de gegevens van de melding niet met de betrokken zorgaanbieder bespreken, toetsen (zorgvuldigheidsvereiste) en bewaren.

Indien de IGZ bij anonieme meldingen dan wel meldingen waarvoor de melder geen toestemming geeft deze door te sturen het vermoeden heeft dat sprake is van een ernstige situatie waarbij risico's bestaan voor de patiëntveiligheid, kan de inspectie besluiten deze meldingen alsnog in behandeling te nemen en trachten deze (toch) nader te onderzoeken. De veiligheid van patiënten/cliënten staat dan niet toe dat de IGZ niets doet met deze meldingen. Ook in deze situaties legt de IGZ dergelijke meldingen niet terug bij de betreffende zorgaanbieder en neemt de IGZ grote zorgvuldigheid in acht om bij het nader onderzoek bij de betreffende zorgaanbieder zoveel mogelijk te voorkomen dat er herleidbaarheid mogelijk is. In de specifieke casus bij Huis in de Duinen heeft de IGZ dit nader onderzocht. Helaas moet zij constateren dat in deze casus de anonieme melding als zodanig abusievelijk bij de zorgaanbieder terecht gekomen is. De IGZ betreurt deze gang van zaken ten zeerste.

Ik vind dat het beleid ten aanzien van – al dan niet anonieme – meldingen het gedachtegoed van zowel de Wet klachtrecht cliënten zorgsector als de Kwaliteitswet zorginstellingen zeer serieus neemt. IGZ hanteert een goed evenwicht tussen de eigen verantwoordelijkheid van zorginstellingen om klachten af te handelen, het zorgvuldigheidsvereiste richting toezichtobject en het serieus nemen van anonieme meldingen waarbij het vermoeden bestaat dat sprake is van een ernstige situatie waarbij mogelijk sprake is of kan zijn van een risico voor de patiëntveiligheid.

Gezien het bovenstaande ontraad ik uw kamer de aangehouden motie van het lid Agema.

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
A. Klink