

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 78 34  
www.rijksoverheid.nl

**Ons kenmerk**  
IGZ 2011-294089

**Bijlagen**

**Uw brief**  
CV 151.314/HH

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de datum  
en het kenmerk van deze  
brief.*

Datum 7 februari 2011  
Betreft reactie op verzoek om nadere inlichtingen, uw kenmerk:  
CV 151.314/HH

Geachte voorzitter,

Op 28 september 2010 heb ik uw verzoek om nadere inlichtingen met betrekking tot de reactie van de heer J.F.M.J. Janssen, gericht aan uw Commissie, ontvangen. De reactie van de heer Janssen richt zich op de brief van 16 augustus 2010 van mijn ambtsvoorganger. De heer Janssen is van mening dat er in de brief van 16 augustus onvoldoende is gereageerd op zijn klachten over de handelwijze van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Hieronder ga ik op uw verzoek om nadere inlichtingen in. In de bijlage treft u voor uw informatie een overzicht aan van de correspondentie die eerder met de heer Janssen heeft plaatsgevonden. Ook heeft er tussen de IGZ en de heer Janssen een mondeling overleg plaatsgevonden. Hieruit mag blijken dat de zaak met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en uitvoerigheid is behandeld.

In verschillende brieven aan de heer Janssen is aangegeven welke verplichtingen voor een zorginstelling uit de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) voortvloeien, welke mogelijkheden een klager al dan niet heeft als deze het niet eens is met de klachtafhandeling en welke rol de IGZ in dit verband heeft. Daarbij is aangegeven dat de IGZ geen beroepsinstantie is voor die gevallen waarin de klachtenprocedure voor een klager niet het gewenste resultaat heeft.

Als de IGZ een melding krijgt over een klachtafhandeling door een zorginstelling, onderzoekt zij deze op grond van artikel 6 onder c van de Leidraad meldingen IGZ nader als de melding betrekking heeft op het niet of niet geheel voldoen door een zorgaanbieder aan artikel 2 van de Wkcz. Een klager kan dus bij de IGZ terecht met procedurele klachten over de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De IGZ

zal dan nagaan of de zorgaanbieder voldaan heeft aan de vereisten van de Wkcz en hem daartoe aanspreken als dat niet het geval is. De IGZ kan een zorgaanbieder dus niet opdragen een klacht opnieuw te laten behandelen.

De inspecteur heeft de procedurele gebreken in de klachtbehandeling besproken met het Universitair Medisch Centrum Utrecht (UMCU). Dit in navolging van de brief van 22 februari 2010 van mijn ambtsvoorganger over de klacht van de heer Janssen in verband met het handelen van de inspecteur naar aanleiding van zijn melding. Het UMCU heeft vervolgens ook maatregelen genomen om ongemotiveerde overschrijdingen van de behandeltermijnen in de toekomst te voorkomen.

Ik leid uit de correspondentie van de heer Janssen af dat hij een andere rol voor de IGZ voorstaat en dat hij van mij ook een andersluidende reactie verwacht had. Ik heb begrip voor de reactie van de heer Janssen, doch alles in aanmerking nemend, kan ik niet anders dan concluderen dat de IGZ gehandeld heeft zoals van haar had mogen worden verwacht.

Ik vertrouw erop met deze brief aan uw verzoek te hebben voldaan.

Hoogachtend,

de Minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

Mw. drs. E.I. Schippers

Bijlage, overzicht correspondentie tussen IGZ en de heer Janssen:

- Bij brief van 24 maart 2009 heeft de heer Janssen bij de IGZ melding gemaakt van zijn klachten over zijn behandeling in het UMCU.
- Bij brief van 3 april 2009 heeft het IGZ-loket aan de heer Janssen meegedeeld dat zijn melding naar de inspecteur is doorgestuurd.
- Bij brief van 23 april 2009 heeft de behandelend inspecteur aan de heer Janssen meegedeeld dat de IGZ zijn melding niet in behandeling kan nemen, omdat uitspraken van de klachtencommissie van het UMCU bindend zijn en beroep niet mogelijk is, ook niet door de IGZ. De inspecteur heeft hem in overweging gegeven een klacht bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in te dienen.
- Bij brief van 25 april 2009 heeft de heer Janssen aan de IGZ aangegeven dat hij het niet eens is met het besluit van de IGZ om zijn melding niet in behandeling te nemen.
- Bij brief van 29 mei 2009 heeft de inspecteur de heer Janssen uitgenodigd voor een gesprek op het inspectiekantoor om toelichting te geven op de brief van de IGZ van 23 april 2009.
- Bij brief van 9 juni 2009 heeft de inspecteur de heer Janssen uitgenodigd voor een onderhoud op 22 juni 2009 naar aanleiding van zijn melding.
- Bij brief van 29 juni 2009 heeft de inspecteur aan de heer Janssen het verslag van het gesprek van 22 juni 2009 voorgelegd en hem in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken feitelijke onjuistheden in het verslag aan de IGZ door te geven.
- Bij brief van 6 juli 2009 heeft de heer Janssen aan de inspecteur meegedeeld geen conceptverslag te hebben ontvangen, terwijl dit wel was afgesproken. Hij heeft voorts gereageerd op de brief van 29 juni 2009.
- Bij brief van 20 juli 2009 heeft de inspecteur aan de heer Janssen meegedeeld dat de IGZ na herlezing van zijn klacht van mening blijft dat de klachtencommissie naar behoren heeft afgehandeld en dat de Raad van Bestuur daarop aanvullend en adequaat heeft gereageerd. Omdat de melding van de heer Janssen geen zaken van structurele aard betreft blijft de IGZ bij haar beslissing de melding verder niet in behandeling te nemen.
- Bij brief van 29 juli 2009 heeft de heer Janssen zich bij de Inspecteur-Generaal beklagd over het optreden van de IGZ.
- Bij brief van 12 augustus 2009 heeft de IGZ de ontvangst van de klacht bevestigd.
- De Inspecteur-Generaal heeft op 11 september 2009 besloten de klacht van de heer Janssen voor advies aan de Klachtadviescommissie IGZ voor te leggen.
- Bij brief van 30 september 2009 heeft de secretaris van de Klachtadviescommissie IGZ de heer Janssen uitgenodigd voor de hoorzitting van 30 november 2009.
- Bij brief van 19 december 2009 heeft de heer Janssen de Klachtadviescommissie IGZ en de inspecteur op de hoogte gesteld van een nieuw feit.

- Bij brief van 20 januari 2010 heeft de secretaris van de Klachtadviescommissie aan de heer Janssen meegedeeld dat de behandeling van zijn klacht langer zal duren dan hiervoor gebruikelijk is. De reden van deze vertraging is dat de Klachtadviescommissie IGZ recht wil doen aan de complexiteit van zijn klacht. Tevens is aangegeven dat de
- Klachtadviescommissie IGZ kennis heeft genomen van de inhoud van de brief van 19 december 2009 waarin de heer Janssen een nieuw feit aan de orde stelt maar dat zij dit niet bij de behandeling van de onderhavige klacht zal betrekken. De Klachtadviescommissie IGZ heeft betreffende brief voor behandeling doorgezonden aan bureau Juridische Zaken & Handhaving van de IGZ.
- Bij brief van 25 januari 2010 heeft de heer Janssen aan bureau Juridische Zaken & Handhaving van de IGZ naar aanleiding van zijn brief van 19 december 2009 nog aanvullende informatie gestuurd.
- De Klachtadviescommissie IGZ heeft op 25 januari 2010 aan de Inspecteur-Generaal advies uitgebracht inzake de klacht van de heer Janssen. Het verslag van de hoorzitting van 30 november 2009 is als bijlage bij dit advies gevoegd.
- Bij brief van 29 januari 2010 heeft de Inspecteur-Generaal gereageerd op de brieven van de heer Janssen van 19 december 2009 en 25 januari 2010; In deze brieven heeft de heer Janssen geklaagd over het handelen van de artsen, die verbonden zijn aan het UMCU en die bij zijn geneeskundige behandeling betrokken waren. De Inspecteur-Generaal heeft in zijn brief meegedeeld dat de klacht niet betrekking heeft op het handelen van de IGZ zodat deze niet in behandeling wordt genomen. Indien de klacht als melding moet worden beschouwd, wordt de heer Janssen verzocht dit de IGZ te berichten. In overweging wordt gegeven de klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie van het UMCU voor te leggen of contact op te nemen met de klachtenbemiddelaar van de instelling.
- Bij brief van 1 februari 2010 heeft de heer Janssen op de brief van 29 januari 2010 van de Inspecteur-Generaal gereageerd en verzocht om zijn brieven van 19 december 2009 en 25 januari 2010 als melding te beschouwen.
- Bij brief van 1 februari 2010 heeft de heer Janssen de inspecteur bericht dat hij niets van haar op zijn brief van 19 december 2009 heeft gehoord.
- Bij brief van 9 februari 2010 heeft de Inspecteur-Generaal aan de heer Janssen meegedeeld dat het IGZ-loket verzocht is de brieven van de heer Janssen van 19 december 2009, 25 januari en 1 februari 2010 als melding in behandeling te nemen.
- Bij brief van 16 februari 2010 heeft de inspecteur aan de heer Janssen bericht dat zij er voor gekozen heeft nog niet op de brief van 19 december 2009 te reageren omdat de Klachtadviescommissie IGZ nog geen uitspraak heeft gedaan inzake de klacht van de heer Janssen. De inspecteur adviseert hem een nieuwe klacht bij de klachtencommissie van het UMCU in te dienen.
- Bij brief van 17 februari 2010 heeft de heer Janssen aan de inspecteur in reactie op haar brief van 16 februari 2010 bericht dat hij de verwijzing naar de klachtencommissie van het UMCU niet terecht vindt.

- Bij brief van 22 februari 2010 heeft de Inspecteur-Generaal namens de minister aan de heer Janssen naar aanleiding van het advies van de Klachtadviescommissie IGZ (dat hij deels heeft overgenomen) bericht dat een klager bij de IGZ terecht kan met procedurele klachten over de klachtenregeling van de zorgaanbieder, maar de IGZ de zorgaanbieder niet kan opdragen een klacht opnieuw te behandelen. Het advies van de Klachtadviescommissie IGZ d.d. 25 januari 2010 en het verslag van de hoorzitting van 30 november 2009 zijn als bijlagen bijgevoegd.
- Bij brief van 4 maart 2010 heeft de heer Janssen aan de inspecteur bericht dat hij het advies van de inspecteur heeft opgevolgd alsook een nieuwe klacht bij de klachtencommissie van het UMCU heeft ingediend.
- Bij brief van 31 maart 2010 heeft de inspecteur de heer Janssen geïnformeerd over het jaargesprek met de Raad van Bestuur van het UMCU op 11 maart 2010 alwaar de melding van de heer Janssen aan de orde is geweest, dit naar aanleiding van de brief van de Inspecteur-Generaal d.d. 22 februari 2010.
- Bij brief van 2 april 2010 heeft de heer Janssen de inspecteur geïnformeerd over de klacht die hij bij de Inspecteur-Generaal heeft ingediend inzake haar functioneren.
- Bij brief van 2 april 2010 heeft de heer Janssen zich bij het hoofd van het IGZ-loket en de Inspecteur-Generaal beklagd over de wijze waarop de inspecteur uitvoering heeft gegeven aan het advies van de Klachtadviescommissie IGZ en de uitspraak van de Inspecteur-Generaal.
- Bij brief van 7 april 2010 heeft de heer Janssen aan het hoofd van het IGZ-loket en de Inspecteur-Generaal een verbeterde versie van zijn brief van 2 april 2010 toegezonden omdat daarin een aantal storende fouten zaten.
- Bij brief van 14 april 2010 heeft de Inspecteur-Generaal de ontvangst van zijn brief van 7 april 2010 wordt bevestigd.
- Bij brief van 7 juli 2010 heeft de Inspecteur-Generaal, namens de minister, gereageerd op de brief van 7 april 2010 waarin de heer Janssen zich beklagt over de wijze waarop de inspecteur uitvoering heeft gegeven aan het advies van de Klachtadviescommissie IGZ en zijn oordeel, zoals neergelegd in de brief van 22 februari 2010.