

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  
www.rijksoverheid.nl

**Kenmerk**

MC-U-3111545

**Bijlage(n)**

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

Datum 2 april 2012  
Betreft Onderzoek IGZ

Geachte voorzitter,

In de toezichtvisie Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)<sup>1</sup> die ik u, mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, op 31 januari jongstleden zond, heb ik aangegeven wat dit kabinet van de IGZ verwacht. Om zeker te zijn dat de IGZ aan de nieuwe eisen en verwachtingen kan voldoen heb ik een onderzoek naar de IGZ aangekondigd. Met deze brief licht ik u nader in over dit onderzoek.

Van de IGZ als een moderne handhavingsorganisatie verwacht ik onder meer een organisatie die de patiënt en cliënt serieus neemt. Bij haar handelen houdt zij optimaal rekening met de kwetsbaarheid van patiënten en cliënten en hun afhankelijkheid van de zorgaanbieder. De IGZ investeert in de toekomst fors in het beter betrekken en goed omgaan met burgers, patiënten en cliënten. Dit betekent bijvoorbeeld dat de IGZ mensen met een melding adequaat en empathisch te woord staat, hen op de hoogte houdt van het verloop van het onderzoek en de uitkomst ervan.

De burger kan met zijn klacht terecht bij de zorgaanbieder. Dit past binnen de primaire verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder voor verantwoorde zorg en is vastgelegd in het klachtrecht voor de zorg. Daarnaast staat ook de weg open naar de geschillencommissie, de tuchtrechter, civiele rechter en strafrechter. Patiënten of hun familieleden en zorgverleners die een melding doen bij de IGZ (voor zorgverleners is dit verplicht), moeten weten wat zij van de IGZ kunnen verwachten en wat niet. In dat laatste geval moeten ze door de IGZ adequaat worden doorgeleid naar de juiste instantie. Van groot belang is dat iemand met een klacht niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

De IGZ dient daadkrachtig en proactief te zijn. Meldingen dient zij vlot af te handelen. Daarvoor is in de nieuwe toezichtvisie IGZ van januari jongstleden een nieuwe norm aangekondigd: binnen de termijn van één jaar dienen meldingen door de IGZ te zijn afgehandeld. Hierbij geldt het 'pas toe of leg uit-principe'. De

---

<sup>1</sup> Bijlage bij kamerstuk 33 149, nr. 4

IGZ moet bij overschrijding beargumenteren waarom wordt overschreden. Daarvoor kan vanuit zorgvuldigheidsoogpunt overigens goede redenen zijn. De IGZ zal dat dan ook moeten onderbouwen. Na afhandeling van de melding zelf door de IGZ kan overigens bijvoorbeeld de (tucht)rechter of de geschillencommissie nog in beeld komen.

**Kenmerk**  
MC-U-3111545

### *Organisatie onderzoek*

Met het onderzoek naar de IGZ, dat ik begin dit jaar heb aangekondigd, laat ik de organisatie doorlichten om na te gaan of de organisatie van de IGZ robuust genoeg is om de toezichtvisie, met daarin nieuwe normen en eisen, uit te voeren en of de processen en systemen hierop voldoende zijn berekend. De Nationale ombudsman heeft over wat een burger nu eigenlijk mag en kan verwachten van de IGZ behartigenswaardige woorden gesproken, die zeer waardevol zijn bij de stappen die de IGZ op dit vlak zal moeten nemen. De signalen die we ontvangen wijzen erop dat hier nog een weg te gaan is voor de IGZ. De signalering van de Nationale ombudsman zal dan ook worden betrokken bij het onderzoek naar de IGZ. Onderzoek naar de IGZ zal de omslag naar een moderne handhavingsorganisatie moeten ondersteunen. Ik heb al eerder aan de Kamer laten weten dat hieruit ook kan blijken dat er extra inspanningen nodig kunnen zijn, financieel of anderszins.

Ik zal de Tweede Kamer uiteraard over de uitkomsten van het onderzoek naar de IGZ informeren en daarbij ook de vorderingen op het gebied van Incidententoezicht melden. Onderdeel van het Incidententoezicht is de zorgvuldige én tijdige afhandeling van meldingen. Dit is een ingewikkeld proces dat een goede manier van organiseren en monitoren vergt. Ik heb ABD TOP Consult bereid gevonden om het onderzoek uit te voeren. De directeur van ABD TOP Consult, Koos van der Steenhoven, zal het organisatieonderzoek leiden.

### *Dossieronderzoek*

Daarnaast zal ik een tweede onderzoek laten uitvoeren, namelijk het dossieronderzoek in de geest van de aangehouden motie<sup>2</sup> van de Leden Leijten en Bouwmeester over een dossieronderzoek. Ik voer zo'n onderzoek uit, omdat ik eraan hecht dat de IGZ breed vertrouwen en gezag geniet in de samenleving, in het zorgveld en in het parlement. Ik ben tot de conclusie gekomen dat het voor het herstel van dit vertrouwen toch nodig is om grondig te kijken naar meldingendossiers en daaruit lessen te trekken ten behoeve van de uitvoering van de nieuwe toezichtvisie. Ook de signalering van de Nationale ombudsman zal bij het dossieronderzoek betrokken worden. Dit onderzoek zal worden geleid door Winnie Sorgdrager. Zij is lid van de Raad van State.

Ik zal bij deze onderzoeken een begeleidingscommissie instellen waarin naast het patiëntenperspectief ook andere stakeholders zijn vertegenwoordigd. Het streven is om beide onderzoeken gelijktijdig af te ronden. Ik zal u over de uitkomsten van beide onderzoeken vervolgens na de zomer informeren.

Kortom, met het eerste onderzoek wordt bekeken of de organisatie in staat is om de toezichtvisie, met daarin de aangescherpte eisen, verwachtingen en normen, uit te voeren, conform eerder met uw Kamer gewisseld. Uit het tweede onderzoek,

---

<sup>2</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 33 149, nr. 6

het dossieronderzoek, zullen lessen getrokken kunnen worden die eveneens worden meegenomen bij de uitvoering van de toezichtvisie IGZ.

**Kenmerk**  
MC-U-3111545

Zoals eerder met u gewisseld kan uit de onderzoeken mogelijk blijken dat er bijvoorbeeld extra middelen of menskracht en/of een wijziging van de toezichtvisie en/of een wijziging van de interne organisatie van de IGZ nodig is. Ik treed na ontvangst van de onderzoeksresultaten graag met u in overleg over de uitkomsten.

Hoogachtend,  
de Minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

mw. drs. E.I. Schippers