

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-3112063

**Bijlage(n)**

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

Datum 10 april 2012  
Betreft Verzoek Kamerlid Leijten tijdens Regeling van Werkzaamheden  
5 april jl.

Geachte voorzitter,

Het Kamerlid Leijten vroeg tijdens de Regeling van Werkzaamheden van 5 april jl. om mijn reactie op de aanbeveling van de Nationale ombudsman om de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) ook te laten ingaan op individuele gevallen.

In mijn brieven van 17 en 31 januari 2012 aan uw Kamer over het toezicht op de gezondheidszorg<sup>1</sup> ben ik ingegaan op de IGZ als risicogebaseerde systeemtoezichthouder en wat zij daarbinnen voor rol kan vervullen voor de – individuele – burger.

De IGZ investeert 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 moet staan, hen op de hoogte houdt van het verloop van het onderzoek en de uitkomst ervan. Door de extra € 10 miljoen uit het gedoog- en regeerakkoord kunnen in de loop van 2012 100 extra medewerkers bij de IGZ worden ingezet.

Bij een melding van een burger bij het landelijke Meldpunt IGZ doet de IGZ navraag bij de melder naar wat hij of zij met de melding of klacht wil bereiken. De IGZ zal zelf de melding in behandeling nemen als het gaat om ernstige situaties, waar de kwaliteit en veiligheid van de zorg in het geding is of als de IGZ geen vertrouwen heeft in de wijze waarop de zorgaanbieder of producent zijn eigen verantwoordelijkheid neemt. Als de IGZ de melding niet zelf in behandeling neemt omdat de klacht elders thuis hoort dan helpt de IGZ de indiener van de klacht op weg door te vertellen waar hij of zij wel met zijn of haar klacht terecht kan. Van groot belang is dat iemand met een klacht niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. De IGZ betreft alle meldingen bij haar toezicht als signaal voor mogelijke structurele tekortkomingen in de kwaliteit van zorg.

Met de twee onderzoeken naar de IGZ waarover ik u met mijn brief van 2 april jl. informeerde, laat ik de organisatie doorlichten om na te gaan of de organisatie

---

<sup>1</sup> Kamerstukken 2011-2011, 33149, nr. 1 en nr. 4

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 en wordt een dossieronderzoek gedaan ten behoeve van de verbetering van de werkwijze van de IGZ. Uit de onderzoeken moet dus ook blijken of de IGZ de taken met betrekking tot individuele gevallen waar het Kamerlid Leijten naar vraagt in voldoende mate invult of dat verdere verbeteringen noodzakelijk zijn. Tot de onderzoeken zijn afgerond heeft de IGZ aangegeven om alles op alles te zetten om individuele meldingen adequaat en klantvriendelijk op te pakken en zoveel als mogelijk al conform de toezichtvisie IGZ te werken.

**Kenmerk**  
MC-U-3112063

Hoogachtend,  
de Minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

mw. drs. E.I. Schippers