

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](http://www.rijksoverheid.nl)

**Kenmerk**

IGZ-U-3142059

**Bijlage(n)**

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

Datum 28 januari 2013  
Betreft Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen van het Kamerleden Bouwmeester  
en Kuzu (beiden PvdA) over de werkwijze van de IGZ (2012Z19123).

Hoogachtend,  
de staatssecretaris van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

drs. M.J. van Rijn

Vragen van de leden Bouwmeester en Kuzu (beiden PvdA) over de werkwijze van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) (2012Z19123)

**Kenmerk**  
IGZ-U-3142059

1.

Heeft u kennisgenomen van de tv-uitzending van Max waarin medewerkers van een verpleeghuis onherkenbaar aangeven dat hun klachten over misstanden in het verpleeghuis niet serieus worden genomen door de IGZ?<sup>1</sup> Wat is uw reactie?

2.

Bent u het eens met de stelling dat het bezoeken van 3.7% van de instellingen geen structureel toezicht genoemd kan worden?

3.

Is het waar dat instellingen zelf kunnen bepalen of de IGZ een bezoek aflegt omdat dit gebeurt op basis van een door de instellingen ingevulde enquête? Zo ja, wat is uw mening hierover? Denkt u dat de IGZ op deze wijze een representatief beeld krijgt van de gang van zaken in instellingen?

1, 2 en 3.

Ik heb kennisgenomen van de tv-uitzending. Zoals de IGZ eerder heeft aangegeven in haar reactie op de nieuwsberichten hierover, herkent de inspectie het geschetste beeld niet.

Met de extra middelen van € 10 miljoen heeft de IGZ onder andere haar toezicht op de ouderenzorg geïntensiveerd. De inspectie had daarbij als doelstelling om binnen twee jaar alle zorgconcerns en stichtingen in de ouderenzorg minimaal één keer te bezoeken om daarmee de ouderenzorg goed in beeld te krijgen. De inspectie rondt deze intensiveringsronde in de eerste maanden van 2013 af. Na deze intensiveringsronde gaat de IGZ door met het risicogestuurd toezicht. Dankzij de extra middelen kan de inspectie veel meer instellingen bezoeken dan voorheen.

Conform de Toezichtvisie IGZ (Kamerstuk 22149, nr. 4) werkt de inspectie risicogebaseerd. De inspectie bepaalt de risico's op basis van informatie van en over instellingen. Dit zijn de meldingen en klachten van burgers en zorgpersoneel maar ook mediaberichten en zwartboeken en de oordelen van de inspecteurs van eerder uitgevoerd toezicht. Op grond hiervan bepaalt de inspectie welke locaties bezocht moeten worden en welke niet.

4.

Bent u van mening dat de IGZ onaangekondigde bezoeken zou moeten afleggen en ook op de werkvloer moet gaan kijken wanneer er herhaaldelijke meldingen van medewerkers binnenkomen? In hoeverre gebeurt dit nu? Na hoeveel meldingen of bij welke mate van ernst van een klacht legt de IGZ een bezoek af?

4.

Ja. De IGZ werkt immers risicogebaseerd. Wanneer de IGZ herhaaldelijk meldingen over een zorginstelling of zorgverlener ontvangt, is dat voor de inspectie een signaal dat patiënten of cliënten mogelijk risico's lopen. Niet zelden is de vervolgstap van de IGZ een onaangekondigd bezoek aan de betrokken

---

1. Meldpunt, omroep Max, 8 november 2012.

zorginstelling of zorgverlener. Welke vervolgstappen de IGZ neemt is overigens niet alleen afhankelijk het aantal meldingen dat de IGZ over een bepaalde zorginstelling of zorgverlener ontvangt, maar des te meer van de ernst van de meldingen. Daarbij weegt de IGZ ook specifieke risico's af zoals of het gaat om mogelijk relatief onervaren nieuwe toetreders op de zorgmarkt die de zorg verlenen, maar ook of het gaat om mogelijk extra kwetsbare groepen zoals ouderen en gehandicapten die de zorg ontvangen.

**Kenmerk**  
IGZ-U-3142059

Een aangekondigd bezoek van de inspectie bevat overigens zeer vaak onaangekondigde elementen. Zo kijkt een inspecteur vaak af van het aangekondigde bezoekprogramma door spontaan gesprekken met andere zorgverleners en bezoekende familieleden te voeren en op andere afdelingen rond te lopen. Een derde van de algemene toezichtbezoeken van de IGZ wordt onaangekondigd gebracht.

5.

Hoe verklaart u het feit dat de IGZ betoogt signalen van medewerkers serieus te nemen, terwijl medewerkers in instellingen aangeven meerdere malen serieuze klachten te hebben gemeld zonder dat daarop wordt gereageerd? Waar komt dit verschil in ervaring vandaan?

5.

De twee op 19 november 2012 uitgebrachte onderzoeksrapporten over de IGZ laten zien dat de verwachtingen van melders ten aanzien van de rol en taak van de IGZ soms uiteenlopen. In de rapporten hebben de onderzoekers aanbevelingen gedaan om - ook ten aanzien van dit punt - verbeteringen bij de IGZ door te voeren. De nieuwe Inspecteur-generaal van de IGZ komt met een plan van aanpak voor de implementatie van de aanbevelingen. De minister van VWS neemt haar standpunt daarover mee in haar beleidsreactie op beide onderzoeken die zij in februari 2013 aan de Tweede kamer zal zenden.

6.

Op welke wijze kunnen de rapportages van de IGZ over instellingen voor verpleging en verzorging meer transparant worden gemaakt? Is het bijvoorbeeld mogelijk alle rapportages openbaar te maken en zo nodig een deel te anonimiseren?

6.

De inspectie maakt alle rapporten van haar algemene toezicht en thematisch toezicht in de ouderenzorg openbaar op haar website. Rapporten over incidenten in de ouderenzorg zijn moeilijker openbaar te maken vanwege privacyaspecten. De inspectie onderzoekt of zij dergelijke rapportages openbaar kan maken.

7.

Kunt u aangeven op welke wijze de investering van €10 miljoen extra is besteed?

7.

De IGZ heeft met de extra €10 miljoen extra medewerkers aangetrokken. Aan het einde van 2012 zal de inspectie een extra capaciteit hebben van ongeveer 100

medewerkers. Deze nieuwe medewerkers worden primair ingezet ter versterking van de handhavingcapaciteit. Voordat de nieuwe medewerkers volwaardig kunnen worden ingezet moeten zij eerst een aantal maanden de interne opleiding tot inspecteur doorlopen. Met de extra capaciteit zet de IGZ onder andere in op meer inspecties op de werkvloer en meer onaangekondigde bezoeken. Voorts verbetert de IGZ haar Incidententoezicht inclusief het omgaan met ernstige klachten. De IGZ investeert fors in het toezicht zowel op de ouderenzorg als op de zorg voor ouderen in de ziekenhuizen en de eerstelijnszorg.

**Kenmerk**  
IGZ-U-3142059

8.

Bent u bereid deze bevindingen mee te nemen in de lopende onderzoeken naar de IGZ?

8.

Beide externe onderzoeksrapporten zijn op maandag 19 november 2012 uitgebracht en op die zelfde dag door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan de Tweede Kamer gezonden. Zoals aangegeven door de minister van VWS komen wij nog met een reactie op beide rapporten.