

Persbericht

19 november 2012

Advies: inspectie moet toezicht houden op afhandeling klachten door zorgaanbieders

Bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg moet een advies- en meldpunt komen voor klachten en meldingen van burgers. Het advies- en meldpunt helpt burgers op weg die klachten hebben over zorginstellingen of medische beroepsbeoefenaars. Het meldpunt neemt de behandeling van de klacht niet over. Het ziet er wel op toe dat de verantwoordelijke zorgaanbieder de klacht van de burger op een goede manier afhandelt.

Dit is één van de adviezen uit het rapport 'Doorpakken!', waarin de resultaten staan van een onderzoek naar de organisatie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Het onderzoek is uitgevoerd door Koos van der Steenhoven, directeur van ABDTOPConsult, een consultancygroep van de rijksoverheid. Een commissie van vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties en onafhankelijke deskundigen heeft het onderzoek begeleid.

Minister Edith Schippers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gaf opdracht voor het onderzoek. Zij wil weten of de inspectie voldoende is toegerust om haar visie op het toezicht op de gezondheidszorg uit te voeren. Naast dit organisatieonderzoek is ook onderzoek gedaan naar de afhandeling van dossiers over incidenten door de IGZ. Dat onderzoek stond onder leiding van Winnie Sorgdrager.

Aanleiding voor het onderzoek waren klachten over trage afhandeling van dossiers over incidenten en gebrek aan klantvriendelijkheid bij de IGZ.

Van der Steenhoven constateert dat de inspectie in de afgelopen jaren vele reorganisaties heeft ondergaan en op allerlei terreinen verbeteringen heeft doorgevoerd. Twee problemen keren echter steeds terug: de behandeling van klachten en onduidelijkheid over de rol van de IGZ.

Behandeling klachten van burgers

Sinds de invoering in 1995 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector is de behandeling van klachten een verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder. Toch komen er veel klachten van burgers bij de IGZ binnen. De onderzoeker stelt voor een aparte directie Advies- en meldpunt bij de inspectie in te richten. Uitgangspunt bij de nieuwe werkwijze blijft de eigen verantwoordelijkheid van zorgaanbieders voor een goede behandeling van klachten.

Als de melding van een burger een calamiteit betreft, komt de inspectie direct in actie. In andere gevallen wijst de inspectie de burger de weg naar de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Met een zogenoemd klachtvolgsysteem blijft de inspectie toezien op een goede afhandeling van de klacht. Als de klager en zorgaanbieder niet tot een goede oplossing kunnen komen, zou de zorgaanbieder een bemiddelingstraject ('mediation') moeten aanbieden. De externe bemiddelaar kan een juridisch traject voorkomen. Lukt dit niet dan rest er de mogelijkheid voor de klager naar de geschillencommissie te stappen. In de Tweede Kamer is een wetsvoorstel over de rechten van cliënten in behandeling dat zo'n geschillencommissie verplicht stelt. De onderzoeker wil met zijn voorstel juridische procedures zo veel mogelijk vermijden.

Meer openbaarheid

Het is voor de buitenwereld vaak niet duidelijk wat de IGZ met meldingen doet en wanneer zij optreedt. Van der Steenhoven geeft de minister in overweging om alle meldingen, klachten en signalen op de website van de IGZ te zetten. Openbaarheid kan het vertrouwen in de inspectie versterken. Omdat aan dit voorstel ook nadelen zijn verbonden (reputatieschade, schending van privacy), stelt hij voor hierover advies te vragen aan de Gezondheidsraad en eventueel ook aan het College bescherming persoonsgegevens.

Duidelijkheid over de rol van de inspectie

De IGZ houdt toezicht op 40.000 instellingen en een sector waar zo'n 1,3 miljoen mensen werken. De taken en bevoegdheden van de IGZ staan beschreven in tientallen wetten. Dit scheidt onduidelijkheid over de rol van de inspectie bij de wetgever, de IGZ, de zorgaanbieders en de burger. Van der Steenhoven stelt daarom voor het toezicht, de taken en de middelen van de IGZ in één Wet op het gezondheidszorgtoezicht te regelen.

Juridische functie versterken: toezicht en handhaving splitsen

Volgens het onderzoeksrapport moeten de juridische en opsporingsafdelingen van de IGZ worden versterkt. De inspectie kan dan sneller en beter maatregelen treffen tegen wanpresteerders. De IGZ zou een duidelijk onderscheid moeten maken in de organisatie tussen toezicht en handhavingsmaatregelen. De inspecteurs kunnen zich dan volledig toeleggen op het toezicht. Juristen en opsporingsambtenaren houden zich bezig met handhavingsmaatregelen (tuchtklacht, verscherpt toezicht enz.).

De onderzoeker adviseert de rapportages over inspectiebezoeken sterk te vereenvoudigen en te standaardiseren. Dan hebben inspecteurs meer tijd voor - vooral onaangekondigde - inspectiebezoeken.

Vliegende brigades

Bij complexe zaken zou de inspectie gebruik moeten gaan maken van multidisciplinaire teams, waar ook deskundigen van buiten de inspectie aan kunnen deelnemen. Het gaat om zogenoemde vliegende brigades, vergelijkbaar met de commissie-Lemstra die onlangs in het Maastrichtziekenhuis onderzoek deed. In het algemeen zou de IGZ meer gebruik moeten maken van parttime-inspecteurs, die in deeltijd hun medische beroep uitoefenen en in deeltijd inspecteur zijn.

Toezicht op geneesmiddelen en medische hulpmiddelen

De nieuwe Europese regels voor het toezicht op de kwaliteit van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen betekenen fors meer werk voor de IGZ. De inspectie moet hiervoor mensen en middelen krijgen.

Het rapport stelt nader onderzoek voor naar een centrale organisatie voor de registratie en kwaliteit van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen. Nu hebben verschillende instanties taken op dit gebied. Deze versnippering verzwakt onze positie in Europa.

Extra personeel nodig

Om de voorstellen voor het advies- en meldpunt, de opsporing, de juridische afdeling en het programma medische hulpmiddelen uit te voeren, moet de inspectie er ongeveer 50 fte bij krijgen.

Daarnaast stelt Van der Steenhoven voor de top van de IGZ te verkleinen. In de huidige organisatie zijn de oude inspecties van vóór 1995 nog zichtbaar in de functie van de vier hoofdinspecteurs. Deze vormen nu een extra bestuurslaag waaraan geen behoefte meer is. Er moet een raad van bestuur van drie leden komen, die naast de inspecteur-generaal bestaat uit twee adjunct-inspecteurs-generaal.

Ten slotte adviseert de onderzoeker de regiokantoren definitief op te heffen. Alle onderdelen van de IGZ zouden naar Utrecht moeten verhuizen. Inspecteurs kunnen gebruik maken van 'aanlandplekken' in rijkskantoren verspreid over het land.

Mededeling voor de redactie

Het rapport 'Doorpakken!' van ABDTOPConsult staat op www.rijksoverheid.nl. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de woordvoerder van de onderzoekers, Gerda de Lange (06 5154 8610), of met Roelof Janssens, woordvoerder van minister Edith Schippers (06 2110 1882).