

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
1513957-189265-IGJ

Bijlage(n)
-

Uw kenmerk
2019Z06886

Datum 12 april 2019
Betreft Commissiebrief Tweede Kamer inzake Verzoek om reactie op artikel
Trouw.nl Inspectie kan meer doen met klachten over de zorg

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

Geachte voorzitter,

De vaste Kamercommissie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft mij verzocht te reageren op het artikel in Trouw 'Blinde Vlek bij inspectie voor Zorgklachten' van donderdagochtend 4 april 2019. Dit naar aanleiding van de publicatie¹ van het onderzoek door Erasmus School of Health Policy & Management (ESHPM) in opdracht van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) naar de rol van zachte signalen (soft signals) in het toezicht op de zorg.

Het artikel in Trouw

Op 2 april hebben de IGJ en ESHPM het rapport op hun eigen websites gepubliceerd. Naar aanleiding van de publicatie van het rapport heeft Trouw een kort interview gehouden met de onderzoekers van ESHPM. Dat heeft tot het artikel in de krant en op de website geleid op 4 april. Trouw heeft hiervoor geen contact gehad met de IGJ.

De onderzoekers van ESHPM hebben direct na publicatie van het artikel bij Trouw aangegeven hierin het rapport en het met hen gehouden interview onvoldoende te herkennen. Ook de IGJ heeft contact opgenomen met Trouw over het gebrek aan wederhoor. Trouw heeft hierop aanpassingen gedaan aan zowel de kop als de inhoud van het online artikel. Deze aangepaste versie van het artikel doet meer recht aan de belangrijkste conclusie, namelijk dat de IGJ op een zorgvuldige manier omgaat met signalen.

Onderzoek

De IGJ heeft de ESHPM in 2017 verzocht om onderzoek te doen naar de wijze waarop zij als toezichthouder met 'soft signals' oftewel zachte signalen omgaat in het toezicht. Met deze term wordt informatie bedoeld die de inspectie niet standaard ontvangt. De inspectie verzamelt veel informatie: tijdens inspectiebezoeken waarmee met een bezoekinstrument wordt gewerkt, via uitvragen van indicatoren en in de vorm van meldingen van zorgaanbieders én burgers. Voor deze vormen van informatieverzameling gebruikt de IGJ methodes en procedures om de informatie steeds op dezelfde manier te beoordelen. Zo hanteert zij toetsingskaders en worden alle meldingen beoordeeld door het

¹ <https://www.eur.nl/nieuws/soft-signals-belangrijk-instrument-bij-het-toezicht-op-de-zorg>

Meldpunt IGJ of het Landelijk Meldpunt Zorg. Hiernaast ontvangt de IGJ ook veel informatie op niet-standaardwijze, bijvoorbeeld tijdens gesprekken met zorgaanbieders of bestuurders van zorginstellingen. De vraag van de IGJ aan de onderzoekers was of zij de manier waarop zij met dergelijke 'soft signals' omgaat, kan verbeteren. De IGJ wil immers zelf ook een lerende organisatie zijn.

In het onderzoek is door middel van observaties, interviews en casestudies gekeken naar de rol van soft signals als ook hoe het omgaan met soft signals door de inspectie kan worden verbeterd. Het advies van de onderzoekers is duidelijk: behalve de gebruikelijke gegevens die de inspectie vergaart, zijn ook soft signals een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van zorg. Een goede inspectie legt zachte signalen niet zondermeer naast zich neer, en betreft ze in haar toezicht. Dit advies sluit aan op wat de inspecteurs de onderzoekers hebben verteld over hoe zij nu te werk gaan. Signalen spelen een belangrijke rol bij het duiden van bepaalde informatie en de afwegingen die de inspectie maakt. Aanvullend onderzoek kan dan nodig zijn om een zacht signaal 'hard te maken' zoals aanvullende informatie opvragen of het uitvoeren van een extra inspectiebezoek om zo beter zicht te krijgen op wat er speelt. Tegelijkertijd constateren de onderzoekers ook het risico dat door de veelheid aan informatie die de IGJ binnenkrijgt de inspectie een belangrijk signaal mist of verkeerd en/of niet tijdig duidt. Daarnaast moet de inspectie bij het inzetten van soft signals in de toezichtrelatie waakzaam zijn de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zorg niet (deels) over te nemen van zorgaanbieders.

De onderzoekers constateren dat de inspecteurs inhoudelijk doorgaans op een zorgvuldige manier met soft signals omgaan en dat zij deze voldoende serieus nemen. Wel verdient het aanbeveling om de wijze waarop de IGJ met zachte signalen omgaat in procedures te beschrijven, om te kunnen borgen dat alle inspecteurs dit op dezelfde manier doen. Daarnaast zou de IGJ beter vast kunnen leggen hoe met een dergelijk signaal is omgegaan, zodat ze er later ook beter verantwoording over kan afleggen. De IGJ neemt de aanbevelingen van de onderzoekers ter harte en is inmiddels bezig de zachte signalen een structurelere plek in haar toezicht te geven.

Tot slot

Ik vind het een goede zaak dat de IGJ dergelijk onderzoek laat uitvoeren ter verdere verbetering van het eigen toezicht. Dat past bij een toezichthouder die zichzelf een spiegel voorhoudt en zich continu wil verbeteren. Ik betreur het dat het oorspronkelijke artikel zoals het op de voorpagina en aanvankelijk ook op de website van Trouw stond, mogelijk een andere indruk heeft gewekt.

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,