

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**

1528636-190445-IGJ

**Bijlage(n)**

-

**Uw brief**

Datum 20 mei 2019  
Betreft Jaarbeeld 2018 en Klachtbeeld 2018 IGJ

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

Geachte voorzitter,

Met deze brief informeer ik u, mede namens de minister voor Rechtsbescherming (JenV) voor het toezicht op jeugdzorg, dat het Jaarbeeld 2018 en Klachtbeeld 2018 van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) digitaal beschikbaar zijn op de website van de inspectie ([www.igj.nl](http://www.igj.nl)).

**Jaarbeeld**

In 2018 was het voor de inspectie belangrijk dat de zorg persoonsgericht is. Dat is het geval als zorgbestuurders, zorg- en hulpverleners hun zorg afstemmen op wat hun patiënt of cliënt nodig heeft en hoe die de zorg beleeft. Tevens stonden in 2018 andere vraagstukken op het netvlies van de inspectie die belangrijk waren voor professionals werkzaam in de zorg en jeugdhulp, zoals aandacht voor werkplezier en het tekort aan personeel.

In het Jaarbeeld kijkt de inspectie terug op een jaar waarin openheid in de zorg een belangrijk aandachtspunt voor de inspectie was, openheid als onderdeel van gezond vertrouwen dat we in het handelen van professionals mogen hebben. De inspectie vindt het belangrijk dat er blijvend aandacht is voor het gesprek over wat goed is gegaan en wat niet goed is gegaan in de zorg.

Ervaren administratieve lasten en het verminderen van regeldruk in de zorg zijn andere onderwerpen waar de inspectie in 2018 actief op is geweest. De inspectie heeft daar ook een verantwoordelijkheid in. Samen met betrokkenen voert zij het gesprek over wat zinnig is en zinnig bijdraagt aan de kwaliteit van zorg, en het structureel willen verbeteren van zorg.

De inspectie vraagt ook het zorgveld zich continu te verbeteren, maar continue verbetering is eveneens het uitgangspunt voor de inspectie zelf. Dat heeft in 2018 onder andere geleid tot verandering van haar toezicht op de ouderenzorg.

Daarnaast heeft de inspectie veel aandacht gehad voor het zorgnetwerk rondom patiënten en cliënten en voor de samenwerking daarin met gemeenten. Ook de zakelijke kant van zorg kreeg van de inspectie de nodige aandacht in 2018 met haar toezicht op Integere Bedrijfsvoering en Goed Bestuur.

De inspectie heeft haar beelden en conclusies op al deze onderwerpen in 2018 in diverse publicaties uitgebracht zoals rapporten, factsheets en toezichtkaders.

**Kenmerk**  
1528636-190445-IGJ

In het Jaarbeeld staat, zoals gebruikelijk, het overzicht van maatregelen die de inspectie afgelopen jaar heeft genomen. Op verzoek van de Tweede Kamer staan vanaf dit Jaarbeeld in het overzicht cijfers van meerdere jaren opgenomen zodat de ontwikkeling van de aantallen maatregelen duidelijk zichtbaar is.

### **Klachtbeeld**

Voor de vijfde maal stelde het Landelijk Meldpunt Zorg het Klachtbeeld op. Met het klachtbeeld wil het Landelijk Meldpunt Zorg inzicht bieden en transparantie daarover bevorderen met betrekking tot klachten in de zorg.

Het Landelijk Meldpunt Zorg ontving in 2018 tot en met november 6652 klachten. Het merendeel van de klachten (66 procent) ging over professioneel handelen, veiligheid en communicatie. Ter vergelijking: in 2017 was dat 71 procent. Ongeveer 20 procent van de klachten legt het Landelijk Meldpunt Zorg ter beoordeling voor de inspectie. Alle andere klachten stuurt het Landelijk Meldpunt Zorg door naar de inspectie als signaal. Deze signalen worden door de inspectie meegenomen in haar toezicht.

De onderwerpen van klachten zijn heel verschillend. Toch zijn er elk jaar een paar thema's die opvallend vaak naar voren komen. In 2018 gaven onderwerpen als de terugroepactie Valsartan (en andere sartanen-houdende producten), het onderzoek borstimplantaten en de aanhoudende hitte in de zomer de meeste aanleiding voor burgers om contact op te nemen met het Landelijk Meldpunt Zorg.

Met dit Klachtbeeld levert het Landelijk Meldpunt Zorg een bijdrage aan het vergroten van de transparantie over klachten in de zorg en de afhandeling daarvan. Voor het Landelijk Meldpunt Zorg is verbetering van de klachtenafhandeling in de zorg een doorgaand aandachtspunt.

### **Toekomst**

Ook in 2019 blijft de inspectie werken aan het vergroten van het vertrouwen van burgers en zorgaanbieders in het toezicht van de inspectie. Daardoor kan de inspectie bijdragen aan hun vertrouwen in de kwaliteit en veiligheid van gezondheidszorg en jeugdhulp in Nederland.

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge