

Vergaderjaar 2013–2014

**31 765**

**Kwaliteit van zorg**

**Nr. 89**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 juni 2014

Op 20 december 2013 heb ik uw Kamer per brief geïnformeerd over de nadere inrichting van het Landelijk Meldpunt Zorg<sup>1</sup>. In die brief heb ik toegezegd uw Kamer in het voorjaar van 2014 wederom over de voortgang te informeren. Daarnaast heeft de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport mij op 17 januari 2014 verzocht uw Kamer over een half jaar een tussenrapportage te sturen. Met deze brief geef ik zowel uitvoering aan mijn toezegging als aan dit verzoek.

In deze brief vat ik allereerst kort samen wat ik uw Kamer eerder over het Landelijk Meldpunt Zorg heb gemeld. Vervolgens schets ik de voortgang van de oprichting van het Landelijk Meldpunt Zorg, waarvan ik de start nog steeds voorzie rond 1 juli 2014. Daarna zal ik nader ingaan op de ontvangst en registratie van wettelijk verplichte meldingen van zorgaanbieders en fabrikanten. Verder informeer ik uw Kamer met deze brief over de uitkomsten van een pilot die de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) heeft uitgevoerd naar de afhandeling van burgerklachten door zorgaanbieders.

**Samenvatting eerdere informatie Landelijk Meldpunt Zorg**

In mijn brief van 20 december 2013 heb ik bekend gemaakt dat «Landelijk Meldpunt Zorg» de naam wordt voor het zorgloket dat ik heb aangekondigd in de kabinetsreactie op de onderzoeksrapporten van de heer Van der Steenhoven en mevrouw Sordrager<sup>2</sup>. Het Landelijk Meldpunt Zorg positioneer ik (vooralsnog) als zelfstandige unit buiten, maar wel in verbinding met, de IGZ.

<sup>1</sup> Kamerstuk 32 402, nr. 66

<sup>2</sup> Kamerstuk 33 149, nr. 17

Het doel van het Landelijk Meldpunt Zorg is, in het licht van het wetsvoorstel kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)<sup>3</sup>, een bijdrage te leveren aan een professionelere klachtafhandeling en meer transparantie over klachten en meldingen in de zorg en de afhandeling daarvan. Om dat doel te kunnen bereiken, zal het Landelijk Meldpunt Zorg vier hoofdtaken uitvoeren:

1. Het adviseren en begeleiden van burgers met (klachtgerelateerde) vragen en klachten over de zorg.
2. Het monitoren van tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en het monitoren van de afhandeling van burgerklachten die door de IGZ worden onderzocht.
3. Het ontvangen, registreren en direct doorgeleiden van wettelijk verplichte meldingen van zorgaanbieders en fabrikanten aan de IGZ.
4. Het opstellen van een jaarlijks extern te publiceren klachtbeeld.

Het Landelijk Meldpunt Zorg richt zich op de zorgsector. Simpel gezegd betekent dit dat het Landelijk Meldpunt Zorg zich met name zal focussen op de curatieve zorg, de langdurige zorg, de publieke gezondheidszorg, de farmacie en de medische technologie. Logischerwijs volgt hieruit dat het Landelijk Meldpunt Zorg zich niet zal richten op de WMO en voortsnog ook niet op de jeugdsector. Na de transitie van jeugdhulp naar gemeenten per 1 januari 2015 wordt bepaald wanneer de IJZ wel onder het domein van het Landelijk Meldpunt Zorg zal vallen, rekening houdend met de gezamenlijke toezichtsrol die de IJZ en de IGZ in het nieuwe jeugdstelsel hebben.

Het Landelijk Meldpunt Zorg zal nauw samenwerken met de IGZ. Er vindt personele uitwisseling plaats tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de IGZ en er zal sprake zijn van ongehinderde informatie-uitwisseling. Ten behoeve van het incidententoezicht door de IGZ wordt iemands klacht in bepaalde gevallen voorgelegd aan de IGZ met het verzoek aan de IGZ om te beslissen of zij een toezichtonderzoek naar die klacht start. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer het Landelijk Meldpunt Zorg vermoedt dat de klacht duidt op een calamiteit of een structurele tekortkoming in de kwaliteit van zorg. Het Landelijk Meldpunt Zorg zal de melder dan informeren over de procedure (onder andere criteria en doorlooptijden) die de IGZ bij deze keuze hanteert, zal de melder informeren over de keuze die de IGZ bij zijn klacht gemaakt heeft en zal eventuele vragen van de melder hierover beantwoorden. Daarnaast worden alle klachten (en relevante informatie uitvragen) die mensen bij het Landelijk Meldpunt Zorg melden, als signaal doorgeleid naar de IGZ: het Landelijk Meldpunt Zorg stuurt, in aansluiting op haar vierde hoofdtak, dagelijks een overzicht aan de IGZ met informatie over de vragen, klachten en meldingen die het meldpunt die dag heeft ontvangen. De dagelijkse overzichten gebruikt de IGZ als input voor haar risicotoezicht.

### **Stand van zaken oprichting Landelijk Meldpunt Zorg**

De voorbereidingen voor de oprichting van het Landelijk Meldpunt Zorg zijn in volle gang en verlopen volgens planning. Ik voorzie dus nog steeds dat het Landelijk Meldpunt Zorg rond 1 juli 2014 van start gaat.

De afgelopen maanden zijn binnen het Ministerie van VWS op vele fronten werkzaamheden verricht om de start van het Landelijk Meldpunt Zorg mogelijk te maken. Zo zijn onder meer de werkprocessen voor het Landelijk Meldpunt Zorg beschreven, waarbij nadrukkelijk aandacht is besteed aan de privacybescherming van melders en een vertrouwelijke omgang met de informatie die zij ter beschikking stellen aan het Landelijk

<sup>3</sup> Kamerstuk 32 402, E

Meldpunt Zorg. Ook is gestart met de werving van medewerkers, wordt een website gebouwd, is een communicatiestrategie ontwikkeld, is vastgesteld hoe de kwaliteitsborging van het Landelijk Meldpunt Zorg vorm krijgt en zijn beheersmatige en inhoudelijke afspraken voorbereid tussen de betrokken partijen binnen het Ministerie van VWS.

Daarnaast ben ik me er zeer van bewust dat er buiten het Ministerie van VWS, in de zorgsector, veel partijen actief zijn die een relatie hebben met het werkteerrein van het Landelijk Meldpunt Zorg (denk bijvoorbeeld aan de NPCF, Zorgbelang Nederland en de Consumentenbond). Om burgers met klachten over de zorg optimaal van dienst te kunnen zijn, is het belangrijk dat het Landelijk Meldpunt Zorg een goede samenwerkingsrelatie met hen opbouwt. Daarom is met deze partijen contact gelegd om hen zo goed mogelijk bij de oprichting van het Landelijk Meldpunt Zorg te betrekken.

Op verschillende momenten hebben bijeenkomsten plaatsgevonden om veldpartijen te informeren en met hen van gedachten te wisselen over het Landelijk Meldpunt Zorg. Verder zijn veldpartijen betrokken geweest bij de ontwikkeling van kwaliteitsdoelstellingen, die onder meer worden gebruikt om over een jaar vast te stellen of het Landelijk Meldpunt Zorg succesvol is geweest. Veel veldpartijen hebben nuttige adviezen en suggesties gegeven waarvoor ik hen zeer erkentelijk ben. Momenteel wordt met ruim een tiental partijen afspraken gemaakt over onderlinge doorverwijzingen en informatie-uitwisseling. Ook in de periode na de start van het Landelijk Meldpunt Zorg zullen veldpartijen gevraagd worden betrokken te blijven bij de verdere ontwikkeling van het meldpunt.

De resterende periode tot de start van het Landelijk Meldpunt Zorg wordt gebruikt om de laatste voorbereidingen te treffen en ondermeer de werkprocessen te vertalen naar werkinstructies en de website van het Landelijk Meldpunt Zorg te testen.

### **Ontvangst en registratie wettelijk verplichte meldingen**

Zoals ik eerder aan uw Kamer heb gemeld, hecht ik veel waarde aan het integrale karakter van het Landelijk Meldpunt Zorg. Dat betekent dat het meldpunt zowel bedoeld is voor meldingen van burgers als meldingen van zorgaanbieders en fabrikanten. Het integrale karakter zal allereerst benadrukt worden via de website van het Landelijk Meldpunt Zorg, dat zowel een deel voor burgers als een deel voor zorgaanbieders en fabrikanten zal bevatten. Daarnaast zal het jaarlijks extern te publiceren klachtbeeld van het Landelijk Meldpunt Zorg, met input van de IGZ, informatie bevatten over zowel de vragen en klachten van burgers die bij het Landelijk Meldpunt Zorg binnenkomen, als de (wettelijk verplichte) meldingen die zorgaanbieders en fabrikanten bij de IGZ melden.

In mijn brief van 20 december 2013 heb ik geschreven dat nog onderzocht zou worden welke aanpassingen in de informatiesystemen van de IGZ nodig en mogelijk zijn om alle taken van het Landelijk Meldpunt Zorg goed te kunnen ondersteunen. Uit dit onderzoek is gebleken dat het, zonder grote risico's te lopen, technisch onuitvoerbaar is het Landelijk Meldpunt Zorg vanaf 1 juli 2014 de wettelijk verplichte meldingen van zorgaanbieders en fabrikanten te laten ontvangen, registreren en direct door te geleiden naar de IGZ. De web-formulieren voor deze meldingen, die nu via de website van de IGZ worden ingevuld en direct zijn verbonden met de ICT-systemen van de IGZ, kunnen niet zonder grote risico's te lopen, ontvlochten en verplaatst worden naar de website van het Landelijk Meldpunt Zorg.

Het Landelijk Meldpunt Zorg werkt nauw samen met de IGZ. De medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg zitten fysiek ook in het gebouw van de IGZ. Ik zie dan ook geen reden om de systemen aan te passen (onder het motto: wat goed loopt hoeft niet te veranderen). Door deze nauwe samenwerking zal de informatie toch goed worden gedeeld en zo nodig gebruikt. Zorgaanbieders en fabrikanten blijven hun wettelijk verplichte meldingen dus gewoon bij de IGZ doen. Ook hun niet-wettelijk verplichte meldingen kunnen zorgaanbieders en fabrikanten bij de IGZ blijven indienen.

### **Uitkomsten pilot IGZ over de afhandeling van burgerklachten**

In mijn brief van 20 december 2013 heb ik geschreven dat de IGZ op dat moment een pilot uitvoerde naar het afhandelen van burgerklachten door zorgaanbieders. Via deze brief bied ik u de uitkomsten van deze pilot aan (zie bijlage 1 voor het eindrapport over de pilot)<sup>4</sup>. Zoals ik eerder heb aangegeven, gebruik ik de uitkomsten van deze pilot voor het vaststellen van de precieze werkwijze die het Landelijk Meldpunt Zorg hanteert bij het monitoren van tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders.

#### Aanleiding, doel en inhoud van de pilot

De aanleiding voor de IGZ om deze pilot uit te voeren werd gevormd door de adviezen van de Nationale ombudsman en de aanbevelingen uit de onderzoeksrapporten van de heer Van der Steenhoven en mevrouw Sorgdrager. De pilot is in april 2013 gestart.

Het doel van de pilot was te onderzoeken hoe de IGZ het persoonlijke contact met mensen die een melding doen, kan benutten voor scherper toezicht op de klachtafhandeling door zorgaanbieders. De pilot is één van de methoden die de IGZ het afgelopen jaar gebruikt heeft om burgers meer te betrekken bij haar toezicht op de gezondheidszorg.

Binnen de pilot heeft de IGZ klachten van burgers opgevolgd. Dat hield in dat de IGZ geselecteerde melders persoonlijk benaderde om hun klachtproces (het proces na het indienen van hun klacht bij de zorgaanbieder) te mogen volgen. Door hun ervaringen te vergelijken met de informatie die de zorgaanbieder verschafte, kon de IGZ een afgewogen oordeel vellen over de kwaliteit van de klachtafhandeling door de betreffende zorgaanbieder.

#### Uitkomsten van de pilot en de bijbehorende aanbevelingen

In het bijgevoegde eindrapport van de pilot worden de uitkomsten van de pilot en de bijbehorende aanbevelingen uitgebreid beschreven (zie bijlage 1). Hieronder benoem ik allereerst de belangrijkste uitkomsten van de pilot. Vervolgens beschrijf ik de aanbevelingen aan zowel zorgaanbieders en klachtencommissies, het Landelijk Meldpunt Zorg als de IGZ en geef ik mijn reactie daarop.

De vijf belangrijkste uitkomsten van de pilot zijn als volgt:

- Ruim de helft van de melders valt af tijdens de pilot.
- Sommige klachttrajecten bij zorgaanbieders duren erg lang.
- Melders ontvangen informatie van zorgaanbieders over de manier waarop zij klachten afhandelen, maar de communicatie hierover richting de melders kan beter.
- Er zijn geen misstanden aangetroffen, maar wel verschillende tekortkomingen in de klachtafhandeling door zorgaanbieders.

<sup>4</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

- Melders waarderen het persoonlijke contact dat zij binnen de pilot met de IGZ hadden.

#### *Aanbevelingen aan zorgaanbieders en klachtencommissies*

Op basis van de uitkomsten van de pilot worden zorgaanbieders en klachten-commissies allereerst aanbevolen meer aandacht te hebben voor «de zachte kant» van de klachtprocedure (bijvoorbeeld om meer persoonlijk contact met de melder te hebben bij de afhandeling van de klacht). Ook wordt hen aanbevolen meer aandacht te hebben voor een vlotte doorloop van een klachtenprocedure. Deze aanbevelingen onderstrepen mijns inziens het belang van de verbeteringen die ik in het klachtrecht wil realiseren met het wetsvoorstel Wkkgz die momenteel in de Eerste Kamer ligt. Ik onderstreep beide aanbevelingen dan ook van harte en roep zorgaanbieders en klachtencommissies op hier serieus werk van te maken.

#### *Aanbevelingen aan het Landelijk Meldpunt Zorg*

Het Landelijk Meldpunt Zorg wordt allereerst aanbevolen bij iedereen die een klacht meldt, expliciet te vragen wat ze daarmee beogen en wat ze daarbij van het Landelijk Meldpunt Zorg verwachten. Het Landelijk Meldpunt Zorg kan op basis van iemands antwoorden bepalen of het zinvol is aan te bieden dat het Landelijk Meldpunt Zorg monitort of een zorgaanbieder een klacht tijdig afhandelt. Deze aanbeveling neem ik over. De medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg zullen zoveel mogelijk aan mensen vragen wat zij beogen met hun klacht en zullen toelichten wat het Landelijk Meldpunt Zorg voor hen kan betekenen (zowel aan de telefoon als via haar website). Op basis van de antwoorden die mensen geven, zullen de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg deze mensen adviseren over eventuele vervolgstappen. Het Landelijk Meldpunt Zorg zal alleen een klacht bij een zorgaanbieder monitoren als iemand aangeeft daar behoefte aan te hebben.

Verder wordt het Landelijk Meldpunt Zorg aanbevolen de informatie over wat iemand wil met zijn klacht, te gebruiken bij het advies dat ze iemand geven over eventuele vervolgstappen en dit (via een wegingsinstrument) zo gefundeerd en geobjectiveerd mogelijk te doen. Deze aanbeveling neem ik ook over. De leidinggevende van het Landelijk Meldpunt Zorg zal, vanuit het oogpunt van kwaliteitsborging, zorgen voor een zo uniform mogelijke werkwijze van medewerkers.

Tot slot wordt het Landelijk Meldpunt Zorg aanbevolen bij het monitoren van tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders, mensen zoveel mogelijk aan te laten geven of ze gebeld willen worden. Als mensen gebeld willen worden, is de aanbeveling om zoveel mogelijk belafspraken te maken. Ook deze aanbeveling neem ik over. Deze werkwijze is opgenomen in de werkprocessen van het Landelijk Meldpunt Zorg.

#### *Aanbevelingen aan de IGZ*

Allereerst wordt de IGZ aanbevolen het toetsingskader dat binnen deze pilot is ontwikkeld te verbreden naar alle zorgsectoren. Aanbevolen wordt dat te doen door het draagvlak bij nog niet betrokken belangenorganisaties te toetsen en vervolgens voor het zorgbrede toezicht op de klachtafhandeling van toepassing te verklaren. Verder wordt de IGZ aanbevolen andere mogelijkheden te verkennen voor efficiënter en meer risico-gebaseerd toezicht op de klachtafhandeling door zorgaanbieders. Beide aanbevelingen neem ik over. Ik heb de Inspecteur-generaal van de IGZ gevraagd deze aanbevelingen uit te voeren.

## **Tot slot**

Eén van de aanleidingen voor mijn keuze om het Landelijk Meldpunt Zorg op te richten, waren de negatieve signalen die de Nationale ombudsman van mensen ontving over de wijze waarop de IGZ met hun klacht omging. De Nationale ombudsman publiceerde hierover in april 2012 het rapport «Geen gehoor bij de IGZ».

Het doet mij goed dat de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag over 2013 aangeeft positieve ontwikkelingen te zien in de manier waarop de IGZ met klachten van mensen omgaat. In zijn bijbehorende brief aan de Inspecteur-generaal schrijft hij dat de IGZ leert van eerdere ervaringen en dat de IGZ signalen van burgers serieus neemt. Ook schrijft hij dat een goed gesprek met de burger hierbij het uitgangspunt is. Dat ben ik zeer met hem eens. Ik vertrouw er dan ook op dat de oprichting van het Landelijk Meldpunt Zorg een bijdrage levert aan verdere verbeteringen voor mensen die een klacht hebben over de zorg.

In mijn brief over de voortgang van het verbetertraject van de IGZ, die ik vóór het zomerreces aan uw Kamer stuur, zal ik uitgebreider ingaan op wat de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag over de IGZ schrijft.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E.I. Schippers