

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

1122856-162981-IGZ

Bijlage(n)

-

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

Datum 26 april 2017
Betreft Jaarbeeld IGZ 2016 en Klachtbeeld 2016 LMZ

Geachte voorzitter,

Met deze brief informeer ik u dat het Jaarbeeld 2016 van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en het Klachtbeeld 2016 van het Landelijk Meldpunt Zorg digitaal beschikbaar zijn. Het Jaarbeeld is te vinden op de website van de IGZ (www.igz.nl). En het Klachtbeeld op de website van het Landelijk Meldpunt Zorg (www.landelijkmeldpuntzorg.nl).

Het Landelijk Meldpunt Zorg is per 1 december 2016 een onderdeel geworden van de inspectie. Op deze manier kan de inspectie in haar toezicht op de zorg nog meer rekening houden met wat burgers belangrijk vinden. De taken van het Landelijk Meldpunt Zorg zijn bij deze overgang ongewijzigd gebleven.

IGZ

In het Jaarbeeld rapporteert de inspectie over de resultaten van het toezicht in 2016. Dit was het eerste jaar van het Meerjarenbeleidsplan IGZ 2016-2019. In dit jaar heeft de inspectie handen en voeten gegeven aan de ambities die zij heeft geformuleerd voor die periode. Met 'gezond vertrouwen' als uitgangspunt wil de inspectie naast het toezicht ook de relatie tussen het toezicht en de zorg verder ontwikkelen. In 2016 is de inspectie dan ook meer gaan toezien op de wijze waarop de zorgaanbieder zijn organisatie bestuurt en hoe de Raad van Toezicht functioneert. Ondermeer naar aanleiding van een aantal calamiteiten heeft de inspectie in 2016 het belang van een goede omgang met calamiteiten in 2016 benadrukt. In de ouderenzorg heeft de inspectie in 2016 bijgedragen aan het programma 'Waardigheid en trots'. De inspectie zette zich in voor de ontwikkeling van een nieuw toezichtkader en nieuwe toezichtinstrumenten die aansluiten bij de praktijk. Tegelijkertijd heeft de inspectie in 2016 scherper toezicht uitgeoefend op zorgaanbieders in de ouderenzorg waar de kwaliteit te wensen overliet.

De inspectie wil open zijn over de wijze waarop zij toezicht houdt, hoe zij de kwaliteit van zorg beoordeelt en tot welke resultaten dat leidt. In 2016 heeft zij - als eerste stap - enkele geanonimiseerde publieksversies van calamiteitenrapporten openbaar gemaakt.

De inspectie heeft in 2016 het ontwikkeltraject 'Toezien met Vertrouwen en Gezag' afgerond. De inspectie paste haar organisatie en werkwijzen aan en ontwikkelde haar strategie voor de komende jaren. Daardoor kan zij blijven voldoen aan de verwachtingen die men heeft van een moderne toezichthouder in de zorg.

Landelijk Meldpunt Zorg

Het Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2016 is het derde klachtbeeld dat het Landelijk Meldpunt Zorg uitbrengt sinds de start op 17 juli 2014. Met dit klachtbeeld wil het Landelijk Meldpunt Zorg de transparantie over klachten over de zorg bevorderen, door inzicht te geven in aantallen en aard van de ontvangen klachten.

Het Landelijk Meldpunt Zorg ontving in 2016 in totaal 8507 klachten. Dat is inclusief de klachten die het meldpunt ontving over het schildkliermedicijn Thyrax (1313 klachten) en sterilisatiemethode Essure (739 klachten). Als de klachten over deze beide onderwerpen buiten beschouwing worden gelaten, gaat het om 6455 klachten. Dit is een absolute toename van 1340 klachten ten opzichte van 2015. Iets meer dan de helft (52 procent) van de klachten in 2016 had betrekking op de sectoren medisch specialistische somatische zorg, geestelijke gezondheidszorg en intramurale ouderenzorg. Het merendeel van de klachten (73 procent) ging over professioneel handelen, veiligheid en communicatie.

Naast het adviseren en informeren van burgers legt het Landelijk Meldpunt Zorg ook klachten ter beoordeling voor aan de inspectie met de vraag of nader onderzoek nodig is. Dit gebeurt uiteraard in overleg met de burger. In 2016 zijn er 1106 klachten aan de inspectie voorgelegd, dat is 17 procent van het totaal aantal klachten. Alle andere klachten stuurt het Landelijk Meldpunt Zorg door naar de inspectie als signaal. De inspectie gebruikt deze signalen voor haar risicotoezicht.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

drs. M.J. van Rijn