

Vergaderjaar 2019–2020

**33 149**

**Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)**

**Nr. 61**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 mei 2020

Met deze brief informeer ik u, mede namens de Minister voor Rechtsbescherming (JenV) voor het toezicht op jeugdzorg, dat het Jaarbeeld 2019 en Klachtbeeld 2019 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<sup>1</sup>**

De inspectie ziet het als haar taak om goede samenwerking in zorgnetwerken te stimuleren. Netwerkworke was dan ook weer een belangrijk thema in 2019. Door goede samenwerking in zorgnetwerken kunnen zorgverleners de risico's voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg verkleinen. In 2019 had de inspectie specifieke aandacht voor de persoonlijke zorgnetwerken van kwetsbare kinderen en de samenwerking rond kwetsbare ouderen.

Ook e-health blijft zich verder ontwikkelen. Innovatief gebruik van informatie- en communicatietechnologie in de zorg scheidt nieuwe kansen en mogelijkheden. Maar brengt ook nieuwe risico's met zich mee. De inspectie heeft in 2019 zorgaanbieders in verschillende sectoren bezocht om te kijken hoe ze met digitale ontwikkelingen omgaan.

De beschikbaarheid van voldoende deskundig personeel in de zorg was ook een belangrijk aandachtspunt in 2019. Dit thema kwam vaak naar voren bij reguliere toezichtbezoeken. Daarnaast is met een meer beschouwende blik gekeken. Zo analyseerde de inspectie in de sector ggz of eventuele personeelsproblemen een rol speelden bij gemelde calamiteiten. Binnen de verpleeghuiszorg hield de inspectie thematisch toezicht op arbeidsmarktcrapte.

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

Andere thema's die in 2019 bijzondere aandacht van de inspectie hebben gehad zijn onder andere Brexit, nieuwe wetgeving, preventie en het burgerperspectief. De inspectie heeft haar beelden en conclusies op al deze onderwerpen in 2019 in diverse publicaties uitgebracht zoals rapporten, factsheets en toezichtkaders.

## **Klachtbeeld<sup>2</sup>**

Voor de zesde keer 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 2019 7317 klachten. Het merendeel van de klachten (71 procent) ging over professioneel handelen, veiligheid en communicatie. Ter vergelijking: in 2018 was dat 66 procent. Ongeveer 10 procent van de klachten heeft het Landelijk Meldpunt Zorg in 2019 ter beoordeling voorgelegd aan 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 2019 gaven terugroepacties van medicatie, medicatietekorten, wachtlijstproblematiek in de GGZ en implantaten, 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**

De inspectie heeft in 2019 haar nieuwe meerjarenbeleidsplan (MJB) opgesteld. Daarin staan haar doelstellingen en ambities voor de jaren 2020–2023. Ook in 2020, waarin door Covid-19 een geheel nieuwe dynamiek is ontstaan, 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.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
H.M. de Jonge

---

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).