



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

XXXXX

Geachte xxxx,

In uw bericht van 17 juni 2019 liet u weten dat u een klacht hebt over de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie). Op 12 mei 2020 hebben wij u laten weten dat de Nationale ombudsman een onderzoek naar uw klacht heeft ingesteld. Hieronder leest u hoe dit onderzoek is verlopen, wat dit heeft opgeleverd en wat mijn conclusie is. Hoewel ik geen oordeel over uw klacht geef, formuleer ik voor de inspectie op twee onderdelen een aandachtspunt.

Welke klacht hebben wij onderzocht?

Uw klacht gaat over de wijze waarop de inspectie jegens u heeft gehandeld na ontvangst van een melding van een zorgaanbieder over uw (dis)functioneren. U klaagt er met name over dat de inspectie een melding die niet compleet was, heeft onderzocht en daarnaast weigert openheid te geven over de exacte inhoud van deze melding.

De klacht is door de inspectie op een aantal belangrijke punten gegrond verklaard. Zo heeft de inspectie erkend dat zij de procedure uit het uitvoeringsbesluit Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) niet strikt heeft gevolgd bij het onderzoek naar de melding over u. De inspectie had na ontvangst van de melding van de zorgaanbieder de ontbrekende informatie direct bij de zorgaanbieder moeten opvragen, en niet pas in de loop van het (nadere) onderzoek. Ook heeft de inspectie niet duidelijk en zorgvuldig naar u gecommuniceerd over de verschillende (op het oog met elkaar verweven) trajecten.

Ondanks de gegrondverklaring, die mij weinig ruimte biedt om een oordeel over uw klacht te geven, bleven er op een aantal punten vragen bestaan. De Nationale ombudsman wilde naar aanleiding van uw klacht vooral bezien wat u in redelijkheid mocht verwachten van de inspectie, nadat de melding over u in onderzoek genomen was en bleek dat niet de juiste procedure gevolgd was.

Verloop onderzoek

Op 29 juni 2020 ben ik met de inspecteur-generaal in gesprek gegaan over uw klacht voor een toelichting en om te reflecteren op de klacht. Het gespreksverslag is aan u toegezonden. Tijdens dit gesprek werd mij duidelijk dat de inspectie zeer beperkte ruimte heeft eigen keuzes te maken (triage toe te passen) binnen het geldende wettelijk kader. Dit zou de inspectie liever anders zien en wordt meegenomen in de wetsevaluatie van de Wkkgz. Na het gesprek heb ik de inspecteur-generaal per brief de (hypothetische) vraag voorgelegd hoe de inspectie de melding over u zou behandelen als zij in uw geval wel een triage-mogelijkheid zou hebben. Op het antwoord van de inspecteur-generaal hebt u schriftelijk gereageerd. Hieronder geef ik weer wat uit het onderzoek naar voren gekomen is en wat mijn conclusie is.

De inspectie schetst het wettelijk kader

In artikel 1.1.c van de Wkkgz is voor zorgaanbieders de verplichting opgenomen om bij de inspectie melding te doen van de ontbinding van de overeenkomst met een zorgverlener vanwege ernstig tekortschieten in het functioneren. De beoordeling of het tekortschieten in het functioneren dermate ernstig is, ligt primair bij de

Pagina 1

Datum

Onderwerp

einde onderzoek

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



zorgaanbieder. De melding is een instrument om de algehele kwaliteit van de gezondheidszorg te bewaken. Het biedt de inspectie de mogelijkheid om (na nader onderzoek) te bepalen of sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de zorg of anderszins voor het leveren van goede zorg een bedreiging betekent en of maatregelen nodig zijn.

Voor het onderzoeken van een dergelijke melding kent de wetgeving nadere voorschriften. Daarbij wordt een belangrijk onderscheid gemaakt tussen zorgverleners die niet- en zorgverleners die wel BIG-geregistreerd zijn. Indien een zorgverlener BIG-geregistreerd is, dan is de inspectie volgens het uitvoeringsbesluit (8.12 lid 2) verplicht om een melding over hem of haar nader te onderzoeken. Een uitnodiging voor een gesprek met de zorgverlener is daarbij een voor de inspectie wettelijk verplichte actie in het kader van nader onderzoek. Wanneer een zorgverlener niet BIG-geregistreerd is, dan heeft de inspectie de mogelijkheid om via een zogenoemde triage te besluiten of de melding aanleiding geeft om deze nader te onderzoeken.

Reflectie van de inspectie op deze onderzoeksplicht

Een verplicht nader onderzoek kan voor een BIG-geregistreerde zorgverlener volgens de inspectie onnodig belastend zijn. De inspectie ziet zich gedwongen een melding te onderzoeken die zij mogelijk zonder wettelijke verplichting niet nader, of op een andere wijze (minder intensief) zou hebben onderzocht. Door de huidige wetgeving ziet de inspectie zich in een aantal gevallen geconfronteerd met het uitvoeren van onderzoeken, waarvan zij op voorhand inschat dat deze niet bijdragen aan het doel, namelijk (het wegnemen van risico's voor) de kwaliteit van zorg. Stel de inspectie zou niet wettelijk verplicht zijn de melding over u nader te onderzoeken, dan zou zij de melding toch onderzoeken. De inspectie heeft schriftelijk uitgelegd waarom en op welke wijze zij dit dan zou doen: na een schriftelijke reflectie van u op de melding zou een hoorgesprek mogelijk achterwege kunnen blijven.

Uw reactie

U heeft laten weten dat u zich niet kunt vinden in de reactie van de inspectie. Bovendien vindt u dat de ombudsman de verkeerde vraag heeft gesteld. U stelt dat de inspectie de melding over u in zijn geheel niet had mogen onderzoeken. Van een zorgaanbieder wordt bij de melding verlangd dat hij gegevens verstrekt over de acties die hij heeft ondernomen om het functioneren met betrokkene te bespreken en om het functioneren te verbeteren. Het is volgens u de vraag of, in de situatie dat de inspectie (nog) niet heeft gevraagd om de voorgeschreven (ontbrekende) bescheiden, de inspectie onbehoorlijk heeft gehandeld door bij belanghebbende zelf nader onderzoek te doen. Omdat deze gegevens/bescheiden volgens u niet bestonden heeft de inspectie u ten onrechte belast met een nader onderzoek naar een verder 'leeg' dossier.

Conclusie van de ombudsman

Zoals eerder aangegeven was dit onderzoek niet gericht op het geven van een oordeel, maar om met de inspectie te reflecteren op haar handelwijze. Omdat uw klacht door de inspectie al gegrond verklaard is en de rechter zich inmiddels heeft uitgesproken over het niet aan u verstrekken van de (complete) melding, zie ik geen ruimte om een oordeel te geven.

Een aantal vragen die voor het onderzoek bestonden zijn door de inspectie tijdens het onderzoek beantwoord en zijn weergegeven in het gespreksverslag. De antwoorden stellen u echter niet tevreden.

Een belangrijk punt dat dit onderzoek volgens mij wel heeft opgeleverd is dat de inspectie zelf constateert dat een onderzoek naar een melding (over het ontslag wegens ernstig tekortschieten van het functioneren van een BIG-geregistreerde



zorgverlener), soms onnodig belastend voor de zorgverlener kan zijn. Een belasting die niet altijd door de inhoud van de melding wordt gedekt en dus niet altijd noodzakelijk is. Dit is naar inschatting van de inspectie bij u ook het geval geweest. De ombudsman vindt het van belang dat zeker wanneer een zorgverlener in een dergelijk onnodig belastende situatie verzeild dreigt te raken, de inspectie zeer zorgvuldig, open en voorspelbaar handelt. Op twee punten had de inspectie achteraf gezien in uw belang een extra inspanning kunnen verrichten. Ter lering breng ik deze punten, die ik hieronder bespreek, onder de aandacht van de inspectie.

Pagina 3

Ons nummer

xxxx

Over de (inhoud van) melding

U voert een jarenlange strijd met de inspectie om helder te krijgen wat de zorgaanbieder precies over u gemeld heeft. De rechter heeft inmiddels bepaald dat de Wkkgz geen grondslag biedt om de melding door de inspectie aan u te verstrekken. In de nota van toelichting bij het Uitvoeringsbesluit Wkkgz staat dat het vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid op de weg van de zorgaanbieder ligt dat hij de zorgverlener informeert over de melding van diens ontslag wegens disfunctioneren aan de inspectie. Als de zorgaanbieder zorgvuldig procedeed zal een melding bij de inspectie voor de zorgverlener niet onverwachts komen. De melding kwam voor u echter geheel onverwachts.

Tijdens het gesprek dat ik voerde met de inspecteur-generaal vroeg zij zich af de inspectie de zorgaanbieder had kunnen wijzen op diens verantwoordelijkheid om openheid over de inhoud van de melding te verschaffen. Het lijkt de ombudsman goed dat de inspectie de zorgaanbieder hierop wijst, zodra zij merkt dat een melding over de zorgverlener voor hem onverwachts komt. Zou de zorgaanbieder hieraan gehoor geven, dan had dit voor u een hoop onduidelijkheid en mogelijk ook slepende (juridische) procedures kunnen voorkomen.

Over de verwarrende data

Tijdens de klachtenprocedure bij de inspectie is duidelijk geworden dat er verschillende procedures met elkaar verweven waren of leken. U deed bij de inspectie een melding/handavingsverzoek over de zorgaanbieder op 25 oktober 2017. Op dat moment liep er al een onderzoek van de inspectie bij de zorgaanbieder in het kader van een vergunningsaanvraag. En ten slotte ontving de inspectie op 27 november 2017 een melding over u van de zorgaanbieder. Hoewel uw klacht op dit onderdeel door de inspectie gegrond verklaard is, zie ik bij u nog steeds de overtuiging dat de datum waarop u een melding deed uitgangspunt vormde voor de start van het onderzoek naar de melding over u. Ik kan me deze verwarring voorstellen nu de inspectie ook in recente brieven schrijft over gelijktijdige meldingen. Deze misvatting had de inspectie veel eerder kunnen oplossen door de brief waarmee het onderzoek naar de melding over u werd afgesloten te rectificeren op het moment dat de verwarring duidelijk werd.

Per gelijke post heb ik ook de minister van VWS en de inspecteur-generaal van de inspectie over mijn conclusie geïnformeerd.

Bericht ook anoniem op website

Een geanonimiseerde versie van dit bericht plaatsen wij op onze website www.nationaleombudsman.nl. Om uw privacy te waarborgen is het bericht anoniem: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.



**nationale
ombudsman**

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met xxxx. U kunt haar op maandag, dinsdag en donderdag bereiken via telefoonnummer xxxx. Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is xxxx.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 4

Ons nummer
xxxx