



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2015

Landelijk
Meldpunt
Zorg

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Managementsamenvatting	5
1. Inleiding	8
1.1 Waarom een jaarlijks klachtbeeld?	8
1.2 Wat doet het Landelijk Meldpunt Zorg?	8
2. Het adviseren van burgers	9
2.1 Aantal klachten	9
2.2 Aard van de klachten	10
2.3 Zorgsectoren	12
2.4 Aard van de klachten per zorgsector	13
2.4.1 Geestelijke gezondheidszorg	13
2.4.2 Medisch specialistische somatische zorg	14
2.4.3 Intramurale ouderenzorg	15
2.4.4 Huisartsenzorg	16
2.4.5 Gehandicaptenzorg	16
2.4.6 Mondzorg	17
2.4.7 Thuiszorg	18
2.4.8 Apotheken	19
2.4.9 Fabrikant of bedrijf in de medische technologie	19
2.5 Actuele thema's	20
2.6 Klachten voorgelegd aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg	20
2.6.1 Aard van de aan de IGZ voorgelegde klachten	21
2.6.2 Aan de IGZ voorgelegde klachten per zorgsector	22
2.6.3 Aantal klachten waar IGZ onderzoek naar heeft ingesteld	23
2.6.4 Afronding contact met de burger	23
2.7 Vragen	23
3. Monitoring IGZ en zorgverleners	25
3.1 Monitoring onderzoek door IGZ n.a.v. klachten van burgers	25
3.2 Monitoring zorgverleners	26
4. Informatiefunctie	28
4.1 Signalen t.b.v. het risicotoezicht door de IGZ	28
4.2 De website van het Landelijk Meldpunt Zorg	28
5. Samenwerking	29
5.1 Samenwerking met de IGZ	29
5.2 Samenwerking met veldpartijen	29
6. Klachten over het Landelijk Meldpunt Zorg	30

Voorwoord

Het Landelijk Meldpunt Zorg is in juli 2014 van start gegaan en heeft inmiddels een duidelijke positie verworven binnen de zorg. Dit is bevestigd door de uitkomsten van de evaluatie van het Landelijk Meldpunt Zorg in september 2015. Belangrijkste onderdeel van de evaluatie was een klantervaringsonderzoek. Het Landelijk Meldpunt Zorg is immers bij uitstek opgericht om burgers met klachten en klachtgerelateerde vragen over de zorg een luisterend oor te bieden en van een goed advies te voorzien. Doorslaggevend voor het succes is dan ook of burgers daadwerkelijk ervaren dat zij bij het meldpunt aan het juiste adres zijn. Hoofdconclusie van het onderzoek is dat klanten van het Landelijk Meldpunt Zorg zeer te spreken zijn over de manier waarop zij te woord zijn gestaan. Medewerkers voeren volgens het onderzoek het juiste gesprek, de toonzetting is zowel professioneel als persoonlijk en er wordt écht geluisterd. Naast het inlevingsvermogen is er ook waardering voor de duidelijke uitleg die medewerkers geven. Het onderzoek heeft aanbevelingen opgeleverd die het Landelijk Meldpunt Zorg thans benut om de dienstverlening verder te optimaliseren. Zo wordt bijvoorbeeld scherper gelet op het management van verwachtingen zowel via de website www.landelijkmeldpuntzorg.nl als tijdens gesprekken.

Naast het adviseren en informeren van burgers heeft het Landelijk Meldpunt Zorg tot taak de transparantie over klachten in de zorg en de afhandeling daarvan te vergroten. Dit doet het meldpunt onder andere door middel van het voorliggende klachtbeeld. Net als vorig jaar bevat het klachtbeeld een uiteenzetting van het type klachten dat mensen hebben en de zorgsectoren waarover deze gaan. Tevens wordt inzichtelijk wat het meldpunt vervolgens met de klachten doet en hoe hierbij wordt samengewerkt met de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Tot slot gaat het klachtbeeld dit jaar dieper in op de taak die het meldpunt heeft om burgers die een klacht indienen bij een zorgaanbieder bij te staan door middel van het bewaken van tijdige klachtafhandeling.

Het Landelijk Meldpunt Zorg heeft het afgelopen jaar haar meerwaarde aangetoond door het perspectief van de burger steeds voorop te stellen en goed te luisteren naar het verhaal achter de klacht. Op deze manier worden mensen in hun kracht gezet en voelen zij zich serieus genomen, waardoor zij vaak zelf de juiste stappen kunnen zetten om hun klacht kenbaar te maken of op te lossen. Daar waar sprake is van een mogelijk risico of waar nader onderzoek nodig lijkt, brengt het Landelijk Meldpunt Zorg dit onder de aandacht van de inspectie. Zo draagt het meldpunt met trots bij aan het verbeteren van de veiligheid en kwaliteit van zorg en het leveren van zorg die je ook je eigen familie en naasten gunt.

Marianne Kloosterman
Hoofd Landelijk Meldpunt Zorg

Managementsamenvatting

Voor u ligt het *Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2015* dat het Landelijk Meldpunt Zorg nu voor de tweede maal uitbrengt. Met het jaarlijks klachtbeeld wil het Landelijk Meldpunt Zorg bijdragen aan vergroting van de transparantie over klachten in de zorg door inzichtelijk te maken waar klachten over gaan en in welke zorgsectoren deze voorkomen.

Taken Landelijk Meldpunt Zorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg voert drie hoofdtaken uit:

a. *Het adviseren van burgers*

Het adviseren en begeleiden van burgers met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg, het ter beoordeling aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voorleggen van bepaalde klachten in het kader van incidenttoezicht en het beantwoorden van vragen.

b. *Het monitoren van zorgverleners en IGZ*

Het op verzoek van burgers monitoren van de tijdige klachtafhandeling door zorgverleners¹ en het procedureel monitoren van onderzoek door IGZ naar aanleiding van een klacht van een burger.

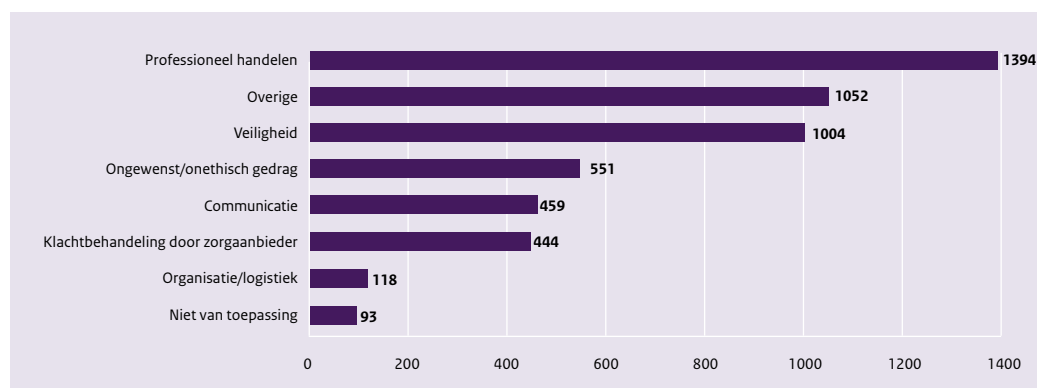
c. *Informatiefunctie*

Het verstrekken van informatie over klachten en klachtafhandeling via de website en door publicatie van het jaarlijks te publiceren klachtbeeld. Daarnaast verstrekt het Landelijk Meldpunt Zorg signalen aan de IGZ ten behoeve van het risicotoezicht.

¹ In dit klachtbeeld wordt gesproken over zorgverleners. Hiermee worden zowel (individuele) zorgverleners als zorgaanbieders (ziekenhuizen, praktijken, instellingen, e.d.) bedoeld.

Aantal en aard van de klachten

Het Landelijk Meldpunt Zorg ontving in 2015 in totaal 5115 klachten. Per maand komt dit neer op gemiddeld 426 klachten per maand, iets meer dan in 2014. Toen ontving het meldpunt per maand gemiddeld 400 klachten. In onderstaand overzicht staan de hoofdcategorieën vermeld met daarbij aangegeven het aantal ontvangen klachten.



Figuur: Aantal klachten per hoofdcategorie

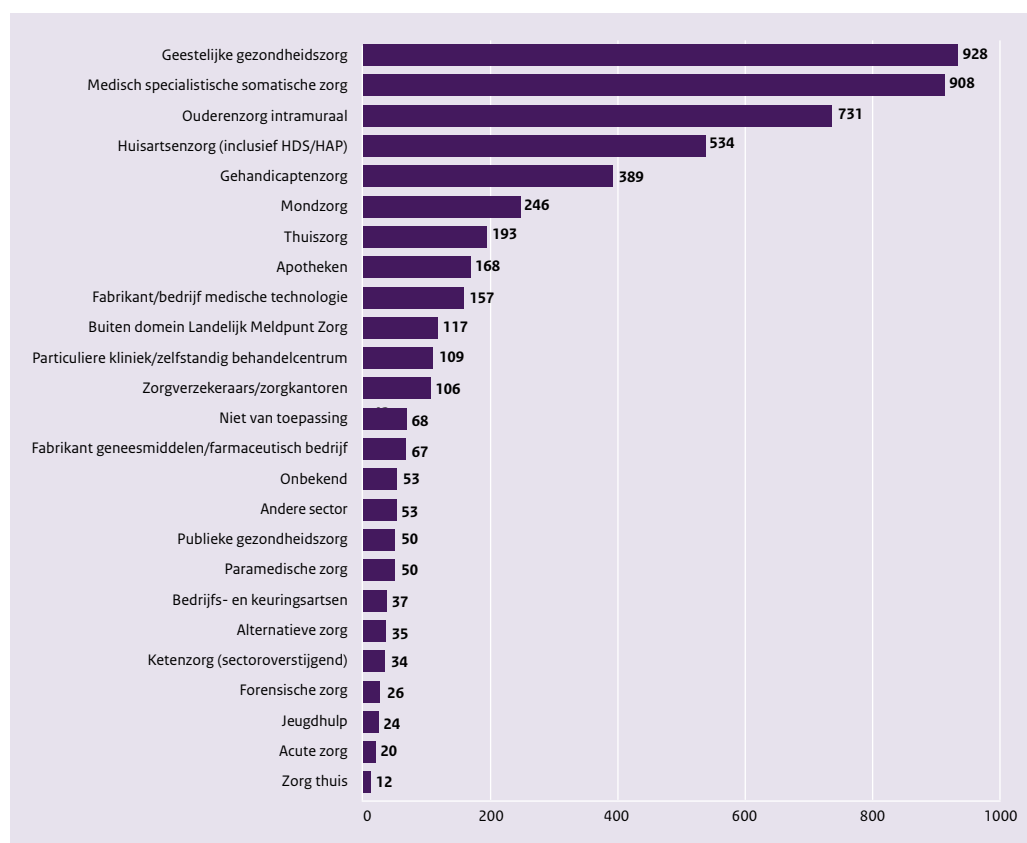
Evenals in 2014 kan ruim de helft van de klachten die bij het Landelijk Meldpunt Zorg binnenkomen worden ondergebracht bij de hoofdcategorieën professioneel handelen, veiligheid en communicatie. Professioneel handelen betreft onder andere klachten aangaande de klachtencategorieën oneens met medisch handelen, palliatieve zorg en gemiste diagnose. Klachten over een medisch hulpmiddel, medicatie en de staat van een gebouw of voorziening zijn voorbeelden van klachten die onder de hoofdcategorie veiligheid vallen.

Communicatie omvat de categorieën bejegening, informatievoorziening en voorlichting en dossiervoering en dossierinzage.

Klachten over dwang- en drangmaatregelen, fraude, seksueel misbruik en mishandeling vallen onder de noemer ongewenst of onethisch gedrag. De hoofdcategorie organisatie en logistieke aspecten omvat klachten over personeel en over wachtlijsten en wachttijden voor de patiënt. Onder de hoofdcategorie klachtbehandeling door de zorgaanbieder vallen klachten over de wijze waarop de zorgaanbieder omgaat met de afhandeling van klachten. Ook klachten over de werkwijze van een klachtencommissie vallen hieronder. Tot slot zijn klachten over de financiële aspecten van de zorg en wetgeving voorbeelden van klachten die onder de hoofdcategorie 'overige' vallen.

Klachten ingedeeld naar zorgsectoren

Het Landelijk Meldpunt zorg ontvangt klachten over de gehele gezondheidszorg in Nederland. Uit onderstaand overzicht blijkt dat ongeveer de helft van de klachten die in 2015 ontvangen zijn betrekking heeft op de zorgsectoren geestelijke gezondheidszorg, medisch specialistische somatische zorg en intramurale ouderenzorg.



Figuur: Aantal klachten per zorgsector

Klachten die zijn voorgelegd aan de IGZ

Het Landelijk Meldpunt Zorg legt in bepaalde gevallen een klacht ter beoordeling voor aan de inspectie. Dit gebeurt uiteraard in overleg met de burger. De inspectie beoordeelt vervolgens of zij een onderzoek nodig acht. Het Landelijk Meldpunt Zorg heeft in 1093² klachten ter beoordeling doorgestuurd naar de inspectie met de vraag of nader onderzoek nodig is. Dit is 21 procent, oftewel één op de vijf van het totaal aantal ontvangen klachten.

De inspectie beoordeelde voor 517 van de 1093 voorgelegde klachten dat nader onderzoek nodig was.³

² Niet alle 5115 ontvangen klachten waren precies op 31 december 2015 afgehandeld. Daarom is een aantal van de in dat jaar ontvangen klachten alsnog in 2016 aan de inspectie voorgelegd.

³ Op 31 december 2015 waren nog niet alle 1093 voorgelegde klachten beoordeeld. De inspectie heeft over een aantal van deze klachten in 2016 een beslissing genomen.

Monitoring onderzoek door IGZ naar aanleiding van klachten van burgers

Indien de inspectie besluit een onderzoek in te stellen naar aanleiding van een klacht van een burger, start het Landelijk Meldpunt Zorg het monitoren van het verdere procesverloop. Hiertoe worden twee meetmomenten gehanteerd:

- De burger wordt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht door de inspectie geïnformeerd over het besluit om een onderzoek in te stellen;
- De burger wordt binnen 4 maanden geïnformeerd over het oordeel van de inspectie op grond van het uitgevoerde onderzoek. Deze termijn kan met ten hoogste 4 maanden worden verlengd; hierover wordt de betrokken burger geïnformeerd.

Het uitgangspunt hierbij is dat de burger tijdig geïnformeerd dient te worden over de stand van zaken van het onderzoek. In 2015 heeft het Landelijk Meldpunt Zorg voor 488 klachten de afhandeling door de inspectie gevolgd.

Monitoring tijdige klachtafhandeling door zorgverleners

Het Landelijk Meldpunt Zorg biedt burgers aan de tijdige klachtafhandeling door de zorgverlener te volgen. Het gaat dan met name om de behandeling van een klacht door een klachtenfunctionaris of klachtencommissie. Dit gebeurt alleen op expliciet verzoek van de burger die een klacht gaat indienen of inmiddels heeft ingediend bij de zorgverlener. Omdat de termijnen zoals vermeld in de klachtenregeling van de zorgverlener gehanteerd worden, verlangt deze taak maatwerk.

Het Landelijk Meldpunt Zorg heeft in 2015 voor 92 burgers de klachtafhandeling door de zorgverlener gevolgd.

Signalen ten behoeve van het risicotoezicht door de IGZ

Belangrijk onderdeel van de samenwerking tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de inspectie is intensieve informatie-uitwisseling. Het Landelijk Meldpunt Zorg informeert de inspectie over iedere binnengekomen klacht. Alle klachten die niet ter beoordeling aan de inspectie zijn voorgelegd worden opgenomen in een dagelijks overzicht. De gegevens van de burger worden in dit overzicht niet opgenomen, maar die van de zorgverlener wel. Ook bevat het overzicht een korte omschrijving van de aard van de klacht. De inspectie gebruikt deze informatie als signalen ten behoeve van haar risicotoezicht.

Vragen

Tot slot ontving het Landelijk Meldpunt Zorg 1207 vragen in 2015. Vragen hebben vaak betrekking op welke wet- en regelgeving geldt voor een specifiek onderwerp, bijvoorbeeld met betrekking tot inzage in het medisch dossier. Daarnaast informeren veel burgers naar het bestaan en de inhoud van richtlijnen, onder meer over palliatieve sedatie, de bereikbaarheid van huisartsen en reanimatiebeleid.

Het Landelijk Meldpunt Zorg beantwoordt veel vragen zelf, eventueel na het raadplegen van de inspectie, maar verwijst in andere gevallen door naar samenwerkingspartners in het zorgveld. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer mensen een advies willen over de kwaliteit van een instelling of behandeling.

1. Inleiding

1.1 Waarom een jaarlijks klachtbeeld?

Het *Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2015* is het tweede klachtbeeld dat het meldpunt uitbrengt sinds de start op 17 juli 2014. Dit betekent dat het klachtbeeld dat voor u ligt, het eerste klachtbeeld van het meldpunt is dat een geheel jaar beschrijft. Met dit klachtbeeld wenst het Landelijk Meldpunt Zorg de transparantie met betrekking tot klachten over de zorg te bevorderen door inzicht te geven in de ontvangen klachten. Hierbij wordt aandacht besteed aan de hoeveelheid en aard van de klachten en aan de zorgsectoren waarop zij betrekking hebben. Daarnaast wordt ingegaan op de inhoud en afhandeling van klachten die voorgelegd zijn aan de IGZ met de vraag of de inspectie nader onderzoek nodig acht.

Naast het Landelijk Meldpunt Zorg bestaan andere organisaties waar mensen terecht kunnen wanneer zij klachten hebben over de zorg. Dit klachtbeeld biedt dan ook geen volledig overzicht van klachten over de gezondheidszorg in Nederland. Met verscheidene van deze organisaties werkt het Landelijk Meldpunt Zorg samen. Dit wordt nader beschreven in paragraaf 5.2.

1.2 Wat doet het Landelijk Meldpunt Zorg?

Het Landelijk Meldpunt Zorg voert drie hoofdtaken uit:

a. *Het adviseren van burgers*

Het adviseren en informeren van burgers met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg, het ter beoordeling aan de IGZ voorleggen van bepaalde klachten in het kader van incidenttoezicht en het beantwoorden van vragen.

b. *Het monitoren van zorgverleners en IGZ*

Het op verzoek van burgers monitoren van de tijdige klachtafhandeling door zorgverleners⁴ en het procedureel monitoren van onderzoek door IGZ naar aanleiding van een klacht van een burger.

c. *Informatiefunctie*

Het verstrekken van informatie over klachten en klachtafhandeling via de website en door publicatie van een jaarlijks klachtbeeld. Daarnaast verstrekt het Landelijk Meldpunt Zorg signalen aan de IGZ t.b.v. het risicotoezicht.

⁴ In dit klachtbeeld wordt gesproken over zorgverleners. Hiermee worden zowel (individuele) zorgverleners als zorgaanbieders (ziekenhuizen, praktijken, instellingen, e.d.) bedoeld.

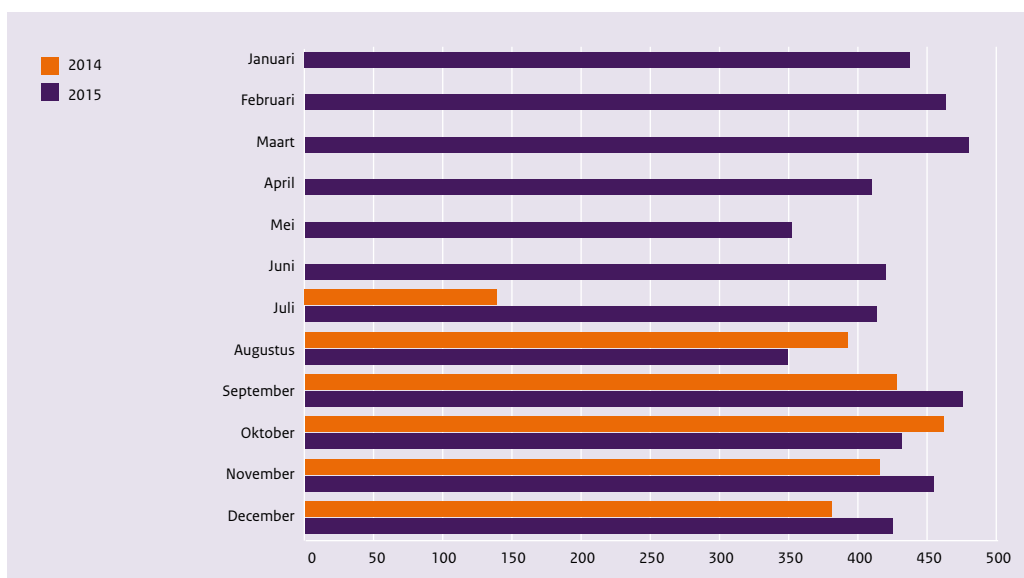
Het klachtbeeld is opgesteld op basis van deze drie hoofdtaken.

2. Het adviseren van burgers

Een van de belangrijkste taken van het Landelijk Meldpunt Zorg is het adviseren en informeren van burgers met vragen en klachten over de gezondheidszorg. Om dit mogelijk te maken beschikt de organisatie over goed opgeleide medewerkers met een verscheidenheid aan ervaring in de zorg en kennis van de verschillende klachtmogelijkheden. Zij bespreken de specifieke situatie van de persoon, gaan na welke stappen de persoon zelf al gezet heeft en inventariseren wat hij of zij hoopt te bereiken met het kenbaar maken van de klacht. Deze contacten vinden veelal telefonisch plaats. Op deze manier worden burgers voorzien van een advies dat zoveel mogelijk aansluit bij hun wensen en bij de aard van hun klacht. Zo kan de burger bijvoorbeeld aangeraden worden om het gesprek aan te gaan met de betrokken zorgverlener, de klachtenfunctionaris te benaderen voor bemiddeling of een klacht in te dienen bij een klachtencommissie. Ook kan worden ingeschat dat de klacht ter beoordeling dient te worden voorgelegd aan de inspectie met de vraag of de inspectie nader onderzoek nodig acht. Paragraaf 2.6 gaat hier nader op in.

2.1 Aantal klachten

Het Landelijk Meldpunt Zorg ontving 5115 klachten in 2015. Figuur 1 geeft het aantal ontvangen klachten per maand weer voor de jaren 2014 en 2015.



Figuur 1: Aantal klachten per maand in 2014 en 2015

Het Landelijk Meldpunt Zorg ontving gemiddeld 426 unieke klachten per maand. Dit gemiddelde ligt iets hoger dan in 2014. Toen ontving het meldpunt per maand gemiddeld 400 klachten. Opvallend is dat er geen sterke schommelingen zijn in het aantal ontvangen klachten per maand. Dit beeld komt overeen met de situatie in 2014. Dat jaar was er slechts één maand die sterk afweek, namelijk juli. Dit is te verklaren doordat het meldpunt pas op 17 juli 2014 van start ging.

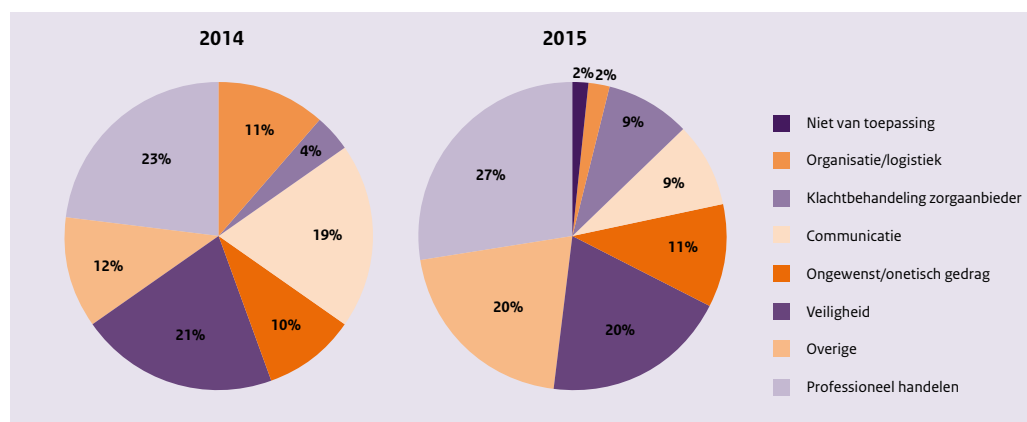
Klachten kunnen op verschillende manieren bij het meldpunt binnenkomen. Mensen kunnen bellen, een contactformulier invullen op de website of een brief sturen. In het merendeel van de gevallen (58 procent) vindt het eerste contact telefonisch plaats. Daarnaast meldt 40 procent van de burgers een klacht via het contactformulier. Het aantal binnengekomen brieven is klein, slechts 2 procent van de klachten komt in eerste instantie per brief binnen. Deze cijfers komen grotendeels overeen met de wijze waarop burgers in 2014 hun klacht bij het Landelijk Meldpunt Zorg kenbaar maakten.

Het Landelijk Meldpunt Zorg zoekt na ontvangst van een klacht vrijwel altijd telefonisch contact, ook wanneer een klacht in eerste instantie via een contactformulier of brief is binnengekomen. Een uitzondering hierop is wanneer de burger heeft aangegeven dit niet op prijs te stellen. Telefonisch contact biedt de medewerker de kans om aanvullende vragen te stellen en te reageren op nieuwe informatie. Op deze wijze kan een advies op maat gegeven worden.

Er zijn ook mensen die hun naam niet willen verstrekken. Het Landelijk Meldpunt Zorg vindt het belangrijk dat ook zij hun klacht kenbaar kunnen maken en biedt de mogelijkheid tot anoniem melden. Bij telefonisch contact verschilt het verdere procesverloop gewoonlijk niet van dat van niet-anonieme klachten. Wanneer de klacht echter per contactformulier, e-mail of brief binnenkomt, kan de burger in een dergelijk geval veelal niet van een passend advies worden voorzien. Van de 5115 klachten in 2015 werden 277 anoniem gemeld. Dit is 5 procent van het totaal aantal klachten.

2.2 Aard van de klachten

Het Landelijk Meldpunt Zorg hanteert een systeem om op heldere wijze de inhoud van vragen en klachten te duiden. Dit systeem bestaat uit zeven hoofdcategorieën, die ieder onderverdeeld zijn in categorieën. Bij de registratie van iedere klacht wordt de categorie geselecteerd waarop de klacht primair betrekking heeft. Tevens is er de mogelijkheid om een tweede categorie of een actueel thema te kiezen om de klacht te specificeren. De actuele thema's komen aan de orde in paragraaf 2.5. Figuur 2 toont het aantal ontvangen klachten per hoofdcategorie.

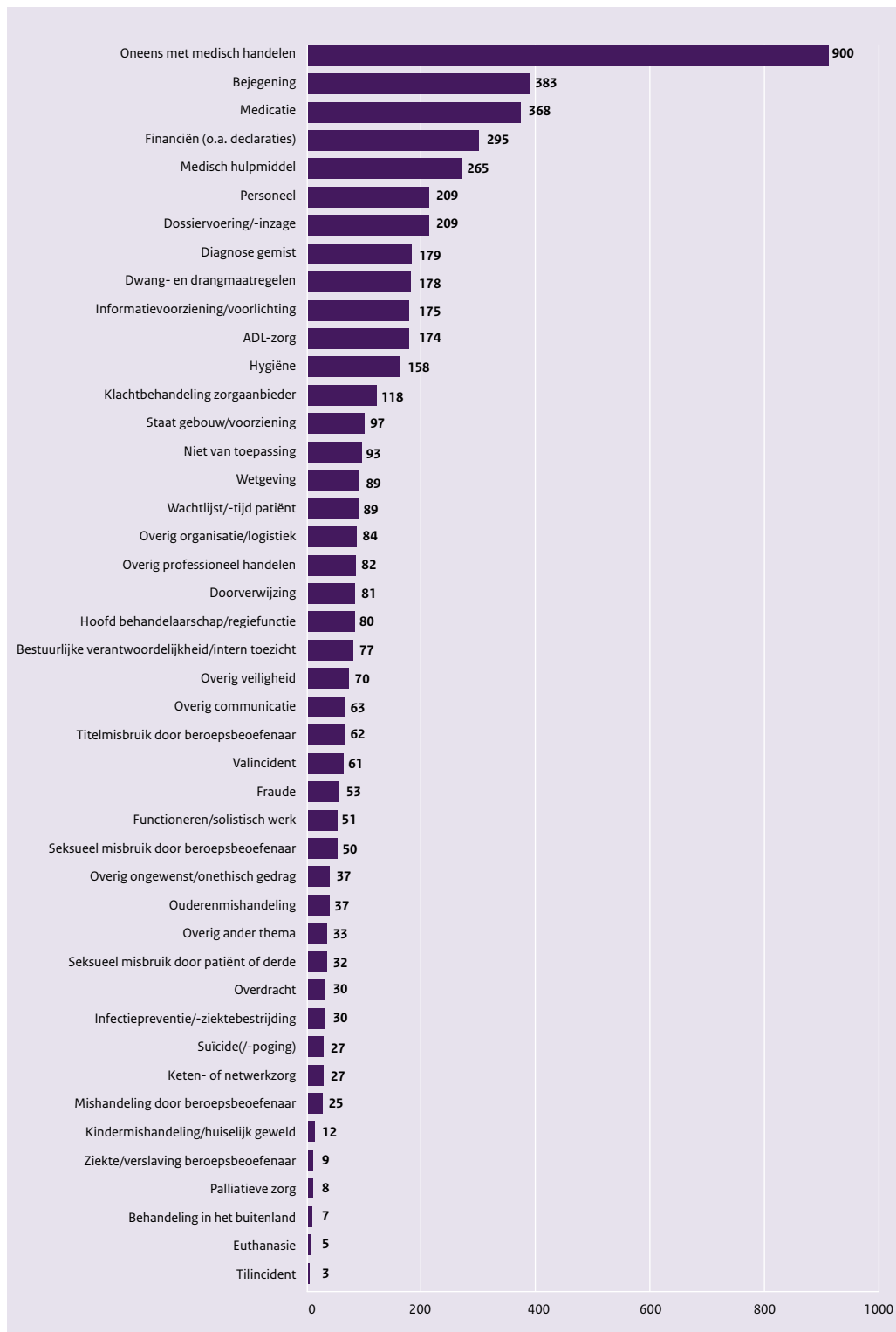


Figuur 2: Aantal klachten per hoofdcategorie in 2014 en 2015

Evenals in 2014 kan ruim de helft van de klachten die bij het Landelijk Meldpunt Zorg binnenkomen worden ondergebracht bij de hoofdcategorieën professioneel handelen, veiligheid en communicatie. Professioneel handelen betreft onder andere klachten aangaande de categorieën oneens met medisch handelen, palliatieve zorg en diagnose gemist. Klachten over een medisch hulpmiddel, medicatie en de staat van een gebouw of voorziening zijn voorbeelden van klachten die onder de hoofdcategorie veiligheid vallen. Communicatie omvat de categorieën bejegening, informatievoorziening en voorlichting en dossiervoering en dossierinzage.

Klachten over dwang- en drangmaatregelen, fraude, seksueel misbruik en mishandeling vallen onder de noemer ongewenst of onethisch gedrag. De hoofdcategorie organisatie en logistieke aspecten omvat klachten over personeel en over wachtlijsten en wachttijden voor de patiënt. Onder de hoofdcategorie klachtbehandeling door de zorgaanbieder vallen klachten over de wijze waarop de zorgaanbieder omgaat met de afhandeling van klachten. Ook klachten over de werkwijze van een klachtencommissie vallen hieronder. Tot slot zijn klachten over de financiële aspecten van de zorg en wetgeving voorbeelden van klachten die onder de hoofdcategorie 'overige' vallen.

Figuur 3 biedt een overzicht van de onderwerpen waarover het Landelijk Meldpunt Zorg in 2015 klachten heeft ontvangen. De hoofdcategorieën zijn hierin opgedeeld in categorieën.



Figuur 3: Aard van de klachten per categorie

Een relatief groot deel van de klachten valt onder de categorieën oneens met medisch handelen, medicatie en bejegening. Dit komt overeen met de bevindingen in het klachtbeeld van 2014. In dat jaar waren dit ook de categorieën waarover de meeste klachten binnenkwamen.

Bijna 17 procent van de ontvangen klachten in 2015 heeft betrekking op onenigheid tussen de patiënt/cliënt en de zorgverlener over de behandeling. De inhoud van deze klachten is divers. Zo kan het gaan om een verschil van mening over een voorgestelde behandeling, twijfels betreffende het nut van een verrichte ingreep of vermoedens van een medische fout.

Klachten over bejegening gaan veelal over communicatie en de manier waarop het contact met de zorgverlener wordt ervaren. Onderwerpen die hierbij aan bod komen zijn onder andere het gevoel dat een zorgverlener de fysieke of psychische klachten niet serieus neemt of onvoldoende aandacht heeft voor de patiënt of cliënt.

Klachten over medicatie hebben vaak betrekking op een verschil van mening tussen de patiënt en behandelbaar over de voorgeschreven medicijnen. Daarnaast gaan klachten over het verstrekken van onjuiste of te weinig medicatie door een apotheker en fouten bij de toediening van medicatie door een zorgverlener.

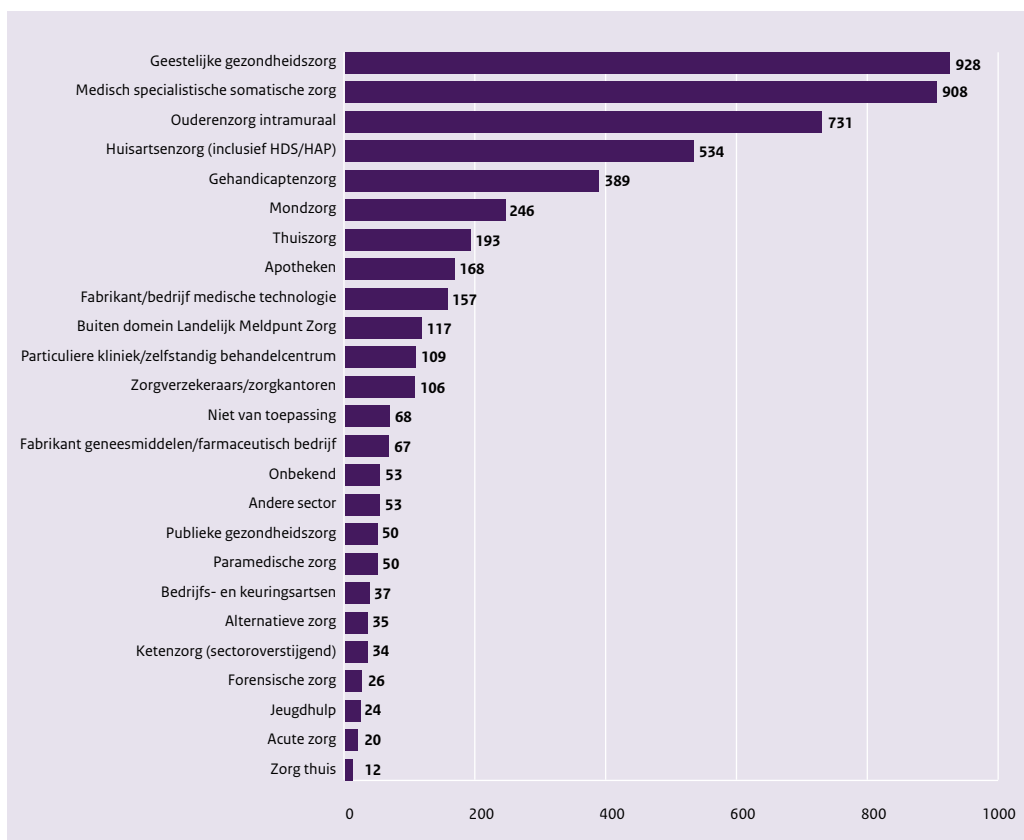
Tot slot is het opvallend dat het Landelijk Meldpunt Zorg naar verhouding veel klachten ontvangt met betrekking tot de categorie financiën. Het meldpunt is namelijk primair gericht op klachten over de kwaliteit van zorg, niet op de financiële aspecten van de gezondheidszorg. De ervaring leert echter dat veel klachten niet slechts over één onderwerp gaan. Een burger met een klacht over de bejegening door een medisch specialist kan hierbij tevens aangeven dat hij of zij de kosten van de behandeling die ten koste gaan van het wettelijk eigen risico te hoog vindt. In dergelijke gevallen verwijst het Landelijk Meldpunt Zorg de burger naar een instantie die hem of haar meer informatie kan geven over de financiële kant van de zorg, zoals de zorgaanbieder, de zorgverzekeraar of de Nederlandse Zorgautoriteit.

2.3 Zorgsectoren

Het werkveld van het Landelijk Meldpunt Zorg omvat de gehele gezondheidszorg in Nederland. De gezondheidszorg is opgedeeld in zorgsectoren. Figuur 4 geeft een beeld van het aantal klachten per zorgsector. Voor een aantal sectoren wordt in paragraaf 2.4 nader ingegaan op de aard van de meest voorkomende klachten.

Net als in 2014 had ongeveer de helft van de gemelde klachten betrekking op de geestelijke gezondheidszorg, medisch specialistische somatische zorg en intramurale ouderenzorg.

Figuur 4 vermeldt een aantal algemene sectoren, namelijk buiten domein Landelijk Meldpunt Zorg, niet van toepassing, andere sector en onbekend. De sector buiten domein Landelijk Meldpunt Zorg is van toepassing op klachten die niet binnen het werkveld van het Landelijk Meldpunt Zorg vallen, zoals bijvoorbeeld klachten over een woningbouwvereniging of het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De andere drie algemene sectoren worden bijvoorbeeld gekozen omdat de sector onbekend is of omdat een klacht geen betrekking heeft op een specifieke zorgsector. Dit laatste geldt onder meer voor klachten over het beleid van de regering aangaande de gezondheidszorg.



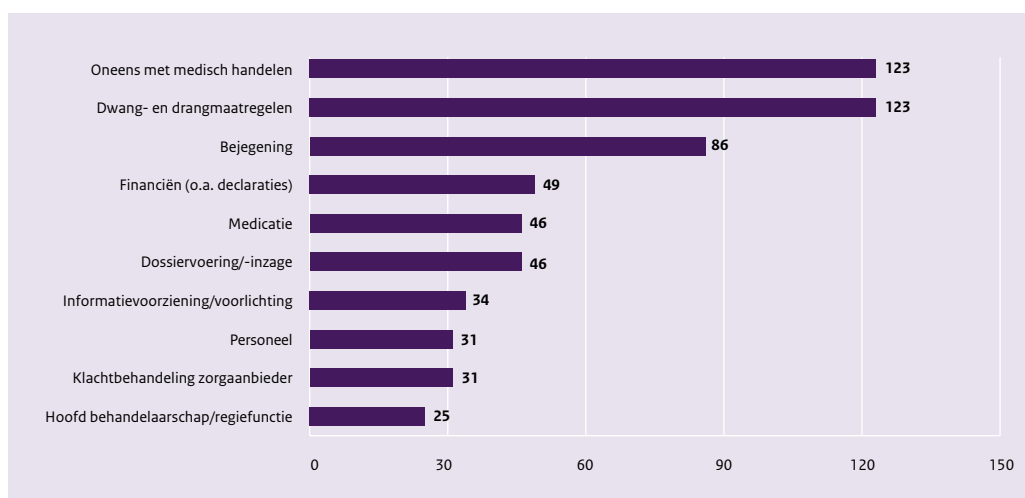
Figuur 4: Aantal ontvangen klachten per zorgsector

2.4 Aard van de klachten per zorgsector

Over een aantal zorgsectoren zijn relatief veel klachten ontvangen. Dit deel van het klachtbeeld geeft een nadere toelichting op de aard van de klachten over deze sectoren.

2.4.1 Geestelijke gezondheidszorg

In 2015 ontving het Landelijk Meldpunt Zorg 928 klachten die betrekking hebben op de geestelijke gezondheidszorg. Dit is 18 procent, oftewel bijna één vijfde van het totaal aantal klachten. De geestelijke gezondheidszorg (GGZ) omvat de eerstelijns geestelijke gezondheidszorg, ambulante en klinische GGZ, verslavingszorg en vrijgevestigde beroepsbeoefenaren binnen de GGZ. Figuur 5 laat de meest voorkomende klachten over deze sector zien.



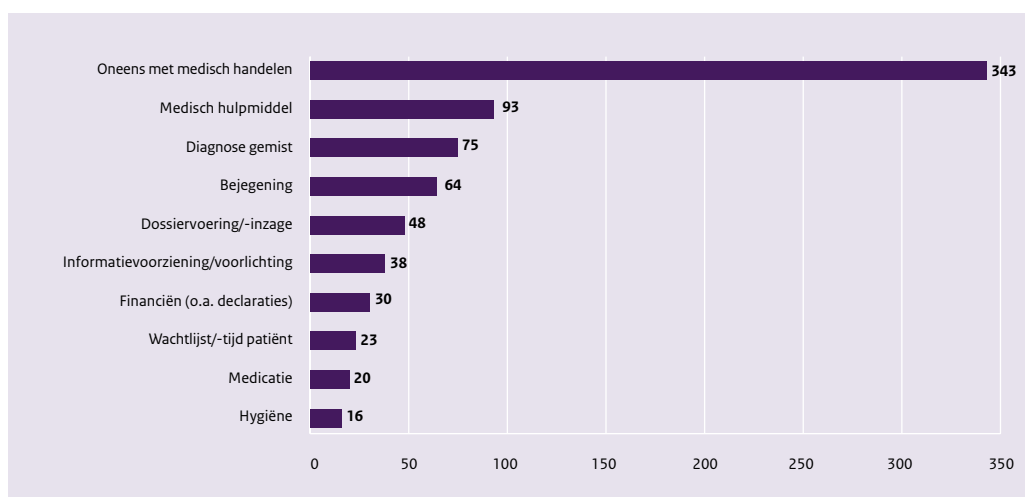
Figuur 5: Meest voorkomende klachten over de geestelijke gezondheidszorg

De meeste klachten binnen deze sector hebben betrekking op dwang- en drangmaatregelen en de categorie oneens met medisch handelen. Over beide categorieën ontving het meldpunt evenveel klachten. Het gaat hierbij vaak om klachten van burgers die het oneens zijn met een gedwongen opname of met de toediening van medicatie onder dwang. Daarbij worden regelmatig zorgen geuit over de manier waarop de gedwongen opname tot stand is gekomen. Ook geven mensen aan dat zij het oneens zijn met de gestelde diagnose en de manier waarop de behandelaar deze diagnose heeft gesteld.

Naast het advies om klachten te bespreken met de behandelaar, klachtenfunctionaris of klachtencommissie, verwijst het meldpunt bij klachten over de GGZ regelmatig naar een patiëntenvertrouwenspersoon of een familievertrouwenspersoon.

2.4.2 Medisch specialistische somatische zorg

Na de geestelijke gezondheidszorg ontving het Landelijk Meldpunt Zorg de meeste klachten over de medisch specialistische somatische zorg. Het gaat hierbij om 908 klachten (bijna 18 procent). Medisch specialistische somatische zorg is de zorg binnen ziekenhuizen, universitair medische centra, radiotherapeutische- en revalidatiecentra en andere instellingen waar curatieve zorg wordt verleend. Figuur 6 geeft de meest voorkomende klachten weer.

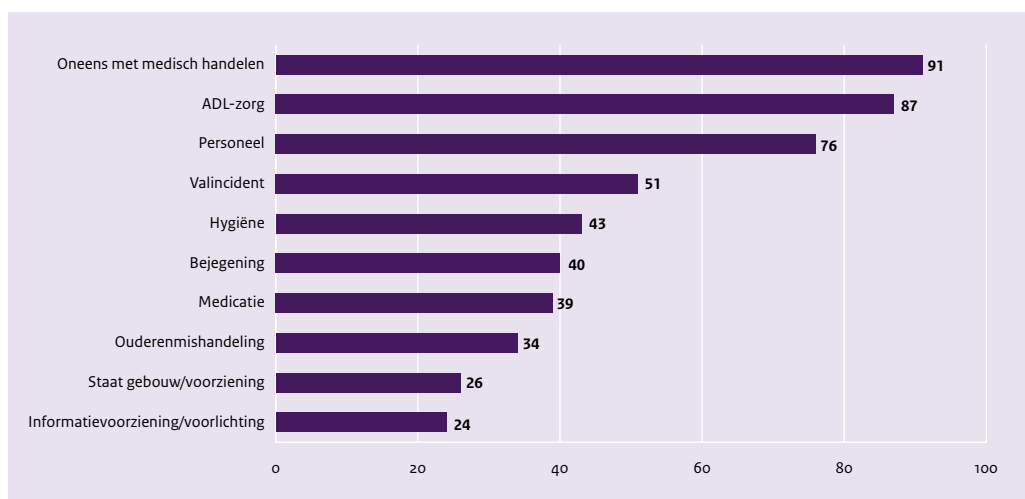


Figuur 6: Meest voorkomende klachten over de medisch specialistische somatische zorg

Een derde van de klachten over deze sector hebben betrekking op het medisch handelen van een zorgverlener. Klachten hierover gaan onder meer over complicaties en blijvende klachten na een ingreep. Ook zijn er klachten over gebrekkige informatievoorziening aangaande mogelijke nadelige gevolgen van een operatie of behandeling. Sommige burgers voelen zich niet serieus genomen wanneer zij na het ondergaan van een operatie pijnklachten ter sprake brengen. Weinig aandacht voor de ervaring en beleving van de patiënt is een andere veelgenoemde klacht over bejegening. Daarnaast werden klachten gemeld over mogelijke medische fouten die leidden tot blijvend letsel of het overlijden van de patiënt.

2.4.3 Intramurale ouderenzorg

Het meldpunt ontving 731 klachten (17 procent) over de intramurale ouderenzorg. Intramurale ouderenzorg is de zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen en de zorg voor ouderen in speciale woonvormen. Figuur 7 laat zien welke onderwerpen in deze klachten het meest genoemd werden.



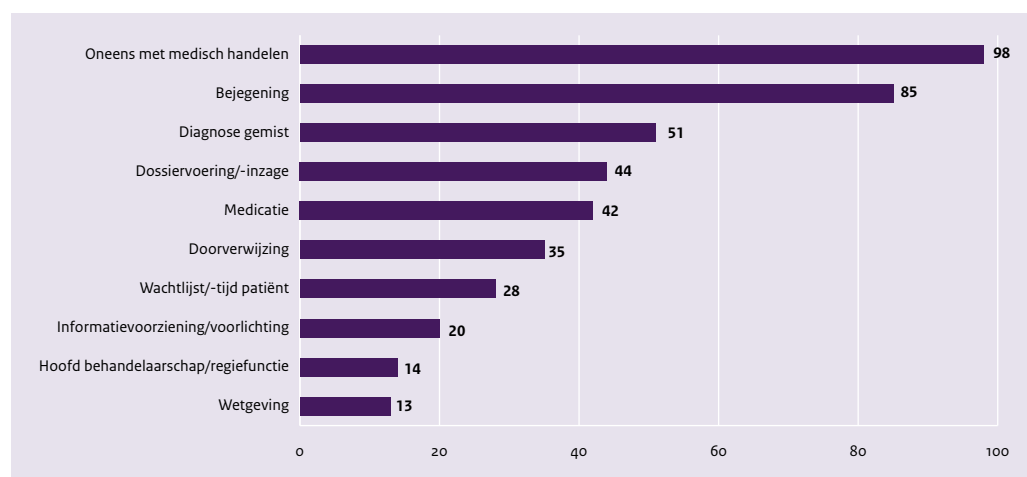
Figuur 7: Meest voorkomende klachten over de intramurale ouderenzorg

De mensen die contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg met een klacht over de intramurale ouderenzorg zijn veelal kinderen, kleinkinderen of andere familieleden van de betrokken cliënten. Klachten gaan bijvoorbeeld over de ADL-zorg. Dit is hulp bij dagelijks terugkerende handelingen die mensen uitvoeren om te kunnen communiceren, bewegen, eten en om zichzelf te kunnen verzorgen. ADL-zorg omvat bijvoorbeeld hulp bij het eten, aankleden en douchen. Veelgehoorde klachten hierbij zijn dat bewoners te weinig gelegenheid krijgen om te douchen of dat zij te lang moeten wachten voordat zij worden geholpen met de toiletgang. Klachten over het medisch handelen betreffen onder andere onenigheid over een voorgestelde behandeling door de verpleeghuisarts en de toediening van kalmerende medicatie.

Daarnaast hebben veel klachten betrekking op het personeel. Voorbeelden van dergelijke klachten zijn een lage personele bezetting op een afdeling en twijfels over de deskundigheid van de aanwezige medewerkers. Hierbij is het belangrijk om op te merken dat dit niet per definitie klachten over individuele personeelsleden hoeft te betreffen.

2.4.4 Huisartsenzorg

Tien procent (534) van de klachten heeft betrekking op huisartsenzorg. Onder huisartsenzorg vallen huisartsenpraktijken, huisartsendiensten en huisartsenposten. In onderstaand overzicht staan de meest voorkomende klachten over deze sector.



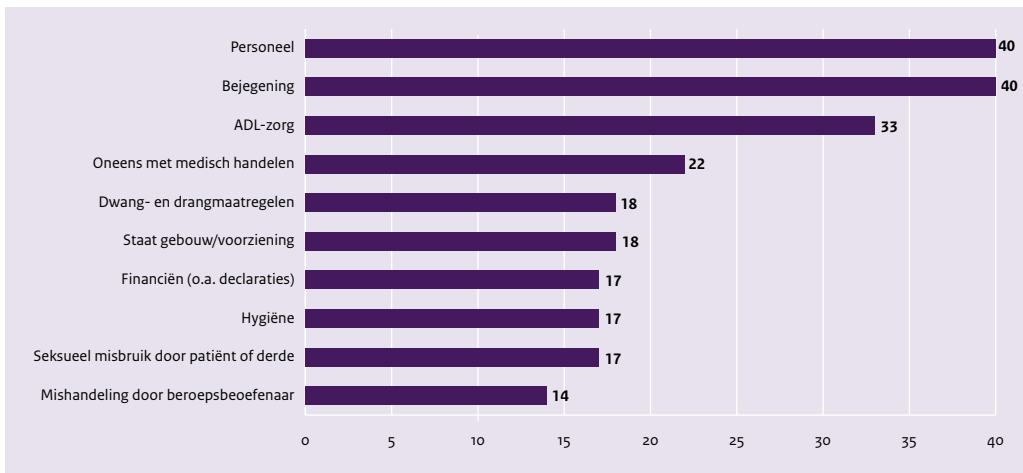
Figuur 8: Meest voorkomende klachten over de huisartsenzorg

Ook in de zorgsector huisartsenzorg hebben relatief veel klachten betrekking op het medisch handelen van een beroepsbeoefenaar. Hierbij worden klachten geuit over het onjuist inschatten van symptomen door de huisarts, waardoor mogelijk de verkeerde diagnose is gesteld. Ook geven burgers aan dat zij te laat worden doorverwezen naar een medisch specialist. Daarnaast zijn mensen het oneens met de door de huisarts voorgeschreven medicatie of met het feit dat de huisarts de door hen gewenste medicatie niet voorschrijft. Andere gehoorde klachten zijn dat de huisarts slechts beperkt telefonisch bereikbaar is en dat het moeilijk is een afspraak te maken.

Mensen met klachten over bejegening beschrijven onder andere dat zij zich door hun huisarts niet serieus genomen of gehoord voelen. Net als in 2014 wordt met enige regelmaat aangegeven dat het overstappen naar een andere huisarts moeizaam verloopt, met name in regio's waar minder huisartsen werkzaam zijn. Hierbij worden ook vermoedens geuit van afspraken tussen huisartsen over het overnemen van patiënten.

2.4.5 Gehandicaptenzorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg ontving 389 klachten (8 procent) over de gehandicaptenzorg. De gehandicaptenzorg betreft de (langdurige) zorg voor mensen met een zintuiglijke, verstandelijke of lichamelijke beperking. De meest voorkomende klachten staan vermeld in figuur 9 op de volgende pagina.



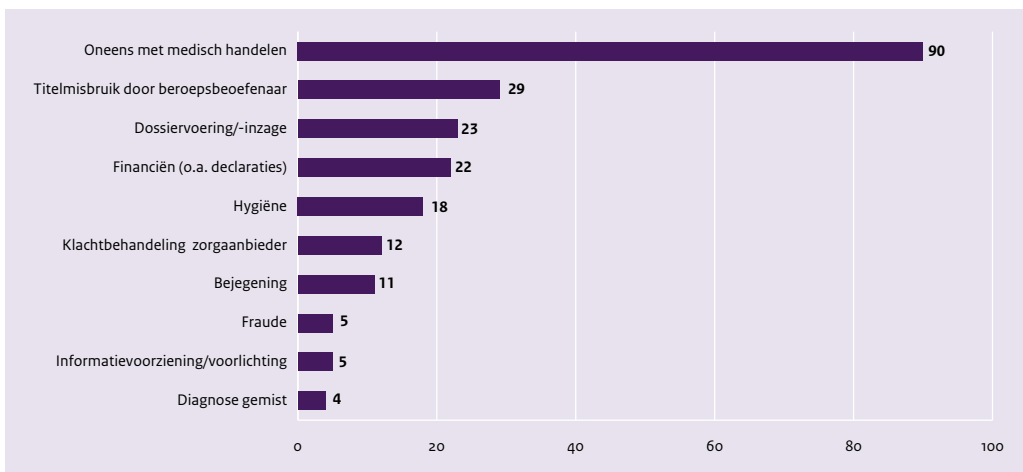
Figuur 9: Meest voorkomende klachten over de gehandicaptenzorg

De aard van de klachten over de gehandicaptenzorg komt enigszins overeen met die van de klachten over de intramurale ouderenzorg. Zo uiten mensen hun zorgen over de personele bezetting en de deskundigheid van de medewerkers. Daarnaast hebben veel klachten betrekking op de ADL-zorg, zoals het helpen bij de persoonlijke verzorging en de voedselinname. Een andere overeenkomst met de intramurale ouderenzorg is dat het veelal niet de cliënt zelf is die contact opneemt om een klacht te melden, maar een familielid of andere betrokkene.

Ook zijn er klachten over bejegening. Deze gaan bijvoorbeeld over de manier waarop met de cliënt wordt omgegaan en de sfeer die binnen een instelling heerst. Tot slot maken mensen zich zorgen over de toepassing van dwang- en drangmaatregelen, zoals fixeren of het gedwongen toedienen van medicatie.

2.4.6 Mondzorg

In totaal kwamen 246 klachten binnen over de mondzorg, oftewel bijna 5 procent. De sector mondzorg omvat tandartspraktijken, orthodontiepraktijken, tandtechnische laboratoria en praktijken van zelfstandig werkende mondhygiënist, parodontologen en implantologen. De meest voorkomende klachten worden hieronder getoond.



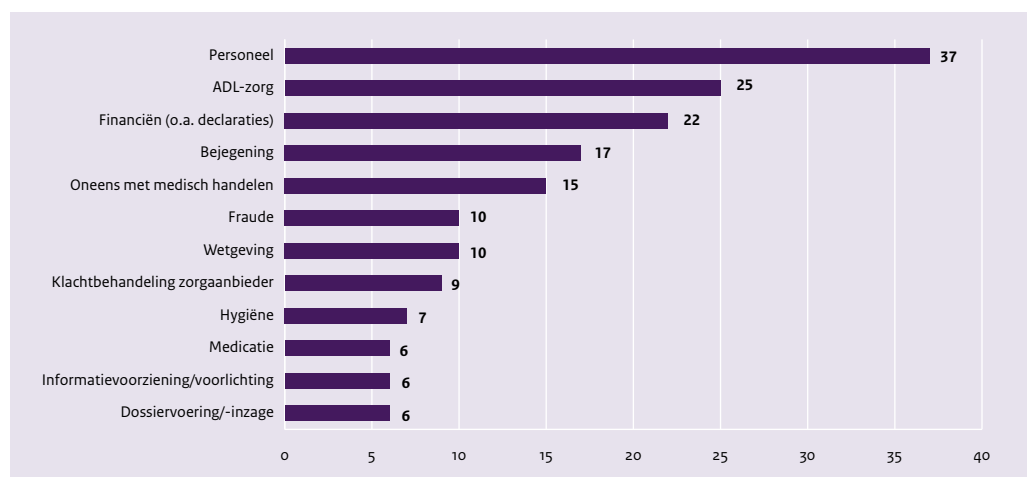
Figuur 10: Meest voorkomende klachten over de mondzorg

Ruim een derde van de klachten over de mondzorg heeft betrekking op een verschil van mening aangaande medisch handelen. Een voorbeeld hiervan is een tandvleesontsteking die ontdekt wordt na de overstap naar een nieuwe tandarts, terwijl deze mogelijk al geruime tijd aanwezig was. Andere klachten hebben te maken met het mogelijk onterecht trekken van tanden, slecht passende protheses en aanhoudende pijnklachten na een behandeling. Daarnaast zijn mensen ontevreden over de hoogte van declaraties en spraken zij over onverwacht hoge kosten.

In het klachtbeeld van 2014 werd opgemerkt dat relatief veel klachten over deze zorgsector betrekking hadden op niet-BIG-geregistreerde tandartsen. Ook in 2015 kwamen naar verhouding veel klachten binnen over mogelijk titelmisbruik door een beroepsbeoefenaar. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om in het buitenland opgeleide tandartsen die in Nederland als tandarts aan het werk zijn zonder de vereiste BIG-registratie. Tot slot blijkt uit de klachten wederom dat er onduidelijkheid bestaat over de bevoegdheden die horen bij de verschillende beroepen in de tandheelkunde.

2.4.7 Thuiszorg

In totaal betreffen 205 klachten de thuiszorg. Dit is 4 procent van de ontvangen klachten. Onder deze sector vallen verzorging en verpleging die bij cliënten thuis wordt geleverd, kraamzorg en huishoudelijke hulp. Figuur 11 toont de meest voorkomende klachten over de thuiszorg.

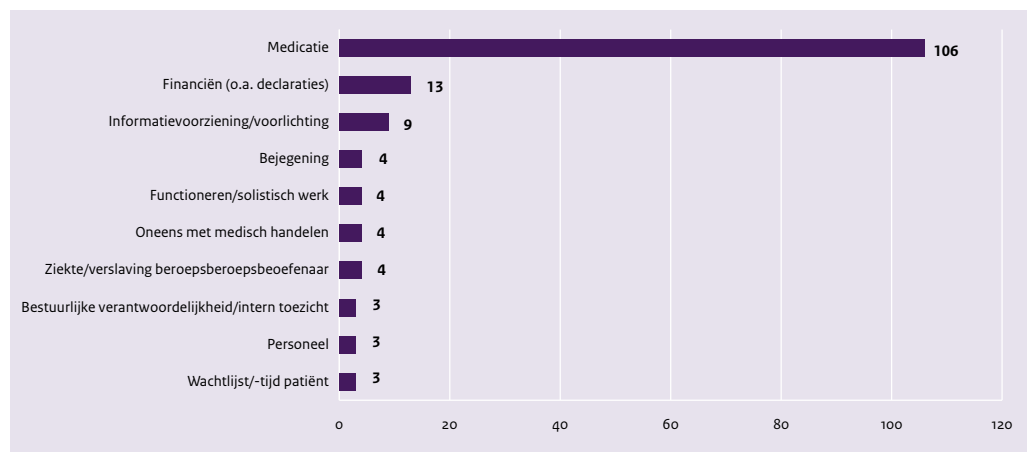


Figuur 11: Meest voorkomende klachten over de thuiszorg

Evenals bij de intramurale ouderenzorg en de gehandicaptenzorg hebben relatief veel van de ontvangen klachten te maken met personeel en ADL-zorg. Bij klachten over de thuiszorg wordt daarnaast aangegeven dat medewerkers te laat of niet bij de cliënt langskomen of dat er op een onpersoonlijke manier met de cliënt wordt omgegaan. Soms worden twijfels geuit over de bekwaamheid en deskundigheid van medewerkers. Tot slot gaat het om verpleegkundige handelingen die verkeerd uitgevoerd worden, zoals het inbrengen van een blaaskatheter en het toedienen van injecties.

2.4.8 Apotheken

Het meldpunt ontving 168 (3 procent) klachten over apotheken. Onderstaande figuur laat de meest voorkomende klachten zien.

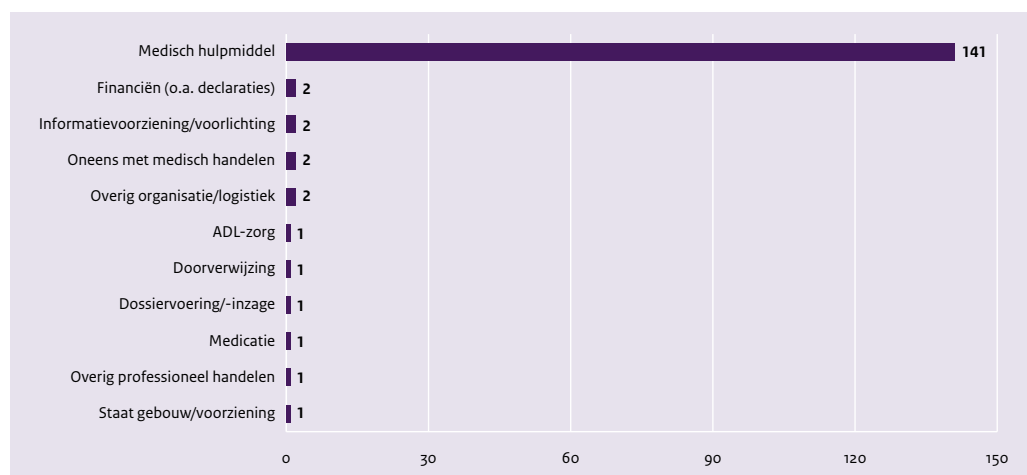


Figuur 12: Meest voorkomende klachten over de apothekerszorg

Veruit de meeste klachten gaan over de verstrekking van medicatie door de apotheek. Het betreft onder andere de levering van onjuiste medicatie en de uitgifte van medicatie waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken. Daarnaast uiten mensen klachten over medicatie die niet op voorraad is en waarop zij lang moeten wachten. Ook geven burgers aan dat de apotheker zonder toelichting afwijkt van het recept van de arts. Tot slot zijn klachten gemeld over het eerste uitgiftegesprek. Dit gesprek wordt sinds januari 2014 apart door de apotheek bij de zorgverzekeraar gedeclareerd. Mensen geven aan dat een dergelijk gesprek niet heeft plaatsgevonden, dat zij dit gesprek niet nodig achtten of niet zijn voorgelicht over de kosten die hiervoor in rekening worden gebracht.

2.4.9 Fabrikant of bedrijf in de medische technologie

Tot slot hebben 157 klachten betrekking op fabrikanten of bedrijven in de medische technologie. Het begrip medische technologie omvat de technologie die wordt gebruikt bij de diagnose, behandeling en ondersteuning van ziekten, verwondingen en beperkingen. Hieronder vallen ook medische hulpmiddelen zoals pleisters, injectienaalden, borstimplantaten, MRI-scanners en bekkenbodematjes. Figuur 13 geeft de meest voorkomende klachten over deze zorgsector weer.



Figuur 13: Meest voorkomende klachten over fabrikanten of bedrijven in de medische technologie

Bijna 90 procent van de klachten heeft betrekking op een medisch hulpmiddel, zoals een bekkenbodematje of borstimplantaten. Burgers geven onder andere aan dat zij pijn- en/of vermoeidheidsklachten ervaren na de plaatsing van een dergelijk hulpmiddel. Ook vinden zij dat ze onvoldoende zijn voorgelicht over mogelijke nadelige gevolgen van de plaatsing. Opvallend is dat een groot aantal van de klachten binnen deze zorgsector betrekking heeft op een actueel thema. Meer uitleg over de actuele thema's is te vinden in de volgende paragraaf.

2.5 Actuele thema's

Het Landelijk Meldpunt Zorg maakt naast de hiervoor beschreven categorieën ook gebruik van actuele thema's. Dit zijn onderwerpen die speciale aandacht hebben van de inspectie, media en/of politiek. Een actueel thema wordt, indien van toepassing, in aanvulling op een categorie gekozen. Bekkenbodematjes, dementiezorg en dure medicijnen zijn voorbeelden van actuele thema's in 2015. Ook de transities in de zorg per 1 januari 2015 zijn als actueel thema aangemerkt. Daarnaast zijn in 2015 actuele thema's aangemaakt naar aanleiding van televisieprogramma's en onderzoeken door de inspectie.

In 2015 hadden 452 klachten betrekking op een actueel thema; dit is bijna 9 procent van het totaal ontvangen klachten. De meeste van deze klachten hebben betrekking op medische hulpmiddelen, waaronder bekkenbodematjes en borstimplantaten.

2.6 Klachten die zijn voorgelegd aan de IGZ

Het Landelijk Meldpunt Zorg legt in bepaalde gevallen een klacht ter beoordeling voor aan de inspectie. Dit gebeurt uiteraard in overleg met de burger. De inspectie beoordeelt vervolgens of zij een onderzoek nodig acht. De criteria die hierbij worden gebruikt, zijn gebaseerd op de Leidraad Meldingen IGZ 2013.⁵ De criteria luiden als volgt:

1. Een situatie waarbij de veiligheid van patiënten /cliënten of de zorg (mogelijk) ernstig bedreigd wordt.
2. Calamiteiten. Onder calamiteit wordt verstaan: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of cliënt van de instelling heeft geleid.
3. Seksueel misbruik waarbij een patiënt of cliënt dan wel hulpverlener van de instelling is betrokken. Onder seksueel misbruik wordt verstaan: grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht.
4. Onzorgvuldige klachtenprocedure. Dit is het geval als de zorgverlener niet of niet geheel voldoet aan de vereisten die in de wet Klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) staan over de afhandeling van klachten.

Ook is met de inspectie afgesproken dat een klacht wordt voorgelegd indien een burger daarop staat. Op deze wijze vormt het meldpunt geen drempel wanneer een burger de beoordeling van de inspectie wenst.

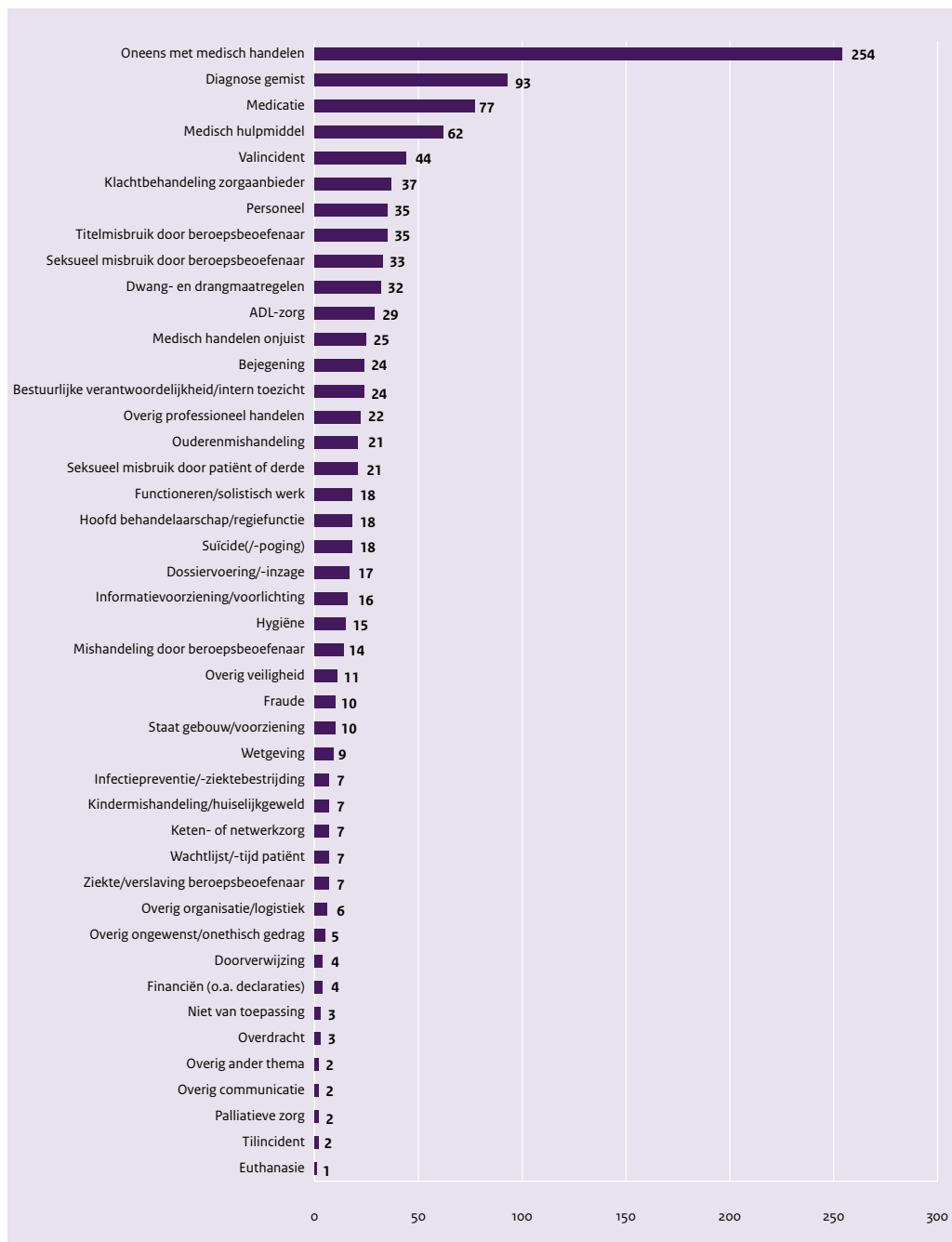
Wanneer een klacht ter beoordeling wordt voorgelegd aan de inspectie, geeft het meldpunt uitleg over het vervolg van de procedure bij de IGZ. In het kader van verwachtingsmanagement wordt hierbij aandacht besteed aan de rol van de inspectie als toezichthouder en aan mogelijke uitkomsten van de beoordeling. Ook worden eventuele andere klachtmogelijkheden besproken.

⁵ De Leidraad Meldingen IGZ 2013 is per 1 januari 2016 vervangen door het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. In dit klachtbeeld wordt verwezen naar de Leidraad Meldingen IGZ 2013, aangezien deze in 2015 nog van kracht was.

2.6.1. Aard van de aan de IGZ voorgelegde klachten

Het Landelijk Meldpunt Zorg heeft in 1093⁶ klachten ter beoordeling doorgestuurd naar de inspectie met de vraag of nader onderzoek nodig is. Dit is 21 procent, oftewel één op de vijf van het totaal aantal ontvangen klachten. Figuur 14 laat zien om welke onderwerpen het bij deze klachten gaat.

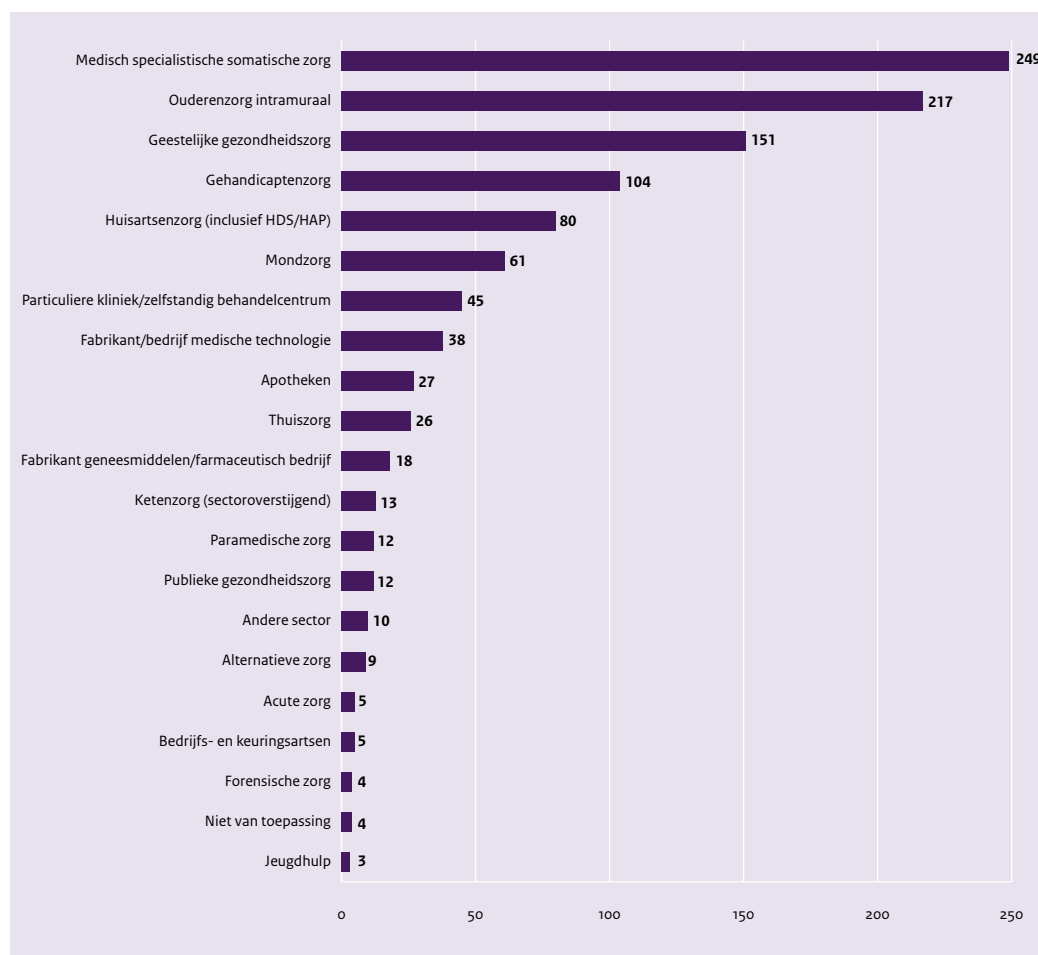
⁶ Niet alle 5115 ontvangen klachten waren precies op 31 december 2015 afgehandeld. Daarom is een aantal van de in dat jaar ontvangen klachten alsnog in 2016 aan de inspectie voorgelegd.



Figuur 14: Meest voorkomende klachten die zijn voorgelegd aan de inspectie

2.6.2 Aan de IGZ voorgelegde klachten per zorgsector

Op welke zorgsectoren de aan de inspectie voorgelegde klachten betrekking hebben, is in onderstaande figuur te zien.



Figuur 15: Aantal klachten dat aan de inspectie is voorgelegd per zorgsector

Voorgelegde klachten met betrekking tot de medisch specialistische somatische zorg hebben veelal betrekking op de categorieën oneens met medisch handelen en diagnose gemist. Voorbeelden hiervan zijn een fout tijdens een operatie met blijvend letsel tot gevolg en een levensbedreigende ziekte die te laat is opgemerkt. De beoordeelde klachten over de intramurale ouderenzorg betreffen vaak valincidenten met bijvoorbeeld botbreuken tot gevolg, mogelijke structurele problemen met de verlening van ADL-zorg en vermoedens van fysiek grensoverschrijdend gedrag van een hulpverlener jegens een cliënt. Bij de zorgsectoren gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg is het opvallend dat in vergelijking met andere sectoren veel klachten worden doorgestuurd over dwang- en drangmaatregelen en een vermoeden van seksueel grensoverschrijdend gedrag door een beroepsbeoefenaar. Binnen de gehandicaptenzorg gaat het daarnaast ook om klachten over mogelijk seksueel grensoverschrijdend gedrag door een medepatiënt of derde. Het verkeerd inschatten van symptomen, waardoor een patiënt te laat wordt doorgestuurd naar het ziekenhuis voor een noodzakelijke behandeling, is een terugkerend onderwerp van voorgelegde klachten over de huisartsenzorg.

Aangaande de mondzorg is in paragraaf 2.4.6 reeds aangegeven dat opvallend veel klachten betrekking hadden op mogelijk titelmisbruik. De meeste voorgelegde klachten over deze sector betreffen dan ook dit onderwerp.

2.6.3 Aantal klachten waar de IGZ onderzoek naar heeft ingesteld

De inspectie beoordeelde voor 517 van de 1093 voorgelegde klachten dat nader onderzoek nodig was.⁷

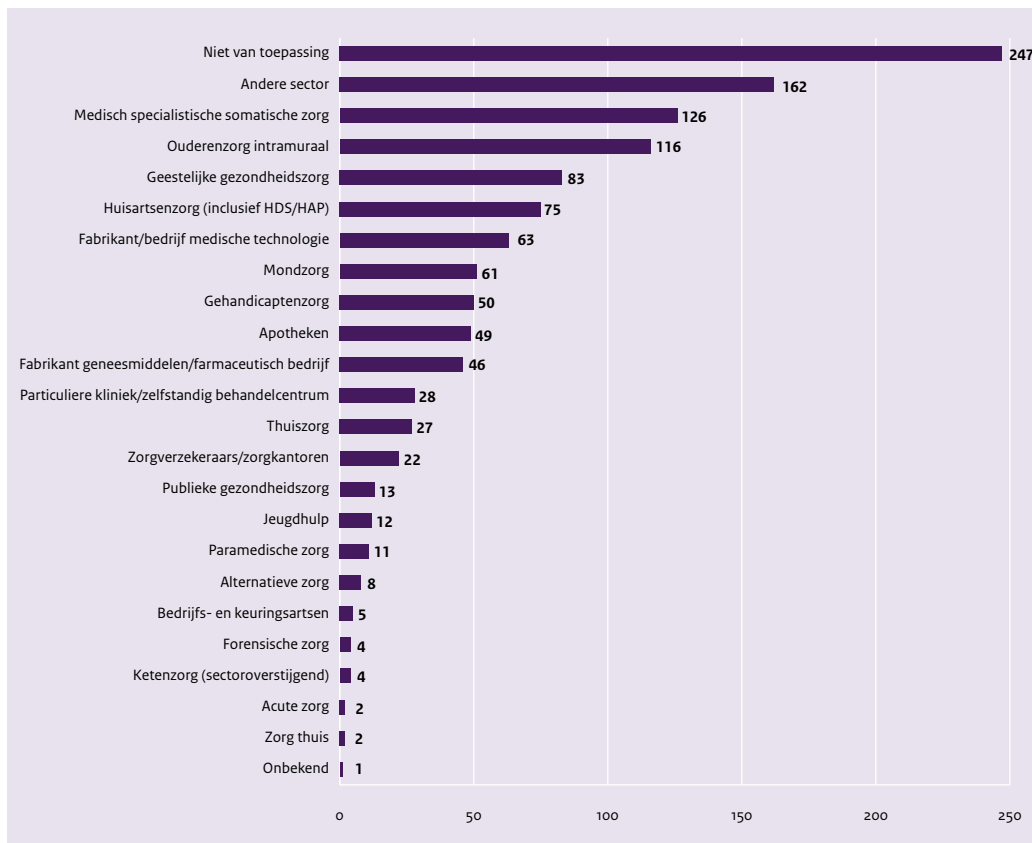
2.6.4 Afronding contact met de burger

De inspectie beoordeelt of zij verder onderzoek nodig acht naar aanleiding van een voorgelegde klacht. Wanneer deze beslissing is genomen, informeert de inspectie de burger hierover schriftelijk. Ook het Landelijk Meldpunt Zorg wordt van de beslissing op de hoogte gesteld. Wanneer de inspectie besluit tot verder onderzoek, belt het meldpunt de burger voordat de inspectie haar brief verzonden heeft. Tijdens dit gesprek wordt de beslissing van de inspectie doorgegeven en wordt uitgelegd dat de inspectie het contact met de burger zal overnemen. Indien de inspectie niet besluit tot verder onderzoek, belt het meldpunt korte tijd nadat de inspectie de brief heeft verzonden. Gedurende dit gesprek wordt, indien de burger hier behoefte aan heeft, besproken welke verdere mogelijkheden er zijn met betrekking tot de klacht. Indien de burger van plan is een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de zorgverlener of -instelling, biedt het meldpunt aan de klachtafhandeling door de klachtencommissie te volgen. Deze monitortask wordt nader beschreven in paragraaf 3.2.

⁷ Op 31 december 2015 waren nog niet alle 1093 voorgelegde klachten beoordeeld. De inspectie heeft over een aantal van deze klachten in 2016 een beslissing genomen.

2.7 Vragen

Het Landelijk Meldpunt Zorg ontving 1207 vragen in 2015. Figuur 16 geeft weer op welke zorgsectoren deze vragen betrekking hadden.



Figuur 16: Aantal vragen per zorgsector

Het is opvallend dat ongeveer een derde van de vragen geen betrekking heeft op een specifieke zorgsector. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer iemand belt met een vraag over wetgeving die niet gericht is op een specifieke sector, of wanneer mensen vragen hebben over het reizen met medicatie. Ook ontvangt het meldpunt vragen die niet binnen haar werkveld vallen, zoals over schimmel in huurwoningen.

Als vragen wel specifiek gericht zijn op een zorgsector, hebben deze vaak betrekking op welke wet- en regelgeving geldt voor een specifiek onderwerp, bijvoorbeeld met betrekking tot inzage in het medisch dossier. Daarnaast informeren veel burgers naar het bestaan en de inhoud van richtlijnen, onder meer over palliatieve sedatie, de bereikbaarheid van huisartsen en reanimatiebeleid. Sommige burgers bellen met het meldpunt omdat zij advies willen over hun behandelmogelijkheden of omdat zij willen weten wat de beste zorgverlener is voor een specifieke behandeling of langdurig verblijf.

Veel vragen worden door het Landelijk Meldpunt Zorg beantwoord, eventueel na het raadplegen van de inspectie. In andere gevallen verwijst het meldpunt voor een antwoord door naar andere partijen, zoals de Nederlandse Zorgautoriteit, zorgverzekeraars of de Stichting PVP - vertrouwenspersonen in de zorg. Het meldpunt kan geen advies geven over de kwaliteit van een instelling of behandeling. In dat geval wordt verwezen naar de website KiesBeter.nl van Zorginstituut Nederland of naar Zorgkaart Nederland, een initiatief van de Patiëntenfederatie NPCF.

3. Monitoring IGZ en zorgverleners

Naast het adviseren en informeren van burgers heeft het Landelijk Meldpunt Zorg tevens een monitortoek. Deze betreft enerzijds burgerklachten waarvan de IGZ heeft beoordeeld dat zij nader onderzoek behoeven en anderzijds de klachtafhandeling door zorgverleners. Het Landelijk Meldpunt Zorg richt zich hierbij op het procedurele verloop.

3.1 Monitoring onderzoek door IGZ n.a.v. klachten van burgers

Nadat het Landelijk Meldpunt Zorg een klacht ter beoordeling heeft voorgelegd, neemt de inspectie binnen vier weken een beslissing. De burger wordt hierover schriftelijk geïnformeerd door de IGZ. Ook het Landelijk Meldpunt Zorg wordt door de inspectie geïnformeerd over dit oordeel.

Wanneer de inspectie besluit dat nader onderzoek nodig is, volgt het Landelijk Meldpunt Zorg het procedurele verloop van de afhandeling door de inspectie. Het Landelijk Meldpunt Zorg hanteert hierbij twee meetmomenten. Deze zijn in overleg met de inspectie tot stand gekomen en gebaseerd op de Leidraad Meldingen IGZ 2013. Deze meetmomenten zijn:

- a. De burger wordt schriftelijk geïnformeerd over de beslissing van de inspectie dat nader onderzoek naar aanleiding van de voorgelegde klacht nodig is; dit dient binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de inspectie te gebeuren. Deze termijn kan verlengd worden met twee weken.
- b. De burger wordt geïnformeerd over het oordeel van de inspectie naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek; de termijn die hiervoor geldt is vier maanden. Deze termijn kan eenmalig met vier maanden worden verlengd. De burger dient over deze verlenging geïnformeerd te worden.

Het uitgangspunt hierbij is dat de burger tijdig geïnformeerd dient te worden over de stand van zaken van het onderzoek. Wanneer de termijn behorend bij een meetmoment overschreden lijkt te worden, attendeert het Landelijk Meldpunt Zorg de inspectie hierop middels een e-mail.

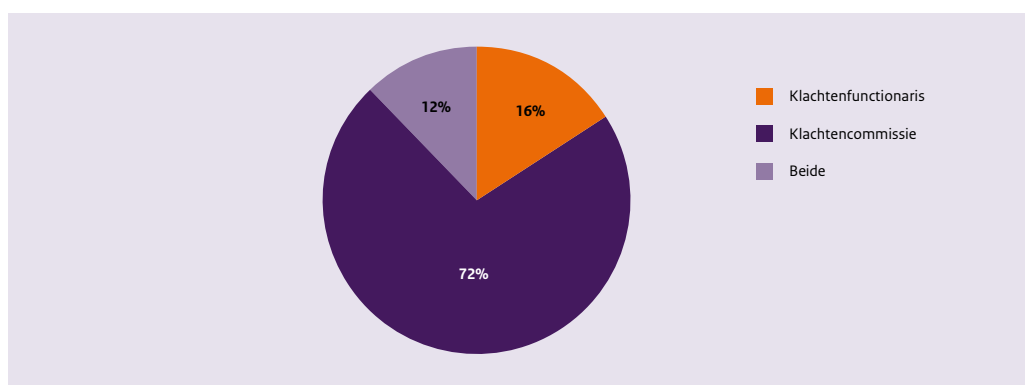
In enkele gevallen monitort het Landelijk Meldpunt Zorg de verdere afhandeling door de inspectie echter niet. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een melding verder wordt afgehandeld door de afdeling Juridische Zaken of het Bureau Opsporing en Boetes. De reguliere termijnen uit de Leidraad Meldingen IGZ 2013 zijn hierop namelijk niet van toepassing.

In 2015 heeft het Landelijk Meldpunt Zorg voor 482 klachten de afhandeling door de inspectie gevolgd. Tijdens de eerste maanden bleek dat er tijd nodig was om het proces van de monitoring goed te implementeren. Gaandeweg ontstond binnen de verschillende afdelingen van de IGZ waardering voor de positieve bijdrage die deze taak levert aan de interne kwaliteitsbewaking in het belang van de burger.

3.2 Monitoring zorgverleners

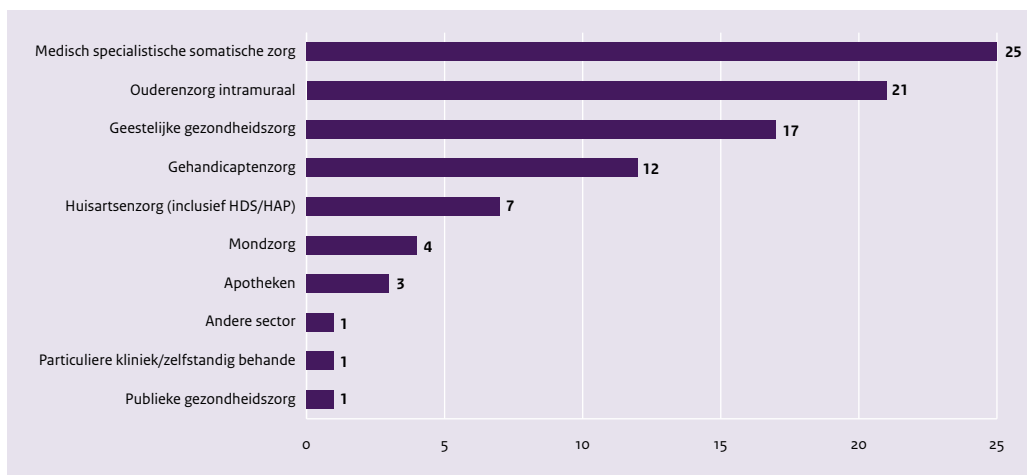
Het Landelijk Meldpunt Zorg kan op verzoek van een burger de tijdige klachtafhandeling door de zorgverlener volgen. Het gaat dan met name om de behandeling van een klacht door een klachtenfunctionaris of klachtencommissie. Hierbij worden de termijnen zoals vermeld in de klachtenregeling van de zorgverlener gehanteerd. Het Landelijk Meldpunt Zorg kan tevens de klachtenregeling opvragen indien de zorgverlener deze niet verstrekt aan de burger.

Het Landelijk Meldpunt Zorg heeft in 2015 voor 92 burgers de klachtafhandeling door de zorgverlener gevolgd. In dertien gevallen begon het monitorproces in 2014 en werd dit in 2015 voortgezet. Figuur 17 laat zien dat het merendeel van de klachten, namelijk 72 procent, is ingediend bij de klachtencommissie. Slechts 16 procent van de klachten werd volledig door de klachtenfunctionaris afgehandeld. In 12 procent van de gevallen werd de klacht eerst behandeld door de klachtenfunctionaris en vervolgens ingediend bij de klachtencommissie.



Figuur 17: Percentage klachten ingediend bij klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie

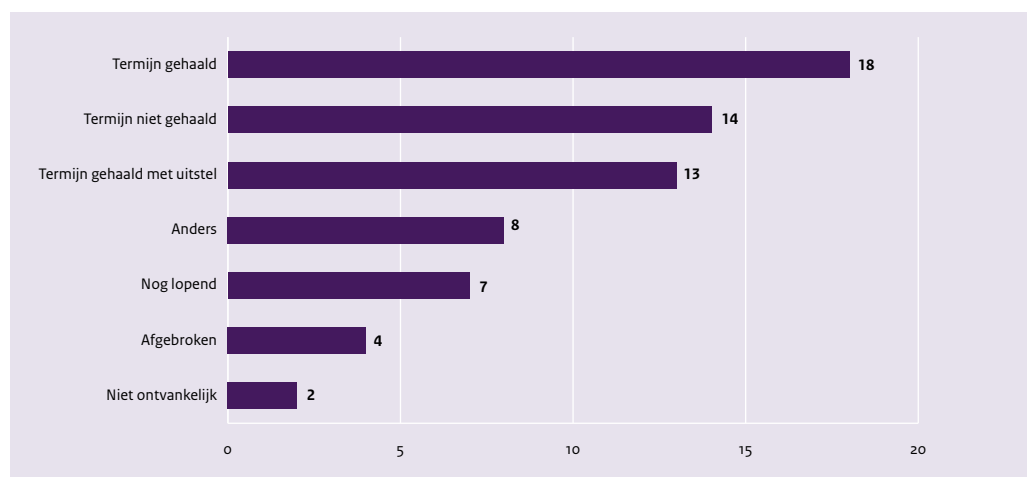
Figuur 18 geeft het aantal gemonitorde klachten per zorgsector weer. Hierin is te zien dat de klachtafhandeling binnen de sector medisch specialistische somatische zorg het meest wordt gevolgd. Dergelijke klachten hebben bijvoorbeeld betrekking op bejegening door een arts of onenigheid over het verloop van een behandeling. Gemonitorde klachten binnen de intramurale ouderenzorg gaan veelal over de personele bezetting en de invulling van de ADL-zorg. Dit is eveneens het geval bij de gehandicaptenzorg. Binnen de geestelijke gezondheidszorg is in het kader van de klachtafhandeling van zorgaanbieders geen specifiek onderwerp dat opvalt, de inhoud van deze klachten is zeer divers.



Figuur 18: Monitoring tijdige klachtafhandeling door zorgverleners per zorgsector

Wanneer een klacht wordt afgehandeld door de klachtencommissie, volgt het Landelijk Meldpunt Zorg of de klachtencommissie zich hierbij houdt aan de in de klachtenregeling gestelde termijnen. Deze termijnen kunnen daardoor per zorgverlener verschillen. In figuur 19 is weergegeven in hoeverre de klachten conform de geldende termijnen werd afgehandeld. Voor zeven klachten valt hierover niets te zeggen omdat de klachtbehandeling nog niet afgerond was op 31 december 2015. Wat de overige 85 klachten betreft is het beeld als volgt. In ruim een derde van de gevallen is de klachtbehandeling tijdig afgerond. Bij achttien personen is de behandeling van de klacht binnen de in de klachtenregeling vastgelegde termijn afgehandeld. Bij de behandeling van dertien klachten werden de in de klachtenregeling vastgelegde termijnen weliswaar overschreden, maar werd de burger hierover tijdig geïnformeerd door de klachtencommissie. Veertien klachten, oftewel 16 procent, zijn niet binnen de hiervoor geldende termijnen behandeld.

Daarnaast werden twee klachten niet-ontvankelijk verklaard en werd de klachtbehandeling in vier gevallen op verzoek van de burger vroegtijdig beëindigd. Tot slot kon het Landelijk Meldpunt Zorg de monitoring van acht klachten niet voortzetten om andere redenen, bijvoorbeeld doordat de burger niet langer reageerde richting het meldpunt of doordat de klacht op andere wijze is opgelost.



Figuur 19: Afhandeling klachten door klachtencommissie

4. Informatiefunctie

4.1 Signalen ten behoeve van het risicotoezicht door de IGZ

Belangrijk onderdeel van de samenwerking tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en de inspectie is intensieve informatie-uitwisseling. Het Landelijk Meldpunt Zorg informeert de inspectie over iedere binnengekomen klacht. In paragraaf 2.6 is reeds een beschrijving gegeven van de klachten die ter beoordeling aan de inspectie zijn voorgelegd. Daarnaast worden alle andere klachten opgenomen in een dagelijks overzicht. De gegevens van de burger worden in dit overzicht niet opgenomen, maar die van de zorgverlener wel. Ook bevat het overzicht een korte omschrijving van de aard van de klacht. De inspectie gebruikt deze informatie als signalen ten behoeve van haar risicotoezicht. Het is hierbij belangrijk om op te merken dat van deze signalen niet is vastgesteld of het gegronde klachten betreffen. De inspectie houdt hier uiteraard ook rekening mee bij het wegen en registreren van deze informatie.

4.2 De website van het Landelijk Meldpunt Zorg

Het doel van de website van het Landelijk Meldpunt Zorg is iedereen die meer wil weten over klachtafhandeling, het klachtenlandschap in Nederland en de hulp die het Landelijk Meldpunt Zorg hierbij kan bieden, te informeren en verder te helpen. De interactieve klachtenwijzer op de website vraagt de stappen uit die al zijn gezet en biedt uiteindelijk een passend advies, afhankelijk van de aard van de klacht en datgene wat men wenst te bereiken. Bezoekers kunnen tevens gebruikmaken van een voorbeeldbrief voor het indienen van een klacht en kunnen veelgestelde vragen vinden over onder meer wet- en regelgeving en de samenwerking met de inspectie.

De evaluatie van de website in de zomer van 2015 toonde aan dat burgers tevreden zijn over de vindbaarheid van de website en duidelijkheid van de teksten. Er is tevens onderzoek gedaan naar de route die bezoekers afleggen alvorens op de website van het Landelijk Meldpunt Zorg te belanden. De uitkomsten: Ongeveer de helft (51.6 procent) komt binnen via de website van de inspectie of Rijksoverheid; 23.9 procent gaat rechtstreeks naar de website van het Landelijk Meldpunt Zorg en 24.5 procent komt via zoekmachines binnen. Populaire zoektermen zijn Landelijk Meldpunt Zorg, Meldpunt Zorg, LMZ, Klachtenfunctionaris, Inspectie Gezondheidszorg, Wkkgz, Klachtenfunctionaris zorg en Klachtencommissie zorg.

In 2015 is de website 31.737 maal bezocht.

5. Samenwerking

5.1 Samenwerking met de IGZ

In de voorgaande paragrafen is reeds beschreven dat het Landelijk Meldpunt Zorg en de inspectie nauw samenwerken. Hiertoe vindt veelvuldig overleg en afstemming plaats en wordt voortdurend relevante informatie uitgewisseld. In het Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2014 is beschreven dat beide organisaties daarom onder hetzelfde dak gevestigd zijn en gebruikmaken van dezelfde informatiesystemen. Op deze manier wordt geborgd dat de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg toegang hebben tot belangrijke informatie over zorgverleners, bijvoorbeeld over verscherpt toezicht, bevelen en aanwijzingen. Ook heeft het Landelijk Meldpunt Zorg inzage in de voortgang van de beoordeling van burgerklachten en onderzoeken die naar aanleiding van klachten van burgers zijn ingesteld. Deze informatie is noodzakelijk voor het uitvoeren van de monitortoek. In paragraaf 2.6, 3.1 en 3.6 is beschreven dat de inspectie vanuit het Landelijk Meldpunt Zorg informatie ontvangt die zij gebruikt voor het risicotoezicht en incidenttoezicht.

Om deze samenwerking mogelijk te maken, zijn tussen beide organisaties afspraken vastgelegd. Deze hebben onder meer betrekking op de wijze waarop beide organisaties de informatiesystemen gebruiken en op de aard van de informatie die wordt gedeeld. Deze afspraken worden periodiek geëvalueerd en zo nodig aangepast.

5.2 Samenwerking met veldpartijen

Een van de taken van het Landelijk Meldpunt Zorg is het informeren en adviseren van burgers met klachten en vragen over de (kwaliteit van) zorg. In sommige gevallen wordt een burger daarbij doorverwezen naar een andere organisatie binnen het zorgveld. Om te verzekeren dat burgers niet onnodig of onjuist doorverwezen worden, heeft het Landelijk Meldpunt Zorg afspraken gemaakt met ongeveer twintig organisaties die vergelijkbare of complementaire taken uitvoeren. Zo zijn er afspraken gemaakt met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen, de Nationale ombudsman en de Stichting PVP - vertrouwenspersonen in de zorg. Onderdeel van deze afspraken is ook de uitwisseling van informatie over relevante ontwikkelingen. Om dit laatste te bevorderen is het Landelijk Meldpunt Zorg daarnaast ook geregeld betrokken bij overleggen tussen verschillende veldpartijen. Deze samenwerkingsafspraken worden evenals die met de inspectie periodiek geëvalueerd en indien gewenst aangepast.

6. Klachten over het Landelijk Meldpunt Zorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg beschikt over een klachtenprocedure indien burgers klachten hebben over de dienstverlening van het meldpunt zelf. Burgers kunnen in eerste instantie hun klacht over het Landelijk Meldpunt Zorg indienen via een klachtenformulier op de website. Na ontvangst neemt de klachtenfunctionaris contact op met de burger om de klacht te bespreken en indien mogelijk tot een oplossing te komen.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid opgelost worden door de klachtenfunctionaris, dan beschikt het Landelijk Meldpunt Zorg tevens over een interne klachtenprocedure. Deze is opgesteld conform de eisen die hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht aan dergelijke procedures stelt.

De klachtenfunctionaris van het Landelijk Meldpunt Zorg heeft in 2015 drie klachten van burgers ontvangen, die alle ook in hetzelfde jaar zijn afgerond.

Van de ontvangen klachten hadden twee betrekking op bejegening in het telefonisch contact met een medewerker van het Landelijk Meldpunt Zorg. In één geval is met het geven van excuses over de ervaren communicatie succesvol bemiddeld. In het andere geval is de afspraak gemaakt dat de klacht over de kwaliteit van zorg alsnog is voorgelegd aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit werd namelijk gewenst door de klager. Daarmee werd deze klacht ook afgerond.

De derde klacht betrof de taken van het Landelijk Meldpunt Zorg. Door het geven van een nadere toelichting over wat het Landelijk Meldpunt Zorg wel en niet doet en de achterliggende redenen hiervoor, kon de klacht succesvol worden bemiddeld.

Leerpunten voor het Landelijk Meldpunt Zorg zijn het voortdurend uitleggen wat de taken van het Landelijk Meldpunt Zorg zijn ('verwachtingsmanagement') en blijvende alertheid op de kwaliteit van de telefonische contacten.

