



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg, handelend onder verantwoordelijkheid van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS):

enerzijds aan hem heeft gemeld dat geen individuele klachten mogen worden behandeld en anderzijds in de brief van 11 januari 2006 alleen op individuele aspecten is ingegaan;

tijdens het ingestelde onderzoek niet is ingegaan op alle klachten die verzoeker had;

onvoldoende onderzoek heeft verricht naar de verschillende klachten, waaronder met name de vraag of het incontinentiebeleid voldoende was en voldoende werd uitgevoerd, of de temperatuur op de verschillende kamers voldoende instelbaar was, of de betrokkene voldoende in de gelegenheid werd gesteld om zich van een second opinion te voorzien en of de mentor voldoende als zaakwaarnemer werd gehoord;

zich tijdens het onderzoek en in de brief van 11 januari 2006 niet heeft beperkt tot gedragingen van het verpleeghuis, maar ook een standpunt heeft ingenomen over gedragingen van de familie en daarover ook advies aan het tehuis heeft gegeven;

de brief aan verzoeker ook aan het verpleeghuis heeft verstrekt.

Beoordeling Bevindingen

1. De moeder van verzoeker verblijft in een verpleeghuis. Verzoeker is haar wettelijke mentor. Over de wijze van verzorging en medische behandeling van de moeder in het verpleeghuis had verzoeker regelmatig klachten. Hij vond dat het verpleeghuis onvoldoende op de klachten reageerde. Verzoeker klaagde hierover bij de klachtencommissie. Omdat dezelfde onvolkomenheden meerdere malen voorkwamen, hij onvoldoende gehoor vond bij het verpleeghuis en hij er van uitging dat de klachten zich bij meerdere bewoners voordeden, achtte verzoeker zijn klachten van structurele aard. Hij klaagde daarom ook herhaaldelijk bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
2. De behandelend inspecteur liet verzoeker weten dat hij normaliter door zou verwijzen naar de klachtencommissie van de instelling maar dat in het geval van verzoeker niet meer hoefde te doen. Hij zou echter vanwege de herhaaldelijke meldingen van verzoeker trachten het geplande inspectieverzoek naar voren te halen en de verstrekte informatie als achtergrondinformatie bij dat bezoek gebruiken. Daarnaast was hij van plan een onaangekondigd bezoek aan de instelling te brengen om een paar punten die verzoeker noemde te verifiëren. Hij gaf verder nog aan dat zijn activiteiten niet in de plaats van de klachtbehandeling door de klachtencommissie zouden komen.
3. De inspecteur stuurde verzoeker vervolgens op 11 januari 2006 een brief. Hij schreef dat hij op 6 januari 2006 een onaangekondigd bezoek aan het verpleeghuis had gebracht.

Tijdens dit bezoek had hij aandacht besteed aan de zorgverlening jegens verzoekers moeder. In de brief ging hij in op een aantal klachten van verzoeker. Hij concludeerde dat de zorgverlening jegens de moeder alleszins acceptabel was.

Vervolgens ging de inspecteur in de brief in op de houding van verzoeker en zijn zuster ten opzichte van het verpleeghuis. Hij vond dat de hoeveelheid eisen en klachten van verzoeker en zijn zuster niet in verhouding stonden tot de hoeveelheid zorg die zijn moeder nodig had en dat het verpleeghuis hierin daarom nog slechts marginale energie hoefde te steken. Ook berichtte hij dat de houding van verzoekers zuster tot problemen leidde en dat hij verpleeghuizen in dergelijke gevallen adviseerde omgangsregels af te spreken. Een kopie van de brief stuurde de inspecteur naar het verpleeghuis.

4. Op 1 februari 2006 hadden de zuster van verzoeker en de persoonlijk begeleider van de moeder een meningsverschil over de zorg. Naar aanleiding daarvan schreef het verpleeghuis verzoeker op 22 februari 2006 een brief. In die brief stond dat de brief van de inspecteur van 11 januari 2006 ertoe had geleid dat het verpleeghuis haar houding jegens verzoekers zuster had herbepaald. Aan de zus werd een bezoeksregeling opgelegd waarbij zij slechts tussen 17.00 en 18.00 uur haar moeder mocht bezoeken. Deze regeling is naderhand onderwerp van een kort geding geweest, waarbij de instelling de brief van de inspecteur in het geding bracht. De bezoeksregeling werd door de rechter vastgesteld op de periode van 15.30 tot 19.30 uur.

5. De brief van de inspecteur was daarnaast ook voor de Landelijke Beroepscommissie Klachten één van de redenen om te oordelen dat de klachten van verzoeker ongegrond waren. Verder werd de brief van de inspecteur door het verpleeghuis aangevoerd in diverse procedures.

6. Verzoeker diende over de handelwijze van de inspecteur een klacht in bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Hij gaf daarbij aan dat in de brief van de inspecteur leugens, onjuistheden en medische blunders stonden en dat de inspecteur zich onvoldoende en eenzijdig had laten informeren. Ook vond verzoeker dat de inspecteur selectief was geweest bij zijn keuze van de punten die hij aan de orde heeft gesteld. Ook klaagde verzoeker erover dat in de brief een visie wordt gegeven op de opstelling van hem en zijn zuster, daaraan adviezen richting de instelling worden gekoppeld en een afschrift van de brief van 11 januari 2006 aan de instelling werd gestuurd. Zijn klachten werden ongegrond geacht. De IGZ berichtte onder andere:

"Uit de 'Leidraad onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen' volgt dat een melding wordt onderzocht, indien zij naar het oordeel van de inspectie wijst op een situatie die voor de algemene veiligheid of gezondheid een ernstige bedreiging kan betekenen, of aanleiding geeft te veronderstellen dat de artikelen 2, 3, 4 of 5 van de Kwaliteitswet zorginstellingen danwel artikel 40, eerste tot en met derde lid van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg in onvoldoende mate of op

onjuiste wijze worden nageleefd, of vanwege het belang van een goede gezondheidszorg, anderszins noodzaakt tot onderzoek.

Ik heb, na bestudering van de stukken, geconstateerd dat de inspecteur een inhoudelijk goed en volledig onderzoek heeft verricht naar de situatie in het verpleeghuis (naam verpleeghuis; N.o.). Hij heeft daarbij, zoals eerder aangegeven, uw brief van 2 oktober 2005 als achtergrondinformatie gebruikt. Hij heeft specifiek aandacht besteed aan de verzorging van uw moeder, en heeft u bij brief van 11 januari 2006 uitgebreid geïnformeerd over zijn bevindingen. Ik wil echter benadrukken dat in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector een voorziening voor individuele klachten over de zorgverlening is getroffen, namelijk de klachtencommissie van de zorginstelling. De klachtencommissie is bevoegd en verantwoordelijk om over individuele klachten een oordeel te geven. De inspectie kan daar niet in treden. Ik voel er dan ook weinig voor een discussie met u te voeren over wie wat waar precies heeft gezegd of geschreven. Een dergelijke discussie is voor de eindconclusie van de inspecteur ook niet relevant. Waar het om gaat is dat de inspecteur heeft geconcludeerd, en heeft kunnen concluderen, dat de zorgverlening in (naam verpleeghuis; N.o.) op het moment van onderzoek alleszins acceptabel was. Dat hij tot die conclusie komt mede op basis van gesprekken met medewerkers van (naam verpleeghuis; N.o.) hoeft in het geheel geen verbazing te wekken: het is vaste praktijk dat er bij inspectiebezoeken wordt gesproken met medewerkers van de zorginstelling, net zoals er gebruik wordt gemaakt van andere informatie, waaronder - in dit geval - die van u. Ik betreur het dat u zich niet kunt vinden in het onderzoek en het oordeel van de inspecteur, maar dit vormt geen aanleiding om aan te nemen dat het onderzoek van de inspecteur onzorgvuldig is geweest.

Op grond van het bovenstaande beoordeel ik uw klacht als kennelijk ongegrond."

7. Verzoeker was het hier niet mee eens en klaagde bij de Nationale ombudsman. Zijn klachten richtten zich op de manier waarop de inspecteur onderzoek had verricht, de tegenstrijdigheid tussen aan de ene kant de mededeling dat hij geen onderzoek zal doen en aan de andere kant het oordeel dat hij vervolgens geeft over de zorgverlening aan de moeder van verzoeker en op de gevolgen van de brief van 11 januari 2006 voor de positie van verzoeker en zijn zuster ten opzichte van het verpleeghuis.

8. Tijdens het onderzoek gaf de minister van VWS aan dat verzoeker in zijn meldingen had gesteld dat het naar zijn oordeel structurele tekortkomingen in de zorgverlening betrof. De inspecteur wilde beoordelen of de ervaringen van verzoeker overeenkwamen met de feitelijke situatie en of er sprake was van structurele tekortkomingen. Om die reden legde hij een bezoek aan de instelling af. Bij dat bezoek werd ruim aandacht besteed aan de zorgverlening jegens de moeder van verzoeker en geconcludeerd dat die alleszins acceptabel was. Daarbij is niet op alle klachten van verzoeker ingegaan. Het is voor de inspecteur ondoenlijk om op ieder punt uitvoerig in te gaan. De inspecteur heeft zich beperkt tot datgene wat volgens hem de kernpunten waren. Daarbij heeft de inspecteur

zich gericht op die punten die voor een verantwoorde zorgverlening direct van belang waren. Voor klachten over de zorg die aan zijn moeder wordt verleend kan verzoeker zich richten tot de klachtencommissie.

De inspecteur heeft een standpunt over gedragingen van de familie ingenomen omdat hij in het belang van de kwaliteit van de verleende zorg wilde proberen de zaak niet verder te laten escaleren. De minister achtte het in overeenstemming met de Leidraad meldingen om de instelling op de hoogte te stellen van de bevindingen.

9. De minister gaf later desgevraagd nog aan dat de inspecteur heeft geconstateerd dat de incontinentiezorg bij de instelling voldoende was en dat de algemene problemen met de temperatuurregeling kinderziekten betroffen, die door de directie zijn onderkend en opgelost. Over de positie van verzoeker als mentor en de mogelijkheid van een second opinion schreef de minister dat de inspectie toeziet op een goede zorgverlening door het verpleeghuis en geen onderzoek heeft gedaan naar de specifieke positie van verzoeker als mentor.

Van het bezoek van 6 januari 2006 van de inspecteur aan het verpleeghuis heeft de inspectie geen schriftelijke verslaglegging buiten de brief van 11 januari 2006 aan verzoeker.

10. Verzoeker liet weten dat de wijze van onderzoek door de inspecteur en de inhoud van de brief van 11 januari 2006 hem schade heeft berokkend. Hij meldde dat hij telkenmale geconfronteerd werd met de brief van de inspectie in procedures en maatregelen van het verpleeghuis. Ook als hij klachten indiende werden die, onder verwijzing naar de brief van de inspectie, niet in behandeling genomen of niet serieus genomen.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de klacht dat alleen op de individuele aspecten is ingegaan

11. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan indien een oordeel wordt gegeven duidelijk aangeeft waarop dit oordeel gericht is.

12. De inspecteur stelde in een brief aan verzoeker dat de inspectie alleen structurele problemen onderzoekt. Wel zou hij proberen het geplande inspectiebezoek naar voren te halen, de verstrekte informatie als achtergrond gebruiken en een onaangekondigd bezoek aan het verpleeghuis brengen.

13. In de brief van 11 februari 2006 staat dat de inspecteur tijdens zijn bezoek aan het verpleeghuis is ingegaan op de zorgverlening van het verpleeghuis aan verzoekers

moeder. Daarbij is specifiek aandacht besteed aan enkele klachten van verzoeker over de zorg die aan zijn moeder werd verleend. De minister heeft later aangegeven dat dit gebeurde vanuit de bedoeling om te bekijken of ten aanzien van die klachten sprake was van een structureel gebrek. Dat bleek echter niet uit de brief.

14. Die brief wekte daarmee in ieder geval de indruk een reactie op en beoordeling van de klachten van verzoeker te zijn en is door het verpleeghuis en de klachteninstanties ook als zodanig opgevat.

15. Door in de brief onvoldoende duidelijk te maken dat deze geen oordeel bevatte over de individuele klachten van verzoeker en daarentegen de indruk te wekken dat er sprake was van een beoordeling van de klachten van verzoeker, heeft de inspectie gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klacht dat niet op al verzoekers klachten over de zorgverlening is ingegaan

16. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het motiveringsvereiste.

17. De inspectie heeft zich op het standpunt gesteld dat het bezoek aan het verpleeghuis op 6 januari 2006 bedoeld was om te beoordelen of de klachten van verzoeker structurele tekortkomingen in de zorgverlening bij het verpleeghuis betroffen. Op zich is het begrijpelijk dat de inspectie alleen op die klachten is ingegaan waarin mogelijk een structureel probleem zou liggen.

18. In de brief van 11 januari 2006 werd echter niet duidelijk gemaakt waarom bepaalde klachten wel werden besproken en andere niet.

Hiermee is gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het onderzoek naar de klachten die in de brief worden besproken

19. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het motiveringsvereiste.

20. Het gestelde bij de beoordeling onder I. geldt ook voor dit klachtonderdeel.

Vooropgesteld moet worden dat de inspectie niet duidelijk heeft aangegeven of de meldingen van verzoeker al dan niet tot een onderzoek op grond van de Leidraad meldingen zouden leiden. De brief van de inspecteur van 20 oktober 2005 is niet eenduidig; enerzijds wordt aangegeven dat verzoeker zich tot de klachtencommissie moet richten, maar anderzijds wordt hem bericht dat naar aanleiding van zijn melding een

bezoek aan de instelling zal worden gebracht.

21. Tijdens dat bezoek aan de instelling is blijktbaar een aantal van verzoekers klachten naar voren gekomen. De inspecteur heeft op grond van hetgeen hij toen vernam en de informatie die hij daarvoor van verzoeker ontving geconcludeerd dat de zorgverlening op deze punten voldoende was. In de brief van 11 januari 2006 geeft hij met zoveel woorden een oordeel over de klachten van verzoeker.

22. Van het bezoek aan de instelling blijkt geen verslag te zijn opgemaakt. In het algemeen mag van een overheidsinstelling worden verwacht dat van een bezoek een verslag wordt opgemaakt indien op grond van dat bezoek conclusies worden getrokken. Dit geldt zeker in dit geval, waarin deze conclusies in een brief naar buiten zijn gebracht. Nu dit verslag ontbreekt is niet vast te stellen of het onderzoek naar de klachten voldoende is geweest. Daarmee is het oordeel over de klachten onvoldoende onderbouwd.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het innemen van een standpunt over gedragingen van verzoeker en zijn zus en het geven van advies aan het verpleeghuis

23. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan naar aanleiding van een verzoek om een onderzoek naar een instelling geen oordeel dient te geven over gedragingen van een burger die over deze instelling klaagt.

24. De inspectie had klachten van verzoeker over het verpleeghuis ontvangen. Naar aanleiding van die klachten besloot de inspecteur het verpleeghuis te bezoeken om na te gaan of sprake was van structurele tekortkomingen in de zorgverlening.

De inspecteur kwam tot de conclusie dat daarvan geen sprake was en berichtte verzoeker hierover.

25. Blijkbaar heeft de inspecteur van één of meer medewerkers van het verpleeghuis gehoord dat verzoeker en zijn zuster lastig zouden zijn. Hij heeft zich op grond van die informatie en zijn eigen ervaringen met verzoeker in de brief van 11 januari 2006 uitgebreid uitgelaten over de gedragingen van verzoeker en daarin een standpunt ingenomen. Ook heeft hij aangegeven dat hij instellingen in dergelijke situaties adviseert om eventueel omgangsregels af te spreken.

26. In de slotbeschouwing bij rapport 2007/214 heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat het op zich begrijpelijk is dat bij de beoordeling van gedragingen gekeken wordt naar de context van de zaak, maar dat daarbij niet de nadruk mag komen te liggen op ongewenst gedrag van de verzoeker.

In de onderhavige zaak betekent dit dat een klacht er niet toe mag leiden dat de inspectie een standpunt inneemt over gedragingen van verzoeker en zijn familieleden.

Door dit wel te doen heeft de inspectie in strijd met het verbod op vooringenomenheid gehandeld.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het toesturen van een kopie van de brief aan het verpleeghuis

27. Het verbod van misbruik van bevoegdheid houdt in dat bestuursorganen een bevoegdheid niet gebruiken voor een ander doel dan waartoe die bevoegdheid is gegeven. Dit betekent onder meer dat een inspectie die tot taak heeft het doen van onderzoek naar structurele tekortkomingen in de zorgverlening, aan derden geen oordelen geeft over zaken die buiten het terrein van zulk onderzoek vallen.

28. De inspectie heeft naar aanleiding van de klachten een bezoek aan het verpleeghuis gebracht en aldaar gesproken over de zorgverlening op een aantal punten en specifiek over de zorgverlening aan de moeder van verzoeker.

29. De Nationale ombudsman vindt het op zich juist dat de inspectie de instelling op de hoogte wilde stellen van de conclusies die na het bezoek waren getrokken. De manier waarop dat gebeurt, moet daarbij wel zorgvuldig worden gekozen.

30. Bij de beoordeling van de andere klachtonderdelen heeft de Nationale ombudsman geconcludeerd dat de brief van de inspectie aan verzoeker van 11 januari 2006 niet duidelijk aangeeft waarop het onderzoek nou precies betrekking had. Bovendien heeft de inspecteur in de brief ten onrechte ook gedragingen van verzoeker en zijn familie beoordeeld.

31. Door de brief met deze inhoud aan het verpleeghuis te sturen, werd verzoeker ernstig benadeeld. Hij werd gehinderd in zijn procedurele kansen bij de behandeling van klachten, omdat de inhoud van de brief van de inspectie de suggestie wekte dat de klachten door de inspectie waren onderzocht en ongegrond waren bevonden. Ook in relatie tot het verpleeghuis werd verzoeker benadeeld. Door het vastleggen van de visie van de inspectie op gedragingen van verzoeker en zijn zuster in een brief werd de instelling aangezet tot wijziging van haar opstelling richting verzoeker. Omdat de inspectie een gezaghebbende instelling is, bracht de instelling de brief bovendien in in tegen verzoeker en/of zijn zus gevoerde gerechtelijke procedures.

32. De Nationale ombudsman acht het niet juist dat een kopie van de brief met deze inhoud aan de instelling werd verstrekt. De inspectie heeft hiermee gehandeld in strijd met het verbod van misbruik van bevoegdheid.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Inspectie voor de Gezondheidszorg te Den Haag, is

gegrond ten aanzien van:

de klacht dat alleen op de individuele aspecten is ingegaan, wegens strijd met het motiveringsvereiste;

- de klacht dat niet op al verzoekers klachten over de zorgverlening is ingegaan, wegens strijd met het motiveringsvereiste;

- het onderzoek naar de klachten die in de brief worden besproken; wegens strijd met het motiveringsvereiste;

- het innemen van een standpunt over gedragingen van verzoeker en zijn zus en het geven van advies aan het verpleeghuis; wegens strijd met het verbod van vooringenomenheid;

- het toesturen van een kopie van de brief aan het verpleeghuis; wegens strijd met het verbod van misbruik van bevoegdheid.

Slotbeschouwing

In deze zaak gaat het om een zoon die zich ernstig zorgen maakt over de verzorging van zijn moeder in een verpleegtehuis. Mensen die in een institutie als een verpleeghuis verblijven zijn kwetsbaar en afhankelijk van goede zorgverlening. Het is begrijpelijk dat bijvoorbeeld kinderen en andere familieleden zich betrokken voelen bij het lot van hun ouders of andere familie. Als zij serieus bezorgd zijn over de kwaliteit van de zorgverlening dan staan er twee wegen open. Zij kunnen een klacht indienen bij de zorginstelling zelf, maar zij kunnen hun zorgen ook uiten door een melding bij de IGZ. De klachtprocedure is gericht op het individuele geval. Een melding bij de IGZ is niet primair gericht op het individuele geval, maar op het grotere belang van een goede gezondheidszorg en de wijze waarop een bepaalde instelling functioneert. Waar de grens tussen een klacht en een melding precies getrokken moet worden, is niet zo duidelijk. Deze grens is voor de betrokkenen echter wel van groot belang. Daarom heeft de IGZ de verantwoordelijkheid om zowel in het algemeen als in iedere afzonderlijke situatie duidelijk te communiceren over wat wel en niet haar rol is. Anders kunnen er verkeerde verwachtingen gewekt worden en misverstanden ontstaan. Omdat verzoeker na meerdere klachten nog steeds ontevreden was over de situatie rond zijn moeder, heeft hij zich uiteindelijk ook tot de IGZ gewend. De IGZ heeft onvoldoende invulling gegeven aan de verantwoordelijkheid om

voldoende duidelijkheid te scheppen en een zuivere rol te spelen. De IGZ is buiten haar bevoegdheden getreden door een oordeel te geven over de opstelling van verzoeker en zijn zuster en door aan de zorginstelling adviezen te geven over hoe hiermee om te gaan. Door de onduidelijkheid in de rol die de IGZ

vervulde is verzoeker benadeeld. Deze opstelling van de IGZ frustreerde verzoekers mogelijkheden voor klachtbehandeling die hij zou moeten hebben kunnen benutten.

Onderzoek

Op 25 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een herzieningsverzoek van de heer G. te W., naar aanleiding van de eerdere beslissing van de Nationale ombudsman om een klacht van 19 december 2006 over een gedraging van de Inspectie voor de Gezondheidszorg te Den Haag niet in onderzoek te nemen.

Vervolgens werd alsnog naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de Inspectie voor de Gezondheidszorg en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag te wijzigen en/of aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Brief van de IGZ aan verzoeker van 20 oktober 2005.

Brief van de IGZ aan verzoeker van 11 januari 2006.

Brief van het verpleeghuis aan verzoeker van 22 februari 2006.

Brieven van verzoeker aan de IGZ van april 2006 en 16 augustus 2006.

Brief van de IGZ aan verzoeker van 5 maart 2007.

Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 19 december 2006, 16 maart 2007 en 25 november 2007.

Brief van de minister van VWS aan de Nationale ombudsman van 24 juni 2008.

Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 8 augustus 2008.

Brief van de minister van VWS aan de Nationale ombudsman van 21 november 2008.

Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 10 december 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Leidraad Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen, Staatscourant 1996, 236 (geldig tot 1 juni 2007)

"1. Definities

1. IGZ: Inspectie voor de Gezondheidszorg;

2. melding: een schriftelijk bericht over:

a) het functioneren van de patiëntenzorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder van zorg op wie de IGZ toezicht uitoefent;

b) het professioneel functioneren van beroepsbeoefenaren op het terrein van de gezondheidszorg op wie de IGZ toezicht uitoefent;

c) een product of apparaat dat toepassing vindt in de gezondheidszorg of de zelfzorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf;

3. melder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich tot de IGZ wendt met een melding.

2. Ontvangstbevestiging

De IGZ bevestigt de ontvangst van de melding zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk aan de melder.

3. Beoordeling

De IGZ stelt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 14 dagen na binnenkomst van de melding vast of er aanleiding bestaat de melding nader te onderzoeken dan wel of de melding anderszins tot optreden van de IGZ moet leiden.

4. Een melding wordt onderzocht, indien zij naar het oordeel van de IGZ:

- wijst op een situatie die voor de algemene veiligheid of gezondheid een ernstige bedreiging kan betekenen, of
- aanleiding geeft te veronderstellen dat de artikelen 2, 3, 4 of 5 van de Kwaliteitswet zorginstellingen danwel artikel 40, eerste tot en met derde lid van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg in onvoldoende mate of op onjuiste wijze worden nageleefd, of
- vanwege het belang van een goede gezondheidszorg, anderszins noodzaakt tot onderzoek.

5. Een melding wordt in elk geval niet onderzocht, indien:

- zij betrekking heeft op een éénmalige gebeurtenis die niet van structurele betekenis is voor de kwaliteit van zorg;
- zij reeds voorwerp van onderzoek is geweest;
- de melding betrekking heeft op een gebeurtenis die zich langer dan twee jaar geleden heeft voorgedaan, tenzij de inhoud van de melding - naar het oordeel van de inspecteur - onderzoek noodzakelijk maakt.

6. Onderzoek of verwijzing

Besluit de IGZ de melding niet te onderzoeken dan deelt zij dit gemotiveerd, schriftelijk aan de melder mede. Zij kan de melder verwijzen naar een informatie- en klachtenbureau voor de gezondheidszorg, een klachtencommissie ingesteld op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen, het Medisch Tuchtcollege of het Openbaar Ministerie.

7. Informatie

Indien de IGZ naar aanleiding van een melding heeft besloten een onderzoek in te stellen, stelt zij de melder, en de aanbieder van zorg op wie, of het bedrijf waarop de melding betrekking heeft, schriftelijk daarvan in kennis en geeft zij informatie over de te volgen procedure.

8. Oriëntatiefase

De IGZ vergaart de nodige kennis omtrent de relevante feiten. Zonodig oriënteert de IGZ zich telefonisch of schriftelijk nader bij de melder, de betrokken aanbieder van zorg of het bedrijf. De IGZ kan besluiten betrokkenen in persoon te horen.

9. Tussentijdse beëindiging van het onderzoek

De IGZ kan indien in de oriëntatiefase blijkt dat zich geen omstandigheid voordoet als bedoeld in 4, het onderzoek beëindigen. Zij deelt dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd mede aan de melder, de aanbieder van zorg of het bedrijf.

10. Ontwerp-verslag van bevindingen

Na beëindiging van het onderzoek legt de IGZ haar bevindingen schriftelijk vast in een ontwerp-verslag. Dit ontwerp-verslag wordt zo spoedig mogelijk na beëindiging van het onderzoek, ter kennis van de aanbieder van zorg of het bedrijf gebracht; betrokkene krijgt gelegenheid binnen 6 weken schriftelijk te reageren op de inhoud van het ontwerp-verslag.

11. Vaststelling verslag van bevindingen

Bij de vaststelling van het verslag van bevindingen betreft de IGZ de schriftelijke reacties bedoeld in 10. Dit verslag wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de schriftelijke reacties vastgesteld, doch in ieder geval binnen 4 weken na het verstrijken van de in 10 bedoelde termijn.

12. Kennisgeving verslag van bevindingen, oordeel en eventuele aanbevelingen

Het vastgestelde verslag van bevindingen wordt zo spoedig mogelijk tezamen met het oordeel van de IGZ en eventuele aanbevelingen ter kennis van de aanbieder van zorg of het bedrijf gebracht.

13. Afloopbericht

Tegelijk met de kennisgeving, bedoeld in 12, zendt de IGZ aan de melder een afloopbericht. In dit bericht wordt de melder gemotiveerd geïnformeerd over het oordeel en de aanbevelingen van de IGZ.

(...)"