

# Wat verwachten en wensen burgers van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd?

Maaïke Zuurmond en Dolf de Boer

In een interactieve bijeenkomst gaven achttien burgers, middels drie opdrachten, aan wat hun verwachtingen en wensen zijn van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Tijdens deze bijeenkomst bleek dat veel deelnemers wel van de IGJ gehoord hebben, maar verder vrij onbekend zijn met de organisatie en haar werkzaamheden. De inspectie kan duidelijker maken waarvoor de individuele burger bij haar terecht kan – en waarvoor ook niet.

## Achtergrond

De samenleving vraagt om een transparante overheid die afwegingen, keuzes en resultaten inzichtelijk maakt. Als Nederlandse overheidsinstantie, die het toezicht op de kwaliteit en veiligheid van zorg, medische producten en jeugdhulp verzorgt, geeft de IGJ hier gehoor aan door steeds meer openheid te geven over haar werkwijze en de resultaten van het toezicht openbaar te maken. Daarnaast wil de IGJ burgers meer betrekken bij het toezicht door hen beter te informeren en naar hun input te luisteren, instellingen te stimuleren hun patiënten/ cliënten meer te betrekken en patiënten, cliënten, familie en naasten te ondersteunen bij klachten of vragen over de zorg. Om te achterhalen wat burgers van de IGJ weten en verwachten heeft het Nivel in samenwerking met de IGJ een Burgerplatform<sup>1</sup> georganiseerd. De achttien deelnemers is expliciet gevraagd om zonder voorbereiding naar de bijeenkomst te komen. Dit verslag is een korte samenvatting van het Burgerplatform. Het aantal deelnemers is te klein om een uitspraak te kunnen doen of deze inzichten representatief zijn, maar geeft een indicatie hoe burgers over de inspectie en haar werkzaamheden denken.

Drie thema's stonden op de bijeenkomst centraal: verwachtingen van de IGJ, keuze-informatie en risico-informatie. Na de introductie van een thema gingen de deelnemers in drie groepen uiteen om bijbehorende opdrachten uit te voeren. Verdeling in groepen geeft inzicht in de consistentie van de bevindingen.

## Meer duidelijkheid over de rol van de IGJ voor de individuele burger

Deelnemers hebben over het algemeen van de IGJ gehoord, maar weinig deelnemers hebben een compleet beeld van wat de IGJ precies doet. Ze verwachten dat de IGJ een controlerende functie heeft. De IGJ kan instellingen onverwacht inspecteren, maar ook nadat er een klacht is binnengekomen. Volgens de deelnemers kijkt de IGJ met name of instellingen zich aan de regels houden en of er fouten gemaakt zijn in de zorg.

Tijdens de bijeenkomst bleek er nog veel onduidelijkheid over de IGJ en haar werkzaamheden. Eén van de groepen gaf aan dat de naam verwarring geeft: met name het apart benoemen van 'jeugd'. Deelnemers vragen zich af de IGJ zich bekommert om de gehele bevolking of bijvoorbeeld alleen om jongeren.

---

<sup>1</sup> Meer over het Burgerplatform is in dit verslag te lezen onder 'methode' in 'Informatie over het programma, interactieve opdrachten en kenmerken van de deelnemers' of op <https://www.nivel.nl/nl/burgerplatform/burgerplatform>

*“Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, ik weet niet precies wat ze omvatten met ‘jeugd’. Is dit zorg, onderwijs, of is het alleen gericht op de gezondheidszorg? Is het specifiek voor de jeugd, en hoe zit het dan met ouderen?” – Deelnemer Burgerplatform*

Daarnaast kwam in alle groepen naar voren dat het niet duidelijk is of een individu zelf naar de IGJ kan gaan met klachten over de zorg of een instelling, wanneer dit kan en wat er met de klachten gebeurt. Ook de bevoegdheden van de IGJ zijn niet geheel bekend. Deelnemers vragen zich bijvoorbeeld af of het controleren van instellingen het enige is wat de IGJ doet. Volgens hen zou handhaving een goede aanvulling zijn, waarbij de IGJ direct kan ingrijpen bij een instelling die meerdere keren de fout is ingegaan. Een andere passende rol volgens deelnemers in één groep is het controleren van beleid. Er komen steeds meer regels in de zorg en sommige van deze regels zijn onduidelijk en moeilijk te begrijpen voor burgers. IGJ zou deze regels kunnen verduidelijken, zodat iedereen (burgers en zorgaanbieders) weet waar de zorg aan moet voldoen. Het leek de deelnemers van deze groep een toevoeging als een onafhankelijke partij, zoals de IGJ, beleid toetst voordat het geïmplementeerd wordt. Op deze manier worden er geen regels geïmplementeerd die in de praktijk niet werken. Maar het geldt ook andersom. Zodra blijkt uit signalen en meldingen dat beleid in de praktijk niet werkt, zien de deelnemers het als een taak van de IGJ om dit terug te geven aan het ministerie.

## **Keuze-informatie is waardevol, maar de deelnemers denken hierbij niet direct aan de IGJ**

Bij het programma-onderdeel ‘keuze-informatie’ werd de deelnemers gevraagd hoe ze op zoek zouden gaan naar informatie over een verpleeghuis. Ook konden zij aangeven of zij hier een rol in zien voor de IGJ en zo ja hoe zij deze rol zien.

Deelnemers zien de IGJ als een bron van betrouwbare en onafhankelijke informatie over zorginstellingen. Zij denken echter niet aan de IGJ als bron wanneer zij op zoek gaan naar informatie over een zorginstelling. Ook wanneer deelnemers informatie via een zoekmachine op het internet zoeken, komt de IGJ niet als bron naar boven. Zij noemen met name ‘ZorgkaartNederland’ als een bron die dan vaak naar voren komt. Verder zoeken deelnemers informatie op via de instelling zelf, de zorgverzekeraar of via kennissen. Enkele deelnemers geven aan dat er soms weinig of geen sprake is van keuze. Dit is bijvoorbeeld het geval in een kleine gemeente met maar één zorgaanbieder. Ook zijn er soms lange wachtlijsten, waardoor er niet naar andere opties gekeken wordt wanneer er (eindelijk) een plek beschikbaar is.

De deelnemers kregen een interactieve landkaart<sup>2</sup> te zien, waarin zij IGJ-rapporten konden zoeken op locatie of organisatie. Ook kregen zij een voorbeeld van een IGJ-rapport. Zij geven verschillende verbeterpunten voor het gebruik van de kaart en het toezichtrapport voor burgers. De mening over de lengte van het IGJ-rapport loopt uiteen. Sommige deelnemers vinden een rapport van twintig pagina’s prettig. Het geeft ze het idee dat ze volledige informatie krijgen en geen belangrijke punten missen. Anderen vinden twintig pagina’s aan de lange kant en willen juist snel een overzicht krijgen hoe een instelling scoort op bepaalde aspecten. Deze verdeeldheid komt terug in alle groepen. De deelnemers opperen het idee om twee varianten te maken, een korte versie van een rapport en een volledig rapport.

Het rapport zelf vindt men goed leesbaar, hoewel meer kleur en plaatjes gewenst zijn. Enige discussiepunten om het rapport (nog) relevanter te maken voor burgers zijn: bewonerservaringen, vergelijking tussen regio’s en/ of instellingen maken, trend van de instelling en de toevoeging van objectieve gegevens, zoals grootte van de instelling, (verloop van het) aantal medewerkers, contactgegevens van de cliëntenraad en of het een aangekondigd of onaangekondigd bezoek was.

---

<sup>2</sup> De V&V kaart is te vinden op: <https://zorgaanbiedersopkaart.igj.nl/>

## Risico-informatie: geef kort en bondige informatie, zonder ruimte voor verwarring

Bij dit programma-onderdeel ging het om de verwachting van deelnemers van het geven van risico-informatie door de IGJ. Voorbeelden daarvan zijn het terugtrekken van een medicijn, informatie uit kwaliteitsindicatoren of informatie uit burgerklachten en -meldingen. Daarnaast wilde de IGJ graag weten wat voor soort informatie de deelnemers het meest aanspreekt en zij dus het best in haar communicatie met burgers kan gebruiken.

### Actuele ontwikkelingen: terugtrekken medicijn Valsartan

De deelnemers kregen zeven voorbeelden (teksten) van de IGJ over het terugtrekken van het medicijn Valsartan, om te oordelen welke stijl hen het meest aanspreekt. Er bleek geen duidelijke voorkeur. De deelnemers verschillen van mening over de hoeveelheid informatie die ze terug willen zien in de communicatie. De een wil de informatie kort en krachtig, waar de ander juist meer achtergrondinformatie wenst. Uit de plenaire bespreking komt een compromis: communiceer een korte boodschap met doorklikmogelijkheid naar een uitgebreidere versie. Van belang is dat de informatie objectief en neutraal is, feiten bevat en dat de boodschap zelf geen vragen oproept. Het moet duidelijk zijn wat de individuele lezer vervolgens wel of niet moet doen. Het gebruik van metaforen, relativeringen of verkleinwoorden vonden de deelnemers niet goed passen bij wat ze verwachten van de IGJ als gezaghebbend instituut.

### Risico-informatie uit kwaliteitsindicatoren per sector

Sinds kort is een publieksversie van Het Resultaat Telt (HRT) beschikbaar op de website van de IGJ<sup>3</sup>. Deze publicatie, waarin het functioneren van medisch specialistische zorg in kaart wordt gebracht, is van oudsher bedoeld voor ziekenhuizen, om leerpunten ter verbetering uit te halen. Dit kan waardevol zijn voor burgers volgens de deelnemers, maar dan moet men wel van het bestaan afweten. Bovendien zou het toegespitst moeten zijn op de behoefte van de individuele burger, zoals: 'Ik moet een nieuwe knie en ik woon in Purmerend. Waar kan ik mij het beste laten opereren?'. Het Resultaat Telt richt zich echter niet op dat soort vragen. Deelnemers stellen zich voor dat een betrouwbare bron als de IGJ inzichten geeft over waar ze de beste zorg kunnen krijgen. De IGJ zou dan alert moeten zijn op de inzichtelijkheid van deze informatie. Het geven van context aan de informatie vinden zij bijvoorbeeld essentieel om als burger goede vergelijkingen te kunnen maken tussen specialisten. De ene specialist voert misschien een net ingewikkeldere operatie uit waarbij er een hogere kans is op een complicatie dan een ander. Het rapport zou dan duidelijk moeten maken waar de verschillen liggen en de specialist met de meer ingewikkelde operatie niet in een negatief daglicht moeten stellen vanwege de hogere complicatiecijfers.

Dit voorbeeld wakkerde de discussie aan wat het eigenlijke doel is van HRT. De ziekenhuizen gebruiken het zelf voor kwaliteitsverbetering en onderlinge vergelijking, maar wat wil de IGJ met dit rapport bij burgers bereiken? Als de taak van de IGJ vooral is om de zorg veilig te houden, dan gaat het misschien te ver om een groot informatieplatform voor burgers te willen zijn. Het is echter wel goed om als objectieve informatiebron HRT te publiceren: burgers kunnen het naar eigen inzicht gebruiken.

*“De IGJ moet haar kerntaken waarborgen. Het is hun taak om te zorgen dat ik niet in een ziekenhuis terecht kom waar de zorg niet deugt. Informatie die wordt ingewonnen tijdens een inspectie is goed om te publiceren, maar dit moet niet hun focus worden” – Deelnemer Burgerplatform*

---

<sup>3</sup> Het Resultaat Telt (HRT) is beschikbaar op: <https://www.igj.nl/zorgsectoren/ziekenhuizen-en-klinieken/documenten/rapporten/2019/03/28/het-resultaat-telt-2017>

Om het gebruik van HRT te bemoedigen, moet de IGJ zorgen dat het rapport goed leesbaar is voor alle burgers. Dit werd direct al duidelijk tijdens de introductie van HRT: de term Medische Specialistisch Zorg (MSZ) bijvoorbeeld moest worden toegelicht.

Risico-informatie: rode draden uit meldingen of burgerklachten De IGJ publiceert ieder jaar een Jaarbeeld, met daarin een overzicht van de klachten die bij het Landelijk Meldpunt Zorg<sup>4</sup> binnen komen. Ook is er een rapportage over meldingen in de medisch specialistische zorg gepubliceerd<sup>5</sup>. Onder deelnemers blijkt er vrijwel geen informatiebehoefte voor meldingen en klachten uit sectoren. Deze informatie wordt als weinig concreet gezien omdat de klachten geaggregeerd zijn. Deelnemers geven aan dat ze er zelf geen gebruik van zullen maken, maar dat burgers er misschien naar kijken nadat ze een klacht hebben ingediend. Zij vonden dit bij uitstek belangrijk voor de IGJ zelf om terug te geven aan het zorgveld en op thema verbeteringen en aantallen meldingen te monitoren.

## Informatie over het programma, interactieve opdrachten en kenmerken van de deelnemers

Het doel van deze informatie is om een beeld te geven van:

- het verloop van de dag
- de interactieve werkvormen die zijn toegepast
- de deelnemers aan de bijeenkomst

### Programma

09:45 – 10:00 Inloop
10:00 – 10:20 Welkom en voorstelronde (wie ben je en wat zijn je ervaringen met de zorg)
10:20 – 11:20 Interactieve opdracht 1: Verwachtingen algemeen
11:20 – 11:40 Introductie IGJ met een filmpje en quiz
11:40 – 12:30 Interactieve opdracht 2: Keuze-informatie
12:30 – 13:00 Lunch
13:00 – 14:30 Interactieve opdracht 3: Risico-informatie
14:30 – 15:00 Plenaire terugkoppeling en afsluiting

### Methode

Het Burgerplatform is een interactieve bijeenkomst waarin ongeveer twintig burgers met elkaar en met beleidsmakers meedenken en discussiëren over complexe vraagstukken binnen de zorg. In tegenstelling tot een focusgroep wordt er tijdens een Burgerplatformbijeenkomst niet alleen informatie verkregen van deelnemers, maar wordt er ook informatie gegeven. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat experts in gesprek gaan met de aanwezige burgers. Door burgers actief te betrekken, kunnen organisaties hun beleid en de uitwerking hiervan verbeteren.

### Interactieve opdrachten

Gedurende de dag werden er interactieve opdrachten uitgevoerd door de deelnemers. De introductie van de opdrachten was plenair, waarna de deelnemers in drie groepen uiteen gingen. Het werken in verschillende groepen laat zien in hoeverre verschillende groepen dezelfde dingen benoemen of laat juist de verschillen in meningen en behoeften zien. Iedere groep had twee gespreksleiders - medewerkers van IGJ en van Nivel - die over het groepsproces waakten. Voorafgaand was aan de deelnemers van het Burgerplatform gevraagd geen (extra) informatie over de IGJ op te zoeken.

#### Interactieve opdracht 1: Verwachtingen algemeen

Het doel van deze eerste opdracht was om te peilen wat voor associaties niet-geïnformeerde burgers hebben met de IGJ. Centraal stond wat deelnemers van de IGJ verwachten, wanneer zij verwachten dat de IGJ in actie komt en wat voor actie IGJ dan onderneemt. De associaties werden individueel opgeschreven, waarna deze met de groep werden besproken. Na afloop van deze opdracht werd de IGJ geïntroduceerd middels een filmpje.

#### Interactieve opdracht 2: Keuze-informatie

Wanneer iemand zorg nodig heeft, kunnen er verschillende factoren een rol spelen bij het kiezen van een zorgaanbieder. Zo kunnen de zorgverzekering of de kwaliteit van zorg limiterende factoren zijn. Deze tweede opdracht bracht in kaart hoe deelnemers op zoek gaan naar informatie over een zorginstelling, en welke rol de IGJ hierin kan of moet spelen. De IGJ heeft een digitale kaart gemaakt waarin resultaten van bezoeken aan verpleeghuizen in beeld gebracht zijn. Via deze kaart kunnen mensen IGJ-rapporten van verpleeghuizen en thuiszorgorganisaties opzoeken op locatie, postcode, organisatie of naam. Iedere groep kon een IGJ-rapport inzien. Zo kregen de deelnemers een goed Nivel. Wat verwachten en wensen burgers van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd?

beeld wat er in een IGJ-rapport staat. In deze opdracht konden zij eventuele concrete verbeterpunten aangeven over de kaart en het rapport om het gebruik hiervan voor burgers te vergemakkelijken.

### Interactieve opdracht 3: Risico-informatie

Deze opdracht bestond uit drie onderdelen. Het eerste onderdeel ging over communicatie van de IGJ naar burgers bij actuele ontwikkelingen en welke risico-informatie men hierover van de IGJ verwacht. Het voorbeeld bij deze opdracht was informatie over het terugtrekken van het medicijn Valsartan. De deelnemers moesten zeven verschillende soorten teksten rangschikken naar wat hen het meest aansprak. Bij het tweede onderdeel werd er gekeken of er behoefte was aan kwaliteitsinformatie over medische specialistische zorg en werd 'Het Resultaat Telt' (HRT) geïntroduceerd en beoordeeld op gebruik door de deelnemers. Ten slotte werd geïnventariseerd of deelnemers behoefte hebben aan informatie uit burgermeldingen en/of -klachten.

### Kenmerken van de deelnemers

De deelnemers zijn geworven via het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel6. Per e-mail is een uitnodiging gestuurd. Een bijeenkomst van het Burgerplatform is qua methode het meest verwant aan kwalitatief onderzoek. Hiervoor is het niet vereist dat deelnemers representatief zijn voor de algemene bevolking. Wel is het van belang dat de deelnemers divers zijn zodat zoveel mogelijk verschillende gezichtspunten naar voren komen. In de tabel 1 staan de kenmerken van de achttien deelnemers van het Burgerplatform op 17 april 2019.

Tabel 1 Kenmerken van de deelnemers

Leeftijd	n	%
34-50	8	44%
51-67	7	39%
68-82	3	17%

Opleiding	n	%
t/m LBO	0	0%
hoger dan LBO, lager dan HBO	8	44%
HBO/universiteit	10	56%

Geslacht	n	%
Man	9	50%
Vrouw	9	50%

Ervaren gezondheid	n	%
Uitstekend	1	6%
Zeer goed	4	22%
Goed	11	61%
Matig	0	0%
Slecht	1	6%
Missing	1	6%

### Toestemming

Alle deelnemers tekenden bij de start van de bijeenkomst een toestemmingsformulier, waarmee zij toestemming gaven de resultaten uit het Burgerplatform en de genomen foto's tijdens deze dag te gebruiken voor dit webverslag.