Klagen bij de inspectie

Bouwman, R.[1] Bomhoff, M.[1] Friele, R.[1] Robben P.[2]

[1] NIVEL
[2] iBMG

Academische Werkplaats Toezicht

Dit onderzoek is uitgevoerd in de Academische Werkplaats Toezicht. In deze werkplaats werken ZonMw, de IGZ en vier kennisinstituten samen: IQ healthcare (Radboud Universiteit Nijmegen), instituut Beleid & Management Gezondheidszorg (Erasmus Universiteit Rotterdam), NIVEL (Utrecht) en EMGO+ (VU medisch centrum , Amsterdam). In de Academische Werkplaats Toezicht wordt een door ZonMw gefinancierd onderzoeksprogramma uitgevoerd naar de effectiviteit van toezicht en de determinanten daarvan. Doel van het onderzoek is een bijdrage te leveren aan de verbetering en vernieuwing van het toezicht.

Doel onderzoek

Met dit onderzoek willen we inzicht krijgen in wat mensen verwachten van de IGZ als zij zich met een klacht melden en naar hun ervaringen hiermee.

Onderzoeksvragen

- Hoe gaat de IGZ om met klachten en meldingen van burgers over de gezondheidszorg?…
- In hoeverre slaagt de IGZ erin verbeteringen aan te brengen in de manier waarop zij omgaat met deze meldingen?

Contactgegevens

Drs. R. Bouwman:
r.bouwman@nivel.nl

Methoden

Fase 1:	*Kwalitatieve interviews met mensen die een klacht bij de IGZ hebben gemeld*
Fase 2:	*'Nulmeting':* *Hoe gaat de IGZ anno 2013 om met meldingen van klachten*
Fase 3:	***Monitoren van de veranderingen in het beleid van de IGZ rond meldingen van klachten***
Fase 4:	*'follow-up' metingen om inzicht te krijgen in de ervaringen van klagers na de veranderingen in het IGZ beleid*

Kernboodschap

Mensen die een klacht indienen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg willen dat hun klacht wordt gebruikt om de zorg te verbeteren. Ze willen ook graag terug horen wat er is veranderd. In 2012 was het voor de meeste melders niet duidelijk wat de IGZ met hun klacht had gedaan.

Resultaten

- Mensen met een klacht vinden het makkelijk om bij de IGZ een melding te doen.
- Ze zijn tevreden over de manier van melden, ze zijn met respect behandeld en de IGZ reageert snel.
- Ongeveer de helft vindt het melden de moeite waard.
- Een derde van de klachten werd door de IGZ zelf behandeld. Bij deze klachten vond twee derde het melden de moeite waard.
- Voor veel melders is niet duidelijk of hun klacht consequenties heeft gehad voor de zorgverlener of -instelling, terwijl dit wel hun belangrijkste drijfveer is om een klacht in te dienen.
- Voor melders blijft het lastig te begrijpen wanneer de IGZ een klacht niet in behandeling neemt.

Conclusie/aanbevelingen

- De meeste mensen die een klacht melden verwachten dat zij horen wat er met hun klacht is gebeurd. De IGZ zou individuele melders hierover beter kunnen informeren en ze zou de informatie uit klachten vaker kunnen gebruiken in het toezicht bij zorgaanbieders.
- Er is meer duidelijkheid nodig over waarom de IGZ meldingen wel of niet in behandeling neemt. De opvattingen over het begrip 'structureel' van IGZ en publiek zouden daarbij beter op elkaar moeten worden afgestemd.

Meerwaarde voor IGZ

- De IGZ heeft veel kritiek gekregen op de manier waarop ze reageert op mensen met een klacht.
- Om beter te kunnen reageren op mensen met een klacht is meer inzicht nodig in wat deze mensen dan verwachten en in de huidige stand van zaken.
- Dit onderzoek houdt de vinger aan de pols: lukt het de IGZ om beter te reageren op mensen die een klacht melden?

(beoogde) Producten

- Gepubliceerd rapport: Burgers die melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. NIVEL 2014
- In voorbereiding: diverse wetenschappelijke artikelen
- Beoogd: eindrapportage in 2016