

‘De IGZ wordt gezien als een autoriteit’

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft de slag gemaakt van een traditionele toezichthouder naar een moderne handhavingsorganisatie. De instellingen zien de IGZ als een autoriteit, zegt inspecteur-generaal Gerrit van der Wal. ‘Na de eerste schrik beschouwen professionele zorgaanbieders onze kritiek als een cadeau.’

Hoe pakt de IGZ de vernieuwing van toezicht op?

‘Ik schaar me graag achter het uitgangspunt van “meer effect, minder last” van het programma Vernieuwing Toezicht. Al lag de afgelopen jaren de nadruk te veel op dat laatste aspect. Er is meer aandacht voor het vergroten van de effectiviteit van het toezicht nodig. Daar zijn wij bij de IGZ ook veel mee bezig. Wij stellen ons meer proactief op en richten ons meer op handhaven.’

Wat merken uw inspecteurs van de vernieuwing van toezicht?

‘Het onderwerp leeft bij hen. Wij hebben de slag gemaakt van een traditionele toezichthouder naar een moderne handhavingsorganisatie. Vroeger reageerden onze inspecteurs vooral op signalen. Nu sturen wij zelf meer op meldingen over het structureel tekortschieten van zorg en verzamelen we actief gegevens met behulp van indicatoren. Wij treden ook vaker met onze bevindingen in de openbaarheid.’



Elk incident in de zorg wordt breed uitgemeten in de media. Hoe gaat de IGZ daarmee om?

‘Wij bewegen ons op een lastig terrein. De professionele autonomie is groot, de zorg is vaak hoogcomplex en de inzichten over de inhoud van de zorg veranderen snel. Ook is er een grote druk van buitenaf. Je moet dus zorgvuldig onderscheiden om wat voor soort incident het gaat. Ons doel is om het aantal incidenten met ernstige gevolgen terug te dringen. Wij zien incidenten als mogelijkheden voor instellingen om van te leren.’

Op welke manier dringt de IGZ de toezichtlast terug? Het kabinetsdoel van 25 procent vermindering lijkt in de zorg lastig te halen te zijn.

‘In deze sector is traditioneel weinig toezichtlast. Er bestaat veel vertrouwen in de zelfregulering van ziekenhuizen en andere zorginstellingen. Het klimaat is de laatste jaren echter veranderd. Er is juist een roep om meer toezicht. De kunst is om de toezichtlast dan toch zo beperkt mogelijk te houden. Wij werken steeds meer met prestatie-indicatoren die zoveel mogelijk samenvallen met bedrijfseigen informatie. De professionals hebben dan ook zelf iets aan deze informatie. Verder verminderen we het aantal thematische onderzoeken.’

Werken jullie ook met systeemtoezicht?

‘Wij hebben er een voorzichtig begin mee gemaakt. Ziekenhuizen voeren een Veiligheidsmanagementsysteem in. Als dit systeem of een vergelijkbaar kwaliteitssysteem goed functioneert, zullen wij een zorginstelling meer met rust laten.’

Hoe verloopt de samenwerking met de Arbeidsinspectie, de VROM-inspectie, de Voedsel en Waren Autoriteit en de Inspectie van Verkeer en Waterstaat, de andere rijksinspecties in de zorg?

‘Ik ben hier tevreden over. De IGZ is het centrale aanspreekpunt namens de andere rijksinspecties. Wij maken een gezamenlijke risicoanalyse en een gezamenlijk jaarplan. De rijksinspecties stemmen de bezoeken op elkaar af. Wij hebben de ambitie om in de toekomst een echt geïntegreerd jaarplan te maken.’

Hoe kijken zorgaanbieders tegen de IGZ aan?

'De meeste instellingen zien de IGZ als een autoriteit. Zij willen dat wij instellingen die zorg onder de maat leveren, hard aanpakken. Maar ze denken dan wel aan anderen. De instellingen hebben zoiets van: blijf bij ons uit de buurt. Een beetje dubbel dus. Gelukkig zien wij dat professionele zorgaanbieders goed met onze kritiek omgaan. Na de eerste schrik beschouwen ze deze kritiek als een cadeau.'

En de klanten in de zorg?

'Wij houden periodiek via internet een onderzoek naar klanttevredenheid. Hieruit blijkt dat burgers niet altijd tevreden zijn. Er bestaat een kloof tussen wat zij van ons verwachten en wat wij kunnen bieden. Burgers denken vaak dat ze met een klacht bij ons terecht kunnen. Dat was in het verleden mogelijk, maar nu niet meer. Dit is wel eens lastig communiceren. Wij proberen daarom meer te doen aan het managen van verwachtingen.'

Wat doen jullie aan de professionalisering van inspecteurs?

'Wij stoppen via onze eigen academie veel energie in de scholing van inspecteurs. Zij volgen eerst een opleiding van een dag per week. Deze opleiding duurt een jaar. En daarna is bij- en nascholing verplicht. Veel inspecteurs van de IGZ nemen ook deel aan een Ervaringsdag. Ons HRM- en opleidingsbeleid zijn geïntegreerd. Dit maakt het makkelijker dat medewerkers tegelijkertijd zichzelf ontwikkelen en hun zwakke plekken bijspijkeren.'

Tot slot, hoe ontwikkelt het toezicht van de IGZ zich op de langere termijn?

Ik verwacht een nog sterkere roep om meer en krachtiger toezicht in een sector waar veel risico's zijn. De IGZ moet het daarbij met een relatief klein apparaat doen. Wij moeten dus nog slimmer opereren. Ook omdat we ons in een glazen huis bevinden dat alleen maar doorzichtiger wordt. Verder zal worden verwacht dat wij beter het kaf van het koren scheiden. Hier valt voor ons winst te behalen. Want zowel de professionaliteit van de inspecteurs als de informatieverzameling kan nog beter.'

Prof. dr. Gerrit van der Wal is sinds het najaar van 2006 inspecteur-generaal van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Hij was vanaf 1997 hoogleraar Sociale Geneeskunde bij het VU medisch centrum in Amsterdam. Daarvoor werkte Van der Wal als huisarts en ruim tien jaar lang als inspecteur van de volksgezondheid.