



Mr. F.H.J. van Gaal*
Mr. A.C.H. Jansen**
Mr. T.J.C. Bueters**
Mr. B. Pernot

Postbus 71
6600 AB Wijchen
Graafseweg 592
6603 CM Wijchen
Tel. (024) 648 72 40
Fax (024) 641 99 76
www.jansenvangaal.nl

* lid Vereniging van
Strafrechtadvocaten
** lid Vereniging van
Letselschade Advocaten

Inspectie voor de Gezondheidszorg
t.a.v. prof. dr. G. van der Wal, Inspecteur-generaal
Postbus 2680
3500 GR Utrecht

Stichting Beheer Derdengelden
Jansen & Van Gaal advocaten
Rabobanknr. 1202.89.504

Per aangetekende post alsmede per telefax 088-1205001

Datum	16 juni 2011
Van	mr. A.C.H. Jansen, advocaat
Inzake	VPHuisartsen / Inspectie
Dossiernummer	20110108
Uw referentie	Rapport telefonisch bereikbaarheid huisartsen mei 2011
E-mailadres	jansen@jansenvangaal.nl

Geachte heer Van der Wal,

Tot mij heeft zich gewend de Vereniging Praktijkhoudende Huisartsen (verder te noemen "VPHuisartsen") met betrekking tot het volgende.

Inspectierapport

In mei 2011 is door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (verder te noemen "de Inspectie") een rapportage gepubliceerd ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van huisartsen. De rapportage heeft als titel "*Telefonische bereikbaarheid huisartsen nog steeds onder de maat*". In de rapportage (hierna aangeduid als "het Inspectierapport") wordt geconcludeerd dat één op de vier huisartsenpraktijken een spoedoproep niet binnen de volgens de Inspectie geldende normtijd van 30 seconden beantwoordde. Tevens wordt gesteld dat de telefonische bereikbaarheid voor normale oproepen onder de maat is.

De uitkomsten en de inhoud van het hiervoor genoemde onderzoek hebben tot vraagtekens geleid bij praktijkhoudende huisartsen. Daarvoor bestaan meerdere redenen. Enkele daarvan zal ik hieronder noemen.

Allereerst staat in het Inspectierapport vermeld dat het onderzoek is uitgevoerd bij alle 4.378 huisartsenpraktijken in Nederland. Dit aantal ligt vreemd genoeg hoger dan het totaal aantal praktijken dat bij NIVEL bekend is.

Daarnaast heeft VPHuisartsen van veel huisartsen verbaasde reacties op het Inspectierapport ontvangen. Om die reden heeft VPHuisartsen samen met HuisartsVandaag een enquête gehouden



onder praktijkhoudende huisartsen. Daarbij is gebleken dat discrepanties bestaan tussen enerzijds de ervaringen en reacties van de huisartsen in die enquête en anderzijds het Inspectierapport. Zo geeft een groot aantal van de praktijkhoudende huisartsen aan niet gebeld te zijn door de Inspectie. Tevens is in de enquête door huisartsen forse kritiek geleverd op de kwaliteit van het onderzoek dat door de Inspectie is uitgevoerd.

Ten derde vraagt VPHuisartsen zich af of bij het door de Inspectie uitgevoerde onderzoek wel de juiste telefoonnummers zijn gebruikt. VPHuisartsen heeft begrepen dat bij het onderzoek de Geneeskundige Adresgids van Bohn Stafleu van Loghum en de website www.kiesbeter.nl is gehanteerd. De spoednummers van de praktijken zijn echter niet te vinden op www.kiesbeter.nl en zijn evenmin opgenomen in de Geneeskundige Adresgids.

Ten vierde heeft VPHuisartsen vernomen dat door de Inspectie inmiddels een groot aantal excuusbrieven aan huisartsen is verstuurd, omdat deze huisartsen eerder van de Inspectie een brief hadden ontvangen met onjuiste informatie omtrent het uitgevoerde onderzoek naar de bereikbaarheid van hun praktijk.

Ten vijfde heeft een aantal praktijkhoudende huisartsen laten weten bij de Inspectie te hebben geklaagd over het Inspectierapport, maar nog geen reactie te hebben ontvangen.

Verzoek om inzage in de onderzoeksdata

VPHuisartsen is van mening dat gelet op het vorenstaande een nadere analyse van de door de Inspectie gebruikte onderzoeksdata en de wijze waarop deze gegevens verkregen zijn noodzakelijk is. Om die reden verzoek ik u hierbij VPHuisartsen volledige inzage te geven in het door de organisatie Synovate in opdracht van de Inspectie uitgevoerde onderzoek en in de reacties die inmiddels door de Inspectie naar aanleiding van dat onderzoek zijn ontvangen. VPHuisartsen wenst daarbij in ieder geval de volgende informatie te ontvangen:

- kopieën van alle door Synovate en de Inspectie verzamelde onderzoeksdata, zodat precies kan worden nagegaan op welk nummer en op welk tijdstip welke praktijk gebeld is;
- kopieën van alle relevante andere informatie die door Synovate en de Inspectie vastgelegd is in het kader van het onderzoek naar de bereikbaarheid van huisartsenpraktijken;
- kopieën van alle reacties die de Inspectie inmiddels heeft ontvangen naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek naar de bereikbaarheid van huisartsen;
- kopieën van alle excuusbrieven die door de Inspectie naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek zijn verstuurd.

VPHuisartsen doet daarbij uitdrukkelijk een beroep op de Wet Openbaarheid Bestuur (WOB). Ik verzoek u mij de hiervoor genoemde informatie uiterlijk binnen twee weken na heden te doen toekomen.

Vragen van VPHuisartsen

VPHuisartsen verzoekt u daarnaast een antwoord te geven op de volgende vragen:

1. hoe verklaart u dat in het kader van het onderzoek dat op verzoek van de Inspectie is verricht 4.378 huisartsenpraktijken gebeld zijn, terwijl het totaal aantal praktijken dat bij NIVEL in de betrokken onderzoeksperiode bekend is 4.089 bedraagt;

2. welke informatiebronnen zijn gebruikt voor het achterhalen van de telefoonnummers die bij het onderzoek zijn gehanteerd? Op welke wijze is gecontroleerd of dit daadwerkelijke de juiste nummers waren?;
3. hoeveel bezwaren c.q. negatieve reacties heeft de Inspectie inmiddels van huisartsenpraktijken ontvangen naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek?
4. in hoeveel gevallen heeft de Inspectie inmiddels een excuusbrief aan huisartsen verstuurd, omdat deze eerder een onjuiste brief omtrent de bereikbaarheid van hun praktijk hadden ontvangen?
5. wat is de achterliggende wetenschappelijke onderbouwing voor de 30-seconden norm die in het rapport genoemd is?;
6. waarop is de bereikbaarheidsnorm voor de normale oproepen die in het rapport genoemd is exact gebaseerd? Wat is de achterliggende wetenschappelijke onderbouwing voor die norm?
7. heeft de Inspectie kennis genomen van de door de LHV gestelde norm voor praktijkassistentie (1.6 fte assistentie per normpraktijk) die noodzakelijk wordt geacht om aan de gewenste bereikbaarheid te voldoen bij normale oproepen? Zo ja, op welke wijze heeft de Inspectie deze norm gehanteerd in haar onderzoek?
8. het Inspectierapport staat ondanks de geconstateerde onjuistheden nog steeds ongewijzigd op de website van de Inspectie. Gaat de Inspectie het Inspectierapport nog aanpassen naar aanleiding van de geconstateerde onjuistheden bij het uitgevoerde onderzoek? Zo ja, wanneer zal dat gebeuren? Zo nee, waarom niet?

Aangekondigde sancties

In hoofdstuk 3 van het Inspectierapport kondigt de Inspectie een aantal maatregelen aan die zij zal nemen indien door de Inspectie aangeschreven huisartsenpraktijken onvoldoende verbetering hebben getoond. Onder meer stelt de Inspectie dwangsommen en actieve openbaarmaking van de namen van de huisartsenpraktijken in kwestie in het vooruitzicht.

VPHuisartsen is van mening dat omtrent de kwaliteit van het door de Inspectie uitgevoerde onderzoek momenteel dermate grote twijfels en onduidelijkheden bestaan, dat het gerechtvaardigd is dat de door de Inspectie aangekondigde maatregelen voor onbepaalde tijd worden opgeschort. In ieder geval dient naar de mening van VPHuisartsen eerst inzage te worden verstrekt in de door haar met de onderhavige brief opgevraagde gegevens en dient eerst antwoord te worden gegeven op de in deze brief gestelde vragen, alvorens de aangekondigde maatregelen kunnen worden uitgevoerd.

VPHuisartsen verzoekt de Inspectie derhalve met klem voorlopig geen nadere maatregelen als genoemd in hoofdstuk 3 van het Inspectierapport te nemen.

Uw reactie verneem ik als gezegd graag uiterlijk binnen twee weken na heden.

Hoogachtend,



A.C.H. Jansen