	<p>Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Anne Brabers, Margreet Reitsma en Roland Friele. Het beeld van zorggebruikers over de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Utrecht: NIVEL, 2013) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op <a href="http://www.nivel.nl">www.nivel.nl</a>.</p>
---	--

## **Het beeld van zorggebruikers over de Inspectie voor de Gezondheidszorg.**

Anne Brabers, Margreet Reitsma en Roland Friele

NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg)

*Veel zorggebruikers hebben weleens van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) gehoord. Echter, deze naamsbekendheid wil niet zeggen dat men een uitgesproken mening over het functioneren van de IGZ heeft. Wanneer specifiek naar bepaalde aspecten over het functioneren van de IGZ wordt gevraagd, valt op dat meer dan de helft van de respondenten geen duidelijke mening heeft. Hier zal ook meespelen dat maar een beperkt aantal respondenten met de IGZ in aanraking is geweest. Ruim een derde van de respondenten heeft ook geen mening over het vertrouwen dat ze in de IGZ hebben. Ongeveer een derde heeft (heel) veel vertrouwen, ongeveer een derde heeft (heel) weinig vertrouwen. De media speelt een grote rol bij het vertrouwen dat zorggebruikers in de IGZ hebben. Dit blijkt uit onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL.*

### **De Inspectie voor de Gezondheidszorg**

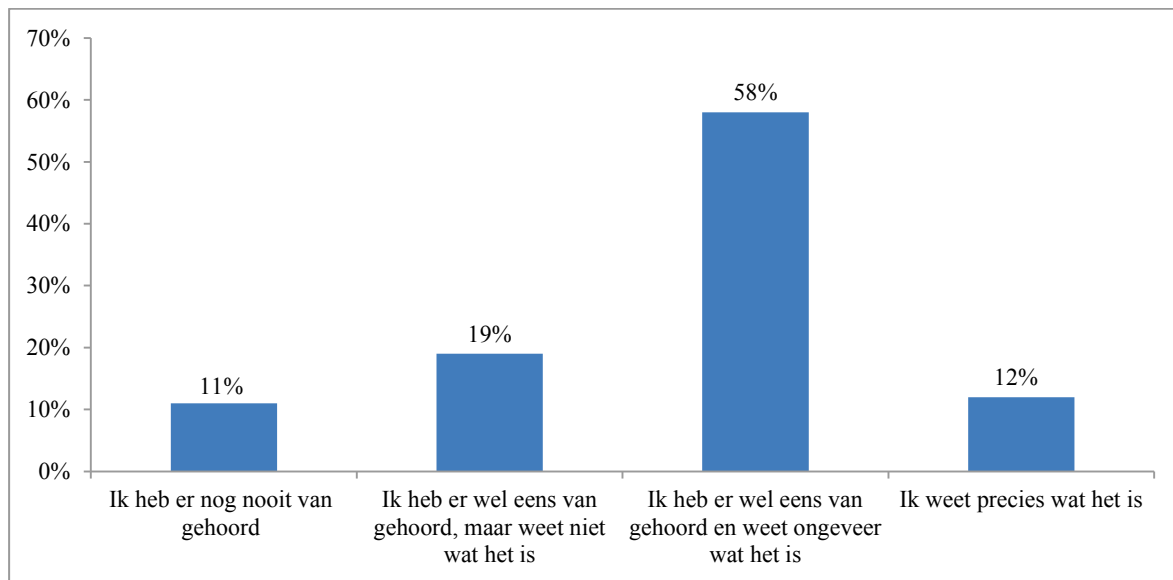
De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) heeft als taak de volksgezondheid te bevorderen door effectieve handhaving van de kwaliteit van zorg, preventie en medische producten ([www.igz.nl](http://www.igz.nl), 2013). Regelmatig ligt de IGZ onder vuur. Dit naar aanleiding van een aantal situaties waarin sprake was van fouten in de zorg en waarbij de IGZ haar taak als toezichthouder niet goed zou hebben ingevuld. Dit was in 2012 voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) aanleiding tot onafhankelijk onderzoek naar het functioneren van de IGZ (Steenhoven, 2012 en Sorgdrager, 2012). In het rapport van Steenhoven (2012; p4) wordt aangegeven dat “de minister is van mening dat de IGZ gezag moet hebben in de samenleving en dat er een breed vertrouwen moet bestaan in het functioneren van de toezichthouder”. Eén van de partijen binnen de samenleving die vertrouwen moet hebben in het functioneren van de IGZ zijn zorggebruikers. Zij moeten er vertrouwen in hebben dat de IGZ haar taak als toezichthouder op de zorg goed uitvoert. Op verzoek van de IGZ heeft het NIVEL aan leden van haar Consumentenpanel Gezondheidszorg in oktober 2012 een aantal vragen voorgelegd over de IGZ. Dit onderzoek brengt het beeld dat zorggebruikers van de IGZ hebben in kaart.

### **Veel zorggebruikers hebben wel eens van de IGZ gehoord**

Het merendeel (58%) van de zorggebruikers geeft aan wel eens van de IGZ te hebben gehoord en ongeveer te weten wat het is (zie Figuur 1). Verder heeft 19% van de zorggebruikers er wel van gehoord, maar weet

niet wat het is en weet 12% precies wat de IGZ is. Tenslotte heeft iets meer dan één op de tien (11%) zorggebruikers nog nooit van de IGZ gehoord. Wanneer we de bekendheid van de IGZ vergelijken met een andere toezichthouder, namelijk de Autoriteit Financiële Markten (AFM), blijkt dat een op de tien aangeeft vrij goed te weten wat de AFM doet, tegenover 36% die niet eerder van de AFM gehoord heeft (AFM, 2011). De IGZ is in vergelijking met de AFM dus relatief bekend.

*Figuur 1: Bekendheid IGZ onder zorggebruikers (N=813)*



### **Negatieve en positieve berichten over het functioneren van de IGZ in de media**

Aan de respondenten die wel eens van de IGZ hebben gehoord of precies weten wat het is, is een aantal vragen over de IGZ voorgelegd (N = 728). Bijna zes op de tien (58%) van hen heeft wel eens iets in de media over de IGZ gehoord. Aan hen is gevraagd of dit bericht positief of negatief was over het functioneren van de IGZ. De helft van deze respondenten, vindt deze berichten positief over het functioneren van de IGZ (50%). De andere helft (50%) vindt deze berichten negatief.

### **Het vertrouwen in de IGZ**

Aan alle respondenten, behalve aan degenen die nog nooit van de IGZ hebben gehoord, is gevraagd hoeveel vertrouwen zij in de IGZ hebben (N = 728). Hierover zijn de meningen verdeeld: Bijna een derde (29%) heeft (heel) veel vertrouwen in de IGZ, eveneens bijna een derde (32%) heeft (heel) weinig vertrouwen in de IGZ, en ruim een derde (39%) heeft hierover geen mening. Ter vergelijking met de AFM: Van de mensen die de AFM van naam kennen, heeft 28% een (zeer) positieve indruk van de AFM. Dit lijkt overeen te komen met de IGZ.

### **Respondenten die berichtgeving over de IGZ negatief beoordelen, hebben weinig vertrouwen**

Berichtgeving in de media kan een rol spelen bij het vertrouwen dat er in de IGZ is. Daarom is er gekeken of er een relatie is tussen een positieve of negatieve beoordeling van de berichten over het functioneren van

de IGZ en het vertrouwen dat er in de IGZ is. Respondenten die een negatief bericht over het functioneren van de IGZ in de media hebben gehoord, hebben veel vaker (heel) weinig vertrouwen dan respondenten die hierover in de media een positief bericht hebben gehoord (80% respectievelijk 19%)<sup>1</sup>.

### **Indruk van de IGZ**

Aan de deelnemers die wel eens van de IGZ gehoord hebben of precies weten wat het is (N = 728), is een aantal stellingen voorgelegd, onder andere over de onpartijdigheid van de IGZ (zie Tabel 1 in de Bijlage). Het eerste dat opvalt is dat veel respondenten hierbij de antwoordcategorie ‘niet eens, niet oneens’ aankruisen, namelijk 50% tot 71% per stelling. Dit komt waarschijnlijk omdat velen wat verder van de IGZ af staan, omdat ze niet direct zelf met de IGZ te maken hebben gehad (maar 18 respondenten hebben wel eens contact gehad met de IGZ over een klacht die ze hadden over een behandeling). De respondenten oordelen over de deskundigheid van de IGZ heel positief: Ruim twee vijfde (42%) vindt de IGZ deskundig en er zijn maar weinig respondenten die het (helemaal) oneens zijn met de stelling dat de medewerkers van de IGZ erg goed zijn in hun werk. Over de vraag of de IGZ onpartijdig is of niet, zijn de meningen verdeeld. Een kwart (25%) denkt dat de IGZ de artsen de hand boven het hoofd houdt en 23% dat de IGZ partijdig is. 21% denkt dat de IGZ de artsen niet de hand boven het hoofd houdt en 27% dat de IGZ onpartijdig is.

### **Tot slot**

Ongeveer een tiende van de zorggebruikers heeft nog nooit van de IGZ gehoord. Het vertrouwen in de IGZ onder de respondenten die wel van de IGZ gehoord hebben is verdeeld. Ongeveer een derde heeft (heel) veel vertrouwen, ongeveer een derde heeft (heel) weinig vertrouwen en ruim een derde heeft geen mening. Wanneer specifiek naar bepaalde aspecten wordt gevraagd, valt ook op dat de meerderheid geen uitgesproken mening heeft. Hier zal ook meespelen dat maar een beperkt aantal respondenten met de IGZ in aanraking is geweest. Er lijkt wel een duidelijke relatie te zijn tussen berichtgeving in de media over het functioneren van de IGZ en het vertrouwen dat er in de IGZ is. Blijkbaar speelt de media een grote rol in de beeldvorming over de IGZ. De negatieve berichten die over de IGZ in de media verschijnen zullen de aandacht trekken en de beeldvorming bepalen. Dit maakt het lastig om in de samenleving het vertrouwen in de IGZ te vergroten.

---

<sup>1</sup> Bij de berekening van deze percentages is de antwoordcategorie ‘geen mening’ buiten beschouwing gelaten.

## **Methode**

Voor dit onderzoek werd in oktober 2012 een vragenlijst voorgelegd aan een aantal leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL (N=1.500). De analyses zijn gedaan op het databestand van 7 december 2012, waarbij 854 respondenten zijn meegenomen in de analyses.

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is ingesteld om onder de algemene bevolking informatie te verzamelen over meningen over de gezondheidszorg en ervaringen hiermee. Het panel bestond ten tijde van het onderzoek uit 6.000 leden van 18 jaar en ouder, woonachtig in Nederland. De respondenten van het Consumentenpanel zijn zodanig gewogen dat hun samenstelling wat leeftijd en geslacht betreft representatief is voor de algemene bevolking in Nederland.

Meer informatie over het Consumentenpanel Gezondheidszorg is te vinden in:

Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2012)*. Utrecht: NIVEL, 2012.

## **Referenties**

AFM (2011). AFM Consumentenmonitor Najaar 2011 Attitudes, vertrouwen & imago.

IGZ, 2013. <http://www.igz.nl>

Sorgdrager W. (2012). Van incident naar effectief toezicht. Onderzoek naar de afhandeling van dossiers over meldingen door de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Steenhoven K. van der. (2012). Doorpakken! Organisatieonderzoek naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg. ABDTOPConsult, 2012.

## Bijlage

Tabel 1: Stellingen over de IGZ (N=681-692)\*

	<b>(helemaal) mee oneens</b>	<b>niet mee oneens, niet mee eens</b>	<b>(helemaal) mee eens</b>
De IGZ houdt artsen de hand boven het hoofd	21%	54%	25%
De IGZ is onpartijdig	23%	50%	27%
De IGZ is deskundig	8%	51%	42%
De IGZ staat open voor klachten van mensen over zorg	15%	53%	32%
U denkt dat de medewerkers van de IGZ volkomen eerlijk zijn	15%	65%	20%
Voor zover u weet, zijn medewerkers van de IGZ erg goed in hun werk	7%	71%	22%
U denkt dat wanneer een medewerker van de IGZ een ernstige fout zou maken hij/zij dat zou proberen te verbergen	15%	58%	27%
U denkt dat wanneer u een vraag hebt, de IGZ u een eerlijk antwoord zal geven	12%	57%	31%
Al met al vertrouwt u de IGZ volkomen	22%	59%	19%
De IGZ is een organisatie die je kunt vertrouwen	16%	61%	24%
De IGZ is een organisatie die eerlijk en oprecht is	15%	62%	23%
Je kunt er op rekenen dat de IGZ doet wat juist is	14%	62%	24%
Ik heb vertrouwen in de IGZ als organisatie	16%	58%	26%

\* Deze vraag is voorgelegd aan alle zorggebruikers die wel eens van de IGZ hebben gehoord of precies weten wat het is (N=728) en niet aan de respondenten die nog nooit van de IGZ hebben gehoord (N=87).