



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

# Klachtbeeld Meldpunt 2020

Overzicht van de ontvangen klachten  
en meldingen over de zorgsector in 2020.

Datum: 19 augustus 2021  
Versie: Definitief

# Inhoudsopgave

1. Het Klachtbeeld 2020.....	3
1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2020? .....	3
1.2 Meldingen en Klachten .....	3
2. Het Meldpunt IVA .....	4
2.1 Taken.....	4
2.1.1 Begeleiden .....	4
2.1.2 Bewaken afhandeling klachtenprocedure .....	4
2.1.3 Informeren .....	4
2.2 Ontwikkelingen in 2020: Covid-19 Pandemie .....	4
2.3 Criteria Klachtenregeling.....	5
3. Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA.....	6
4. Ontvangen Klachten .....	7
4.1 Aantal klachten en vragen .....	7
4.2 Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen?.....	8
4.3 Aard van de klachten .....	9
4.4 Ontvangen klachten per hoofdcategorie .....	10
4.5 Ontvangen klachten per subcategorie.....	11
4.6 Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2019 en 2020.....	12
4.7 Klachten per zorgsector .....	13
4.7.1 Huisartsen .....	14
4.7.2 Specialistische Zorg .....	15
4.7.3 Verzorgingshuizen .....	16
4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur .....	17
4.8.1 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg .....	17
4.8.2 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen.....	17
4.8.3 Calamiteiten.....	17
4.9 Klachten over de Inspectie.....	17
5. Informatiefunctie.....	18
5.1 De Facebook pagina van de Inspectie.....	18
5.2 De website van de Inspectie .....	18
6. Samenvatting en conclusie .....	19

## 1.1 Wat staat er in het Klachtbeeld 2020?

Voor u ligt het Klachtbeeld 2020 van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie). Een klachtbeeld laat zien welke meldingen, klachten en vragen bij het Meldpunt zijn binnengekomen in 2020. Iedereen met vragen en klachten over de gezondheidszorg in Aruba kan voor advies en informatie terecht bij het Meldpunt IVA.

Een van de kernwaarden van de Inspectie is transparantie. Door jaarlijks een klachtbeeld te publiceren met daarin weergegeven hoe de Inspectie Volksgezondheid Aruba met klachten omgaat, wil het Meldpunt IVA bijdragen aan deze transparantie.

## 1.2 Meldingen en Klachten

Het Meldpunt IVA ziet meldingen en klachten altijd als een signaal. Deze zijn belangrijke informatiebronnen die serieus worden genomen. Een klacht is een indicator om een kwaliteitssysteem te beoordelen. De statistische verwerking en analyse van klachten geven informatie over het klachten behandelingsproces en hoe dit tot verbetering binnen het gezondheidssysteem kan leiden. De registratie van klachten en meldingen in de zorg via het Meldpunt genereert wat essentieel is voor trendbewaking. Dit vormt de basis voor het kiezen van de toezichtgebieden van de Inspectie voor het komend jaar.

In dit klachtenbeeld 2020 presenteren we de meldingen en klachten per zorgsector.

# 2

## Het Meldpunt IVA

Het Meldpunt IVA is de afdeling van de Inspectie die klachten van burgers ontvangt en registreert. Gedurende 2020 hebben echter ook zorgverleners meldingen gedaan die we hebben ontvangen, beoordeeld en gecategoriseerd. In noodzakelijke gevallen werden ontvangen klachten overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg. Het Meldpunt krijgt tevens meldingen over de dienstverlening van de Inspectie, deze nemen we graag in ontvangst om onze kwaliteit en handelingen te kunnen verbeteren.

### 2.1 Taken

Het Meldpunt IVA heeft 3 hoofdtaken

#### 2.1.1 Begeleiden

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie aan de burger over de verschillende mogelijkheden die ze hebben bij het indienen van een klacht en welk proces ze hierbij moeten doorlopen. Verhalen die bij het Meldpunt IVA binnenkomen hebben vaak een emotionele lading en met een luisterend oor bieden we informatie en advies als ondersteuning aan burgers. De Inspectie gaat in principe niet inhoudelijks in een klacht met de bedoeling dit op te lossen; dit blijft de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder zelf. Deze verantwoordelijkheid wordt altijd van tevoren uitgelegd aan de burger zodat het geen valse verwachtingen opwekt. Het kan echter wel voorkomen dat in het kader van kwaliteit en systeemverbetering, de Inspectie in bepaalde gevallen wel inhoudelijks in een klacht gaat. Te denken valt bijvoorbeeld aan meerdere klachten over dezelfde zorgaanbieder of zeer ernstige klachten die een gevaar zijn voor de continuïteit en veiligheid van zorg. Bij klachten van zorgverleners over andere zorgverleners kan de Inspectie, indien zij dit nodig acht in het kader van kwaliteits- en systeemverbetering, ook inhoudelijks in een klacht gaan.

#### 2.1.2 Bewaken afhandeling klachtenprocedure

Het Meldpunt IVA monitort de tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en de tijdige afhandeling van het onderzoek dat de Inspectie doet naar aanleiding van een klacht van een burger.

#### 2.1.3 Informeren

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie over *klachten*, *de klachtregeling* en *de klachtafhandeling* via verschillende communicatiemedia en via de klachtenrapportage. Tevens is het de taak van het Meldpunt IVA om een klacht en/of melding door te verwijzen naar de Inspecteur Gezondheidszorg conform de procedure beschreven in de 'Procedure Melding Calamiteiten voor zorgaanbieders' (beschikbaar op [www.iva.aw](http://www.iva.aw)).

Deze klachtenrapportage 2020 is ingedeeld conform deze drie hoofdtaken.

### 2.2 Ontwikkelingen in 2020: de COVID-19 Pandemie

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar. De COVID-19 pandemie heeft voor veel veranderingen gezorgd binnen de IVA. Bijvoorbeeld, het zoveel mogelijk digitaal werken (via email of Whatsapp). Zo heeft de Inspectie zich ook moeten aanpassen aan het behandelen van klachten en meldingen via WhatsApp toen er vanuit huis werd gewerkt. Nadat de medewerkers van de Inspectie weer op kantoor waren gaan werken, heeft de Inspectie ervoor gekozen om burgers alleen persoonlijk te attenderen via afspraak. De video call optie werd ook aan cliënten aangeboden. De Inspectie heeft echter gemerkt dat burgers toch liever hun klacht persoonlijk indienen en een beetje moeite hadden om aan het nieuwe normaal te adapteren.

## 2.3 Criteria klachtenregeling

De klachtenregeling dient te voldoen aan artikelen 9 tot en met 13 van de LKIG en de richtlijnen van de Inspectie.

De criteria conform de LKIG waaraan de klachtenregeling dient te voldoen zijn:

- De klachtenregeling dient schriftelijk vastgelegd te worden.
- De klachtenregeling moet toegankelijk zijn voor de cliënten.
- De klachtenregeling moet bekend gemaakt worden aan de cliënten.
- De klachtenprocedure dient aan de volgende aspecten te voldoen:
  - De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.
  - Klachten zorgvuldig worden onderzocht.
  - Klachten binnen een termijn van zes weken na indiening worden afgehandeld.
  - In bijzondere gevallen de termijn met vier weken kan worden verlengd en dient de klager hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld.
  - Alle klachten geregistreerd worden.
  - Een klachtenformulier wordt gebruikt bij het indienen van de klacht.
- Een schriftelijke mededeling aan de klager wordt gegeven waarin wordt aangegeven:
  - Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.
  - Welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen.
  - Binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen worden gerealiseerd.
- Een klachtenregistratie (die apart wordt bijgehouden en niet alleen in individuele patiëntendossiers)
- Een klachtencommissie die:
  - Bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder waar de klacht is ontstaan.
  - Onvrede over de afhandeling van de ingediende klacht bij de zorgaanbieder behandelt.

# 3

## De klachtenprocedure

De klachtenprocedure die hanteert werd door het Meldpunt IVA in 2020 was ongeveer hetzelfde als in 2019. Deze procedure hangt voornamelijk af van de implementatiegraad van de klachtenregeling bij de zorgaanbieders. Momenteel kijkt het Meldpunt IVA of een zorgaanbieder goed omgaat met klachten. Door de COVID-19 situatie heeft de Inspectie kunnen merken dat burgers nog steeds niet voelen dat ze bij hun zorgaanbieder direct kunnen klagen omdat ze angstig zijn dat de zorgaanbieder represailles zal nemen. Daarmee wordt rekening gehouden met het feit dat een mentaliteits- en cultuurverandering nog nodig is.

### **De procedure verloopt als volgt:**

- De meldpuntmedewerker bespreekt de specifieke klacht met de burger.
- Vervolgens worden de verschillende opties om een klacht in te dienen gepresenteerd aan de burger.
- Ook wordt er gevraagd aan de burger wat zijn/haar wens en verwachtingen zijn met het kenbaar maken van zijn/haar klacht.
- Het Meldpunt IVA geeft gericht informatie afhankelijk van het type klacht de wensen en de verwachtingen van de burger.
- De klacht wordt verwezen naar de betrokken zorgaanbieder en deze wordt geregistreerd voor bewaking van de klachtenprocedure en signalering van systematische problematieken.

Naast het begeleiden, informeren van burgers en de afhandeling van klachten, beoordeelt het Meldpunt IVA of de klacht een melding betreft die doorgestuurd dient te worden naar de Inspecteur Gezondheidszorg wanneer het over een vermoedelijke calamiteit of een mogelijk geweld in de zorgrelatie gaat.

## 4

# Ontvangen klachten

## 4.1 Aantal klachten en vragen

In de periode van januari tot en met december 2020 zijn er bij het Meldpunt IVA een totaal van 100 vragen, klachten en meldingen geregistreerd (zie tabel 1 hieronder). De meeste cliënten hebben bij aanvang zeer hoge verwachtingen. Wellicht hebben ze de gedachte dat het Meldpunt de functie van rechter kan uitoefenen. Echter, zodra de wet aan hen is uitgelegd, met daarin de beschreven procedures, zoals de tijdsduur om een klacht af te handelen en de functie van de Inspectie, zetten velen de klacht niet door. Toch zijn veel burgers tevreden met het Meldpunt, waarschijnlijk omdat er een instantie is die aandacht besteedt aan de negatieve ervaringen die ze hebben meegemaakt binnen het gezondheidssysteem.

Tabel 1 hieronder geeft een overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen die in 2019 en 2020 het Meldpunt IVA zijn binnengekomen en tabel 2 het aantal klachten die voorgelegd zijn aan de Inspecteur Gezondheidszorg.

	2019	2020
Totaal aantal meldingen, klachten en vragen	132	100
Meldingen binnen domein van het Meldpunt IVA	44	18
Klachten binnen domein van het Meldpunt IVA	83	70

Tabel 1. Overzicht van het aantal klachten, meldingen en vragen in 2019 en 2020.

	2019	2020
Totaal aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg	6	9

Tabel 2. Overzicht van het aantal klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg in 2019 en 2020.

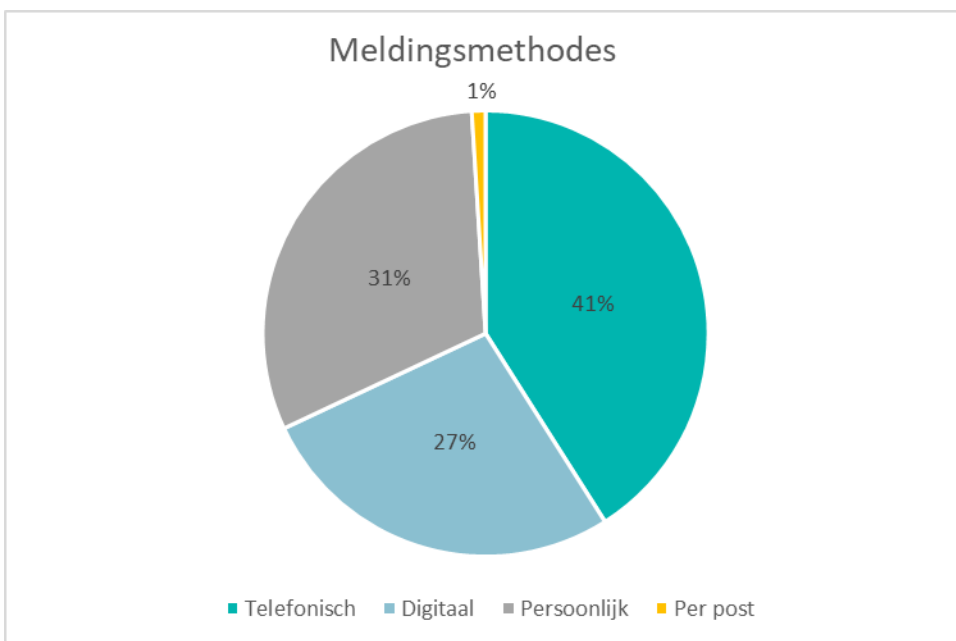
## 4

# Ontvangen klachten

## 4.2 Hoe komen klachten, meldingen en vragen binnen?

Klachten kunnen via vier communicatiekanalen ingediend worden namelijk digitaal, per post, telefonisch en/of persoonlijk. Als een klacht per email of per post binnenkomt, neemt het Meldpunt IVA altijd telefonisch contact op met de klager om aanvullende vragen te stellen of om de klager uit te nodigen voor een gesprek bij de Inspectie. Als de klager niet naar de Inspectie wil of kan komen, dan stuurt de meldpunt medewerker een zo goed mogelijk onderbouwd advies via mail naar de klager.

In figuur 1 hieronder wordt een overzicht gegeven van de meldingsmethodes in 2020 en in tabel 3 een vergelijking van de meldingsmethodes in 2019 en 2020.



Figuur 1. een overzicht van de meldingsmethodes in 2020.

Meldingsmethode	2019	2020
Persoonlijk	51%	31%
Telefonisch	27%	41%
Digitaal	17%	27%
PerPost	5%	1%

Tabel 3. een vergelijking van de meldingsmethodes in 2019 en 2020.

De meeste klagers hebben de voorkeur om persoonlijk een klacht in te kunnen dienen. Echter in 2020, door de COVID-19 pandemie, werden burgers gestimuleerd om zoveel mogelijk digitaal of telefonisch een klacht in te dienen. Dit is waarschijnlijk de reden waarom het percentage klachten die telefonisch en digitaal binnen zijn gekomen is gestegen in 2020. Bij het persoonlijk indienen van meldingen en klachten krijgen de klagers de gelegenheid om beter begeleid te kunnen worden. De ervaring is dat de meldpunt medewerker aanvullende vragen kan stellen aan de klager en de klager dus beter kan adviseren, informeren, ondersteunen en doorverwijzen.



## 4.3 Aard van de klachten

Het Meldpunt IVA categoriseert de klachten in zeven hoofdcategorieën, die weer onderverdeeld zijn in subcategorieën.

**De zeven hoofdcategorieën zijn:**

- **Professioneel handelen:** dit betreft onder andere klachten die gaan over de categorieën oneens met medisch handelen, nalatigheid, medisch geheim, palliatieve zorg en diagnose gemist.
- **Veiligheid:** dit betreft klachten over een medisch hulpmiddel, medicatie en de staat van een gebouw of voorziening.
- **Communicatie:** hieronder vallen de categorieën bejegening, onbereikbaarheid, informatievoorziening en voorlichting en dossiervoering en inzage.
- **Ongewenst of onethisch gedrag:** deze hoofdcategorie omvat klachten over dwang en drangmaatregelen, fraude, seksueel misbruik en mishandeling
- **Organisatie en logistieke aspecten:** dit betreft klachten over personeel en over wachtlijsten en wachttijden.
- **Klachtbehandeling door de zorgaanbieder:** het gaat hierbij om klachten over de afhandeling van klachten door de zorgaanbieder of de werkwijze van een klachtencommissie.
- **Overig:** deze hoofdcategorie omvat bijvoorbeeld klachten over financiële aspecten van de zorg en wetgeving.

## 4

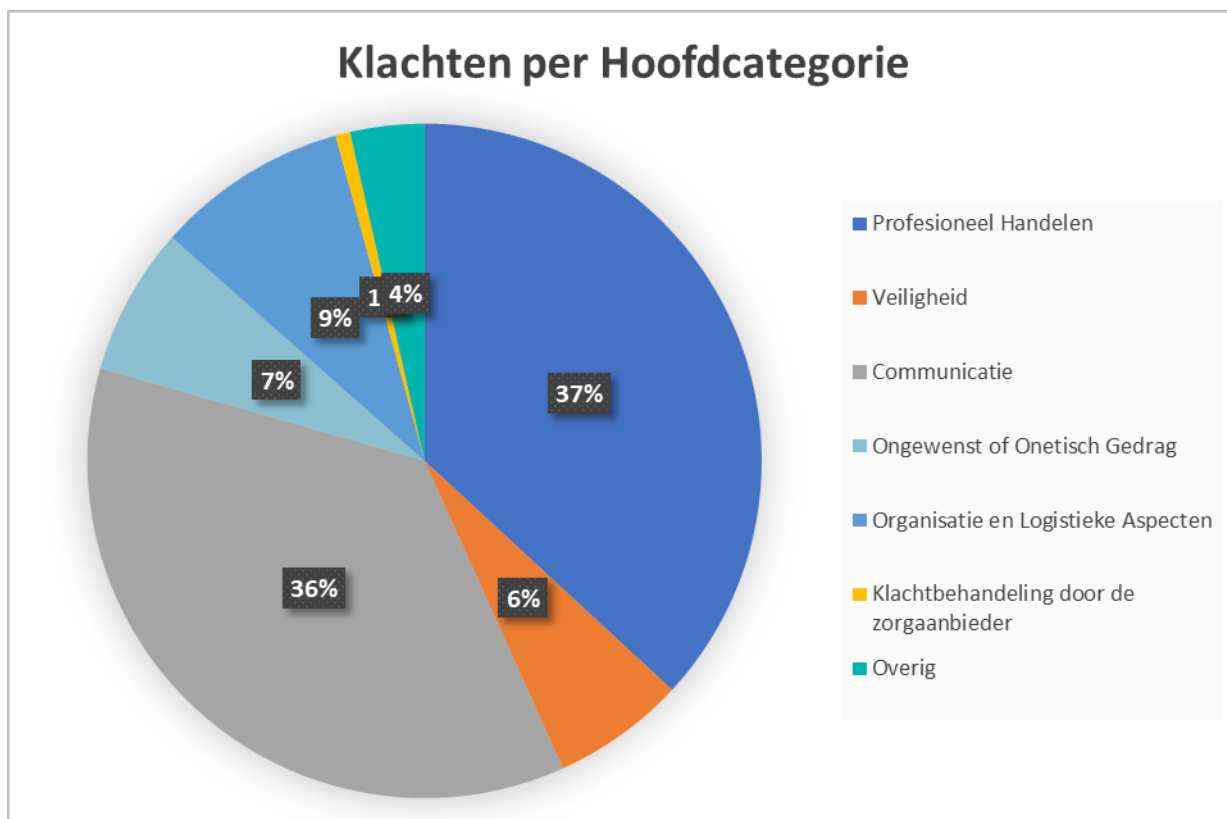
# Ontvangen klachten

## 4.4 Ontvangen klachten per hoofdcategorie

In de onderstaande tabel en grafiek staan de klachten ingedeeld per hoofdcategorie. In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten per hoofdcategorie in aantallen en in figuur 2 in percentages. Hierbij zijn *professioneel handelen*, *organisatie* en *logistiek en communicatie* de hoofdcategorieën die voortdurend in 2020 naar voren kwamen. Het percentage klachten aangaande professioneel handelen is 37% en communicatie is 36% van alle klachten.

Categorie Klacht	Aantal Klachten (in aantallen)
Professioneel Handelen	52
Veiligheid	9
Communicatie	51
Ongewenst of Onethisch Gedrag	10
Organisatie en Logistieke Aspecten	13
Klachtbehandeling door de Zorgaanbieder	1
Overig	5

Tabel 4. Overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie, in aantallen.



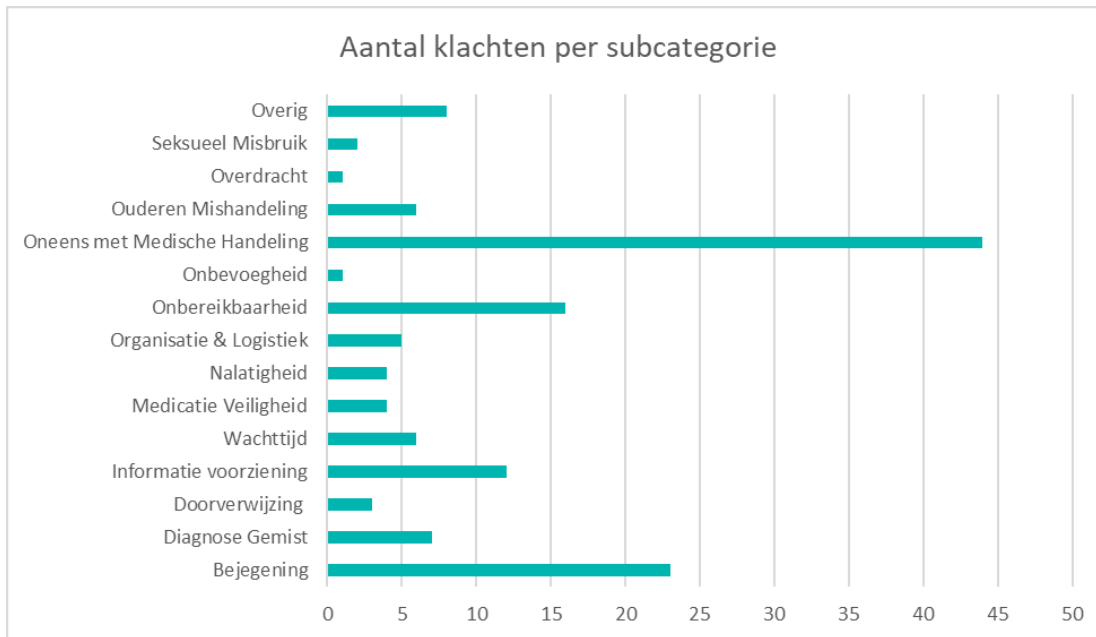
Figuur 2. Overzicht van het aantal klachten per hoofdcategorie in percentages.

# 4

## Ontvangen klachten

### 4.5 Ontvangen klachten per subcategorie

In figuur 3 staan de klachten ingedeeld in aantallen per subcategorie in 2020. Er kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten per subcategorie gaat over *het oneens zijn met het medisch handelen, bejegening, onbereikbaarheid* en *informatie voorziening*.

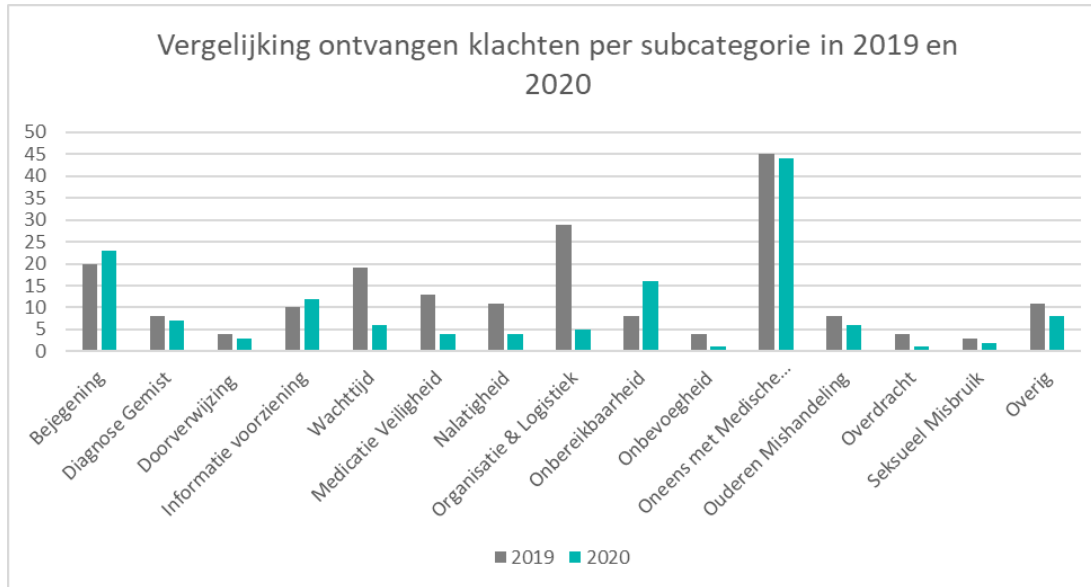


Figuur 3. Klachten ingedeeld per subcategorie, in aantallen.

## 4

# Ontvangen klachten

## 4.6 Vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2019 en 2020



Figuur 4. Overzicht vergelijking ontvangen klachten per subcategorie in 2019 en 2020, in aantallen.

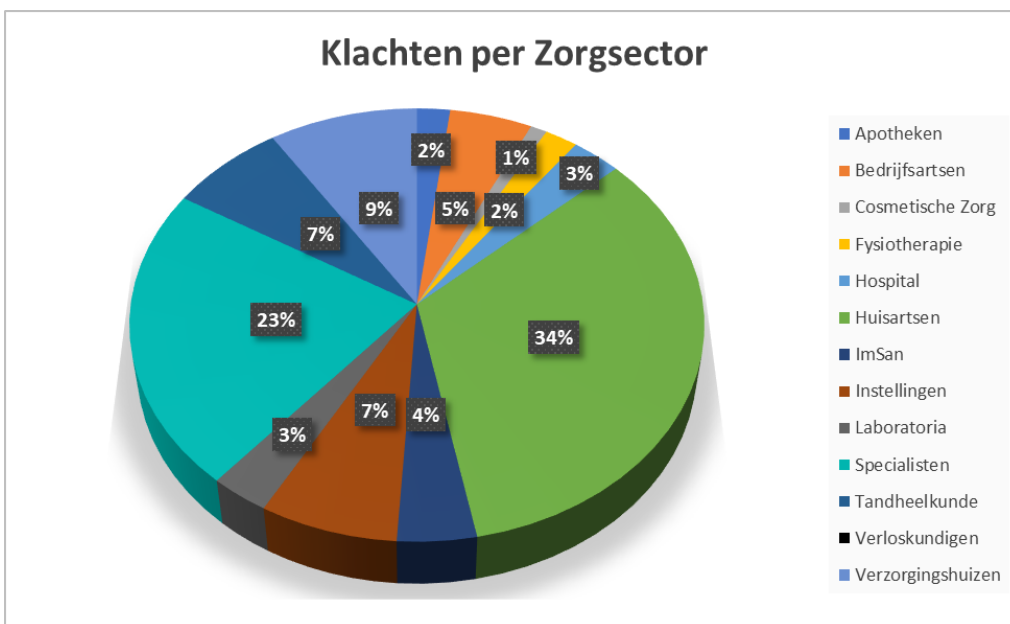
Uit de bovenstaande figuur 4 kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van het aantal klachten in 2019 en 2020 over *het oneens zijn met medisch handelen* en *bejegening* gaan. Tevens is er een stijging van het aantal klachten vergeleken met 2019 over *organisatie en logistiek*, waaronder *onbereikbaarheid*. Dit komt overeen met de COVID-19 situatie toen zorgaanbieders het extra druk hadden met COVID-patiënten. Daarnaast blijft het aantal klachten over het *oneens zijn met medisch handelen* en *bejegening* veel en de probeert de Inspectie hier samen met de zorgsector deze problematiek aan te pakken.

# 4

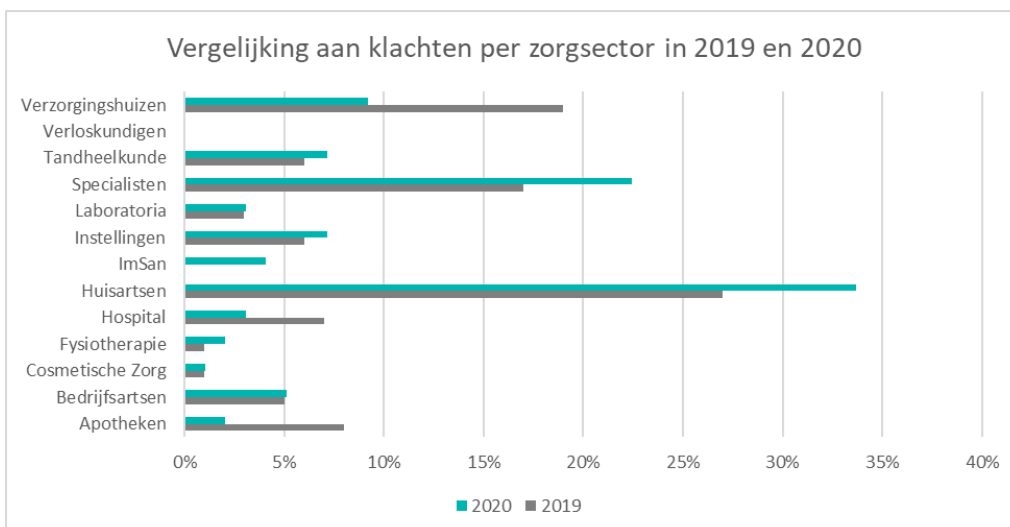
# Ontvangen klachten

## 4.7 Ontvangen klachten per subcategorie

In figuur 5 hieronder wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten per zorgsector in percentages. Hier is te zien dat 34% van alle klachten in 2020 gaan over de huisartsen. Na de huisartsen zijn het de medisch specialisten die de meeste klachten hebben, namelijk 23%. Op de derde plaats zijn het de verzorgingshuizen met 9%. In figuur 6 wordt een vergelijking gegeven van het aantal klachten (in percentages) per zorgsector in 2019 en 2020. Van drie beroepsgroepen, namelijk huisartsen, specialisten en verzorgingshuizen heeft het Meldpunt IVA in 2020 veel klachten ontvangen net zoals in 2019. In hoofdstuk 4.7.1 t/m 4.7.3 volgt een overzicht van de aard van de klachten voor deze beroepsgroepen.



Figuur 5. Klachten per Zorgsector in aantallen.



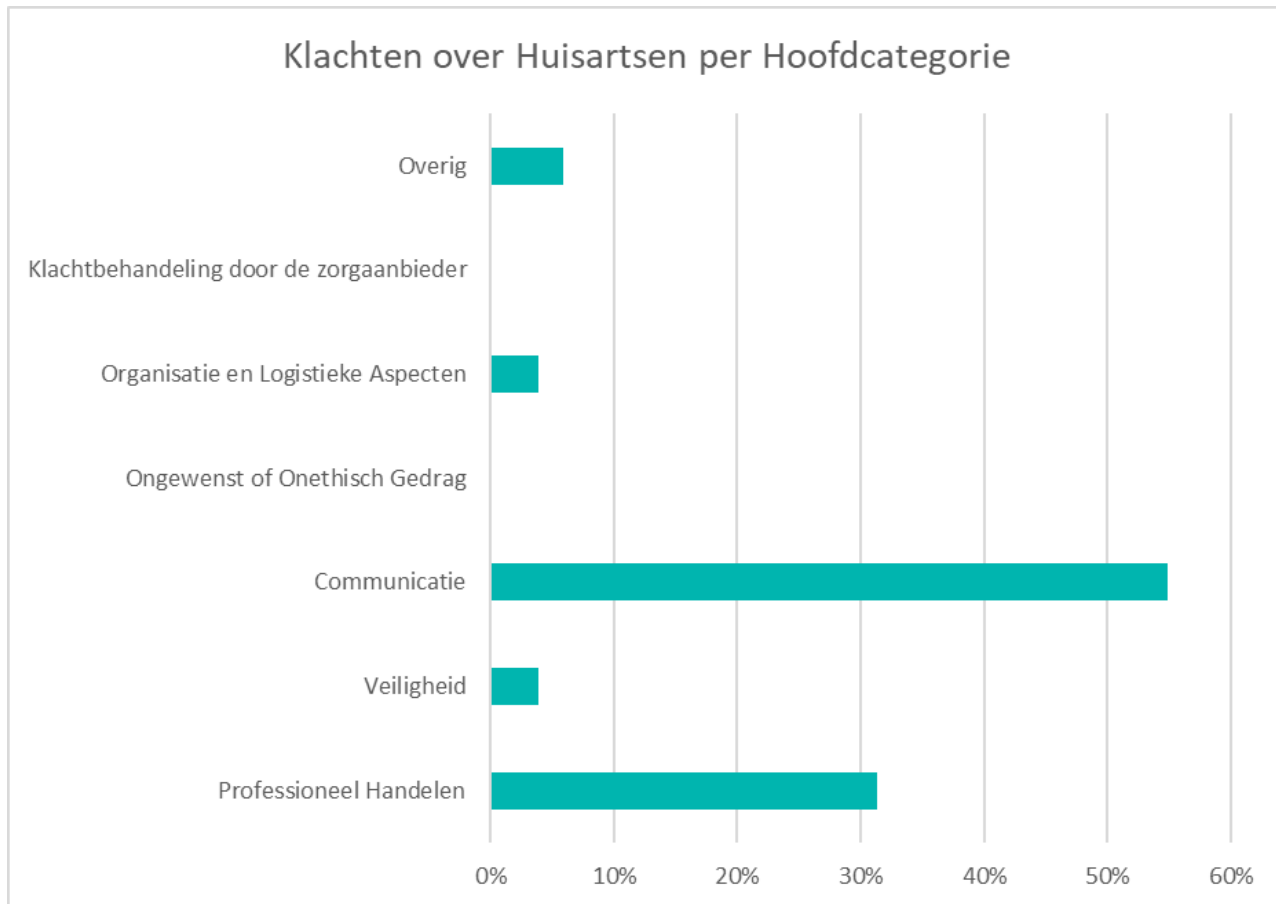
Figuur 6. Vergelijking van het aantallen klachten per zorgsector in 2019 vergeleken met 2020, in percentages.

# 4

## Ontvangen klachten

### 4.7.1 Huisartsen

De meeste klachten in 2020 gaan over de huisartsen (behoren tot de eerstelijnszorg en de gatekeepers). Figuur 7 geeft de meest voorkomende klachten weer over de huisartsen in percentages. De meeste klachten betreffen *communicatie* (55%) en *professioneel handelen* (31%).



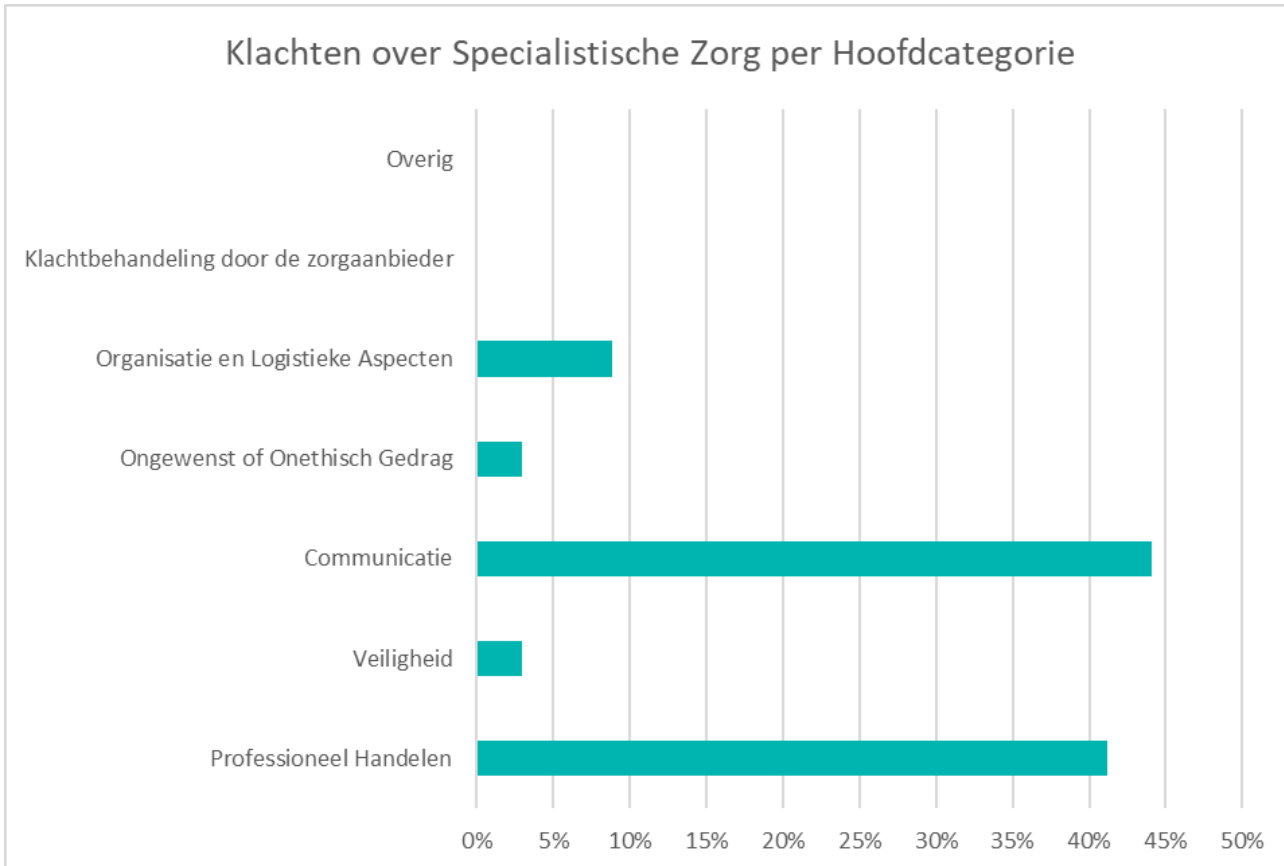
Figuur 7. Aantal klachten over huisartsen per hoofdcategorie in 2020, in percentages.

## 4

# Ontvangen klachten

## 4.7.2 Specialistische Zorg

Met de specialistische zorgsector wordt gerefereerd naar de curatieve zorg verleend binnen het ziekenhuis en ook naar de vrijgevestigde specialisten. Figuur 8 geeft een weergave van de meest voorkomende klachten in percentages.



Figuur 8. Aantal klachten specialistische zorg per hoofdcategorie in 2020, in percentages.

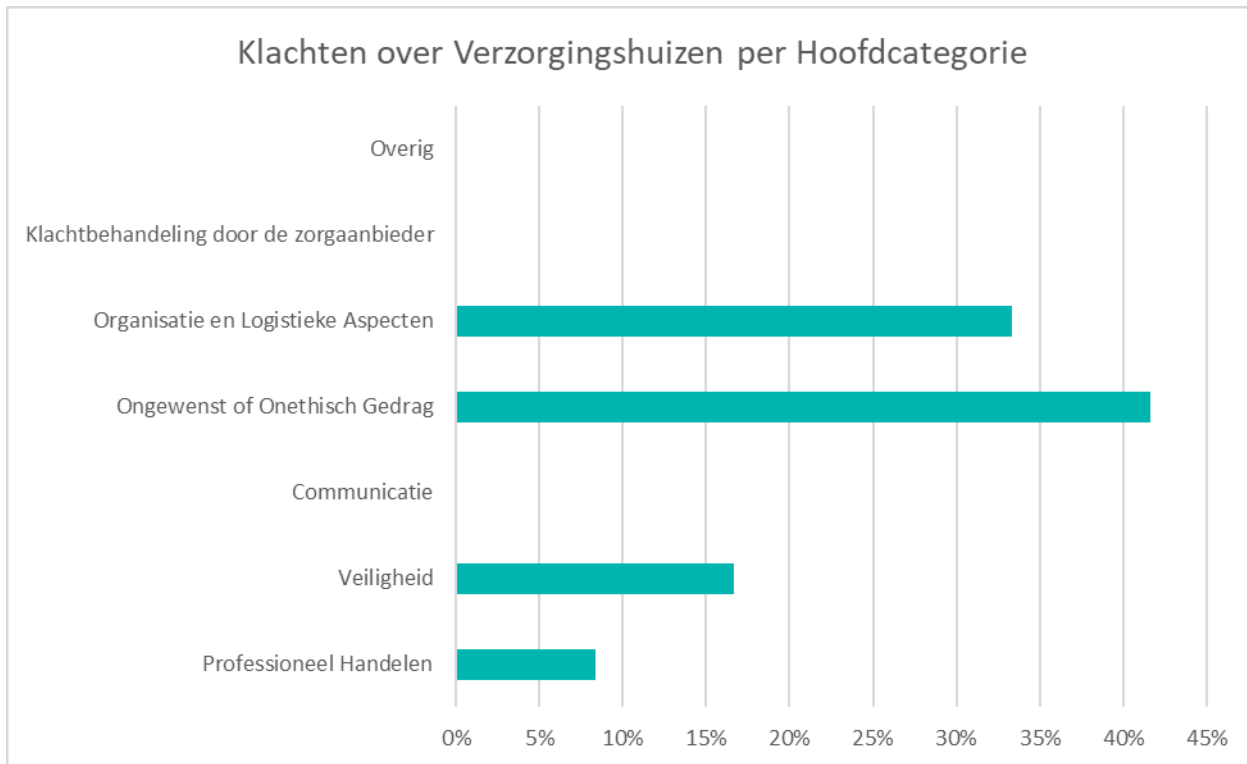
In de specialistische zorgsector gaan de meeste klachten over *communicatie* (44%). Tevens was *professioneel handelen* binnen de specialistische zorg een van de meest voorkomende klachten in de specialistische sector, namelijk 41%.

## 4

# Ontvangen klachten

## 4.7.3 Verzorgingshuizen

Voor wat betreft de verzorgingshuizen zijn het meestal de kinderen of familieleden van de cliënten in de verpleeg- en verzorgingshuizen die contact opzoeken met het Meldpunt IVA. In figuur 8 kunt u de meest voorkomende klachten over verpleeg- en verzorgingshuizen zien, in percentages.



Figuur 9. Aantal klachten verzorgingshuizen per hoofdcategorie in 2020, in percentages.

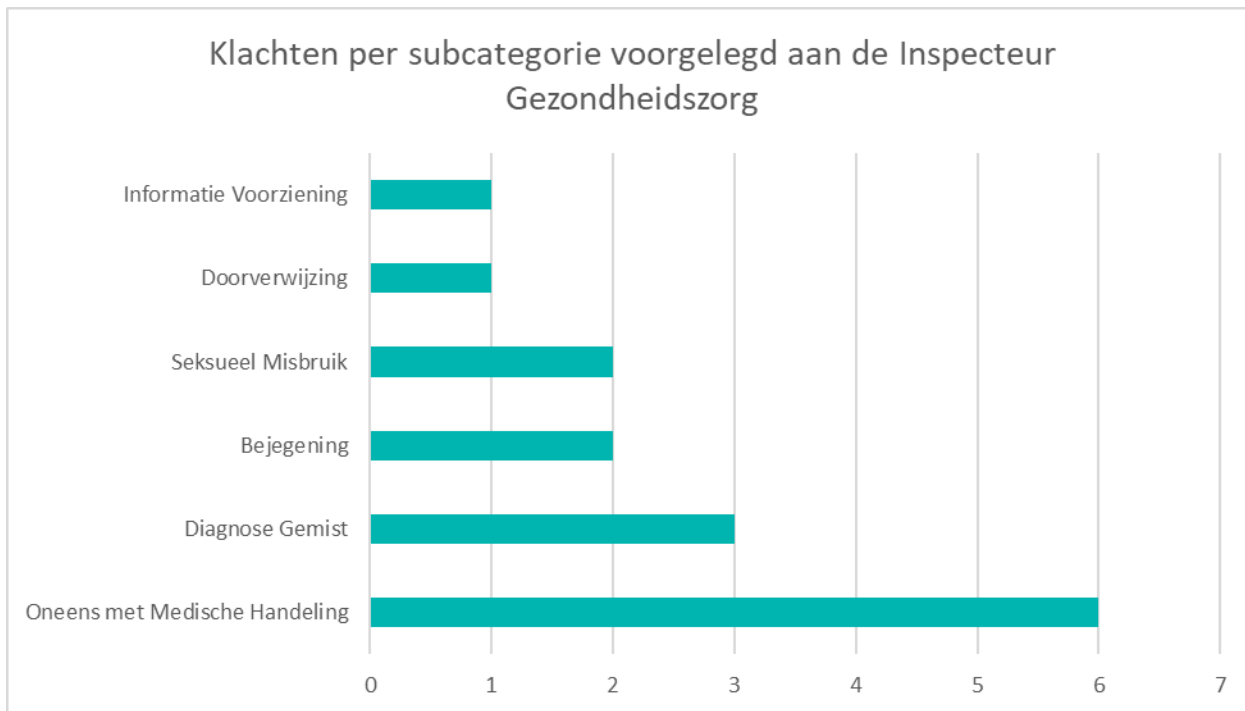
In 2020 gingen de meest voorkomende klachten (42%) over *ongewenst en/of onethisch gedrag* in de verpleeg- en verzorgingshuizen, *organisatie en logistieke aspecten* (33%) en *veiligheid* (17%).



## 4.8 Klachten voorgelegd aan de Inspecteurs

### 4.8.1 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg

Van de 100 meldingen die binnen zijn gekomen, zijn 9 overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek. De onderstaande grafiek geeft een overzicht van de voorgelegde klachten (in aantallen) aan de Inspecteur Gezondheidszorg per subcategorie.



Figuur 10. Overzicht van klachten per subcategorie die zijn voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg, in aantallen.

### 4.8.2 Klachten voorgelegd aan de Inspecteur Geneesmiddelen

Van het aantal klachten die binnen zijn gekomen, zijn 4 klachten overgedragen aan de Inspecteur Geneesmiddelen voor verdere behandeling en onderzoek. Dit waren klachten over onbevoegd voorschrijven en verkopen van geneesmiddelen en medicatie verandering bij de apotheek. Alle klachten over geneesmiddelen zijn door de subafdeling geneesmiddelen van de Inspectie opgenomen voor verder onderzoek.

### 4.8.3 Calamiteiten

In 2020 zijn er 20 meldingen over vermoedelijke calamiteiten naar de Inspectie gestuurd. Hiervan zijn 9 via het Meldpunt IVA binnengekomen en 11 meldingen direct door zorgaanbieders gemeld aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek.

## 4.9 Klachten over de Inspectie

Het kan voorkomen dat de burger niet tevreden is met de wijze waarop het contact met de Inspectie is verlopen. In dit geval kan de burger een schriftelijke klacht indienen bij het Meldpunt IVA over de Inspectie. Deze klachten helpen de Inspectie om ons toezicht en handelen te verbeteren. Zoals bij de externe klachtenprocedure van het Meldpunt IVA, neemt de meldpunt medewerker na ontvangst van de klacht ook contact op met de burger om de klacht te bespreken en een mogelijke oplossingen aan te bieden. In 2020 ontving de Inspectie 1 klacht over de subafdeling Cure & Care.

## 5. Informatiefunctie

### 5.1 De Facebook pagina van de Inspectie

De Facebook pagina van de Inspectie en de website van de Inspectie zijn informatiebronnen voor burgers. De Facebook pagina wordt gebruikt als bron van informatie voor burgers en zorgaanbieders om onder andere informatie te geven over updates binnen de Inspectie. Af en toe stellen burgers ook via de Facebook pagina van de Inspectie een vraag over de klachtenprocedure of worden er meldingen gedaan van illegale medicijnen verkoop op verschillende Vraag en Aanbod pagina's op Facebook. In 2020 zijn er 3 meldingen binnengekomen van illegale medicijnenverkoop.

### 5.2 De website van de Inspectie

Op de website [www.iva.aw](http://www.iva.aw) staat informatie beschikbaar die kan helpen bij het indienen van een klacht. Vanaf 2021 zullen klachten ook via de website van de Inspectie ingediend kunnen worden via een digitaal formulier waar klagers ook direct hun klachtbrief dienen te uploaden.

## 6. Samenvatting en conclusie

Een klacht is een indicator om een kwaliteitssysteem te beoordelen. De statistische verwerking en analyse van klachten geven informatie over het klachten behandelingsproces en hoe dit tot verbetering binnen het gezondheidssysteem kan leiden. De registratie van klachten en meldingen in de zorg via het Meldpunt genereert wat essentieel is voor trendbewaking.

Er zijn in totaal 100 klachten, meldingen en vragen het Meldpunt IVA binnengekomen. De meeste klachten die het Meldpunt IVA zijn binnengekomen in 2020 zijn digitaal of telefonisch ingediend gezien de COVID-19 situatie. De top 3 klachten ingedeeld per hoofdcategorie gaan over het *professioneel handelen van de zorgaanbieder*, *communicatie*, en *organisatie en logistiek*.

Per subcategorie gaan de meeste klachten over het oneens zijn met het medisch handelen, bejegening en onbereikbaarheid. Dit is ook in 2019 waargenomen. Tevens is er een stijging van het aantal klachten vergeleken met 2019 over organisatie en logistiek, waaronder onbereikbaarheid, dit komt overeen met de COVID-19 situatie. Van drie beroepsgroepen, namelijk huisartsen, specialisten en verzorgingshuizen heeft het Meldpunt IVA in 2020 veel klachten ontvangen net zoals in 2019.

Van de 100 meldingen die binnen zijn gekomen, zijn 9 overgedragen aan de Inspecteur Gezondheidszorg voor verder onderzoek en 4 klachten overgedragen aan de Inspecteur Geneesmiddelen. Dit waren klachten over onbevoegd voorschrijven en verkopen van geneesmiddelen en medicatie verandering bij de apotheek.

In 2020 zijn er 20 meldingen over vermoedelijke calamiteiten naar de Inspectie gestuurd. Hiervan zijn 9 via het Meldpunt IVA binnengekomen en 11 meldingen direct door zorgaanbieders gemeld aan de Inspecteur Gezondheidszorg. In 2020 ontving de Inspectie 1 klacht over de subafdeling Cure & Care.