



Bezoekadres Wilhelmina van Pruisenweg 52
Den Haag
Postadres Postbus 90700
2509 LS Den Haag
Telefoon (070) 304 15 00
Telefax (070) 304 15 70
Internet www.igz.nl



Stichting Haags Ambulatorium
T.a.v. de heer M.P. Middelkoop
Prins Bernhardlaan 177
2273 DP VOORBURG

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Doorkiesnummer	Den Haag,
09-202749/pr9/EvS/ro	Mw. M. Oudshoorn	(070) 304 15 45	3 november 2009
Onderwerp	Bijlage(n)	Uw brief	Uw kenmerk
definitief verslag jaargespreek 2009		16 oktober 2009	

Geachte heer Middelkoop,

Uw brief van 16 oktober 2009, naar aanleiding van het eerder verstuurd verslag jaargespreek is in goede orde ontvangen. De daarin door u beschreven opmerkingen zijn verwerkt in dit schrijven.

Op 9 september 2009 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) met u, directeur van het Haags Ambulatorium, een jaargespreek gevoerd. Namens de inspectie heeft naast ondergetekende ook de heer. P. de Beurs, psychiater, deelgenomen aan het gesprek. In deze brief doe ik verslag van de bevindingen en van de eventuele acties voor uw instelling die voortvloeien uit de bevindingen.

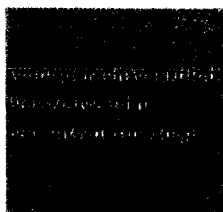
De directe aanleiding voor het jaargespreek lag voor de inspectie in recent ontvangen informatie over het Haags Ambulatorium. De IGZ ontving een tuchtuitspraak van het Regionaal Tuchtcollege, deze uitspraak betrof een klacht over de handelwijze van een medewerker van het Haags Ambulatorium. Daarnaast is door de inspectie een klacht ontvangen van een beroepsbeoefenaar over de kwaliteit van de hulpverlening/diagnostiek.

Tot voor de ontvangst van bovengenoemde informatie was het Haags Ambulatorium niet bij de IGZ bekend als instelling. Uit uw toelichting bleek dat de stichting al sinds 1992 bestaat en sindsdien een zelfstandige en kleinschalige stichting is gebleven.

In totaal werken er vijf medewerkers (ongeveer 2,5fte) als gedragsdeskundige. Vier medewerkers voeren de onderzoeken uit.

Eén psychologe is BIG geregistreerd en treedt op als supervisor. Zij voert incidenteel zelf onderzoek uit is. Alle medewerkers werken al meerdere jaren voor de Stichting.

Het Haags Ambulatorium richt zich volledig op het uitvoeren van (forensisch) psychologische onderzoeken voor derden, zoals Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming. U gaf in het jaargespreek aan zich nooit gerealiseerd te hebben dat de hulpverlening van het Haags Ambulatorium onder de Kwaliteitswet en daarmee onder het toezicht van de IGZ valt.





Meldingen en calamiteiten

De door de inspectie ontvangen klacht betreft de door het Haags Ambulatorium geboden kwaliteit van onderzoek en diagnostiek in een specifieke casus.

Overige signalen die bij de inspectie zijn binnengekomen

De inspectie ontving een afschrift van een uitspraak regionaal tuchtcollege waarbij er geklaagd wordt over het uitgevoerde onderzoek, de geleverde rapportage en de kwaliteit van geboden diagnostiek.

In deze tuchtspraak wordt de geuite klacht gegrond verklaard en is een waarschuwing als maatregel opgelegd. Uit het jaargesprek bleek dat de directie en de betrokken hulpverleners zich niet herkennen in de kritiek van het regionaal Tuchtcollege. Een beroepsprocedure bij het Centraal Tuchtcollege wordt zeker nog overwogen. Mede op grond van deze tuchtspraak heeft de inspectie bij het Haags Ambulatorium informatie opgevraagd, ter voorbereiding van dit jaargesprek.

Werkwijze Haags Ambulatorium en kwaliteitsborging

U heeft in het gesprek toegelicht op welke wijze de externe onderzoeksaanvragen worden afgehandeld. U gaf aan dat de werkprocessen volgens u met veel kwalitatieve controlemomenten zijn omgeven en zeer zorgvuldig worden uitgevoerd en volgens een vaste routine verlopen.

Op hoofdlijnen zijn in het werkproces van het Haags Ambulatorium de volgende stappen opgenomen;

- Na ontvangst van een onderzoeksvraag wordt deze aan één van de medewerkers (Psycholoog NIP) toegewezen. Deze medewerker formuleert op grond van de onderzoeksvraag en beschikbare informatie een voorstel voor het onderzoek, waarbij beschreven wordt welke diagnostische instrumenten men wil gebruiken om de onderzoeksvraag te beantwoorden. U benadrukte dat het Haags Ambulatorium over recent en deugdelijk onderzoeksmateriaal beschikt.
- Een supervisor/GZ-psycholoog beoordeelt het voorstel, waarna het onderzoek wordt uitgevoerd.
- De uitvoering van het onderzoek ligt bij psychologen, waarbij u aangaf aan dat onderdelen van het onderzoek, zoals interactieobservatie, door twee medewerkers wordt uitgevoerd. De medewerkers beschrijft u als ervaren in dit werkveld.
- Het concept onderzoeksverslag wordt vervolgens voor interne toetsing voorgelegd aan de supervisor, waarna er door de directeur een redactionele review plaatsvindt.
- Vervolgens worden alle verslagen voorgelegd aan het NIFP in Den Haag of Rotterdam.
- Bij vaststelling van het verslag wordt getekend door de uitvoerend psycholoog. De GZ-psycholoog/supervisor tekent het verslag voor gezien.

Het bovengenoemde werkproces is niet volledig door het Haags Ambulatorium vastgelegd en beschreven, er wordt geen gebruik gemaakt van een kwaliteitssysteem om de interne werkprocessen te beschrijven, te evalueren en aan te passen. De inspectie vindt daarmee deze werkwijze nog te impliciet en te weinig transparant.



Bij de rapportage en de uitvoer van het onderzoek zijn volgens het Haags Ambulatorium de richtlijnen en rapportage van het NIFP leidend. Tijdens het jaargesprek werd niet duidelijk in hoeverre de laatste versies van het NIFP worden gevolgd.

Personele bezetting

Binnen het Haags Ambulatorium zijn ervaren psychologen werkzaam, zonder GZ aantekening. Deze psychologen zijn lid van het NIP en hebben modules van de opleiding rapporteur bij het NIFP gevolgd, maar kunnen vanwege het ontbreken van de GZ aantekening niet de volledige opleiding volgen. Er is één GZ-psycholoog in dienst, die bij alle rapportages en onderzoeken optreedt als supervisor.

Klachten en analyse ervan door uw instelling

Bij de aan de inspectie toegestuurde stukken was ook het klachtenreglement van uw instelling toegevoegd. Uit uw toelichting bleek dat, behalve de eerder genoemde klacht, er binnen het Haags Ambulatorium niet eerder klachten zijn ontvangen en in behandeling genomen. De inspectie constateert dat de ontvangen regeling niet voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. In het reglement is onder andere opgenomen dat klachten in eerste aanleg door de directeur worden afgehandeld en beoordeeld. Daarna is een beroepsmogelijkheid opgenomen bij een ad hoc te formeren klachtencommissie waarvan de samenstelling niet voldoet aan de eisen die eerder genoemde wet stelt. Tevens zijn er geen waarborgen ten aanzien van hoor en wederhoor en verslaglegging in het huidige reglement opgenomen.

Algemene samenvatting, conclusie en afspraken

De inspectie heeft naast de ontvangen klacht en de informatie uit de tuchtspraak in het jaargesprek aanvullende informatie ontvangen over de werkwijze van het Haags Ambulatorium. Op grond van de ontvangen informatie oordeelt de inspectie dat de geboden zorg en dienstverlening op een aantal punten niet aan de wettelijke vereisten voldoet en wil zich nader informeren en beraden over de wijze waarop de (externe) kwaliteitsborging van de geboden onderzoeken plaatsvindt.

Ter afsluiting van het jaargesprek zijn de volgende afspraken gemaakt:

- De inspectie laat zich op een aantal punten nader informeren, waaronder de externe toetsing van rapportages van het Haags Ambulatorium door het NIFP.
De afspraak tussen het NIFP en de inspectie is gepland op 4 november 2009.
- De inspectie zal bij het NIFP nagegaan aan welke kwalificaties onderzoekers moeten voldoen volgens de geldende veldnormen. Daartoe wordt contact gezocht met het NIFP Den Haag en/of Rotterdam.
- De inspectie Jeugdzorg zal door de inspectie benaderd worden, om na te gaan op welke wijze de opdrachtgevers van het Haags Ambulatorium, zoals Bureau Jeugdzorg, de kwaliteit van de geboden diagnostiek en rapportage monitoren.
- Het Haags Ambulatorium informeert de inspectie zo spoedig mogelijk schriftelijk over de kwalificaties en werkervaring van de medewerkers van het Haags Ambulatorium. Het Haags ambulatorium heeft de inspectie op 29 september 2009 de gewenste informatie verstrekt.



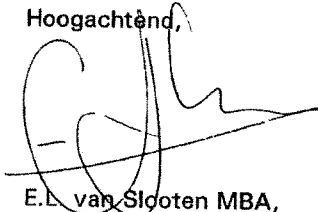
- Het Haags Ambulatorium past zo spoedig mogelijk het klachtenreglement aan de eisen van de Wet klachtenrecht cliënten zorgsector aan. Bij voorkeur sluit de instelling zo snel mogelijk aan bij een bestaande klachtencommissie.
- Het Haags Ambulatorium gaat zelf bij het NIFP na of de door hen gebruikte rapportage formats en werkwijze overeenkomen met de meest recente richtlijnen en formats van het NIFP, waarna aan de inspectie over de bevindingen wordt gerapporteerd.
- Het Haags Ambulatorium treft voorbereidingen om zo spoedig mogelijk een kwaliteitssysteem te implementeren.

De inspectie wordt door u graag binnen de termijn van **4 weken** na definitieve vaststelling van de brief, geïnformeerd op welke wijze u tegemoet komt aan het door de inspectie gevraagde, zoals hierboven wordt beschreven.

Ik wil u er, wellicht ten overvloede, op attent maken dat op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) burgers of andere belangstellenden, op voorwaarden zoals in de WOB gesteld, enquêtegegevens en andere correspondentie kunnen opvragen bij de inspectie.

Rest mij u te bedanken voor de gastvrije ontvangst.

Hoogachtend,



E.L. van Slooten MBA,
Inspecteur

Bezoekadres Wilhelmina van Pruisenweg 52
Den Haag
Postadres Postbus 90700
2509 LS Den Haag
Telefoon (070) 304 15 00
Telefax (070) 304 15 70
Internet www.lgz.nl



Stichting Haags Ambulatorium
Ter attentie van drs. M. Middelkoop, directeur
Prins Bernhardlaan 177
2273 DP Voorburg

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Doorkiesnummer	Den Haag,
09-204751/pr9/ES/OT	mw. R. Oudshoorn	(070) 304 15 45	11 november 2009
Onderwerp	Bijlage(n)	Uw brief	Uw kenmerk
Jaargesprek		-	-
Haags Ambulatorium; vervolg NIFP			

Geachte heer Middelkoop,

Op 9 september 2009 heeft de inspectie met u, directeur van het Haags Ambulatorium, een jaargesprek gevoerd. Namens de inspectie heeft naast ondergetekende ook de heer. P. de Beurs, psychiater, deel genomen aan het gesprek.

Naar aanleiding van dit gesprek heeft de inspectie zich op een aantal punten nader laten informeren door het Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (hierna; NIFP) in Den Haag. Daarbij stond de externe toetsing van civiele rapportages door het NIFP centraal. Het gesprek tussen het NIFP Den Haag en de inspectie heeft plaatsgevonden op 4 november 2009.

Uit dit gesprek bleek dat het Haags Ambulatorium door het NIFP als een betrouwbaar bureau beschouwd wordt, waar al jaren opdrachten aan wordt gegund.

De inspectie constateert dat één geoperationaliseerde veldnormen ten aanzien van civiele onderzoeken stelt dat de onderzoeken moeten worden uitgevoerd door BIG geregistreerde medewerkers. Het is bij het NIFP bekend dat het Haags Ambulatorium, net als veel andere partijen die civielrechtelijke onderzoeken uitvoeren, daar niet op is ingericht. Het NIFP beschouwt de constructie, zoals die binnen het Haags Ambulatorium wordt toegepast, als een pragmatisch aanvaarbare en werkbare oplossing.

Het NIFP bevestigde aan de inspectie dat zij de rapporten toetst die het Haags Ambulatorium opstelt. Daartoe zijn een beperkt aantal criteria beschikbaar, waarbij vooral de vorm, opbouw, taalgebruik, verantwoording onderzoeksopzet en dergelijke worden beoordeeld. De mate van operationalisatie van de beschikbare kwaliteitscriteria wordt door het NIFP als beperkt beschouwd en niet toereikend om de bijdrage van het NIFP te beschouwen als een inhoudelijke beoordeling van de individuele casuïstiek.

Het NIFP beschouwt de huidige wijze van toetsing niet als een (tweede) inhoudelijke toetsing van de individuele casuïstiek, maar bedoelt haar bijdrage als een procesmatige toets van de uitvoering door de onderzoekers van het Haags Ambulatorium.



Het NIFP beschouwt zich dus in feite als (procesmatige) controleur van de kwaliteit die door de rapporteur wordt geboden.

Uit de eerder ontvangen uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege, als ook het gesprek met het Haags Ambulatorium, is het de inspectie gebleken dat andere betrokkenen de bijdrage van het NIFP aan dergelijke civiele onderzoeken duidelijk anders interpreteren.

Bij civielrechtelijke beoordeling betrokken partijen (opdrachtgever, uitvoerend bureau, de beoordeelde betrokkene en eventueel de rechterlijke macht) gaan er in de huidige situatie impliciet vanuit dat de toetsing door het NIFP niet alleen de vorm van de rapportage betreft, maar ook een duidelijke inhoudelijke kwaliteitstoets in een specifieke individuele casus impliceert. Het is de inspectie gebleken dat de verwachtingen tussen NIFP enerzijds en het Haags Ambulatorium anderzijds over doel en invulling van de toetsing van rapportages niet geheel overeenkomen.

Op grond van bovenstaande verzoekt de inspectie het Haags Ambulatorium om in contact te treden met het NIFP over de wijze waarop invulling gaat worden gegeven aan de kwaliteitsborging van de door Haags Ambulatorium geboden onderzoeken. De inspectie wordt door u graag binnen 2 maanden geïnformeerd op welke wijze u tegemoet komt aan het door de inspectie gevraagde, zoals hierboven wordt beschreven.

Ik wil u er, wellicht ten overvloede, op attent maken dat op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) burgers of andere belangstellenden, op voorwaarden zoals in de WOB gesteld, enquêtegegevens en andere correspondentie kunnen opvragen bij de inspectie.

Met vriendelijke groeten,

de Inspecteur voor de Gezondheidszorg,

E.L. van Slooten MBA

Bezoekadres Wilhelmina van Pruisenweg 52
Den Haag
Postadres Postbus 90700
2509 LS Den Haag
Telefoon (070) 304 15 00
Telefax (070) 304 15 70
Internet www.igz.nl



Stichting Haags Ambulatorium
Ter attentie van drs. M. Middelkoop, directeur
Prins Bernhardlaan 177
2273 DP Voorburg

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Doorkiesnummer	Den Haag,
10-216141/pr9/ES/OT	mw. M. Oudshoorn	(070) 304 15 45	14 januari 2010
Onderwerp	Bijlage(n)	Uw brief	Uw kenmerk
Kwaliteitsborging/ klachtenreglement		31-12-2009	-

Geachte heer Middelkoop,

In reactie op uw brieven van 26 november 2009 en 31 december 2009 wil ik graag het volgende opmerken:

Na het jaargesprek tussen uw instelling en de Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn een aantal vervolgacties door uw instelling ingezet. De inspectie had naar aanleiding van het eerder genoemde jaargesprek u verzocht om binnen 2 maanden geïnformeerd te worden over de voortgang van de door u ingezette acties.

U beschrijft dat inmiddels het klachtenreglement is aangepast en het Haags Ambulatorium is aangesloten bij een externe klachtencommissie. Daarnaast hebt u overleg gevoerd met het NIFP over bijdrage aan de bestaande kwaliteitstoetsing.

Het overleg heeft geleid tot de constatering dat de bijdrage van het NIFP per vestiging kan verschillen (procedureel of meer inhoudelijke toets) en bijgedragen aan het instellen van een werkgroep bij het NIFP die moet komen tot een uitgewerkt toetsings-/ feedbackkader. Naar verwachting wordt in april 2010 gerapporteerd door de werkgroep.

In het eerst volgende kwartaal overleg tussen NIFP Den Haag en de rapporterende bureaus in de regio zal de kwaliteitsborging worden geagendeerd, net als de mogelijkheid om via intervisie te komen tot een aanzet voor een "Best Practice" ten aanzien van civiel rechtelijk onderzoek bij jeugdigen en hun gezin.

Eerder had u de inspectie al laten weten dat binnen het Haags ambulatorium acties zijn ingezet die moeten bijdragen aan het kwaliteitsbeleid, onder andere via het expliciteren van het primair proces.





De inspectie acht op basis van de door u verstrekte gegevens de door u voorgestelde maatregelen voor dit moment voldoende.

U heeft toegezegd, na afronding van het traject van het NIFP de inspectie te informeren over de wijze waarop het NIFP invulling gaat geven aan de bijdrage aan de kwaliteitsborging. Naar verwachting zal de inspectie, na ontvangst van deze informatie, de correspondentie naar aanleiding van het jaargesprek definitief afsluiten.

Hoogachtend,

de inspecteur voor de gezondheidszorg,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'E' and 'L' followed by a horizontal line and a small flourish.

E.L. van Slooten MBA