



Apotheekhoudende  
**Huisartsenpraktijk Kolderveen**  
www.kolderveen.nl

**A.R. Moes**, huisarts  
Kolderveen 4  
7948 NJ Nijeveen

**P. Speelman**, huisarts  
Kolderveen 3  
7948 NG Nijeveen

**Apotheek:**  
**Receptenlijn** 0522-492901  
**Informatie** 0522-492020  
**Telefax** 0522-492530

**Praktijk:**  
**Afspraken** 0522-491224  
**SPOED** 0522-491404  
**Telefax** 0522-490201

Nijeveen, 14 juli 2011.

Onderwerp: IGZ onderzoek telefonische bereikbaarheid van huisartsen 2010.

Aan de IGZ,  
t.a.v. de hoofdinspecteur, professor dr. G. van der Wal,

Geachte professor van der Wal,

Met belangstelling las ik het interview met u in "De Dokter" van juni 2011 over het IGZ onderzoek "*telefonische bereikbaarheid huisartsen 2010*". Als ik goed ben geïnformeerd is dit interview ongeveer 10 dagen na de presentatie van het IGZ rapport gehouden. Net als u hecht ik aan een goede bereikbaarheid en beschikbaarheid van de huisartsenzorg. Niet alleen overdag maar ook buiten kantooruren. De tekst: "je moet de patiënt serieus nemen", spreekt me dan ook erg aan.

In hoeverre neemt de IGZ een huisarts serieus? Er wordt in het interview immers met geen woord gerept over de fouten die door/namens de IGZ gemaakt zijn bij het onderzoek. Ook al is het aantal fouten in de ogen van de IGZ beperkt dan nog zou het u gesierd hebben als deze onvolkomenheid in het interview genoemd zou zijn. Of waren de rechtvaardigen onder de zondaren te gering in aantal? Nu lijkt het of een fout van de kant bij de IGZ doodgezwegen wordt terwijl de ten onrechte beschuldigde huisartsen (waaronder wij) nog behoorlijk gepikeerd zijn over de toonzetting van de IGZ brief d.d. 2 mei 2011 over dit onderwerp. Dit klemt temeer daar de IGZ een verkeerd spoednummer bij ons gebruikte terwijl het juiste nummer al sinds jaar en dag op onze eigen website staat vermeld. Op 3 mei 2011 stelt mijn collega de IGZ op de hoogte van ons juiste spoednummer. Als verschoning voor de omissies verwijst de IGZ vervolgens in de excuusbrief van 19 mei 2011 naar twee door haar geraadpleegde bronnen. De geneeskundige adressengids van BSL en de site [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl). In beide genoemde bronnen staat echter geen enkel spoednummer van een huisartsenpraktijk vermeld. Aangezien de IGZ in feite de verkeerde bronnen heeft geraadpleegd zorgt de excuusbrief derhalve opnieuw voor frustraties bij de geadresseerden. Bij de test op ons juiste spoednummer (25 mei 2011, 13.49 uur) nemen we de spoedlijn binnen 7 seconden op. In de brief van de IGZ van 10 juni 2011 waarin dit wordt medegedeeld, worden wij er in de laatste alinea op geattendeerd dat het volledige onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid te downloaden is op de website van de Inspectie. Dit onderzoek is echter al één week voor de 'hertest' gepubliceerd (18 mei 2011) en in deze publicatie wordt evenmin melding gemaakt van de eerder door de IGZ gemaakte fouten, die bovendien ook nog grotendeels vermijdbaar waren geweest. Prima testresultaten bij de 'hertest' doen er kennelijk ook niet meer toe in de diverse tabellen van het onderzoeksresultaat. Deze denkwijze wordt echter niet wetenschappelijk onderbouwd door de IGZ. De IGZ heeft daarenboven tot heden niet gereageerd op een e-mail van 26 mei 2011\* met vragen over het bovenstaande. In een ontvangstbevestiging op deze mail wordt daarentegen wel vermeld dat er binnen twee werkdagen een antwoord gestuurd zal worden of dat er bij complexere vragen binnen vijf werkdagen gemeld zal worden op welke termijn een reactie zal worden gegeven. In weerwil van deze mededelingen is zelfs dit antwoord van de IGZ nooit gearriveerd. Dit alles wekt bij mij de indruk dat de IGZ een willekeurige huisarts niet zo serieus neemt. Graag verneem ik van u of mijn indruk terecht is.

Hoogachtend,  
Roelof Moes

i.a.a.: VPH, LHV en [www.huisartsvandaag.nl](http://www.huisartsvandaag.nl)

\* bijlage: mail aan IGZ d.d. 26 mei 2011

Nijeveen, 14 juli 2011, brief aan de IGZ over het onderzoek telefonische bereikbaarheid 2010



**Van:** Roelof Moes [mailto:moes@kolderveen.nl]  
**Verzonden:** donderdag 26 mei 2011 13:19  
**Aan:** 'loket@igz.nl'  
**CC:** 'Emaildiscussielijst DISCUSSIELIJST'  
**Onderwerp:** IGZ en spoednummers van huisartsen

Aan de IGZ

t.a.v. dhr. T. O. Breek en Dr. P.J. Zwietering  
Senior Inspecteur eerste lijn,

Recent hebt u een rapport gepubliceerd over de (slechte) bereikbaarheid van de huisarts op het spoednummer.

Na de publicatie van dit rapport bleek dat u ten onrechte een betrekkelijk groot aantal huisartsenpraktijken hebt beschuldigd van een slechte bereikbaarheid.

U hebt hiervoor excuusbrieven verstuurd, onder andere ook aan onze praktijk.

In deze excuusbrief geeft u aan het onderzoek te hebben uitbesteed aan een gecertificeerd onderzoeksbureau.

Voor het verkrijgen van de (spoed) nummers zou een adressenbestand gekocht zijn van BSL.

Tevens was [www.kiesbieter.nl](http://www.kiesbieter.nl) geraadpleegd.

Daarenboven zouden 1700 praktijken zijn gebeld omdat na het raadplegen van voornoemd bronnen de spoedprocedure nog onduidelijk was.

Uw brief wekt de indruk dat het bovenstaande voldoende garanties zou geven voor een betrouwbaar onderzoek.

De spoednummers van de praktijken zijn echter niet te vinden op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

Evenmin zijn ze opgenomen in de Geneeskundige Adresgids van BSL.

Zie hiervoor de bijgaande mailcorrespondentie met BSL.

Graag verneem ik het volgende van u:

1. Op welke wijze zijn de spoednummers van de andere 2700 praktijken verzameld?
2. Hoe is gecheckt of dit inderdaad de juiste nummers waren?
3. Op welke wijze is 100 % gegarandeerd dat vervolgens de juiste nummers gebeld zijn?
4. Wat is de reden dat u een rapport het daglicht hebt laten zien, terwijl aan u bekend moest zijn, dat de inhoud mogelijk nog gerectificeerd zou moeten worden?

Met vriendelijke groeten,

Roelof Moes, huisarts  
Kolderveen 4  
7948 NJ Nijeveen  
[www.kolderveen.nl](http://www.kolderveen.nl)



-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: databankredactie [mailto:databankredactie@bsl.nl]  
Verzonden: donderdag 26 mei 2011 10:22  
Aan: moes@kolderveen.nl  
Onderwerp: RE: Geneeskundige adresgids en spoednummer

Geachte meneer Moes,

Vreemd dat de IGZ zegt dat ze de spoednummers van ons hebben, wij hebben namelijk geen spoednummers opgenomen in de Geneeskundige Adresgids.  
Ik denk dat u het beste met de IGZ contact op kunt nemen waar zij die nummers vandaan hebben. U kunt overigens eventueel nog uw gegevens aanpassen in ons systeem, het boek is al naar de drukker maar wijzigingen op onze online-versie kunnen we het hele jaar door aangeven.

Met vriendelijke groet,

Natasja van Hoorn-Lievers  
Databankredacteur

Van: Roelof Moes [mailto:moes@kolderveen.nl]  
Verzonden: woensdag 25 mei 2011 15:38  
Aan: OnlineKlantenservice; Servicedesk BSL  
Onderwerp: Geneeskundige adresgids en spoednummer

Aan BSL

t.a.v. helpdesk Geneeskundige adresgids.

Aanvankelijk heb ik u vandaag telefonisch proberen te bereiken.  
Als tel. nummer voor de helpdesk werd opgegeven 030-6383603.  
Helaas was dit nummer herhaaldelijk in gesprek.

Vandaar dat ik u nu mail

In januari stuurde u me een mail (gebruikersnummer: 124732) met een verzoek aan mij om de Geneeskundige Adresgids te raadplegen en waar nodig te wijzigen.  
Tot heden was dit niet gebeurd.  
Aangezien de IGZ vorig jaar een onderzoek heeft verricht naar de telefonische bereikbaarheid van huisartsen en hierbij uw gids als leidraad heeft gebruikt was ik benieuwd naar mijn actuele gegevens.  
Vandaag logde ik met succes in.  
Tot mijn verbazing staan in de adresgids uitsluitend een praktijk en faxnummer vermeld.  
In het geheel staat er geen item, waar een spoednummer genoteerd kan worden.

Indien mijn constatering klopt, verbaast het me dat de IGZ aangeeft uw gids gebruikt te hebben voor het vinden van de spoednummers.  
Kunt u me nader informeren?

Met vriendelijke groeten,

Roelof Moes  
www.kolderveen.nl