



RESULTATEN QUICK SCAN INSPECTIE GEZONDHEIDSZORG (IGZ)

Platform Koplopers in de Zorg
Nassauplein 5
2585 EB Den Haag



1. Inleiding

Voor u liggen de resultaten van de quick scan Inspectie Gezondheidszorg (in het vervolg IGZ), uitgevoerd onder de deelnemers van het platform Koplopers in de Zorg. Deze quick scan is tweede scan van serie scans die door de denktank 'Bestuur, verantwoording en (ont)bureaucratisering' van het platform is geïnitieerd. Al deze scans vinden plaats in het verlengde van eerder onderzoek van het platform naar bureaucratiesering dat heeft geresulteerd in het boek 'Het Bavaroisesyndroom. Hoe angst, wantrouwen en bureaucratiesering de zorg in hun greep houden'. De denktank gaat verder in op een aantal thema's uit dit onderzoek, een daarvan is de rol die de IGZ speelt bij de verdere bureaucratiesering van de zorg.

Na de scan IGZ volgen er nog een scan NZa en een benchmark van de zorgverzekeraars op een aantal punten als innovatiekracht en bureaucratieserend karakter. Deze scans zullen de komende maanden volgen. Alle scans zijn erop gericht een beeld te krijgen van de wijze waarop bureaucratiesering in de zorg tot stand komt, op welke wijze daar het beste mee kan worden omgegaan en waar interventies mogelijk zijn.

De quick scan IGZ gaat in op de vraag naar het functioneren van de IGZ en de mate waarin de IGZ bijdraagt aan de bureaucratiesering van de zorg. In totaal hebben 169 deelnemers van het platform Koplopers in de Zorg gereageerd op de scan.

2. Analyse individuele vragen

Deze scan is eigenlijk in essentie een klant-/relatietevredenheidsonderzoek. We hebben proberen na te gaan of de producten/diensten van de IGZ effectief, efficiënt en uitvoerbaar zijn en of ze voldoende handvatten bieden aan organisaties. Daarnaast hebben we gekeken naar de relationele component: hoe interacteert de IGZ met haar relaties, i.c. zorgorganisaties. Is de wijze waarop de IGZ deze interactie inhoud en vormgeeft als inspirerend en stimulerend te omschrijven voor zowel organisatie als medewerkers? Zijn de IGZ en haar inspecteurs ook rolvast, hebben ze voorspelbaar gedrag en zijn ze aanspreekbaar? En heeft de IGZ geleerd kritisch naar zichzelf te kijken? Al deze onderwerpen zijn des te belangrijker als er sprake is van een onevenwichtige machtsrelatie tussen partijen zoals deze bestaat tussen IGZ en zorgorganisaties. Van de IGZ mag je gezien deze onevenwichtigheid een grotere prudentie en zorgvuldigheid



verwachten en een kritischer houding naar zichzelf dan van andere partijen. Daarnaast kent de IGZ geen 'countervailing power': er is geen inspectie van de inspectie. Door deze bril moet naar de vragen en hun antwoorden worden gekeken.

Daarnaast is Effect = Kwaliteit maal Acceptatie. Dit houdt in dat de regels van de IGZ ertoe moeten doen én dat de interactie met zorgorganisaties dusdanig is dat er sprake is van acceptatie (en niet afdwinging) van de opvattingen van de IGZ.

Vanuit deze optiek mag men verwachten dat de IGZ ruim positieve scores behaalt voor zowel de inhoudelijke als de relationele kant, bijvoorbeeld 66% positief. We zullen zien de IGZ vaak onder deze norm presteert. Food for thought! Alle reden voor de IGZ om serieus bij zichzelf te rade te gaan waar het in hun instrumentarium en hun relatie met de sector niet goed gaat.

Vragen aan zorgorganisaties

In het kader van klanttevredenheid kunnen we min of meer dezelfde vragen stellen aan zorgorganisaties als aan de IGZ. De vragen aan cliënten/patiënten zouden er dan als volgt uit kunnen zien.

- *Vindt u dat uw zorgorganisatie/behandelaar bij uw behandeling proactief en richtinggevend acteert?*
- *Vindt u dat uw behandeling door uw zorgaanbieder/behandelaar effectief is?*
- *Vindt u dat uw behandeling efficiënt door uw zorgaanbieder/behandelaar wordt uitgevoerd?*
- *Vindt u dat wat de zorgaanbieder/behandelaar van u verwacht tijdens uw benadeling uitvoerbaar is?*
- *Organiseert u weleens zaken buiten de zorgaanbieder/behandelaar om zo dat u zo min mogelijk last van de behandeling en de zorgaanbieder heeft?*
- *Reageert de zorgaanbieder/behandelaar passend als u zich niet houdt aan de behandeling (bijvoorbeeld: worden kleine afwijkingen niet buitenproportioneel uitvergroot)?*
- *Vindt u dat het optreden van uw zorgaanbieder/behandelaar onzeker en kwetsbaar maakt?*
- *Vindt u dat de zorgaanbieder/behandelaar voorspelbare invalshoeken bij haar bezoeken/consulten hanteert?*

- *Is het voorgekomen dat door het optreden van uw zorgaanbieder/behandelaar u kiest voor een veilige maar rigide naleving van regels en procedures (in plaats van te handelen op basis van eigen gevoel, ervaring en inzichten)?*
- *Vindt u dat het optreden van uw zorgaanbieder/behandelaar u in uw kracht zet?*
- *Legt u zichzelf door angst voor uw zorgaanbieder/behandelaar soms meer beperkingen op in uw handelen dan noodzakelijk?*
- *Vindt u dat door het optreden van uw zorgaanbieder/behandelaar u zich op de verkeerde zaken moet richten?*
- *Vindt u dat uw zorgaanbieder/behandelaar de kwaliteit van uw leven positief beïnvloedt?*
- *Bent u van mening dat uw zorgaanbieder/behandelaar kritisch kijkt naar eigen functioneren en effect van haar optreden?*
- *Staat uw zorgaanbieder/behandelaar open voor de dialoog over de regels van behandeling en de invulling daarvan?*
- *Vindt u dat er verschillen in behandeling bestaan tussen individuele zorgaanbieders/behandelaars?*

Dan nu de vragen.

Vraag 1: Vindt u dat de IGZ proactief en richtinggevend acteert?

Bij deze vraag houden de respondenten die hier positief tegenover staan en degenen die daar negatief tegenover staan elkaar in evenwicht, met elk ongeveer een kwart. Het grootste deel ervaart de opstelling van de IGZ als enigszins proactief en richtinggevend.

Vraag 2: Vindt u de regels van de IGZ effectief?

Ook hier houden positief gestemden en negatief gestemden elkaar min of meer in evenwicht. Een zeer groot percentage – 63% - vindt de regels van de IGZ enigszins effectief; de vraag is dan natuurlijk wat dat enigszins inhoudt: veel of juist weinig. We kunnen in ieder geval stellen dat de IGZ bij deze eerste twee vragen, én de twee volgende, niet echt weet te overtuigen.



Vraag 3: Vindt u de regels van de IGZ efficiënt?

Bij de antwoorden bij deze vraag kunnen we stellen dat de respondenten in meerderheid niet overtuigd zijn van de efficiëntie van de regels van de IGZ. Met andere woorden: wellicht dat ze hun doel wel bereiken (effectief) maar het is niet de meest slimme en efficiënte weg die wordt bewandeld.

Vraag 4: Vindt u de regels van de IGZ uitvoerbaar?

Een deel – 25% - vindt de regels uitvoerbaar, een klein deel – 8% - niet, een groot deel geeft aan ze enigszins uitvoerbaar te vinden. Interessant is natuurlijk de vraag wat er binnen organisatie gebeurt als men de regels niet of maar gedeeltelijk uitvoerbaar vindt. Worden de regels dan niet toegepast of worden andere methoden ingezet? Het percentage positief gestemden is hier groter dan bij de vorige vraag: uitvoerbaar houdt schijnbaar niet meteen in dat men het ook efficiënt vindt.

Vraag 5: Organiseert u zaken vaak zo dat de men in de praktijk zo min mogelijk last van de regels van de IGZ heeft?

Dit is eigenlijk een vraag naar 'gaming the system': men organiseert een en ander om de IGZ heen om maar geen gedoe te krijgen. Maar liefst 55% zegt dat te doen. Met de antwoorden op de vorige vragen in het achterhoofd zal men ongetwijfeld proberen zo weinig mogelijk tijd te besteden aan regels die men als niet uitvoerbaar kwalificeert en veel tijd kosten.

Vraag 6: Vindt u de toepassing van de regels door de IGZ proportioneel (bijvoorbeeld: worden kleine afwijkingen niet buitenproportioneel uitvergroot)?

Ook hier houden positief en negatief gestemden elkaar in evenwicht, waarbij eigenlijk de constatering aan de orde is dat je als IGZ toch op zijn minst mag hopen dat men je optreden proportioneel vindt. In allerlei andere branches (denk aan de politie e.d.) zou een dergelijke negatieve beoordeling leiden tot een geweldige imagoschade.

Vraag 7: Vindt u dat het optreden van de IGZ organisaties onzeker en kwetsbaar maakt?

Ook hier houden positief en negatief gestemden elkaar in evenwicht, met wederom de constatering dat het toch niet zo kan zijn dat het optreden van de IGZ zorgorganisaties niet versterkt, maar onzeker en kwetsbaar maakt. Dat lijkt op een foute invulling van de rol. Een productievere opstelling zou een beter effect kunnen hebben op de relatie, maar vooral ook op de zorgorganisaties en de kwaliteit van hun dienstverlening.

Vraag 8: Vindt u dat de IGZ voorspelbare invalshoeken bij hun visitaties hanteert?

Onvoorspelbaarheid in gedrag, zeker in onevenwichtige relaties, kent zeer veel negatieve bijeffecten. Ook hier scoort de IGZ onder het te verwachten minimum. Meer in zijn algemeenheid was dit ook een van de klachten uit het eerdere onderzoek naar bureaucrativering, zoals dat is weergegeven in de publicatie van het platform Koplopers 'Het Bavaroisesyndroom. Hoe angst, wantrouwen en bureaucratie de zorg in hun greep houden'.

Vraag 9: Is het voorgekomen dat door het optreden van IGZ de organisatie kiest voor een veilige maar rigide naleving van regels en procedures (in plaats van te handelen op basis van eigen kennis, ervaring en inzichten)?

Deze vraag geeft een duidelijk beeld van de effecten van het optreden van de IGZ. Ruim de helft van de respondenten durft hun vakmanschap niet meer te gebruiken, maar houden zich noodgedwongen aan het naleven van regels en procedures. Aan de andere kant is er 19% dat wel degelijk het vakmanschap centraal stelt en zich niet laat 'intimideren' door de IGZ. Alles is afhankelijk van de mate van weerbaarheid van organisaties, een onderwerp dat we in de eerste scan onder de loep hebben genomen.

Vraag 10: Vindt u dat het optreden van de IGZ het vakmanschap van de medewerkers ondersteunt?

Deze vraag ligt in het verlengde van de vorige; slechts een beperkt percentage van de respondenten (15%) denkt hier positief over.

Vraag 11: Leggen de medewerkers zich door de IGZ soms meer beperkingen in hun handelen op dan noodzakelijk?

Deze vraag gaat in op de weerbaarheid van medewerkers. Net als bij de weerbaarheid van zorgorganisaties valt hier wel het een en ander op aan te merken. Aan de andere kant: de weerbaarheid gedijt in een veilige omgeving waarbij management en bestuur de medewerkers afschermen tegen een te grote druk van buiten. Deze complexe wisselwerking speelt bij de beantwoording van deze vraag ongetwijfeld een rol. Duidelijk is dat voorkomen moet worden dat een organisatie 'bevriest' door de opstelling van de IGZ. Daar is men zelf grotendeels bij om dat te voorkomen.



Vraag 12: Vindt u dat door het optreden van de IGZ organisaties zich op de verkeerde zaken richten?

Hier houden de respondenten die dat wel en niet als zodanig ervaren elkaar in evenwicht. Op de keper beschouwd is het natuurlijk niet wenselijk dat het optreden van de IGZ ertoe leidt dat organisaties zich op de verkeerde zaken richten, je mag verwachten dat de inzet van IGZ maakt dat ze zich juist op de goede zaken gaan richten.

Vraag 13: Vindt u dat de IGZ de kwaliteit van dienstverlening positief beïnvloedt?

Ook hier houden positieve en negatieve scores elkaar in evenwicht en ook hier geldt dat men mag verwachten dat het optreden van de IGZ de kwaliteit van dienstverlening te allen tijde positief beïnvloedt.

Vraag 14: Bent u van mening dat de IGZ kritisch kijkt naar eigen functioneren en effect van haar optreden?

Slechts een klein percentage veronderstelt een kritische houding op het eigen functioneren van de IGZ. Het ontbreken van daadwerkelijk contact met de relaties – de zorgaanbieders – zal hier voor een deel debet aan zijn. De IGZ heeft geen eigen kwaliteitssysteem, is niet ISO gecertificeerd en voert ook geen onderzoek naar de beleving van haar relaties uit. In de voorgaande vragen zijn de effecten daarvan duidelijk naar voren gekomen.

Vraag 15: Staat de IGZ/staan de inspecteurs van de IGZ open voor de dialoog over de regels en de invulling daarvan?

Ook op individueel niveau is er weinig openheid en mogelijkheid tot gesprek en reflectie. Een en ander ondersteunt het beeld van een organisatie die niet altijd goed contact met de omgeving heeft. En daar begint natuurlijk altijd kwaliteit en laat de IGZ kansen liggen.

Vraag 16: Vindt u dat er verschillen in beoordeling bestaan tussen individuele inspecteurs van de IGZ?

Een van de meest gehoorde klachten wordt in dit onderzoek bevestigd: de inspectie opereert vaak persoonsgebonden. Aan datgene wat men juist van zorgorganisaties verwacht, voldoet men zelf niet. Een en ander houdt in dat zorgorganisaties niet weten waar ze aan toe zijn als de inspecteur zich meldt: afhankelijk van de persoon wordt de inspectie ingevuld. Een en ander ligt ongetwijfeld in het verlengde van het ontbreken van eenduidige regels en een kwaliteitsmanagementsysteem binnen de IGZ zelf.

3. Conclusies

Hoe moeten we de bovenstaande resultaten interpreteren? Als het een zorgorganisatie zou betreffen, zou men zich eens goed achter de oren krabben. De vragen die in het kader op p. 2-3 staan geven een aardig beeld van datgene wat aan een zorgorganisatie zou kunnen worden gevraagd. De bepaald niet positieve scores van de IGZ geven in deze context te denken. Zorgorganisaties zien wel degelijk het nut van de IGZ en zijn er niet op voorhand op uit om de werkzaamheden van de IGZ zoveel mogelijk te frustreren. Maar er bestaat grote consensus over de volgende onderwerpen, waarbij we ervan uitgaan dat van een organisatie als de IGZ mag worden verwacht dat ze aan de hoogste standaarden voldoet:

- Op het *niveau van diensten/producten* bestaat twijfel bij de mensen uit de praktijk over de combinatie van effectiviteit, efficiëntie en uitvoerbaarheid van regels. Met andere woorden: men besteedt noodgedwongen veel tijd en energie aan zaken die door de IGZ slimmer hadden kunnen worden geregeld. Een en ander leidt tot 'gaming the system': men organiseert zaken rondom de regels van de IGZ.
- Op *relationeel niveau* maakt de IGZ organisaties in veel gevallen onzeker, defensief en reageert de IGZ disproportioneel als zaken niet kloppen. Het optreden leidt in veel gevallen tot marginalisering van het vakmanschap, overdreven defensief gedrag en bevrozing van medewerkers en organisaties. Het maakt ook dat zorgorganisaties zich niet op de juiste zaken richten, de kwaliteit van dienstverlening wordt niet positief beïnvloed.
- Op *niveau van zelfreflectie* bestaan grote twijfels over het kritisch vermogen van de IGZ. Een en ander past binnen het groter kader van het aantoonbaar ontbreken van een kwaliteitsmanagementsysteem/ISO-certificaat. Interpersoonlijke variaties tussen inspecteurs zijn hier een uitvloeisel van. Dit versterkt in hoge mate de eerdere punten van onzeker en defensief gedrag.

Natuurlijk valt op basis van de resultaten van de scan veel te nuanceren, maar zoals gezegd kunnen voor de IGZ alleen de hoogste standaarden gelden.

Op basis van het bovenstaande valt niet anders dan te concluderen dat de IGZ op een groot aantal inhoudelijke en relationele punten de koers zal moeten bijstellen. Hier is geen 'quick fix' voor mogelijk, het begint met een andere visie op de eigen rol en de invulling daarvan, een andere wijze van zich verhouden tot zorgorganisaties, andere interventies en een andere wijze van interveniëren. De IGZ zal daarbij uit het verleden

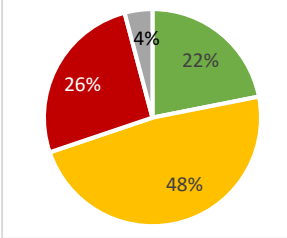
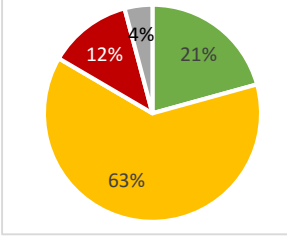
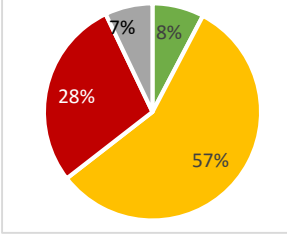
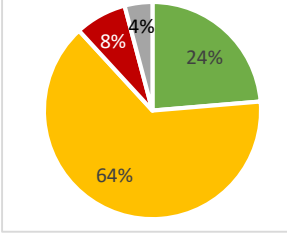
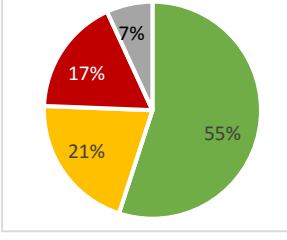


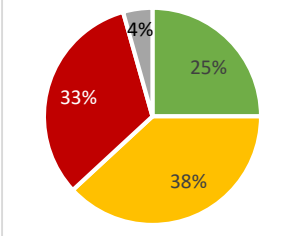
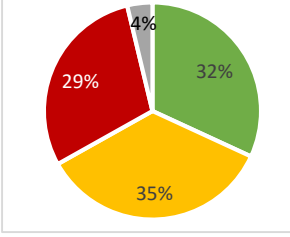
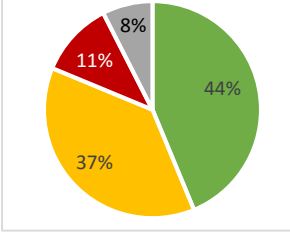
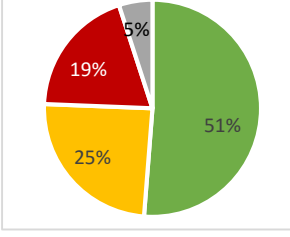
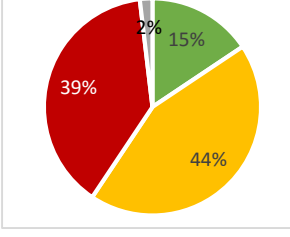
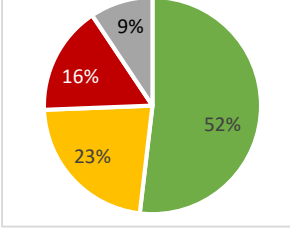
een stap naar de toekomst moeten durven zetten, het positionele denken achter zich moeten laten en meer moeten durven overlaten aan het vakmanschap van zorgmedewerkers en de professionaliteit van zorgorganisaties.

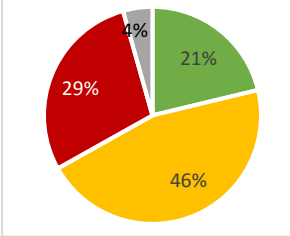
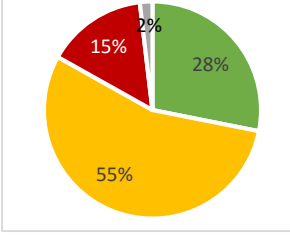
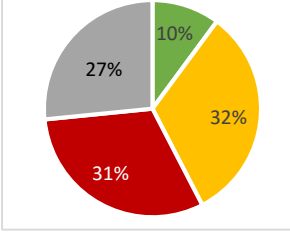
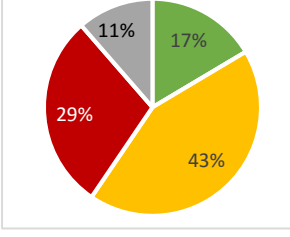
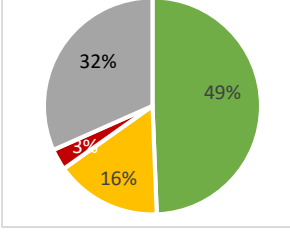
Het Platform Koplopers in de Zorg zal de IGZ in de komende periode blijven volgen en nagaan of en in welke mate er veranderingen op de genoemde terreinen optreden.

Resultaten IGZ-scan (N = 169)

Legenda: ■ Ja ■ Enigszins ■ Nee ■ Weet niet

1. Vindt u dat de IGZ proactief en richtinggevend acteert?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Antwoord</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Enigszins</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Nee</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Weet niet</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Antwoord	Percentage	Ja	22%	Enigszins	48%	Nee	26%	Weet niet	4%
Antwoord	Percentage										
Ja	22%										
Enigszins	48%										
Nee	26%										
Weet niet	4%										
2. Vindt u de regels van de IGZ effectief?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Antwoord</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Enigszins</td> <td>63%</td> </tr> <tr> <td>Nee</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Weet niet</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Antwoord	Percentage	Ja	21%	Enigszins	63%	Nee	12%	Weet niet	4%
Antwoord	Percentage										
Ja	21%										
Enigszins	63%										
Nee	12%										
Weet niet	4%										
3. Vindt u de regels van de IGZ efficiënt?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Antwoord</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Enigszins</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>Nee</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Weet niet</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	Antwoord	Percentage	Ja	8%	Enigszins	57%	Nee	28%	Weet niet	7%
Antwoord	Percentage										
Ja	8%										
Enigszins	57%										
Nee	28%										
Weet niet	7%										
4. Vindt u de regels van de IGZ uitvoerbaar?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Antwoord</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Enigszins</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>Nee</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Weet niet</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Antwoord	Percentage	Ja	24%	Enigszins	64%	Nee	8%	Weet niet	4%
Antwoord	Percentage										
Ja	24%										
Enigszins	64%										
Nee	8%										
Weet niet	4%										
5. Organiseert u zaken vaak zo dat de men in de praktijk zo min mogelijk last van de regels van de IGZ heeft?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Antwoord</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Enigszins</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Nee</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Weet niet</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	Antwoord	Percentage	Ja	55%	Enigszins	21%	Nee	17%	Weet niet	7%
Antwoord	Percentage										
Ja	55%										
Enigszins	21%										
Nee	17%										
Weet niet	7%										

<p>6. Vindt u de toepassing van de regels door de IGZ proportioneel (bijvoorbeeld: worden kleine afwijkingen niet buitenproportioneel uitvergroot)?</p>	 <table border="1"> <tr><th>Color</th><th>Percentage</th></tr> <tr><td>Red</td><td>33%</td></tr> <tr><td>Green</td><td>25%</td></tr> <tr><td>Yellow</td><td>38%</td></tr> <tr><td>Grey</td><td>4%</td></tr> </table>	Color	Percentage	Red	33%	Green	25%	Yellow	38%	Grey	4%
Color	Percentage										
Red	33%										
Green	25%										
Yellow	38%										
Grey	4%										
<p>7. Vindt u dat het optreden van de IGZ organisaties onzeker en kwetsbaar maakt?</p>	 <table border="1"> <tr><th>Color</th><th>Percentage</th></tr> <tr><td>Red</td><td>29%</td></tr> <tr><td>Green</td><td>32%</td></tr> <tr><td>Yellow</td><td>35%</td></tr> <tr><td>Grey</td><td>4%</td></tr> </table>	Color	Percentage	Red	29%	Green	32%	Yellow	35%	Grey	4%
Color	Percentage										
Red	29%										
Green	32%										
Yellow	35%										
Grey	4%										
<p>8. Vindt u dat de IGZ voorspelbare invalshoeken bij hun visitaties hanteert?</p>	 <table border="1"> <tr><th>Color</th><th>Percentage</th></tr> <tr><td>Red</td><td>11%</td></tr> <tr><td>Green</td><td>44%</td></tr> <tr><td>Yellow</td><td>37%</td></tr> <tr><td>Grey</td><td>8%</td></tr> </table>	Color	Percentage	Red	11%	Green	44%	Yellow	37%	Grey	8%
Color	Percentage										
Red	11%										
Green	44%										
Yellow	37%										
Grey	8%										
<p>9. Is het voorgekomen dat door het optreden van IGZ de organisatie kiest voor een veilige maar rigide naleving van regels en procedures (in plaats van te handelen op basis van eigen kennis, ervaring en inzichten)?</p>	 <table border="1"> <tr><th>Color</th><th>Percentage</th></tr> <tr><td>Red</td><td>19%</td></tr> <tr><td>Green</td><td>51%</td></tr> <tr><td>Yellow</td><td>25%</td></tr> <tr><td>Grey</td><td>5%</td></tr> </table>	Color	Percentage	Red	19%	Green	51%	Yellow	25%	Grey	5%
Color	Percentage										
Red	19%										
Green	51%										
Yellow	25%										
Grey	5%										
<p>10. Vindt u dat het optreden van de IGZ het vakmanschap van de medewerkers ondersteunt?</p>	 <table border="1"> <tr><th>Color</th><th>Percentage</th></tr> <tr><td>Red</td><td>39%</td></tr> <tr><td>Green</td><td>15%</td></tr> <tr><td>Yellow</td><td>44%</td></tr> <tr><td>Grey</td><td>2%</td></tr> </table>	Color	Percentage	Red	39%	Green	15%	Yellow	44%	Grey	2%
Color	Percentage										
Red	39%										
Green	15%										
Yellow	44%										
Grey	2%										
<p>11. Leggen de medewerkers zich door de IGZ soms meer beperkingen in hun handelen op dan noodzakelijk?</p>	 <table border="1"> <tr><th>Color</th><th>Percentage</th></tr> <tr><td>Red</td><td>16%</td></tr> <tr><td>Green</td><td>52%</td></tr> <tr><td>Yellow</td><td>23%</td></tr> <tr><td>Grey</td><td>9%</td></tr> </table>	Color	Percentage	Red	16%	Green	52%	Yellow	23%	Grey	9%
Color	Percentage										
Red	16%										
Green	52%										
Yellow	23%										
Grey	9%										

<p>12. Vindt u dat door het optreden van de IGZ organisaties zich op de verkeerde zaken richten?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Yellow</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>Red</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Green</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Grey</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Color	Percentage	Yellow	46%	Red	29%	Green	21%	Grey	4%
Color	Percentage										
Yellow	46%										
Red	29%										
Green	21%										
Grey	4%										
<p>13. Vindt u dat de IGZ de kwaliteit van dienstverlening positief beïnvloedt?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Yellow</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Green</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Red</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Grey</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Color	Percentage	Yellow	55%	Green	28%	Red	15%	Grey	2%
Color	Percentage										
Yellow	55%										
Green	28%										
Red	15%										
Grey	2%										
<p>14. Bent u van mening dat de IGZ kritisch kijkt naar eigen functioneren en effect van haar optreden?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Yellow</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Red</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>Grey</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>Green</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Color	Percentage	Yellow	32%	Red	31%	Grey	27%	Green	10%
Color	Percentage										
Yellow	32%										
Red	31%										
Grey	27%										
Green	10%										
<p>15. Staat de IGZ/staan de inspecteurs van de IGZ open voor de dialoog over de regels en de invulling daarvan?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Yellow</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Red</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Green</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Grey</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Color	Percentage	Yellow	43%	Red	29%	Green	17%	Grey	11%
Color	Percentage										
Yellow	43%										
Red	29%										
Green	17%										
Grey	11%										
<p>16. Vindt u dat er verschillen in beoordeling bestaan tussen individuele inspecteurs van de IGZ?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Green</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>Grey</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Yellow</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Red</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Color	Percentage	Green	49%	Grey	32%	Yellow	16%	Red	3%
Color	Percentage										
Green	49%										
Grey	32%										
Yellow	16%										
Red	3%										