

## **Bijlage 1. Rapportage burgerbrieven VWS 2010**

### **Algemeen**

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2010 tot en met 31 december 2010 betreffende het kerndepartement, de onder haar ressorterende uitvoeringsorganisaties en inspecties. Daarnaast dient vermeld te worden dat tot 14 oktober 2010 de werkzaamheden op de terreinen waarvoor de Programmaminister voor Jeugd en Gezin (J&G) verantwoordelijk was, werden verricht door medewerkers van VWS. Daar waar in deze rapportage niet afzonderlijk over J&G wordt gerapporteerd, zijn deze gegevens onderdeel van de gegevens van het kerndepartement VWS. Om vergelijking met eerdere jaren mogelijk te maken en trends te herkennen, heeft VWS getracht deze rapportage zoveel als mogelijk te laten aansluiten bij de rapportage van de Nationale Ombudsman uit 2008 getiteld: 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker. Onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling van burgerbrieven in 2007 door ministeries'.

De rapportage van VWS is opgesteld tegen de achtergrond van een aantal ontwikkelingen.

Het beleidsterrein van het ministerie van VWS en in het verlengde daarvan het programmaministerie voor J&G stond en staat in het middelpunt van de publieke belangstelling. Het aantal (burger)brieven, klaag- en bezwaarschriften is in de laatste vijf jaar aanzienlijk toegenomen. Daar staat tegenover dat door opeenvolgende taakstellingen het (toenemende) werk met steeds minder ambtenaren moet gebeuren. Om de stukkenstroom en afhandeling (toch) efficiënter en sneller te laten verlopen (en tegelijkertijd in te zetten op ook door de Nationale Ombudsman geconstateerde knelpunten en aanbevelingen) zet VWS in op verregaande digitalisering. Zo is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de applicatie 'Subsidieplein' en de applicatie 'Perfect View' die een betere registratie en bewaring van de termijnen van bezwaarschriften mogelijk maakt.

In 2008 is gestart met het project 'Digitalisering documenthuishouding VWS'. Een doel van dit project is om beter te voldoen aan de dienstverleningsdoelstellingen van VWS richting burgers en instanties. Door de gehele documentenstroom binnen VWS te digitaliseren, moet het in de toekomst eenvoudiger worden om de afhandeling van brieven en beantwoordingstermijnen te bewaken en hierover te rapporteren. In 2010 zijn verdere stappen gezet om dit systeem tot uitvoering te brengen, die moeten leiden tot ingebruikname van het systeem, voorzien voor medio 2011.

Hierna volgt de rapportage over het aantal en tijdigheid van beantwoording van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, overige brieven en Wob-verzoeken ontvangen door VWS in 2010. Daarnaast wordt ook nog kort ingegaan op de behandeling van binnengekomen e-mails van burgers.

### **Aanvragen**

#### *VWS Kerndepartement*

Het kerndepartement registreert subsidieaanvragen en Wob-aanvragen. Deze laatste worden in deze rapportage apart behandeld. Onder de noemer aanvragen vallen op deze plek dus alleen subsidieaanvragen. De door het kerndepartement geregistreerde subsidieaanvragen omvatten tevens de aanvragen voor de uitvoeringsdiensten. Het aantal toegekende subsidieaanvragen in 2009 was 4539, in 2010 waren dit er 8454. Deze stijging valt mede te verklaren door het grote aantal subsidieaanvragen dat het CIBG verwerkte in het kader van de subsidies voor het aansluiten van zorgaanbieders op het Landelijk Schakelpunt voor de ontwikkeling van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). In 2010 werden van de 3280 aanvragen die bij het kerndepartement werden gedaan 1900 gedaan via het Subsidieplein. Van deze aanvragen was het mogelijk te

berekenen welk percentage binnen de wettelijke termijn van 13 weken zijn afgehandeld. Van de toegekende subsidies bleek 85% binnen de termijn van 13 weken zijn verleend, 15% van de toegekende subsidies zijn na deze termijn van 13 weken verleend. Voor de uitvoeringsdiensten gezamenlijk geldt dat 100% van de subsidieaanvragen binnen de wettelijke termijn werd verleend.

### *CIBG*

Het CIBG is verantwoordelijk voor de registratie van zorgverleners (de zogenaamde artikel 3-beroepen) in het BIG-register. Hiervoor ontvangt zij aanvragen voor opname in de registers zoals bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). In 2010 ontving het CIBG 11.640 aanvragen voor opname in het BIG-register. Het afhandelen van een aanvraag voor registratie in het BIG-register mag wettelijk gezien maximaal acht weken duren. De gemiddelde doorlooptijd van deze aanvragen was 9,6 dagen voor aanvragen met een Nederlands diploma en gemiddeld 20,6 dagen voor aanvragen met een aangewezen diploma en Nederlands diploma.

### *IGZ*

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) registreert de invoervergunningen ten behoeve van ongeregistreerde medicijnen. In 2009 ontving de IGZ 260 aanvragen voor invoervergunningen ten behoeve van ongeregistreerde medicijnen. In 2010 waren er 123 aanvragen voor invoervergunningen. In 68% van de gevallen waren deze aanvragen in minder dan 21 dagen afgehandeld.

<i>Organisatie</i>	<b>Aantal verslagjaar -1</b>	<b>Aantal verslagjaar</b>	<b>Gemiddelde afhandelings-termijn</b>	<b>Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn</b>	<b>Aantal ontvangen ingebrekestellingen</b>	<b>Aantal betaalde dwangsommen</b>
<b>Subsidieaanvragen kerndepartement en uitvoerende diensten</b>	4539	8454	Zie percentage afgedaan binnen termijn	94%	0	0
<b>Aanvragen BIG-registraties CIBG</b>	11224	11640	Alleen artikel 3 met Nederlands diploma: 9,6 dagen Artikel 3 met aangewezen diploma en Nederlands diploma samen: 20,6 dagen	Zie gemiddelde afhandelings-termijn	0	0
<b>Inspecties (registraties invoervergunningen ongeregistreerde medicijnen)</b>	360	123	68% in minder dan 21 dagen	Zie gemiddelde afhandelings-termijn	0	0

### **Bezwaarschriften**

De behandeling van bezwaarschriften, inclusief bezwaarschriften gericht aan de uitvoeringsdiensten en inspecties, wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische Zaken van VWS. In 2009 ontving het kerndepartement 387 bezwaarschriften, in 2010 ontving VWS 540

bezwaarschriften. De uitvoeringsdiensten ontvingen in 2009 gezamenlijk 1354 bezwaarschriften, in 2010 waren dit er 491. Deze teruggang is te verklaren uit het feit dat in 2009 een groot aantal bezwaarschriften werd ingediend met betrekking tot het rookverbod. Veel bezwaren liepen door in 2010, maar zijn niet opnieuw meegeteld. De inspecties ontvingen 47 bezwaarschriften in 2009 en 97 bezwaarschriften in 2010.

Bij VWS zien we in totaal in 2010 een daling van het aantal bezwaarschriften. Dit is te verklaren door de hierboven genoemde afname van het aantal bezwaarschriften gericht tegen boetebeschikkingen wegens het overtreden van de Warenwet, Drank- en Horecawet en Tabakswet.

<i>Organisatie</i>	<b>Aantal verslagjaar -2</b>	<b>Aantal verslagjaar -1</b>	<b>Aantal verslagjaar</b>	<b>Percentage afgedaan binnen wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar</b>	<b>Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn</b>	<b>Aantal ontvangen ingebrekestellingen</b>	<b>Aantal betaalde dwangsommen</b>
<b>Kerndepartement</b>	318	387	540	30%		4	4
<b>Uitvoerende diensten</b>	548	1354	491	30%		3	1
<b>Inspecties</b>	4	47	97	31%		3	0

De behandeltermijn van bezwaarschriften bleek in 30% van de gevallen binnen de wettelijke termijn te vallen. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de eerste termijn (zonder opschorting) en de tweede termijn. Dit heeft in een zeer beperkt aantal gevallen (5) geleid tot het betalen van dwangsommen door VWS.

Hoewel het handelen binnen de termijn uitgangspunt is, kan nog wel de kanttkening worden geplaatst dat VWS, mede doordat er veel informeel contact is met bezwaarden, vrijwel nooit klachten krijgt over het niet halen van de wettelijke termijnen.

## **Klaagschriften**

Sinds medio 2010 wordt de behandeling van klaagschriften niet meer centraal gecoördineerd door de Directie Wetgeving en Juridische Zaken. Alle kerndirecties evenals uitvoeringsdiensten en inspecties voeren sindsdien zelf, volgens richtlijnen vanuit de Directie Wetgeving en Juridische Zaken, de behandeling en registratie van klaagschriften uit.

In de Rapportage Burgerbrieven 2009 die mijn ambtsvoorganger in mei 2010 aan uw Kamer zond, was het overzicht van 2008 opgenomen. Volledigheidshalve laat ik u hierbij weten dat VWS in 2009 197 klachten ontving. Hiervan werden er 12 ingediend bij het kerndepartement, 78 bij het CIBG, 52 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG), 26 bij de IGZ en 29 bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). Dit overzicht is ook gepubliceerd in de Staatscourant.

In 2010 ontving VWS 141 klachten. Hiervan werden er 8 ingediend bij het kerndepartement, 56 bij het CIBG, 34 bij het CBG, 27 bij de IGZ en 16 bij het RIVM. Daarnaast heeft de Nationale Ombudsman van vijf klachten bij de IGZ een rapport en/of een verslag van bevindingen opgesteld.

<i>Organisatie</i>	<b>Aantal verslagjaar -1</b>	<b>Aantal verslagjaar</b>
<b>Kerndepartement</b>	12	8
<b>Uitvoerende diensten</b>	159	106
<b>Inspecties</b>	26	27

## Overige brieven

### VWS kern

In 2009 ontving VWS 2457 burgerbrieven. In 2010 ontving VWS 2885 burgerbrieven, een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2009 (ruim 17%). De gemiddelde beantwoordingstermijn van deze brieven is 42 dagen.

Er is tevens gebleken dat 77% van de brieven niet binnen de door de Nationale Ombudsman vastgestelde maximum termijn van drie weken is beantwoord. Bij een maximum termijn van vier weken is dit 71% en bij een maximumtermijn van zes weken is dit teruggelopen naar 53%. Daarbij valt nog aan te tekenen dat bij de meeste brieven die langer dan 3 weken in behandeling zijn geweest er nadere briefwisseling of telefonisch contact heeft plaatsgevonden om nadere informatie op te vragen bij de burger. Dit kan tot vertraging hebben geleid bij de definitieve beantwoording. Daarnaast geldt dat brieven gericht aan de Koningin op het terrein van het ministerie van VWS een langere afhandelingduur vragen. Deze worden namens de Koningin beantwoord door de bewindspersonen, hetgeen gezien de administratieve procedures meer tijd kost dan een burgerbrief gericht aan een bewindspersoon van VWS/J&G die door een directeur van VWS wordt ondertekend.

<i>Organisatie</i>	<b>Aantal verslagjaar -1</b>	<b>Aantal verslagjaar</b>	<b>Gemiddelde behandeltijd verslagjaar</b>
<b>Kerndepartement</b>	2457	2885	42 dagen
<b>Uitvoerende diensten</b>	3	20	6 dagen
<b>Inspecties</b>	1074	51	39 dagen

Hierbij kan wel nog een kanttekening worden geplaatst. Het systeem dat VWS gebruikt voor het registreren van burgerbrieven registreert de datum dat een brief binnenkomt en een datum dat een brief wordt afgedaan. Echter, het afdoen van een brief gebeurt door een archiefmedewerker, vaak enige tijd nadat de brief is verzonden. De feitelijke beantwoordingstermijn valt hierdoor lager uit. Bovendien ontving VWS eind december 2010 naar aanleiding van een uitspraak van het Europees Hof circa 1050 brieven van Nederlandse gepensioneerden woonachtig in een andere EU-lidstaat die zich door de overheid ongelijk behandeld achtten bij de invoering van de zorgverzekeringswet en de overheid aansprakelijk stelden voor veronderstelde schade. De zorgvuldige administratie van de beantwoording van een dergelijk groot aantal tegelijk ontvangen burgerbrieven vergde de nodige tijd.

### *Uitvoeringsdiensten*

De uitvoeringsdiensten hebben in 2010 gezamenlijk een beperkt aantal (20) burgerbrieven ontvangen. Het CIBG en het Nederlands Vaccin Instituut (NVI) geven zelf aan geen burgerbrieven te hebben ontvangen in 2010. De Gezondheidsraad (GR) en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontvingen ieder twee brieven. Het CBG ontving 13 brieven en het RIVM ontving 3 brieven in 2010. Overig contact verloopt per e-mail of telefoon. Hiervan worden echter geen registraties bijgehouden en er kunnen dus ook geen uitspraken worden gedaan over de termijnen. Zo ontving het RIVM in 2010 bij de telefonische 24-uurs dienst over acute vergiftigingen en calamiteiten 814 telefoontjes, welke allen onmiddellijk afgehandeld werden.

### *Inspecties*

In 2009 heeft de IGZ 1037 brieven ontvangen, in 2010 waren dit 9 brieven. Dit grote verschil is te verklaren uit het feit dat de IGZ in de opgave voor 2010 een andere benadering koos dan in de opgave voor 2009. Werden in 2009 nog alle meldingen waarover gecommuniceerd werd in de opgave meegenomen, in 2010 werd alleen de correspondentie opgenomen die ook daadwerkelijk als (overige) burgerbrief werd geregistreerd. De gemiddelde beantwoordingstermijn voor de IGZ lag in 2010 op 28 dagen. De Inspectie Jeugdzorg ontving in 2010 43 brieven, welke gemiddeld binnen 41 dagen werden beantwoord.

Tevens kan worden gesteld dat er bij VWS weinig klachten over de inhoud danwel doorlooptijd van de overige burgerbrieven binnenkomen. Dit is en blijft uiteraard wel een aandachtspunt. Indien er klachten zijn, betreffen dit klachten over de besluiten die zijn genomen door VWS.

## Wob-verzoeken

Wob-verzoeken worden bij VWS zowel voor de kern, uitvoeringsorganisaties als de inspecties geregistreerd door de Directie Communicatie. In de onderstaande tabel is zowel het percentage verzoeken opgenomen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, als de gemiddelde afhandelingduur.

<i>Organisatie</i>	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar (=binnen 4 weken)	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn (=binnen 10 weken)	Gemiddelde beantwoordingstermijn	Aantal betaalde dwang-sommen
<b>Kerndepartement VWS</b>	51	72	32%	70%	9.1 weken	1
<b>Kerndepartement Jeugd en Gezin</b>	4	2	50%	100%	4.5 weken	0
<b><i>Uitvoeringsdiensten</i></b>						
<b>CIBG</b>	7	5	20%	100%	6.6. weken	0
<b>RIVM</b>	2	4	0%	75%	11.7 weken	0
<b>NVI</b>	7	3	0%	50%	16.5 weken	0
<b><i>Inspecties</i></b>						
<b>IGZ</b>	79	83	25%	49%	12.3 weken	0
<b>IJZ</b>	3	0	0	0	0	0

Er is in 2010 één dwangsom door VWS betaald voor het niet halen van de wettelijke beantwoordingstermijn. Dat is een zeer gering percentage van het totale aantal Wob-verzoeken, te weten 0,6 %

## E-mailberichten

Tenslotte hierbij nog enige informatie over de door VWS ontvangen e-mailberichten van burgers. Deze worden bij VWS als burgercontact geregistreerd en niet apart onder de vermelding van e-mail bijgehouden. In 2010 heeft Postbus51 voor VWS 9759 e-mails ontvangen. Hiervan zijn er 3397 doorgestuurd naar VWS. Buiten de e-mails die Postbus51 heeft doorgestuurd, heeft de Afdeling Publieksvoorlichting van VWS nog 1062 burgercontacten geregistreerd. Deze laatste categorie is echter niet uitgesplitst naar soort contact (e-mail, telefoon). De contacten die via

Publieksvoorlichting verlopen worden niet in een apart systeem geregistreerd, maar vooralsnog handmatig bijgehouden.

Ook enkele uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2010 ontving het RIVM via Postbus51 5 e-mails, terwijl rechtstreeks circa 3000 e-mails werden ontvangen. Het CIBG ontving maar liefst ruim 20.000 e-mails. Deze grote toename ten opzichte van 2009 is tweeledig te verklaren. Ten eerste hanteert het CIBG sinds 2010 een registratiesysteem waarin alle e-mailcorrespondentie wordt opgenomen, terwijl dit in 2009 nog niet het geval was. Ten tweede is deze stijging te verklaren vanuit diverse publiekscampagnes die zijn gevoerd in 2010, onder andere in het kader van donorregistratie en het Elektronisch Patiënten Dossier. Het CBG, NVI, de Gezondheidsraad en het SCP ontvingen ieder circa 700-1000 e-mails in 2010. In de regel worden e-mailcontacten binnen één week afgehandeld.