

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:

Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk

BPZ-U-3118146

Bijlage(n)

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*

Datum 12 juni 2012
Betreft Reactie op rapportage Behandeling Burgerbrieven 2011

Geachte voorzitter,

In mijn brief van 15 mei¹ jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de afhandeling van burgerbrieven in 2011. Op 31 mei heb ik een verzoek van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontvangen om een oordeel/reactie op de rapportage te geven. Hierbij zend ik u mijn oordeel en reactie op de rapportage.

Dankzij de vele inspanningen die de laatste jaren zijn verricht kijk ik met tevredenheid terug naar de verbetering in de afhandelingstermijn van de subsidieaanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en wob-verzoeken. Enkele onderdelen vragen nog wel aandacht. Hieronder worden de vervolgcacties beschreven.

- **Overige aanvragen - Vergunningen ongeregistreerde medicijnen IGZ**
De gemiddelde doorlooptijd van de aanvragen die de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) nodig heeft om te toetsen aan de voorwaarden was 36 dagen. Bij wijziging van de Geneesmiddelenwet die op 1 januari 2012 in werking is getreden, zijn bevoegden² verplicht om een verzoek tot toestemming vooraf bij de IGZ in te dienen. De IGZ verwacht vanaf 2012 dan ook een zeer aanzienlijke stijging in het aantal vragen. De afhandeling van deze aanmeldingen vindt momenteel ruim binnen de door de Algemene wet bestuursrecht gestelde termijn van acht weken plaats. Op dit moment ontwikkelt de IGZ een procedure om dit ook met de veranderende wetgeving en de daaruit voortvloeiende verwachte stijging binnen de gestelde termijn af te kunnen wikkelen.
- **Overige brieven - Kerndepartement**
In 2011 ontving het kerndepartement 2899 (overige) burgerbrieven. De gemiddelde beantwoordingstermijn van de (overige) burgerbrieven is verkort van 42 dagen (2010) naar 32 dagen (2011). Bijna 70% van de brieven is

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 29 362, nr. 199

² Apotheken, ziekenhuisapotheken en apotheehoudende huisartsen onder voorwaarden.

binnen de vastgestelde maximum termijn van drie weken beantwoord. In 2010 was dit percentage aanzienlijk lager. Binnen de maximum termijn van zes weken is meer dan 90% van de brieven beantwoord.

Ondanks de verbetering worden in 2012 stappen gezet om de coördinatie en kwaliteit van de (overige) burgerbrieven te verbeteren. Binnen het departement zijn er namelijk verscheidene procedures rond de afhandeling van burgerbrieven. Het voornemen is om de procedures terug te brengen tot 1 procedure vanuit een centrale aansturing. Inmiddels worden alle burgerbrieven gericht aan de bewindspersonen al centraal gecoördineerd. Naast de monitoring van tijdigheid wordt ook meer aandacht gegeven aan de kwaliteit (toonsetting en snelheid) van de brieven bij de coördinerende directie en beleidsdirecties (door middel van trainingen).

- **Overige brieven - Uitvoeringsdiensten**

Voor de Inspectie jeugdzorg (IJZ), de IGZ en de andere uitvoeringsdiensten zie ik geen aanleiding tot vervolgacties. Ter toelichting is de wijze van registratie bij de IGZ illustratief: burgers wenden zich met name tot de IGZ wanneer zij een klacht hebben over de kwaliteit van de zorg en/of veiligheid. Het aantal burgerbrieven (7) dat de IGZ over het inspectiebeleid als zodanig ontvangt is dan ook relatief laag ten opzichte van het aantal meldingen (ca. 1.400) van burgers over de kwaliteit van de zorg en/of veiligheid. Burgers krijgen van de IGZ binnen een aantal werkdagen een ontvangstbevestiging en in de regel binnen drie weken bericht over hoe de IGZ met hun melding omgaat.

In de toezichtsvisie die ik uw Kamer in januari jl. zond, heb ik aangegeven dat de IGZ daadkrachtig en proactief dient te zijn. Meldingen dient zij vlot af te handelen. De IGZ investeert in de toekomst fors in het beter betrekken en goed omgaan met burgers, patiënten en cliënten. Dit betekent bijvoorbeeld dat de IGZ mensen met een melding adequaat en empathisch te woord staat, hen op de hoogte houdt van het verloop van het onderzoek en de uitkomst ervan. In mijn brief van 2 april³ jongstleden heb ik twee onderzoeken naar de IGZ aangekondigd, een organisatie- en een dossieronderzoek. De uitkomsten hiervan zullen de nodige aanknopingspunten kunnen bieden om te zorgen dat de organisatie van de IGZ robuust genoeg is om de toezichtsvisie uit te voeren.

- **Email (en telefonische oproepen)**

In 2011 heeft VWS 1.725 e-mailberichten en telefoongesprekken via Postbus51 (nu Informatie Rijksoverheid) ontvangen. Deze berichten worden volgens de normen van Postbus 51 afgehandeld. Daarnaast heeft de Afdeling Publiekvoorlichting van VWS nog 1.529 burgercontacten (e-mail en telefonische oproepen) geregistreerd. Ook komen er e-mails rechtstreeks bij de directies en uitvoeringsdiensten (circa 55.000 e-mails) binnen. Deze worden veelal door de directies en diensten zelf afgehandeld. De gemiddelde beantwoordingstermijn wordt geschat tussen de 2 en 4 weken.

Er zijn geen nadere richtlijnen, omdat het e-mailverkeer niet centraal is. Het is vrijwel onmogelijk om de binnengekomen e-mails centraal te registreren en de antwoorden te toetsen op juistheid en toonsetting. Wel wordt er bij het centraliseren van de burgerbrieven binnen VWS ook aandacht gevraagd voor e-mailbeantwoording. Het gaat dan met name om de tijdigheid en toonsetting van de antwoorden. In het algemeen wordt vastgesteld dat bij e-mail de

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 33 149, nr. 9

vragensteller binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging krijgt, tenzij het antwoord binnen vijf werkdagen gegeven kan worden. Dit zijn ook de richtlijnen van de ombudsman voor het beantwoorden van e-mailberichten.

Hoogachtend,
de Minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

mw. drs. E.I. Schippers