

## Rapportage burgerbrieven VWS 2012

### Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2012 tot en met 31 december 2012 betreffende het kerndepartement en de onder VWS ressorterende uitvoeringsorganisaties en inspecties. Ook dit jaar is getracht zoveel als mogelijk aan te sluiten 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 .' Hierdoor is ook een vergelijking met eerdere jaren mogelijk en zijn mogelijke trends te herkennen.

VWS zet zich constant in om de stukkenstroom en de afhandeling daarvan steeds efficiënter en sneller te laten verlopen. Zo is bijvoorbeeld in dit jaar de applicatie Marjolein verder uitgerold en worden bijna alle inkomende stukken ingescand en digitaal opgeslagen. Hierdoor zijn brieven beter te volgen en termijnen beter te monitoren. De gevolgen zullen in de rapportage over 2013 zichtbaar worden.

In het onderzoek is gekeken naar aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. De opzet van de rapportage sluit hierbij aan. De rapportage gaat achtereenvolgens in op het aantal en tijdigheid van beantwoording van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, overige brieven en Wob-verzoeken ontvangen door het kerndepartement, de uitvoerende diensten (CBG, CIBG, RIVM, GR, NVI<sup>1</sup> en SCP) en de inspecties (IJZ en IGZ) in 2011. Daarnaast wordt ook nog kort ingegaan op de behandeling van binnengekomen e-mails van burgers.

### Aanvragen

#### *Subsidieaanvragen VWS Kerndepartement*

Inkomende subsidieaanvragen worden door het kerndepartement geregistreerd, ook de subsidieaanvragen bij de uitvoeringsdiensten worden hierbij meegenomen. In 2012 werden bij het kerndepartement 3052 subsidieaanvragen geregistreerd (waarvan 1330 via het Subsidieplein). Het aantal aanvragen is ten opzichte van 2011 gedaald.

Bij de uitvoerende diensten zijn 319 subsidieaanvragen geregistreerd. Van de verleende subsidies is ruim 96% binnen de termijn van 13 weken afgehandeld. Dit is percentage is gelijk ten opzichte van 2011 (2011: 96 %). Voor het kerndepartement is zelfs 99% afgehandeld binnen de termijn zonder opschorting. Het aantal aanvragen voor de kern is gedaald ten opzichte van 2011. Het aantal aanvragen bij de uitvoerende diensten is ten opzichte van 2011 stevig gedaald<sup>2</sup>.

Organisatie	Aantal (in 2011)	Aantal (in 2012)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting)	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement en Uitvoerende diensten	4.854	3.371	96%	4%	0	0

<sup>1</sup> NVI is per 1 januari 2013 opgeheven. Een aantal taken zijn overgegaan in de tijdelijke programma directie ALT.

<sup>2</sup> Een verklaring is dat een aantal organisaties samenwerkingsverbanden met elkaar is aangegaan.

### *Aanvragen BIG-registraties CIBG*

Het BIG-register is een instrument van de Wet BIG (Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg). Het doel van de Wet BIG is het bevorderen en bewaken van de kwaliteit in de gezondheidszorg. Ook beschermt deze wet de patiënt tegen ondeskundig en onzorgvuldig handelen van een zorgverlener. Het CIBG is verantwoordelijk voor de registratie van zorgverleners (de zogenaamde artikel 3-beroepen) in het register. Hiervoor ontvangt het CIBG aanvragen voor opname in het register.

In 2012 ontving het CIBG 13.013 aanvragen voor opname in het BIG-register. De wettelijke beslistermijn van een aanvraag voor registratie in het BIG-register is afhankelijk van de categorie van de aanvraag en loopt van acht weken tot vier maanden. De gemiddelde doorlooptijd van deze aanvragen was 16 dagen voor aanvragen met een Nederlands diploma en gemiddeld 39 dagen voor aanvragen met een aangewezen diploma en Nederlands diploma. Alle aanvragen zijn afgehandeld binnen de wettelijke termijn.

<b>Organisatie</b>	<b>Aantal (in 2011)</b>	<b>Aantal (in 2012)</b>	<b>Gemiddelde afhandelingstermijn</b>	<b>Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn</b>	<b>Aantal ontvangen ingebrekestellingen</b>	<b>Aantal betaalde dwangsommen</b>
<b>Aanvragen BIG-registraties CIBG</b>	10.660	13.013	BIG Nederland: 16 dagen BIG Buitenland: 39 dagen	100 %	0	0

### *Vergunningen ongeregistreerde medicijnen IGZ*

De Inspectie Gezondheidszorg draagt zorg voor de toetsing aan artikel 3.17 van de Regeling Geneesmiddelenwet (RGnw) met betrekking tot het afleveren van ongeregistreerde geneesmiddelen uit binnen- en buitenland ten behoeve van de individuele patiëntenzorg. Apotheken, ziekenhuisapotheken en apotheekhoudende huisartsen zijn onder voorwaarden bevoegd om een ongeregistreerd geneesmiddel op artsenverklaring af te leveren. Daarnaast mogen ook fabrikanten en groothandels in geneesmiddelen die een vergunning hebben als bedoeld in artikel 18 van de Geneesmiddelenwet (Gnw) een ongeregistreerd geneesmiddel afleveren. Bevoegden mogen de ongeregistreerde geneesmiddelen afleveren op basis van de voorwaarden uit artikel 3.17 RGnw.

Tot 1 januari 2012 was de inspectie slechts bevoegd om te handhaven als achteraf niet de voorwaarden bleken ingevuld. Bevoegden waren evenwel wel verplicht om het afleveren van een geregistreerd geneesmiddel te melden aan de inspectie. Over het jaar 2011 heeft de inspectie bijgehouden hoeveel meldingen voor aflevering van ongeregistreerde geneesmiddelen zijn ontvangen. In de tabel is het aantal meldingen (van ongeregistreerde geneesmiddelen op artsenverklaring) opgenomen.

Vanaf 1 januari 2012 geeft de inspectie al dan niet toestemming voor het afleveren van niet-geregistreerde geneesmiddelen. In totaal zijn er in 2012 206 verzoeken hiertoe bij de inspectie binnen gekomen. In 183 van de gevallen voldeed het verzoek aan de voorwaarden en werd toestemming gegeven. Er werden 2 verzoeken afgewezen. In 21 gevallen was de aangeleverde informatie van de kant van de verzoeker niet afdoende, hetgeen gecommuniceerd werd met de verzoeker, of kon de verzoeker de gevraagde informatie niet leveren, waarna een intrekking van het verzoek volgde.

De inspectie hanteert een (wettelijk) termijn van acht weken voor het beoordelen/afhandelen van verzoeken om toestemming voor het afleveren van ongeregistreerde geneesmiddelen op artsenverklaring.

Bevoegden voor het afleveren van een ongeregistreerd geneesmiddel op artsenverklaring	Aantal aanmeldingen (2011)	Aantal aanmeldingen (2012)	Gemiddelde afhandelingstermijn
<b>Totaal</b>	84	206	30-40 dagen

### Bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften, inclusief bezwaarschriften gericht aan de uitvoeringsdiensten en de inspecties, wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische Zaken van VWS. Het aantal ontvangen bezwaarschriften is al jaren ongeveer gelijk. VWS ontving in 2012 in totaal 1122 bezwaarschriften.

Het percentage gemeten over heel 2012 is 89 % tegenover 77% in 2011. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de eerste termijn (zonder opschorting) en de tweede termijn.

Organisatie	Aantal 2011	Aantal 2012	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
<b>VWS</b>	1080	1122	89%		4	3

Er zijn vier ingebrekestellingen ingediend, een tegen besluiten van het kerndepartement, een tegen besluiten van de uitvoerende diensten (CIBG en RIVM) en twee tegen besluiten van de inspecties (IGZ en NVWA). In totaal zijn er geen dwangsommen uitbetaald.

### Klaagschriften

Alle kerndirecties evenals uitvoeringsdiensten en inspecties behandelen en registreren zelf de ontvangen klaagschriften. VWS ontving in 2012 177 klachten. Hiervan werden er 4 ingediend bij het kerndepartement, 120 bij het CIBG, 84 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG)<sup>3</sup>, nul bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 52 bij de IGZ en 1 bij de IJZ. Ruim 96% van de klaagschriften is binnen de wettelijke termijn afgedaan. Dit is een verbetering ten opzichte van 2011 (90%).

Organisatie	Aantal (in 2011)	Aantal (in 2012)
<b>Kerndepartement</b>	4	4
<b>Uitvoerende diensten</b>	119	120
<b>Inspecties</b>	38	53
<b>Totaal</b>	161	177

<sup>3</sup> De definitie van een klacht is bij het CBG gewijzigd in 2012. In 2012 wordt alles wat via de klachtenmailbox CBG binnenkomt, als een klacht gelabeld. Hierdoor is het aantal klachten mede toegenomen.

## Overige brieven

### *VWS kern*

In 2011 ontving het kerndepartement 2899 burgerbrieven. In 2012 zijn 1249 ontvangen. Dit is een flinke daling ten opzichte van 2011. Dit wordt mede veroorzaakt door het feit dat in 2011 veel brieven zijn ontvangen over het onderwerp pensionada's. De gemiddelde beantwoordingstermijn bedraagt 32 dagen. Bij een maximum termijn van zes weken is meer dan 89% van de brieven beantwoord. Dit percentage is vergelijkbaar met 2011.

De burgerbrieven worden vrijwel direct na ontvangst in behandeling genomen. Voorafgaand aan schriftelijke beantwoording vindt soms telefonisch contact plaats. Reden van vertraging en het niet halen van de afdoeningstermijn ligt vaak aan de afstemming met de politieke besluitvorming en afhankelijkheid (bijvoorbeeld door informatie-opvraag) van derden. 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. Indien de termijn niet wordt gehaald wordt over het algemeen telefonisch contact opgenomen en met de briefschrijver een termijn afgesproken over beantwoording van de brief.

### *Uitvoeringsdiensten*

De uitvoeringsdiensten hebben in 2012 gezamenlijk een beperkt aantal overige burgerbrieven ontvangen. Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) en het Nederlands Vaccin Instituut (NVI), het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) hebben in 2012 resp. 4, 11, nul burgerbrieven ontvangen. De Gezondheidsraad (GR) heeft 73 burgerbrieven ontvangen. Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontving 31 brieven in 2012.

### *Inspecties*

In 2012 ontving de IGZ twee brieven die als (overige) burgerbrief werden geregistreerd. Net als bij de inventarisatie in 2011 zijn alle andere berichten die de inspectie van burgers ontving zoals de meldingen, klaagschriften, aanvragen of bezwaarschriften, niet in de selectie opgenomen. Van de twee brieven is een binnen de vastgestelde termijn beantwoord. De tweede brief is, onder andere in verband met benodigd informatie(onderzoek) door derden, buiten de vastgestelde termijn beantwoord.

De Inspectie Jeugdzorg (IJZ) heeft in 2012 in totaal 32 brieven ontvangen. De gemiddelde beantwoordingstermijn van de IJZ is 9 dagen en 100% is beantwoord binnen de vastgestelde termijn.

<b>Organisatie</b>	<b>Aantal (in 2011)</b>	<b>Aantal (in 2012)</b>	<b>Gemiddelde behandeltijd verslagjaar</b>
<b>Kern departement</b>	2899	1249	32 dagen
<b>Uitvoerende diensten</b>	40	119	21 dagen
<b>Inspecties</b>	38	34	29 dagen

## Wob-verzoeken

Wob-verzoeken worden bij VWS zowel voor de kern, uitvoeringsorganisaties als de inspecties geregistreerd door de directie Wetgeving en juridische zaken. In de onderstaande tabel zijn de percentages van verzoeken opgenomen dat binnen en buiten de wettelijke termijn is afgehandeld. In totaal heeft VWS in 2012 170 Wob-verzoeken ontvangen. Er is in 2012 één dwangsom betaald voor het niet halen van de wettelijke beantwoordingstermijn. Dat is een zeer geringe percentage van het totale aantal Wob-verzoeken, te weten 0,6 %. WOB-verzoeken worden steeds omvangrijker en de afhandeling vraagt steeds meer tijd. Indien de termijn niet wordt gehaald wordt contact opgenomen met de verzoeker.

Organisatie	Aantal (in 2011)	Aantal (in 2012)	Percentage afgedaan binnen de eerste wettelijke termijn (incl. opschorting) <sup>4</sup>	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn (incl. opschorting)	Nog niet afgerond	Aantal ontvangen ingebrekestellingen
Kern departement	52	56	59%	26%	0,03%	1
Uitvoerende dienst	5	14	43%	43%	0%	2
Inspectie	85	100	25%	29%	18%	9
Totaal	142	170	38%	28%	11%	12

## E-mail (en telefonische oproepen)

In 2012 heeft Informatie Rijksoverheid (voorheen Postbus51) voor VWS 7.649 e-mails en 19.372 telefonische oproepen ontvangen. Dit is een lichte daling in emails ten opzichte van het jaar 2011 (8.924). Het aantal telefonische oproepen laat een sterke daling zien (26.913 in 2011). Buiten de e-mails die Informatie Rijksoverheid heeft doorgestuurd, heeft de Afdeling Publieksvoorlichting van VWS nog 4.480 burgercontacten geregistreerd. Ook de laatste categorie is 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. Dit is een forse stijging ten opzichte van 2011 (1.529). Daarnaast zijn 813 burgerbrieven gericht aan minister en/of staatssecretaris doorgestuurd naar de betreffende beleidsdirectie ter afhandeling.

Ook enkele uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2012 ontving het RIVM rechtstreeks 4.624 e-mails. Het CIBG ontving maar liefst ruim 25.138 e-mails en het CBG ontving 2.074 e-mails. Het SCP ontving naar schatting 1.100 e-mails. De IGZ heeft in 2012 op 36.371 e-mailberichten ontvangen. Hier is geen onderscheid gemaakt tussen de ontvangen berichten van burgers of Informatie Rijksoverheid. De Gezondheidsraad (73), de IJZ (86) en het NVI (12) ontvingen allen minder dan 100 e-mails in 2012. Er is een tendens waarneembaar dat de wijze waarop burgers met VWS communiceren langzaam wijzigt. Het digitaal communiceren vindt steeds vaker plaats.

---

<sup>4</sup> In de onderstaande tabel zijn de percentages opgenomen van verzoeken die binnen de wettelijke termijnen (6 weken en 10 weken) en buiten de wettelijke termijn zijn afgehandeld. Bij VWS is het standaard om aan derde belanghebbenden een zienswijze te vragen, vandaar de opschorting van 2 weken is meeberekend).