

Vergaderjaar 2011–2012

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 199**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 mei 2012

Op 4 november 2008 heeft de Nationale Ombudsman zijn rapport «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat jaarlijks door ieder afzonderlijk ministerie gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven.

Hierbij zend ik u daarom de rapportage Behandeling Burgerbrieven over het jaar 2011 van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E. I. Schippers

## Rapportage burgerbrieven VWS 2011

### Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011 betreffende het kerndepartement en de onder VWS ressorterende uitvoeringsorganisaties en inspecties. Om de 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». In het onderzoek is gekeken naar aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. De opzet van de rapportage sluit hierbij aan.

De rapportage is opgesteld tegen de achtergrond van een aantal ontwikkelingen. Het beleidsterrein VWS staat in het middelpunt van de publieke belangstelling. Het aantal (burger)brieven, klage- en bezwaarschriften is daarom ook groot. VWS zet zich constant in om de stroom en afhandeling steeds efficiënter en sneller te laten verlopen. Zo is bijvoorbeeld in de tweede helft van 2011 het traject «versnelling afdoening bezwaarschriften» ingevoerd. De gemiddelde behandelduur is daarmee sterk verkort tot tien weken en het percentage bezwaarschriften dat op tijd werd afgehandeld is in de loop van 2011 aanzienlijk toegenomen. Het laatste kwartaal van 2011 is het percentage zelfs 98% (jaarbasis 2011: 77%, jaarbasis 2010: 30%). De afgelopen jaren is er geïnvesteerd in projecten als «Digitalisering documenthuishouding VWS» en applicaties zoals Subsidieplein en Marjolein (voor beantwoording Kamervragen) die een betere registratie en afhandeling mogelijk hebben gemaakt.

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 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 2011 werden bij het kerndepartement 3 297 subsidieaanvragen geregistreerd (waarvan 1 500 via het Subsidieplein). Bij de uitvoerende diensten zijn 1 557 subsidieaanvragen geregistreerd (totaal 4 854 subsidieaanvragen). Van de verleende subsidies is 96% binnen de termijn van 13 weken afgehandeld. Dit is een verbetering van meer dan 10% ten opzichte van 2010 (2010: 85%). Het aantal aanvragen voor de kern is nauwelijks gewijzigd ten opzichte van 2010. Het aantal aanvragen bij de uitvoerende diensten is ten opzichte van 2010 afgenomen. Dit komt voornamelijk door het stoppen van de subsidies voor het aansluiten van zorgaanbieders op het Landelijk Schakelpunt voor de ontwikkeling van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD).

Organisatie	Aantal (in 2010)	Aantal (in 2011)	Percentage binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting)	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
<b>Kerndepartement en Uitvoerende diensten</b>	8 454	4 854	96%	4%	0	0

### *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 2011 ontving het CIBG 10 660 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 17 dagen voor aanvragen met een Nederlands diploma en gemiddeld 45 dagen voor aanvragen met een aangewezen diploma en Nederlands diploma. Alle aanvragen zijn afgehandeld binnen de wettelijke termijn.

Organisatie	Aantal (in 2010)	Aantal (in 2011)	Gemiddelde afhandelings-termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
<b>Aanvragen BIG-registraties CIBG</b>	11 640	10 660	BIG Nederland: 17 dagen BIG Buitenland: 45 dagen	100%	0	0

### *Vergunningen ongeregistreerde medicijnen IGZ*

De Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) 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 bijge-

houden hoeveel meldingen voor aflevering van ongeregistreerde geneesmiddelen zijn ontvangen. In de tabel is het aantal meldingen (van ongeregistreerde geneesmiddelen op artsenverklaring) opgenomen. In totaal zijn er 84 meldingen van verschillende geneesmiddelen bij de inspectie binnen gekomen. In 69 van de gevallen voldeed de aflevering van deze ongeregistreerde geneesmiddelen aan de voorwaarden. In 15 gevallen was de aangeleverde informatie van de kant van de aanvrager niet afdoende, hetgeen gecommuniceerd werd met de aanmelder. In sommige gevallen heeft de aanmelder afgezien om medicijnen op artsenverklaring te verstrekken, en in andere gevallen wacht de IGZ nog op aanvullende informatie alvorens de verklaring goed te keuren. De gemiddelde doorlooptijd van de meldingen die de inspectie nodig heeft om te toetsen aan de voorwaarden was 36 dagen.

Bevoegden voor het afleveren van een ongeregistreerd geneesmiddel op artsenverklaring	Aantal meldingen (2010)	Aantal meldingen (2011)	Gemiddelde afhandelingstermijn
<b>Totaal</b>	123	84	36 dagen

Bij wijziging van de Geneesmiddelenwet die op 1 januari 2012 in werking is getreden, heeft de inspectie de bevoegdheid gekregen om vooraf toestemming te geven voor het afleveren van ongeregistreerde geneesmiddelen op artsenverklaring. Bevoegden zijn vanaf 1 januari 2012 verplicht om een verzoek tot toestemming vooraf bij de IGZ in te dienen. De IGZ verwacht vanaf 2012 dan ook een zeer aanzienlijke stijging.

### 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 2011 in totaal 1 080 bezwaarschriften.

In de tweede helft van 2011 is met succes het plan van aanpak versnelling afdoening bezwaarschriften uitgevoerd. De gemiddelde behandelduur is daarmee sterk verkort tot tien weken. Het percentage bezwaarschriften dat in 2011 op tijd werd afgehandeld is door de invoering van deze nieuwe werkwijze aanzienlijk toegenomen ten opzichte van 2010 (2010: 30%). Vooralsnog staat het percentage gemeten over heel 2011 op 77%. Over het laatste kwartaal van 2011 staat het percentage op 98%. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de eerste termijn (zonder opschorting) en de tweede termijn.

Organisatie	Aantal 2010	Aantal 2011	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
<b>VWS</b>	1 128	1 080		77%	15	3

Er zijn vijf ingebrekestellingen ingediend tegen besluiten van het kerndepartement, twee tegen besluiten van de uitvoerende diensten (CIBG en RIVM) en acht tegen besluiten van de inspecties (IGZ en NVWA).

In totaal zijn er drie dwangsommen uitbetaald: een voor het kerndepartement, een voor een uitvoerende dienst en een voor een inspectie.

### **Klaagschriften**

Alle kerndirecties evenals uitvoeringsdiensten en inspecties behandelen en registreren zelf de ontvangen klaagschriften. Hierbij wordt aan de richtlijnen van de directie Wetgeving en Juridische Zaken (WJZ) gehouden.

VWS ontving in 2011 161 klachten. Hiervan werden er 4 ingediend bij het kerndepartement, 80 bij het CIBG, 28 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG), 11 bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en 38 bij de IGZ. Ruim 90% van de klaagschriften is binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Organisatie	Aantal (in 2010)	Aantal (in 2011)
<b>Kerndepartement</b>	8	4
<b>Uitvoerende diensten</b>	106	119
<b>Inspecties</b>	27	38
<b>Totaal</b>	141	161

### **Overige brieven**

#### *VWS kern*

In 2010 ontving het kerndepartement 2 885 burgerbrieven. In 2011 waren dat er 2 899, de aantallen zijn in vergelijking met het voorgaande jaar vrijwel gelijk gebleven. Wel is de gemiddelde beantwoordingstermijn versneld met ongeveer 10 dagen, van 42 dagen in 2010 naar 32 dagen in 2011. Hiermee is bijna 70% van de brieven binnen de door de Nationale Ombudsman vastgestelde maximum termijn van drie weken is beantwoord. In 2010 stond het percentage aanzienlijk lager. Bij een maximum termijn van zes weken is meer dan 90% van de brieven beantwoord.

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 informatieopvraag) 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.

#### *Uitvoeringsdiensten*

De uitvoeringsdiensten hebben in 2011 gezamenlijk een beperkt aantal overige burgerbrieven ontvangen. Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) en het Nederlands Vaccin Instituut (NVI) geven aan geen burgerbrieven te hebben ontvangen in 2011. De Gezondheidsraad (GR) en het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) hebben tezamen 16 burgerbrieven ontvangen. Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontving 24 brieven in 2011.

## Inspecties

In 2011 ontving de IGZ 7 brieven die als (overige) burgerbrief werden geregistreerd. Net als bij de inventarisatie in 2010 (waarin de IGZ 9 brieven ontving), zijn alle andere berichten die de inspectie van burgers ontving zoals de meldingen, klaagschriften, aanvragen of bezwaarschriften, niet in de selectie opgenomen. Van de 7 brieven zijn er 3 binnen de vastgestelde termijn beantwoord. De overige 4 brieven zijn, onder andere in verband met benodigd informatie (onderzoek) door derden, buiten de vastgestelde termijn beantwoord.

De Inspectie Jeugdzorg (IJZ) heeft in 2011 in totaal 31 brieven ontvangen. De gemiddelde beantwoordingstermijn van de IJZ is van 41 dagen in 2010 verkort tot 10 dagen in 2011. Hiermee zijn ook alle brieven beantwoord binnen de vastgestelde termijn.

Organisatie	Aantal (in 2010)	Aantal (in 2011)	Gemiddelde behandel­deltijd verslagjaar
<b>Kern departement</b>	2 885	2 899	32 dagen
<b>Uitvoerende diensten</b>	20	40	8,5 dagen
<b>Inspecties</b>	51	38	23 dagen

## Wob-verzoeken

Wob-verzoeken worden bij VWS zowel voor de kern, uitvoeringsorganisaties als de inspecties geregistreerd door de directie Communicatie. In de onderstaande tabel zijn de percentages van verzoeken opgenomen dat binnen en buiten de wettelijke termijn is afgehandeld. In totaal heeft VWS in 2011 142 Wob-verzoeken ontvangen. Er is in 2011 één dwangsom betaald voor het niet halen van de wettelijke beantwoordingstermijn. Dat is een zeer gering percentage van het totale aantal Wob-verzoeken, te weten 0,7 %

Organisatie	Aantal (in 2010)	Aantal (in 2011)	Percentage afgedaan binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting)	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke tweede termijn	Nog niet afgerond	Aantal ontvangen ingebrekestellingen
<b>Kern departement</b>	72	52	34%	46%	14%	6%	5
<b>Uitvoerende dienst</b>	12	5	20%	40%	0%	40%	1
<b>Inspectie</b>	83	85	26%	47%	17%	10%	1
<b>Totaal</b>	167	142	29%	46%	15%	10%	7

## E-mail (en telefonische oproepen)

Tenslotte hierbij nog enige informatie over de door het kerndepartement ontvangen e-mailberichten en telefonische contacten met burgers. In 2011 heeft Postbus51 voor VWS 8 924 e-mails (en 26 193 telefonische oproepen) ontvangen. Hiervan zijn er 1 725 (e-mailberichten en telefoongesprekken) via de mail doorgestuurd naar VWS. Buiten de e-mails die Postbus51 heeft doorgestuurd, heeft de Afdeling Publieksvoorlichting van VWS nog 1 529 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 voorsnog handmatig bijgehouden.

Ook enkele uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2011 ontving het RIVM via Postbus51 één e-mail, terwijl rechtstreeks circa 2 700 e-mails werden ontvangen. Het CIBG ontving net als vorig jaar maar liefst ruim 20 000 e-mails en het CBG ontving 700 e-mails. Het SCP ontving naar schatting 1 100 e-mails. Bij de IGZ staat de teller voor het totaal ontvangen en verwerkte e-mailberichten in 2011 op 30 000. Hier is geen onderscheid gemaakt tussen de ontvangen berichten van burgers of Postbus 51. De Gezondheidsraad (55), de IJZ (81) en het NVI (21) ontvingen allen minder dan 100 e-mails in 2011.