

## Rapportage burgerbrieven VWS 2014

### Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014 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 wordt de stukkenstroom verder verbeterd en zijn burgerbrieven beter digitaal binnen het departement te volgen en termijnen beter te monitoren.

Deze rapportage gaat achtereenvolgens in op het aantal en tijdigheid van beantwoording van subsidieaanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, overige brieven en Wob-verzoeken ontvangen door het kerndepartement, de uitvoerende diensten en raden (CBG, CIBG, RIVM, GR, RV &S en SCP) en de inspecties (IJZ en IGZ) in 2014. 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 2014 werden 3879 subsidieaanvragen geregistreerd. Het percentage subsidieaanvragen die in 2014 binnen de termijn zijn behandeld is nagenoeg gelijk aan dat van 2013 (2013: 98,8%, 2014: 98,6%). Van alle verleende subsidies is ruim 96% binnen de termijn van 13 weken afgehandeld. Dit percentage is enigszins gedaald ten opzichte van 2013 (97,4 %). Van de vaststellingen is ruim 99% binnen de termijn behandeld, dit is licht gestegen tot 99,6 % (2013: 99,3%). Er is geen sprake van betaalde dwangsommen.

	Totaal 2014
Aantal subsidieaanvragen in het jaar	3879
- waarvan verleningen	1069
- waarvan vaststellingen	2810
Gehonoreerde verleningen	1006
Gehonoreerde vaststellingen	2710
Totaal aantal binnen termijn	3825
Totaal % binnen termijn	98,6%
Aanvragen verleningen binnen termijn	1026
idem in %	96,0%
Aanvragen vaststellingen binnen termijn	2799
idem in %	99,6%

#### *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 2014 ontving het CIBG 13.085 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 18 dagen voor aanvragen met een Nederlands diploma en gemiddeld 58 dagen voor aanvragen met een aangewezen diploma en gecombineerd met een Nederlands diploma. Alle aanvragen zijn afgehandeld binnen 33 dagen en dit is binnen de wettelijke behandeltermijn.

Organisatie	Aantal (in 2013)	Aantal (in 2014)	Gemiddelde afhandelingstermijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
<b>Aanvragen BIG-registraties CIBG</b>	12.512	13.085	BIG Nederland: 18 dagen BIG Buitenland: 58 dagen	100 %	0	0

#### *Vergunningen ongeregistreerde medicijnen IGZ*

De Inspectie voor de 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.

De inspectie geeft sinds 1 januari 2012 al dan niet toestemming voor het afleveren van niet-geregistreerde geneesmiddelen. In totaal zijn er in 2014 344 (t.i. waarvan er 177 in 2015 zijn afgehandeld) verzoeken hiertoe bij de inspectie binnengekomen. In 308 (t.i. 151 nieuwe aanvragen en 157 verlengingen) van de gevallen voldeed het verzoek aan de voorwaarden en werd toestemming gegeven. Er werden 5 verzoeken afgewezen. In 31 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 of verdere behandeling door de inspectie uitbleef.

De inspectie hanteert een (wettelijke) 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 2013	Aantal aanmeldingen 2014	Gemiddelde afhandelingstermijn 2014
Totaal	418	344	30-40 dagen

### Bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften, inclusief bezwaarschriften gericht aan de uitvoeringsdiensten (CIBG en RIVM) en de inspecties (IGZ en NVWA), wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische Zaken.

In 2014 ontving VWS 890 bezwaarschriften. In 2013 werden 1178 bezwaarschriften ontvangen. Het kleinere aantal bezwaarschriften is mogelijk een gevolg van de voorlichting die VWS op internet heeft gezet over wanneer het wel en niet zinvol is om bezwaar te maken.

### Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal 2013	Aantal 2014	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
VWS	1178	890		89%	11	6

In 2014 zijn elf ingebrekestellingen ingediend wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. In 2014 is zes keer een dwangsom betaald wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. In drie zaken werd de maximale dwangsom uitgekeerd (€ 1.260); in drie andere zaken was een beperkte dwangsom verschuldigd.

### Klaagschriften

Alle kerndirecties evenals uitvoeringsdiensten en inspecties behandelen en registreren zelf de ontvangen klaagschriften. In 2014 ontving VWS 357 klachten. Hiervan werden er 10 ingediend bij het kerndepartement, 31 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG), 6 bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 33 bij de IGZ en 2 bij de IJZ. Bij het CIBG werden 232 t.o.v. 408 klaagschriften in 2013. De afname wordt verklaard door het aantal klachten dat verband houdt met het heffen van een tarief per 1 juli 2013 en de procedure herregistratie in 2013. Bij de unit Zorgverzekeringskantoor (ZVK) van de Rijksdienst voor Caribisch Nederland werden 43 klachten ingediend. 75 % van de klaagschriften is binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Organisatie	Aantal (in 2012)	Aantal (in 2013)	Aantal (in 2014)
<b>Kerndepartement</b>	4	2	10
<b>Uitvoerende diensten</b>	120	498	269 + 43 (ZVK)
<b>Inspecties</b>	53	36	35
<b>Totaal</b>	177	536	357

## Overige brieven

### *VWS kern*

In 2014 werden 2179 brieven ontvangen door het kerndepartement. De gemiddelde beantwoordingstermijn bedraagt 39 dagen. Binnen de maximum termijn van zes weken is bijna 65% van de brieven beantwoord. Dit percentage is lager dan in 2013 (78%).

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 afhandelingstermijn ligt vaak aan de afstemming met derden. Daarnaast geldt dat brieven gericht aan de Koning op het terrein van het Ministerie van VWS een langere afhandelingduur vragen. Deze worden namens de Koning 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 met de brieveschrijver en wordt een termijn afgesproken over beantwoording van de brief.

### *Uitvoeringsdiensten*

De uitvoeringsdiensten hebben in 2014 gezamenlijk een beperkt aantal burgerbrieven ontvangen; veel communicatie verloopt via email (zie de passage 'Email' aan einde van deze rapportage). Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG), het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Gezondheidsraad (GR) hebben in 2014 respectievelijk twee, vijf en negen burgerbrieven ontvangen. Het CIBG heeft geen brieven ontvangen en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontving 58 brieven in 2013.

### *Inspecties*

In 2014 ontving de IGZ twee brieven die als (overige) burgerbrief werden geregistreerd. Net als bij de inventarisatie in 2013 zijn alle andere berichten die de IGZ 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 de complexiteit van het onderwerp eerst telefonisch contact gezocht en heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden, waardoor beantwoording buiten de vastgestelde termijn viel.

De Inspectie Jeugdzorg (IJZ) heeft in 2014 in totaal 27 brieven ontvangen. De gemiddelde beantwoordingstermijn van de IJZ is ongeveer 23 dagen. Een brief is buiten de vastgestelde termijnen beantwoord.

<b>Organisatie</b>	<b>Aantal (in 2012)</b>	<b>Aantal (in 2013)</b>	<b>Aantal (in 2014)</b>	<b>Gemiddelde behandeltijd verslagjaar in dagen</b>
<b>Kern departement</b>	1249	1467	2179	39
<b>Uitvoerende diensten</b>	119	100	113	6
<b>Inspecties</b>	34	37	29	24

## Wob-verzoeken

Binnen VWS worden sinds 1 maart 2013 op de directie Wetgeving en Juridische Zaken alle Wob-verzoeken gecentraliseerd afgehandeld.

Over het jaar 2014 zijn er 185 nieuwe verzoeken binnengekomen. Dit is een daling van 12% ten opzichte van 211 in 2013. Een (gedeeltelijke) verklaring hiervoor is een andere wijze van administreren. Daarnaast is rijksbreed een tendens waarneembaar dat er minder Wob-verzoeken worden ingediend. De omvang en de arbeidsintensiviteit van de Wob-verzoeken is overeenkomstig het vorige jaar.

In onderstaande tabellen zijn de binnengekomen verzoeken opgenomen die zijn ontvangen en binnen de wettelijke termijnen zijn afgehandeld.

## Wob-verzoeken

Aantal 2013	Aantal 2014	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke tweede termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
211	185	11%	23%	17%	18	9

Op ongeveer de helft van het aantal verzoeken die met een besluit worden afgehandeld, wordt binnen de wettelijke termijnen gereageerd. Voor 2015 wordt er naar gestreefd om meer verzoeken tijdig af te handelen. Overigens ligt het totaal aantal verzoeken dat binnen de termijn is afgedaan feitelijk hoger door afhandeling zonder een besluit te nemen in het kader van het programma "Prettig contact met de overheid". In 2014 zijn er 37 verzoeken op een andere wijze afgehandeld dan door middel van een besluit.

Over het jaar 2014 zijn er 18 ingebrekestellingen ingediend waarvan er in totaal 9 uitliepen op het betalen van een dwangsom. Het totale bedrag dat is uitbetaald in de vorm van dwangsommen is € 9110,-.

Organisatie	Aantal verzoeken 2012	Aantal verzoeken 2013	Aantal verzoeken 2014
<b>VWS</b>			
<b>Kerndepartement</b>	56	85	74
<b>Uitvoerende diensten</b>	14	25	16
<b>Inspecties</b>	100	102	95
<b>Totaal</b>	170	211	185

## E-mail (en telefonische oproepen)

In 2014 heeft Informatie Rijksoverheid (IR) voor de gehele rijksoverheid in totaal 239.014 (2013: 199.673) telefonische oproepen ontvangen en 93.167 (2013: 92.167) e-mails. Voor VWS heeft de IR 8.775 (2013: 8.104) e-mails (9,5%) en 18.012 (2013: 16.975) telefonische oproepen (7,5%) ontvangen. Dat betekent een stijging van zowel het aantal e-mails als telefoontjes. Er zijn eveneens veel meer reacties (5.114 (2013: 3539)) doorgestuurd naar de back office bij VWS.

Ook enkele uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2014 ontving het RIVM rechtstreeks 4.626 e-mails. De tekenapp was mede oorzaak van de vele ontvangen emails. Het CIBG ontving maar liefst 31.002 e-mails en het CBG ontving 1162 emails. Het SCP ontving naar schatting 1.034 e-mails.

De IGZ heeft in 2014 32.339 e-mailberichten ontvangen. Hier is geen onderscheid gemaakt tussen de ontvangen berichten van burgers of Informatie Rijksoverheid. De Gezondheidsraad (221) en de IJZ (113) ontvingen minder grote aantallen e-mails in 2014. Er is een tendens waarneembaar dat de wijze waarop burgers met VWS communiceren langzaam wijzigt. Het digitaal communiceren vindt steeds vaker plaats.