

## Rapportage burgerbrieven VWS 2018

### Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018 betreffende het kerndepartement, de IGJ en enkele onder VWS ressorterende uitvoeringsorganisaties. 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.

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, RVS, Nederlandse Sportraad en SCP) en de IGJ in 2018. Daarnaast wordt ook nog kort ingegaan op de behandeling van binnengekomen e-mails van burgers. VWS blijft zich inzetten om de afhandeling van al deze (aan)vragen, klaagschriften, brieven en verzoeken en reacties daarop zo efficiënt en snel als mogelijk te laten verlopen.

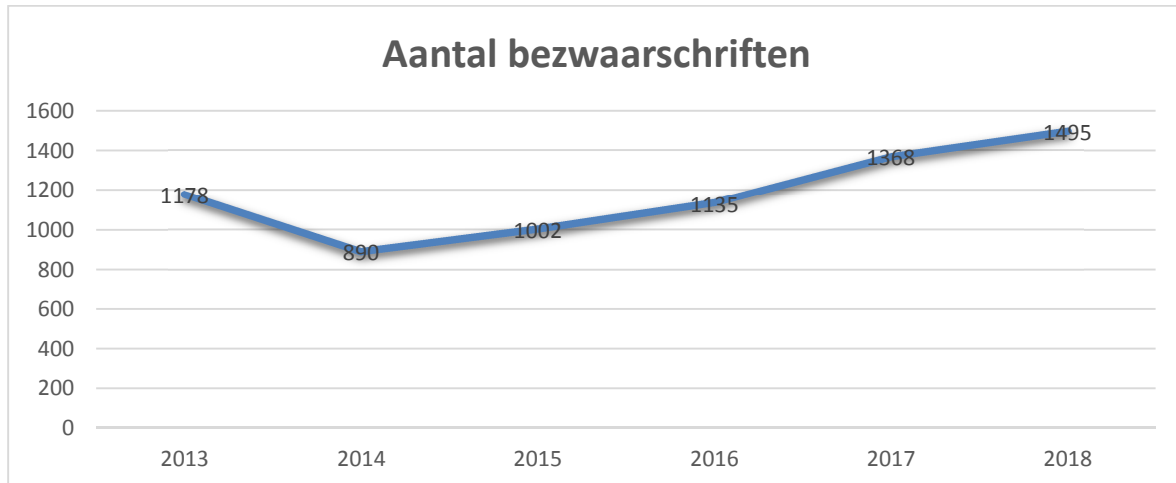
### Subsidieaanvragen VWS

In 2018 werden 8.300 subsidieaanvragen geregistreerd. Dit zijn er 241 meer dan in 2017. Het percentage subsidieaanvragen dat in 2018 binnen de termijn is behandeld, is iets hoger dan in 2017 (97,7% in 2017 tegen 97,8% in 2018). Van alle verleende subsidies is 91,4% binnen de termijn van 13 weken afgehandeld. Dit percentage is 1,5% minder dan in 2017. Van de vaststellingen is 97,8% binnen de termijn behandeld, dit is bijna gelijk aan 2017. Er is geen sprake van betaalde dwangsommen.

	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
<b>Aantal subsidieaanvragen in het jaar</b>	8300	8059	7925
<b>- waarvan verleningen</b>	1403	1754	1082
<b>- waarvan vaststellingen</b>	6897	6305	6843
<b>Gehonoreerde verleningen</b>	1143	1595	782
<b>Gehonoreerde vaststellingen</b>	6502	6050	6306
<b>Totaal aantal binnen termijn</b>	8119	7874	7832
<b>Totaal % binnen termijn</b>	97,80	97,70%	98,80%
<b>Aanvragen verleningen binnen termijn</b>	1282	1629	1034
<b>idem in %</b>	91,40%	92,90%	95,60%
<b>Aanvragen vaststellingen binnen termijn</b>	6837	6241	6798
<b>idem in %</b>	99,10%	99,00%	99,30%

### Bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften, inclusief bezwaarschriften gericht aan de uitvoeringsdiensten en de IGJ, wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische Zaken. In 2018 ontving het departement 1495 bezwaarschriften, inclusief de bezwaarschriften tegen Wob-besluiten.

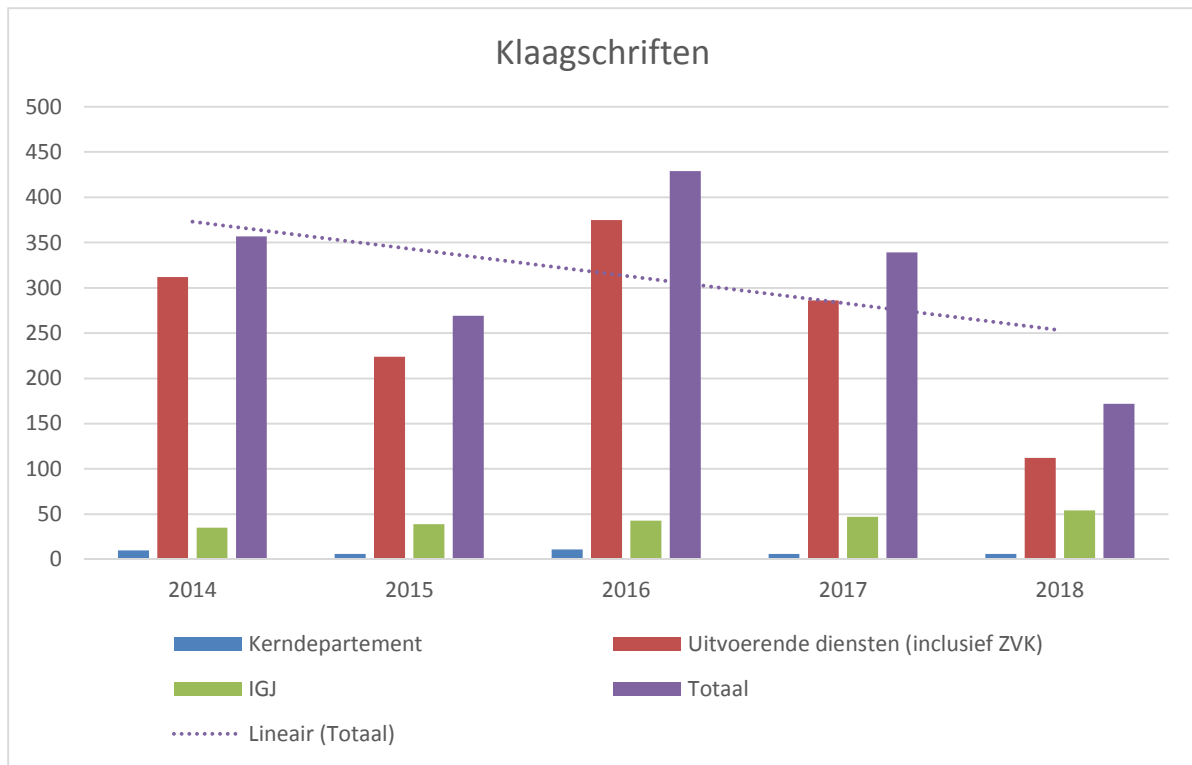


In 2018 zijn 28 ingebrekestellingen ingediend wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. 61,8 procent van de bezwaarschriften is afgehandeld binnen de wettelijke termijn. In 2018 is vijf keer een dwangsom betaald wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. In één zaak werd de maximale dwangsom uitgekeerd (€ 1.260), in de andere zaken was een dwangsom verschuldigd, variërend van € 80,- tot € 260,-.

In 2018 werd in 149 zaken beroep en in 23 zaken hoger beroep ingesteld. Het percentage beroepszaken vormde in 2018 10% van het aantal met een beslissing op bezwaar afgehandelde zaken.

#### **Klaagschriften**

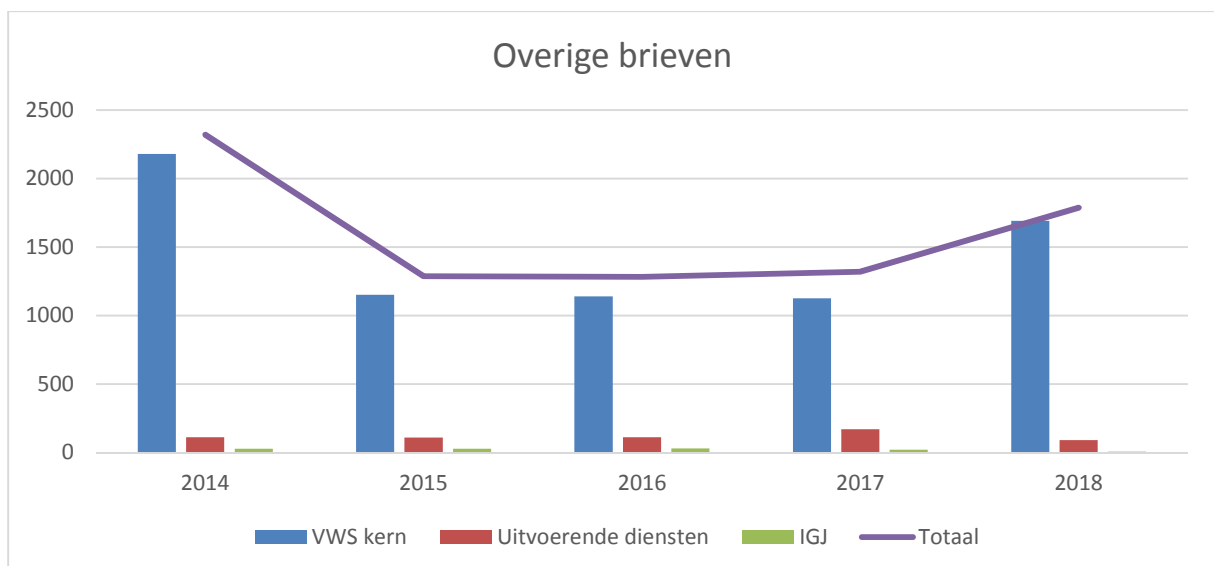
In 2018 ontving VWS 172 klachten. Hiervan werden er 6 ingediend bij het kerndepartement, 18 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG), 22 bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en 54 bij de IGJ. Bij het CIBG werden 112 klaagschriften ontvangen. Bij de unit Zorgverzekeringskantoor (ZVK) van de Rijksdienst voor Caribisch Nederland werden 67 klachten ingediend.



### Overige brieven

#### VWS kern

In 2018 werden 1691 (2017: 1127) brieven ontvangen door het kerndepartement. De gemiddelde beantwoordingstermijn bedraagt 35 dagen. Binnen de maximumtermijn van zes weken is ruim 74% van de brieven beantwoord (2017 75%).



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. Indien de termijn niet

wordt gehaald wordt over het algemeen telefonisch contact opgenomen met de briefschrijver en wordt een termijn afgesproken over beantwoording van de brief.

#### *Uitvoeringsdiensten*

De uitvoeringsdiensten hebben in 2018 gezamenlijk een beperkt aantal burgerbrieven ontvangen. Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG), het CIBG en de Nederlandse Sportraad ontvingen geen burgerbrieven. Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Gezondheidsraad (GR) hebben in 2018 respectievelijk 11 en 20 burgerbrieven ontvangen. De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving en het Centrum voor Ethiek en Gezondheid (CEG) hebben gezamenlijk 20 brieven ontvangen en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontving 40 brieven in 2017.

#### *IGJ*

In 2018 ontving de IGJ 6 brieven die als burgerbrief werden geregistreerd, de gemiddelde beantwoordingstermijn is 15 dagen. De overige contacten met burgers verlopen via het Landelijk Meldpunt Zorg, waarvan het jaarlijks klachtbeeld naar de Kamer wordt verstuurd.

## Wob-verzoeken

In totaal zijn er in 2018 137 Wob-verzoek binnengekomen. In 2018 zijn er 121 besluiten genomen (waarvan een deel van de verzoeken in 2016 is ontvangen). Hierbij zijn de verzoeken die zijn ingetrokken dan wel overgedragen aan een ander departement, niet meegenomen.

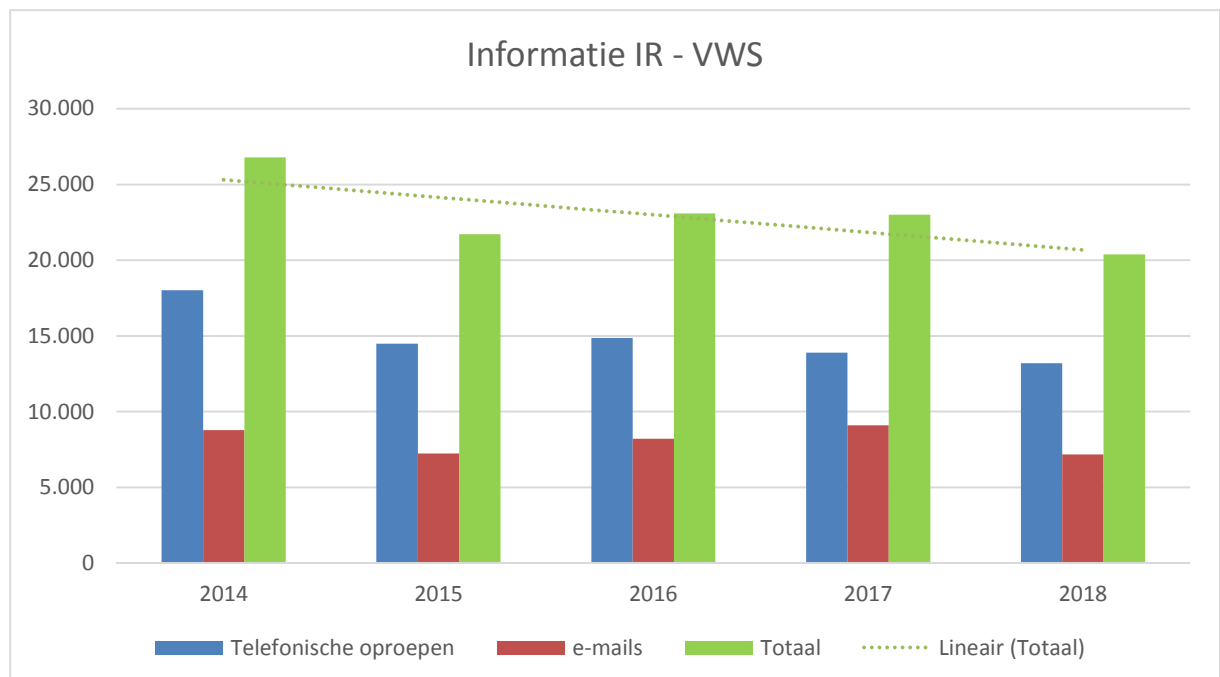
	In behandeling op 1 januari (voorraad)	Ingekomen	Ingetrokken	Besluit	Besluit binnen wettelijke / afgesproken termijn		Ingebrekestellingen
					Aantal	%	
2018	43	137	17	121	63	52	3
2017	59	173	19	167	67	40	7
2016	48	197	13	153	43	28	34
2015	32	192	14	162	79	49	15

In totaal zijn er in 2018 137 Wob-verzoeken binnengekomen. Dit betreft een daling van ongeveer 21% ten opzichte van 2017. Een verklaring hiervoor is niet voorhanden. Een daling in het aantal Wob-verzoeken in 2017 ten opzichte van de daaraan voorafgaande jaren werd in de jaarrapportage over 2017 nog toegeschreven aan de kabinetsformatie in dat jaar. De verwachting was dan ook dat in 2018 weer een toename in het aantal Wob-verzoeken te zien zou zijn.

Van de 137 in 2018 binnengekomen verzoeken zijn er 94 afgehandeld en nog 43 in behandeling. Van de 94 afgehandelde verzoeken zijn er 74 met een besluit afgedaan, waarvan 50 binnen de termijn. Dit betekent dat op 31 december 2018 36% van de dat jaar ingediende Wob-verzoeken tijdig was afgehandeld. Dat percentage is 52% indien ook de in 2018 genomen Wob-besluiten op verzoeken uit 2016 en 2017 in aanmerking worden genomen. Dit is een stijging van 12% ten opzichte van 2017.

## E-mail en telefonische oproepen

In 2018 heeft Informatie Rijksoverheid (IR) voor de gehele rijksoverheid in totaal 260.987 reacties ontvangen waarvan 70.184 (2017: 71.620) e-mails. Voor VWS heeft de IR in totaal 20.382 reacties ontvangen waarvan 13.202 (2017: 13.899) telefonische oproepen en 7.180 (2017: 9.098) e-mails. Er zijn in 2018 3.398 (2017: 2.961) reacties doorgestuurd naar de backoffice bij VWS. Publieksvoorlichting heeft in totaal 7.293 (2017: 5.090) reacties ontvangen in 2018.



Ook de uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2018 ontving het RIVM 6.746 mails, waaronder 20 via de IR. Het CIBG ontving in 2018 41.101 e-mails (2017: 38.463). Het zijn e-mails met vragen over de registers, de geregistreerde zorgverleners, aanvragen en wijzigingsverzoeken. De toename ten opzichte van 2017 wordt vooral veroorzaakt door het aantal e-mails dat is binnengekomen met betrekking tot de Actieve Donorregistratie (ADR) en de herregistratie van beroepsbeoefenaren. Het CBG ontving 1.747 e-mails, het SCP 430 e-mails en de Gezondheidsraad 280 e-mails. De IGJ heeft in 2018 3.642 e-mailberichten ontvangen, ten opzichte van 41.892 in 2017. Voorheen kon de IGJ geen onderscheid maken tussen ontvangen e-mails van burgers en e-mails van instellingen en zorgaanbieders. Per 2018 maakt IGJ dit onderscheid wel, dat verklaart de sterke daling. Alle burgercontacten verliepen via het Landelijk Meldpunt Zorg.

