

Vergaderjaar 2013–2014

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 233**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 mei 2014

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 2013 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 2013

### Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013 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 de stukkenstroomapplicatie verder uitgerold en worden bijna alle inkomende stukken ingescand en digitaal opgeslagen. Hierdoor zijn burgerbrieven beter 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 (CBG, CIBG, RIVM, GR, en SCP) en de inspecties (IJZ en IGZ) in 2013. 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 2013 werden 4.178 subsidieaanvragen geregistreerd.

Van alle verleende subsidies is ruim 97% binnen de termijn van 13 weken afgehandeld. Dit percentage is licht verbeterd ten opzichte van 2012 (2012: 96%). Van de vaststellingen is ruim 99% binnen de termijn behandeld. Er is geen sprake van betaalde dwangsommen.

	<b>Totaal</b>
Aantal subsidieaanvragen 2013	4.178
waarvan verleningen	1.091
waarvan vaststellingen	3.087
Gehonoreerde verleningen	1.036
Gehonoreerde vaststellingen	3.000
Totaal aantal binnen termijn	4.129
Totaal % binnen termijn	98,80%
Aanvragen verleningen binnen termijn	1.063
idem in %	97,40%
Aanvragen vaststellingen binnen termijn	3.066
idem in %	99,30%

#### *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 bevor-

deren 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 2013 ontving het CIBG 12.512 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 19 dagen voor aanvragen met een Nederlands diploma en gemiddeld 41 dagen voor aanvragen met een aangewezen diploma en gecombineerd met een Nederlands diploma. Alle aanvragen zijn afgehandeld binnen de wettelijke termijn.

Organisatie	Aantal (in 2011)	Aantal (in 2012)	Gemiddelde afhandelings-termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Aanvragen BIG-registraties CIBG	13.013	12.512	BIG Nederland: 19 dagen BIG Buitenland: 41 dagen	100%	0	0

#### *Vergunningen ongeregistreeerde 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 ongeregistreeerde 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 ongeregistreeerde geneesmiddelen afleveren op basis van de voorwaarden uit artikel 3.17 RGnw.

Tot 1 januari 2012 was de IGZ slechts bevoegd om te handhaven als achteraf niet de voorwaarden bleken te zijn ingevuld. Bevoegden waren evenwel wel verplicht om het afleveren van een geregistreerd geneesmiddel te melden aan de IGZ. Vanaf het jaar 2011 heeft de IGZ bijgehouden hoeveel meldingen voor aflevering van ongeregistreeerde geneesmiddelen zijn ontvangen. In de tabel is het aantal meldingen over 2013 (van ongeregistreeerde geneesmiddelen op artsenverklaring) opgenomen.

De IGZ geeft sinds 1 januari 2012 al dan niet toestemming voor het afleveren van niet-geregistreerde geneesmiddelen. In totaal zijn er in 2013 418 verzoeken hiertoe bij de IGZ binnen gekomen, waarvan er 15 pas in 2014 zullen worden afgehandeld. Hiervan zijn 61 aanvragen uit 2013 waarbij aanvullende informatie moest worden aangevraagd en waarbij de informatie momenteel nog niet binnen is. In 314 gevallen voldeed het verzoek aan de voorwaarden en werd toestemming gegeven (160 nieuwe aanvragen en 154 verlengingen). Er werden vijf verzoeken afgewezen. In 23 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 IGZ 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 2012	Aantal aanmeldingen 2013	Gemiddelde afhandelings-termijn 2013
Totaal	206	418	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. Het aantal ontvangen bezwaarschriften is al jaren ongeveer gelijk. VWS ontving in 2013 in totaal 1178 bezwaarschriften.

Organisatie	Aantal 2012	Aantal 2013	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
VWS	1.122	1.178	86%		18	1

Uit de gegevens waarover VWS beschikt, blijkt dat er 18 ingebrekestellingen zijn ingediend in 2013 in verband met niet tijdig beslissen. Dit omvat zeven zaken van de NVWA en elf gelijke zaken van het kerndepartement. In één van de zaken van het kerndepartement moest ook daadwerkelijk een dwangsom worden uitbetaald.

### Klaagschriften

Alle kerndirecties evenals uitvoeringsdiensten en inspecties behandelen en registreren zelf de ontvangen klaagschriften. In 2013 ontving VWS 536 klachten. Hiervan werden er twee ingediend bij het kerndepartement, 32 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG), geen bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 36 bij de IGZ en geen bij de IJZ. Bij het CIBG werden 408 klaagschriften ontvangen t.o.v. 136 in 2012. Dit wordt verklaard door een stijging van het aantal klachten in verband met het heffen van een tarief per 1 juli 2013 en de procedure herregistratie in 2013. Bij de unit Zorgverzekeringskantoor van de Rijksdienst voor Caribisch Nederland werden 55 klachten ingediend en bij PD-ALT<sup>1</sup> werden drie klachten ontvangen. Ruim 86% van de klaagschriften is binnen de wettelijke termijn afgedaan.

<sup>1</sup> (tijdelijke) Projectdirectie Anthonie van Leeuwenhoekterrein.

Organisatie	Aantal (in 2011)	Aantal (in 2012)	Aantal (in 2013)
<b>Kerndepartement</b>	4	4	2
<b>Uitvoerende diensten</b>	119	120	498
<b>Inspecties</b>	38	53	36
<b>Totaal</b>	161	177	536

## Overige brieven

### *VWS kern*

In 2013 werden 1476 brieven ontvangen door het kerndepartement. De gemiddelde beantwoordingstermijn bedraagt 31 dagen. Binnen de maximum termijn van zes weken is meer dan 78% van de brieven beantwoord. Dit percentage is lager dan in 2012 (89%).

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 briefschrijver en wordt een termijn afgesproken over beantwoording van de brief.

### *Uitvoeringsdiensten*

De uitvoeringsdiensten hebben in 2013 gezamenlijk een beperkt aantal burgerbrieven ontvangen. Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG), het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Gezondheidsraad (GR) hebben in 2013 respectievelijk zes, twee en zes burgerbrieven ontvangen. Het CIBG heeft 55 brieven ontvangen en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontving 31 brieven in 2013.

### *Inspecties*

In 2013 ontving de IGZ twee brieven die als (overige) burgerbrief werden geregistreerd. Net als bij de inventarisatie in 2012 zijn alle andere berichten die de IGZ van burgers ontving zoals de meldingen, klagschriften, 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 2013 in totaal 35 brieven ontvangen. De gemiddelde beantwoordingstermijn van de IJZ is zeven dagen. Twee brieven zijn buiten de vastgestelde termijnen beantwoord.

Organisatie	Aantal (in 2011)	Aantal (in 2012)	Aantal (in 2013)	Gemiddelde behandeltijd verslagjaar in dagen
<b>Kerndepartement</b>	2.899	1.249	1.467	31
<b>Uitvoerende diensten</b>	40	119	100	8
<b>Inspecties</b>	38	34	37	4

## Wob-verzoeken

Wob-verzoeken worden bij VWS sinds 1 maart 2013 zowel voor de kern, uitvoeringsorganisaties als de inspecties centraal geregistreerd en behandeld. Deze concentratie heeft tot doel een zorgvuldige, uniforme, tijdige en zo efficiënt mogelijke afhandeling van Wob-verzoeken. De concentratie van de Wob-werkzaamheden is een opvolging van de aanbeveling uit het rapporten van Sorgdrager en Van der Steenhoven over de IGZ.

Sinds de concentratie in maart 2013 is er sprake van een toename van 24% in het aantal ontvangen Wob-verzoeken, vergeleken met dezelfde periode in 2012. Zaken worden arbeidsintensiever vanwege de omvang en gevoeligheid. Ondanks de toename in het aantal Wob-verzoeken en de complexiteit daarvan zijn er in 2013 meer Wob-verzoeken afgehandeld dan in dezelfde periode in 2012, te weten 163 tegenover 150.

In de onderstaande tabel<sup>2 3</sup> zijn de aantallen van verzoeken opgenomen die binnen en buiten de wettelijke termijn zijn afgehandeld. In 2013 heeft VWS 210 Wob-verzoeken ontvangen. Er zijn in 2013 drie dwangsommen betaald voor het niet halen van de wettelijke beantwoordingstermijn.

Organisatie	Aantal (in 2011)	Aantal (in 2012)	Aantal (in 2013)	Percentage afgedaan binnen de eerste wettelijke termijn (incl. opschorting) <sup>1</sup>	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn (incl. opschorting)	Nog niet afgerond	Aantal ontvangen ingebreke-stellingen
Kerndepartement	52	56	85	46%	12%	13%	1
Uitvoerende diensten	5	14	25	48%	16%	8%	2
Inspecties	85	100	102	18%	12%	35%	6
<b>Totaal</b>	<b>142</b>	<b>170</b>	<b>212<sup>2</sup></b>	<b>33%</b>	<b>11%</b>	<b>23%</b>	<b>9</b>

<sup>1</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).

<sup>2</sup> In totaal betreft het 210 verzoeken, maar 2 verzoeken zijn in 2 deelbesluiten behandeld.

## E-mail (en telefonische oproepen)

In 2013 heeft Informatie Rijksoverheid<sup>4</sup> voor de gehele rijksoverheid in totaal 199.673 telefonische oproepen ontvangen en 93.167 e-mails. Voor VWS heeft de Informatie Rijksoverheid 8.104 e-mails (8.7%) en 16.975 telefonische oproepen (8,5%) ontvangen. Dat betekent een lichte stijging van het aantal e-mails en een flinke daling van het aantal telefoontjes met 2.397 ten opzichte van 2012. Er zijn 3.539 reacties doorgestuurd naar de back office bij VWS.

Ook enkele uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2013 ontving het RIVM rechtstreeks 3.294 e-mails. Het CIBG ontving maar liefst 65.506 e-mails en het CBG ontving 1.885 e-mails. Het SCP ontving naar schatting 1.175 e-mails.

<sup>2</sup> In de tabel over 2013 zijn de aantallen 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 belanghebbenden om zienswijze te vragen, vandaar de opschorting van 2 weken is mee berekend.

<sup>3</sup> Indien de verdaagde wettelijke termijn niet zal worden gehaald, wordt in de regel contact opgenomen met de Wob-verzoeker om in overleg een nieuwe termijn af te spreken.

<sup>4</sup> Voorheen postbus 51.

De IGZ heeft in 2013 38.000 e-mailberichten ontvangen. Hier is geen onderscheid gemaakt tussen de ontvangen berichten van burgers of Informatie Rijksoverheid. De Gezondheidsraad (168) en de IJZ (159) ontvingen minder grote aantallen e-mails in 2013. Er is een tendens waarneembaar dat de wijze waarop burgers met VWS communiceren langzaam wijzigt. Het digitaal communiceren vindt steeds vaker plaats.