

Rapportage burgerbrieven VWS 2016

Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016 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.

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 en SCP) en de inspecties (IJZ en IGZ) in 2016. Daarnaast wordt ook nog kort ingegaan op de behandeling van binnengekomen e-mails van burgers.

Aanvragen

Subsidieaanvragen VWS

In 2016 werden 7.925 subsidieaanvragen geregistreerd. Dit zijn er 2.440 meer dan in 2015. De toename houdt verband met nieuwe subsidieregelingen en uitbreiding van bestaande subsidieregelingen (bv. Subsidieregeling stageplaatsen zorg II). Het percentage subsidieaanvragen dat in 2016 binnen de termijn is behandeld, is iets hoger dan in 2015 (98,8% in 2016 tegen 98,6% in 2015). Van alle verleende subsidies is 95,6% binnen de termijn van 13 weken afgehandeld. Dit percentage is 1% minder dan in 2015. Van de vaststellingen is 99,3% binnen de termijn behandeld, dit is gelijk aan 2015. Er is geen sprake van betaalde dwangsommen.

	Totaal 2014	Totaal 2015	Totaal 2016
Aantal subsidieaanvragen in het jaar	3879	5458	7925
- waarvan verleningen	1069	1373	1082
- waarvan vaststellingen	2810	4085	6843
Gehonoreerde verleningen	1006	1218	782
Gehonoreerde vaststellingen	2710	3891	6306
Totaal aantal binnen termijn	3825	5382	7832
Totaal % binnen termijn	98,6%	98,6%	98,8%
Aanvragen verleningen binnen termijn	1026	1327	1034
idem in %	96,0%	96,6%	95,6%
Aanvragen vaststellingen binnen termijn	2799	4055	6798
idem in %	99,6%	99,3%	99,3%

Aanvragen BIG-registraties CIBG

Het CIBG voert als agentschap van VWS verschillende taken uit. Een paar voorbeelden: het CIBG registreert zorgverleners in het BIG-register en orgaandonoren in het Donorregister. Ook zorgt het CIBG voor veilige digitale gegevensuitwisseling in de zorg met de UZI-pas. De taken van het CIBG gaan verder dan alleen de zorgsector. Zo draagt de organisatie bijvoorbeeld ook zorg voor de bouw van het Lerarenregister.

Het BIG-register is een taak die voortkomt uit de Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Het BIG-register geeft duidelijkheid over de bevoegdheid van een zorgverlener. Dit betreft de registers voor de beroepen arts, tandarts, apotheker, gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, fysiotherapeut, verloskundige en verpleegkundige.

Met een BIG-registratie valt een zorgverlener onder het tuchtrecht. Daarnaast mag een zorgverlener:

- De wettelijk beschermde beroepstitel voeren.
- Mogen artsen, tandartsen en verloskundigen zelfstandig voorbehouden handelingen uitvoeren.
- Starten met een specialistenopleiding.

Het doel van de Wet BIG is patiënten beschermen tegen onzorgvuldig en ondeskundig handelen van zorgverleners. Patiënten die het BIG-register raadplegen vertrouwen op de deskundigheid van de zorgverleners in het register. Om deze deskundigheid beter te waarborgen dienen zorgverleners iedere vijf jaar te herregistreren. Hiermee toont de zorgverlener aan nog steeds aan de (minimale) eisen te voldoen om de BIG-registratie te mogen behouden. Daarnaast worden in het BIG-register erkende specialismen (artikel 14) en andere speciale bevoegdheden (zoals voorschrijfbevoegdheid) aangetekend.

Het CIBG is verantwoordelijk voor de registratie van zorgverleners in het register. Hiervoor ontvangt het CIBG aanvragen voor opname in het register.

In 2016 ontving het CIBG 14.115 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 bijna 18 dagen. 99% van alle aanvragen zijn afgehandeld binnen de wettelijke behandeltermijn. Op 31 december 2016 bedroeg het totaal aantal BIG-registraties 368.104.

Organisatie	Aantal in 2015	Aantal in 2016	Gemiddelde afhandelingstermijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Aanvragen BIG-registraties CIBG	13.118	14.058	18 dagen	99	2	3

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 op basis van art. 40, 3^e lid onder c. van de geneesmiddelenwet voor het afleveren van niet-geregistreerde geneesmiddelen. In 2016 zijn in totaal 786 verzoeken (waarvan er 69 in 2017 zijn afgehandeld) hiertoe bij de inspectie binnengekomen. In 682 (423 nieuwe aanvragen en 259 verlengingen) van de gevallen voldeed het

verzoek aan de voorwaarden en werd toestemming gegeven. Er werden 7 verzoeken afgewezen. In 92 gevallen werd de aanvraag na overleg met de verzoeker weer ingetrokken. In 1 geval was de aangeleverde informatie van de kant van de verzoeker niet afdoende. Deze aanvraag werd niet in behandeling genomen.

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. Door een efficiëntere inrichting van het werkproces is de gemiddelde afhandelingstermijn in 2016 gedaald naar 35 dagen ten opzichte van 50 dagen in 2015

Bevoegden voor het afleveren van een ongeregistreerd geneesmiddel op artsenverklaring	Aantal aanmeldingen 2013	Aantal aanmeldingen 2014	Aantal aanmeldingen 2015	Aantal aanmeldingen 2016	Gemiddelde afhandelings-termijn 2016
Totaal	418	344	507	786	35 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. In 2016 ontving het departement 1135 bezwaarschriften.

Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal 2015	Aantal 2016	Percentage binnen de basis wettelijke termijn verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebreke-stellingen	Aantal betaalde dwangsommen
VWS	1002	1135	84,5%		9	4

Sinds 2011 hanteert VWS een beleid waarbij tijdige afdoening van bezwaarschriften centraal staat. In 2016 is het aantal binnen de wettelijke termijn afgedane bezwaren licht gestegen ten opzichte van 2015, toen 82% tijdig werd afgedaan.

In 2016 zijn negen ingebrekestellingen ingediend wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. In 2016 is vier keer een dwangsom betaald wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. In drie zaken werd de maximale dwangsom uitgekeerd (€ 1.260); in de andere zaak werd € 280 euro betaald. In een van deze vier gevallen ging het om een dwangsom die betrekking had op een ingebrekestelling die voor 1 januari 2016 was ontvangen. Daarnaast is ten aanzien van nog één ingebrekestelling die voor 1 januari 2016 was ontvangen, in 2016 beslist dat geen dwangsom was verschuldigd.

Beroepen

In 2016 werd in 69 zaken beroep en in 18 zaken hoger beroep ingesteld. Dit aantal is nog iets lager dan in voorgaande jaren.

Klaagschriften

Alle kerndirecties evenals uitvoeringsdiensten en inspecties behandelen en registreren zelf de ontvangen klaagschriften. In 2016 ontving VWS 429 klachten. Hiervan werden er 11 ingediend bij het kerndepartement, 22 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG), 25 bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 40 bij de IGZ en 3 bij de IJZ. Bij het CIBG werden 258 klaagschriften ontvangen. Het aantal klachten was in 2016 bijzonder hoog door de vele

klachten over het Donorregister naar aanleiding van het wetsvoorstel 'Actieve Donorregistratie'. 90% van de klaagschriften is binnen de wettelijke termijn afgedaan. Bij de unit Zorgverzekeringskantoor (ZVK) van de Rijksdienst voor Caribisch Nederland werden 70 klachten ingediend (2015: 55) .

Organisatie	Aantal (in 2013)	Aantal (in 2014)	Aantal (in 2015)	Aantal (in 2016)
Kerndepartement	2	10	6	11
Uitvoerende diensten	498	269 + 43 (ZVK)	169 + 55 (ZVK)	305 + 70 (ZVK)
Inspecties	36	35	39	43
Totaal	536	357	269	429

Overige brieven

VWS kern

In 2016 werden 1141 brieven ontvangen door het kerndepartement. De gemiddelde beantwoordingstermijn bedraagt 35 dagen. Binnen de maximum termijn van zes weken is ruim 73% van de brieven beantwoord. Dit percentage is gelijk aan het percentage uit het verslagjaar 2015.

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 2016 gezamenlijk een beperkt aantal burgerbrieven ontvangen; veel communicatie verloopt via email. Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG), het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Gezondheidsraad (GR) hebben in 2016 respectievelijk één, zeven en vier burgerbrieven ontvangen. Het CIBG heeft geen burger brieven ontvangen in 2016, de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving heeft 7 brieven ontvangen, het Centrum voor Ethiek en Gezondheid (CEG) 51 brieven en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontving 45 brieven in 2016.

Inspecties

In 2016 ontving de IGZ twee brieven die als burgerbrief werden geregistreerd. Van de twee brieven is een brief binnen een termijn van 6 weken beantwoord. Van de andere brief was de afzender niet bekend en kon om die reden niet beantwoord worden. De overige contacten met burgers verlopen via het Landelijk Meldpunt Zorg, waarvan het jaarlijks klachtbeeld naar de Kamer wordt verstuurd.

De Inspectie Jeugdzorg (IJZ) heeft in 2016 in totaal 29 brieven ontvangen. De gemiddelde beantwoordingstermijn van de IJZ is bijna 29 dagen. Zeven brieven zijn buiten de vastgestelde termijnen beantwoord. Reden hiervoor is casusinterventie: er wordt over en weer gecorrespondeerd om nadere info op te vragen. Dit is van invloed op de behandelduur.

Organisatie	Aantal (in 2013)	Aantal (in 2014)	Aantal (in 2015)	Aantal (in 2016)	Gemiddelde behandeltijd verslagjaar in dagen
Kern departement	1467	2179	1151	1141	35
Uitvoerende diensten	100	113	109	111	5
Inspecties	37	29	28	31	29

Wob-verzoeken

In totaal zijn er in 2016 197 Wob-verzoeken binnengekomen. In 2016 zijn 153 besluiten genomen (waarvan een deel van de verzoeken in 2015 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		IGS ¹	Dwang som
					Aantal	%		
2016	48	197	13	153	43	28	34	15*
2015	32	192	14	162	79	49	15	5*
2014	33	185	8	145	76	53	19	9*

*Totaalbedrag betaalde dwangsommen in 2016: € 15.140,-

*Totaalbedrag betaalde dwangsommen in 2015: € 1.970,-

*Totaalbedrag 2014 is niet helemaal zeker.

Begin 2016 werd gestreefd naar een hoger percentage Wob-verzoeken waarop tijdig is besloten. Helaas is het aantal Wob-verzoeken waarop tijdig is besloten echter gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Deze daling is onder meer te verklaren door een toename van het aantal omvangrijke verzoeken. Voor het jaar 2017 wordt ernaar gestreefd om meer verzoeken binnen de wettelijke termijnen af te handelen.

Het lagere tijdige afhandelingpercentage van de Wob-verzoeken vertaalt zich ook in het aantal ingebrekestellingen dat ontvangen is. In 2016 nam het aantal ingebrekestellingen toe en was het totaal bedrag aan betaalde dwangsommen hoger dan in 2015. Over het jaar 2016 zijn er in totaal 34 ingebrekestellingen ontvangen, waarvan er 15 resulteerden in het betalen van dwangsommen. Het totale bedrag dat is uitbetaald aan dwangsommen bedraagt € 15.140,-.

Organisatie	Aantal verzoeken 2014	Aantal verzoeken 2015	Aantal verzoeken 2016
VWS			
Kerndepartement	74	70	85
Uitvoerende diensten	16	21	37
Inspecties	95	80	75
Totaal	185	171	197

¹ Ingebrekestellingen

E-mail (en telefonische oproepen)

In 2016 heeft Informatie Rijksoverheid (IR) voor de gehele rijksoverheid in totaal 320.318 reacties ontvangen waarvan 85.024 (2015: 84.081) e-mails. Voor VWS heeft de IR in totaal 23.096 reacties ontvangen waarvan 14.878 (2015:14.479) telefonische oproepen (64%) en 8.218 (2015: 7.245) e-mails (36%) en ontvangen. Dat betekent een stijging van zowel het aantal e-mails als telefoontjes. Er zijn in 2016 3.575 (2015:4.346) reacties doorgestuurd naar de back office bij VWS.

Publieksvoorlichting Dco heeft in totaal 6.182 reacties ontvangen in 2016

Ook de uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2016 ontving het RIVM 6.983 e-mails. Het RIVM ontving in 2016 meer e-mails dan in 2015. Dit wordt vooral veroorzaakt door de vragen over rubbergranulaatkorrels en over het Zika-virus. Het CIBG ontving 35.202 e-mails, het CBG ontving 1.898 e-mails en het SCP ontving 958 e-mails. De IGZ heeft in 2016 40.581 e-mailberichten ontvangen. Hier is geen onderscheid gemaakt tussen de ontvangen berichten van burgers of Informatie Rijksoverheid. De Gezondheidsraad ontving 138 e-mails en de IJZ 94 in 2016.