

## Rapportage burgerbrieven VWS 2017

### Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 betreffende het kerndepartement, de IGJ i.o. en de 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. VWS blijft zich inzetten om de stukkenstroom en de afhandeling daarvan efficiënt en snel 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 IGJ i.o. in 2017. Daarnaast wordt ook nog kort ingegaan op de behandeling van binnengekomen e-mails van burgers.

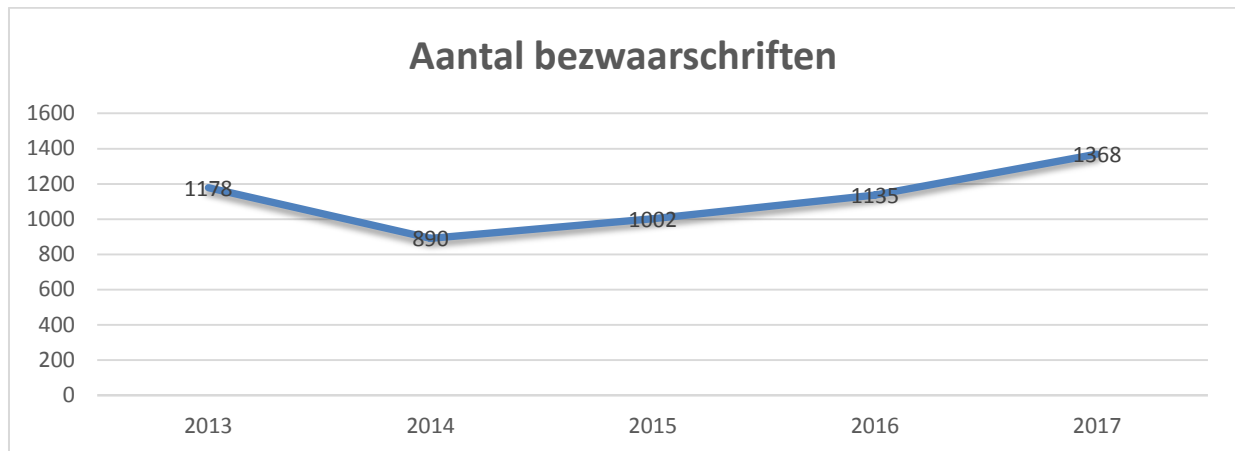
### Subsidieaanvragen VWS

In 2017 werden 8.059 subsidieaanvragen geregistreerd. Dit zijn er 134 meer dan in 2016. Het percentage subsidieaanvragen dat in 2017 binnen de termijn is behandeld, is iets lager dan in 2016 (98,8% in 2016 tegen 97,7% in 2017). Van alle verleende subsidies is 92,9% binnen de termijn van 13 weken afgehandeld. Dit percentage is 2,7% minder dan in 2016. Van de vaststellingen is 99% binnen de termijn behandeld, dit is bijna gelijk aan 2016. Er is geen sprake van betaalde dwangsommen.

	Totaal 2017	Totaal 2016	Totaal 2015
<b>Aantal subsidieaanvragen in het jaar</b>	8059	7925	5458
<b>- waarvan verleningen</b>	1754	1082	1373
<b>- waarvan vaststellingen</b>	6305	6843	4085
<b>Gehonoreerde verleningen</b>	1595	782	1218
<b>Gehonoreerde vaststellingen</b>	6050	6306	3891
<b>Totaal aantal binnen termijn</b>	7874	7832	5382
<b>Totaal % binnen termijn</b>	97,70%	98,80%	98,60%
<b>Aanvragen verleningen binnen termijn</b>	1629	1034	1327
<b>idem in %</b>	92,90%	95,60%	96,60%
<b>Aanvragen vaststellingen binnen termijn</b>	6241	6798	4055
<b>idem in %</b>	99,00%	99,30%	99,30%

## Bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften, inclusief bezwaarschriften gericht aan de uitvoeringsdiensten en de IGJ i.o, wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische Zaken. In 2017 ontving het departement 1368 bezwaarschriften.

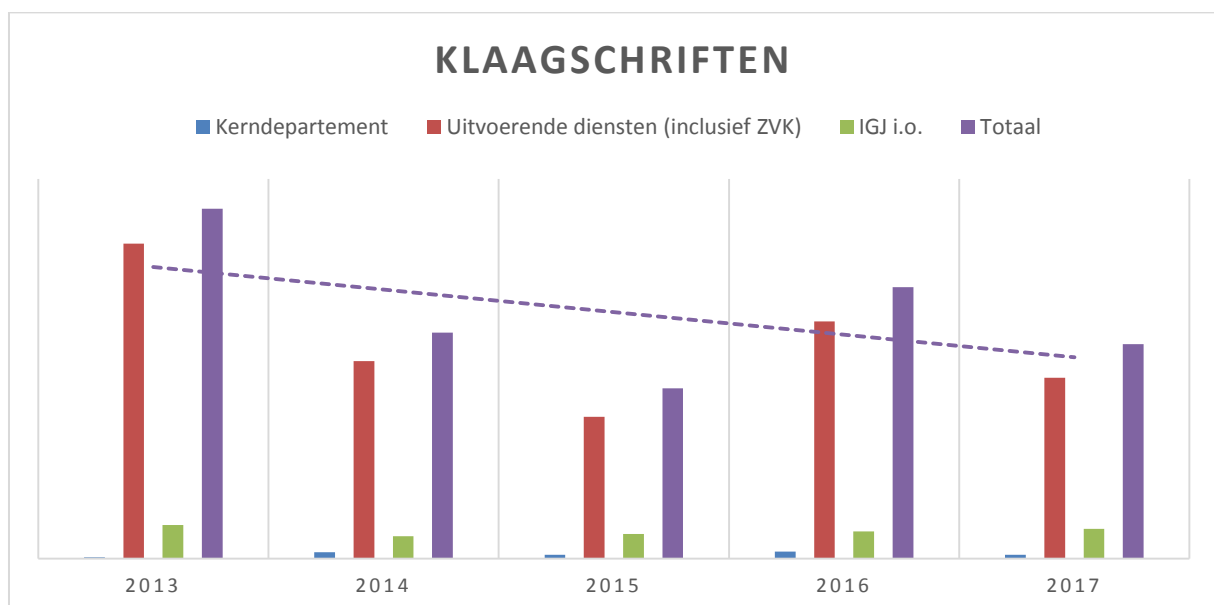


In 2017 zijn 26 ingebrekestellingen ingediend wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. 73,5 procent van de bezwaarschriften is afgehandeld binnen de wettelijke termijn. In 2017 is vijf keer een dwangsom betaald wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. In één zaak werd de maximale dwangsom uitgekeerd (€ 1.260), in de andere zaken was een dwangsom verschuldigd, variërend van € 60,- tot € 740,-.

In 2017 werd in 94 zaken beroep en in 25 zaken hoger beroep ingesteld. Het percentage beroepszaken vormde in 2017 8,3% van het aantal met een beslissing op bezwaar afgehandelde zaken.

## Klaagschriften

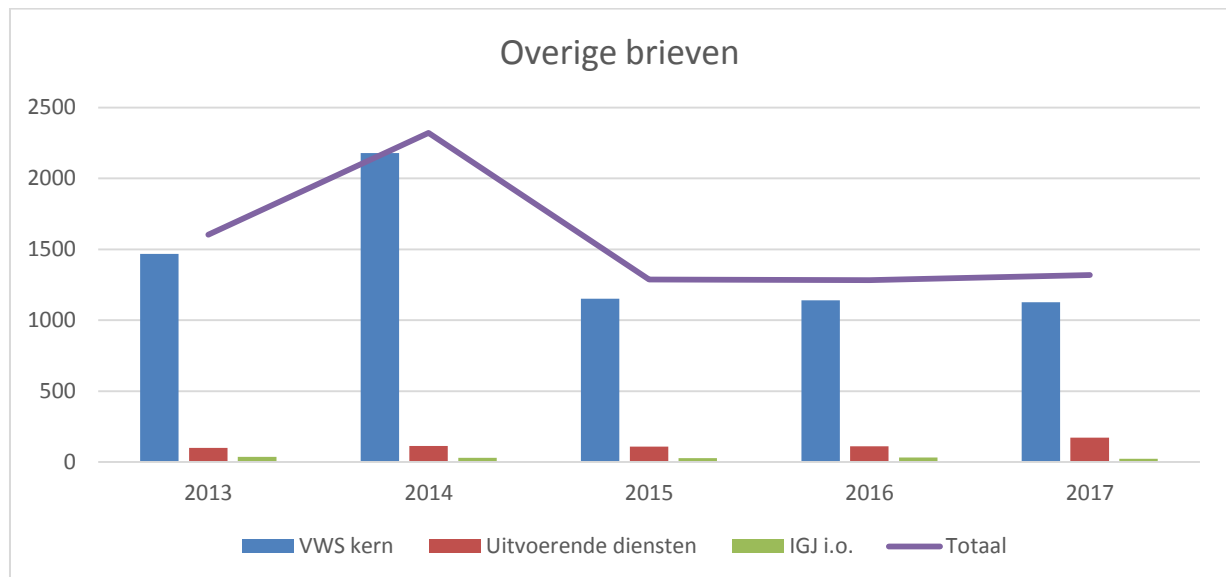
In 2017 ontving VWS 339 klachten. Hiervan werden er 6 ingediend bij het kerndepartement, 14 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG), 29 bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en 47 bij de IGJ i.o. Bij het CIBG werden 176 klaagschriften ontvangen. Bij de unit Zorgverzekeringskantoor (ZVK) van de Rijksdienst voor Caribisch Nederland werden 67 klachten ingediend (2016: 70).



## Overige brieven

### VWS kern

In 2017 werden 1127 (2016: 1141) brieven ontvangen door het kerndepartement. De gemiddelde beantwoordingstermijn bedraagt ruim 23 dagen. Binnen de maximum termijn van zes weken is ruim 75% van de brieven beantwoord. Dit percentage is verbeterd ten opzichte van het jaar 2016 (73%).



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 2017 gezamenlijk een beperkt aantal burgerbrieven ontvangen. Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) ontving 0 burgerbrieven. Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Gezondheidsraad (GR) hebben in 2017 respectievelijk 18 en 10 burgerbrieven ontvangen. Het CIBG heeft geen burger brieven ontvangen in 2017, de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving heeft 31 brieven ontvangen, het Centrum voor Ethiek en Gezondheid (CEG) 30 brieven en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontving 82 brieven in 2017.

### IGJ i.o.

In 2017 ontving de IGJ i.o. 22 brieven die als burgerbrief werden geregistreerd, de gemiddelde beantwoordingstermijn is 21 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 2017 173 Wob-verzoek binnengekomen. In 2017 zijn er 167 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	%	
2017	59	173	19	167	67	40	7
2016	48	197	13	153	43	28	34
2015	32	192	14	162	79	49	15

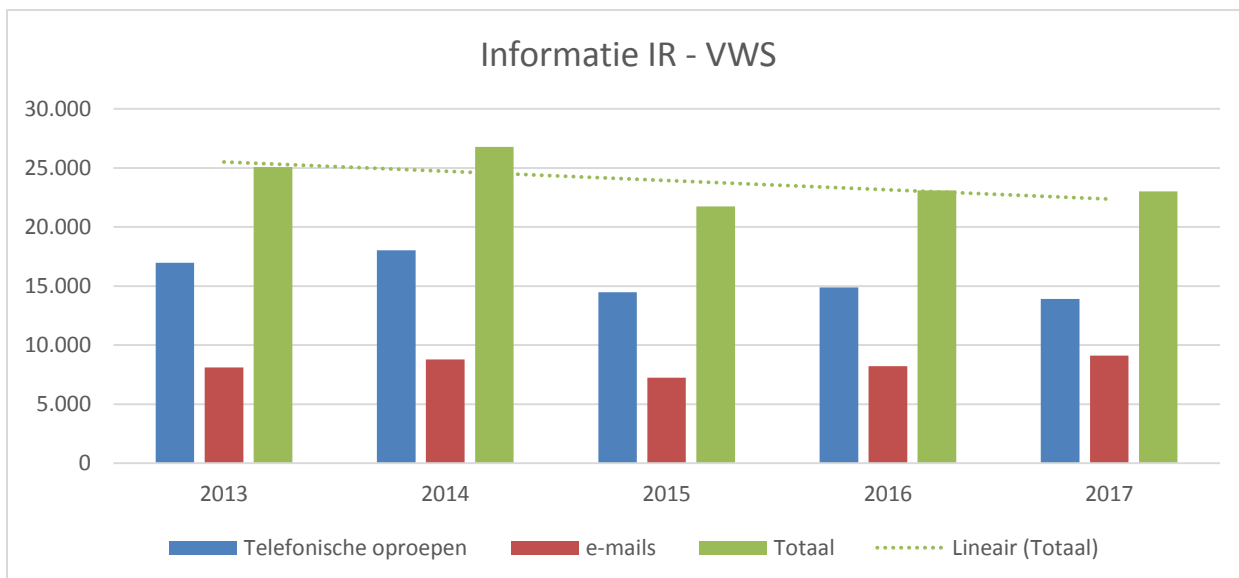
Het aantal Wob-verzoeken is gedaald met 12% ten opzichte van 2016. De verwachting is niet dat deze daling verder zal doorzetten in 2018.

Op 129 verzoeken uit 2017 is een besluit genomen, de rest is nog in behandeling. Van de 129 besluiten zijn er 75 binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Dit betekent dat in 58% van het aantal verzoeken ingediend in 2017 tijdig is beslist. Kijkend naar het totaal aantal Wob-besluiten dat is genomen in 2017, waaronder dus ook besluiten naar aanleiding van oude Wob-verzoeken uit 2015 en 2016, komt het percentage uit op ongeveer 40%. Dit betreft een stijging van 12% ten opzichte van 2016. Om in 2018 deze stijgende lijn te kunnen doorzetten wordt er maximaal ingezet op het tijdig afhandelen van Wob-verzoeken.

Organisatie VWS	Aantal verzoeken 2015	Aantal verzoeken 2016	Aantal verzoeken 2017
Kerndepartement	70	85	44
Uitvoerende diensten	21	37	50
IGJ i.o.	80	75	79
Totaal	171	197	173

## E-mail en telefonische oproepen

In 2017 heeft Informatie Rijksoverheid (IR) voor de gehele rijksoverheid in totaal 286.145 reacties ontvangen waarvan 71.620 (2016: 85.024) e-mails. Voor VWS heeft de IR in totaal 22.997 reacties ontvangen waarvan 13.899 (2016: 14.878) telefonische oproepen en 9.098 (2015: 8.218) e-mails. Er zijn in 2017 2.961 (2016: 3.575) reacties doorgestuurd naar de back office bij VWS. Publieksvoorlichting heeft in totaal 5.090 reacties ontvangen in 2017.



Ook de uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2017 ontving het RIVM 7.226 mails, waaronder 3 via de IR. Het CIBG ontving in 2017 38.463 e-mails (2016: 35.202). Het zijn e-mails met vragen over de registers, de geregistreerde zorgverleners, aanvragen en wijzigingsverzoeken. De toename ten opzichte van 2016 wordt vooral veroorzaakt door het aantal e-mails dat is binnengekomen met betrekking tot de Jaarverslagen Zorg en Jeugdzorg. Ook met betrekking tot het BIG-register zijn meer e-mails ontvangen dan in 2016.

Het CBG ontving 1.892 e-mails en het SCP ontving 978 e-mails. De IGJ i.o. heeft in 2017 41.892 e-mailberichten ontvangen. De Gezondheidsraad ontving 184 e-mails.

