

Rapportage burgerbrieven VWS 2009

Algemeen

Het Ministerie van Welzijn en Sport (VWS) rapporteert over het kerndepartement, de onder haar ressorterende uitvoeringsorganisaties en inspecties. Daarnaast dient vermeldt te worden dat de werkzaamheden op terreinen waarvoor de Minister van Jeugd en Gezin (J&G) verantwoordelijk is, worden verricht door medewerkers van VWS. Daar waar niet afzonderlijk over J&G wordt gerapporteerd, zijn deze gegevens onderdeel van de gegevens over het kerndepartement VWS. Om vergelijking met eerdere jaren mogelijk te maken en trends te herkennen, heeft VWS getracht deze rapportage zoveel als mogelijk te laten aansluiten bij de rapportage van de Nationale Ombudsman uit 2007 getiteld: 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker. Onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling van burgerbrieven in 2007 door de ministeries'.

De rapportage is opgesteld tegen de achtergrond van een aantal ontwikkelingen. Het beleidsterrein van het ministerie van VWS en in het verlengde daarvan het programmaministerie voor J&G staat in het middelpunt van de publieke belangstelling. Het aantal brieven, klaag- en bezwaarschriften is in de laatste vijf jaar aanzienlijk toegenomen. Daar staat tegenover dat door opeenvolgende taakstellingen het (toenemende) werk met steeds minder ambtenaren moet gebeuren. Om de stroom en afhandeling (toch) efficiënter en sneller te laten verlopen (en tegelijkertijd in te zetten op ook door de Nationale Ombudsman geconstateerde knelpunten en gedane aanbevelingen), zet VWS in op verregaande digitalisering. Zo is in het kader van het subsidiebeheer in de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de applicatie Subsidieplein en is met ingang van 1 januari 2009 een nieuwe applicatie in gebruik genomen (het zgn. 'Perfect View') die een betere registratie en bewaking van de termijnen van bezwaarschriften mogelijk maakt.

In 2008 is daarnaast gestart met het project 'Digitalisering documenthuishouding VWS'. Een doel van dit project is om beter te voldoen aan de dienstverleningsdoelstellingen van VWS richting burgers en instanties. Door de gehele documentenstroom binnen VWS te digitaliseren, moet het in de toekomst eenvoudiger worden om de afhandeling van brieven en beantwoordingstermijnen te bewaken en hierover te rapporteren. Helaas heeft het begin van de geplande invoering van dit systeem in 2009 vertraging opgelopen. In 2010 zullen verdere stappen gezet worden. Dit zal in volgende rapportages tot uitdrukking moeten komen. Tegelijkertijd moet de digitale documenthuishouding het mogelijk maken een verdiepingsslag aan rapportages als de onderliggende te kunnen geven.

Hierna volgt de rapportage over het aantal en tijdigheid van beantwoording van aanvragen, bezwaarschriften, klagschriften, overige brieven en WOB-

verzoeken ontvangen door VWS. Daarnaast wordt ook nog kort ingegaan op de behandeling van binnengekomen e-mails.

Aanvragen

VWS Kerndepartement

Wat betreft aanvragen registreert het kerndepartement subsidieaanvragen en WOB-aanvragen. Deze laatste worden verderop in deze rapportage apart behandeld, onder de noemer aanvragen vallen dus alleen subsidieaanvragen. De door het kerndepartement geregistreerde subsidieaanvragen omvatten tevens de aanvragen voor de uitvoeringsdiensten. Het aantal toegekende subsidieaanvragen in 2008 was 2382, in 2009 waren dit er 4539. In 2009 werden van de 4539 aanvragen er 1500 gedaan via het Subsidieplein. Van deze aanvragen was het mogelijk te berekenen welk percentage binnen de wettelijke termijn van 13 weken zijn afgehandeld. Van de 1500 toegekende subsidies bleek 70% binnen de termijn van 13 weken te zijn verleend, 30% van de toegekende subsidies zijn na deze termijn van 13 weken verleend.

CIBG

Het CIBG is verantwoordelijk voor de registratie van zorgverleners in het BIG-register. Hiervoor ontvangt zij aanvragen voor opname in de registers zoals bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). In 2009 ontving het CIBG 11.224 aanvragen voor opname in het BIG-Register. De gemiddelde doorlooptijd van deze aanvragen was negen dagen, dezelfde gemiddelde doorlooptijd als in 2007.

IGZ

De IGZ registreert de invoervergunningen ten behoeve van ongeregistreerde medicijnen. In 2008 ontving de IGZ 239 aanvragen voor invoervergunningen ten behoeve van ongeregistreerde medicijnen. In 2009 waren er 360 aanvragen voor invoervergunningen. Deze aanvragen zijn allemaal binnen 21 dagen afgehandeld en daarmee ruim binnen de wettelijke termijn gebleven.

Aanvragen

VWS	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Gemiddelde afhandelings-termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwang-sommen
Kerndepartement en uitvoerende diensten	2382	4539	<i>Zie percentage afgedaan binnen termijn</i>	70%	0	0
CIBG	>10.000	11224	9 dagen	<i>Zie gemiddelde afhandelings-termijn</i>	0	0
Inspectie	239	360	< 21 dagen	<i>Zie gemiddelde afhandelings-termijn</i>	0	0

Bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften, inclusief bezwaarschriften gericht aan de uitvoeringsdiensten en inspecties, wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische Zaken van VWS. In 2008 ontving het kerndepartement van VWS 318 bezwaarschriften, in 2009 ontving VWS 387 bezwaarschriften. De uitvoeringsdiensten ontvingen in 2008 gezamenlijk 548 bezwaarschriften en in 2009 waren dit er 1354. De inspecties ontvingen vier bezwaarschriften in 2008 en 47 bezwaarschriften in 2009.

Bij VWS zien we een stijging in het aantal bezwaarschriften. Een groot deel van deze stijging is verklaren door een toename van het aantal bezwaarschriften gericht tegen boetebeschikkingen wegens het overtreden van de Warenwet, Drank- en Horecawet en Tabakswet.

Bezwaarschriften

VWS	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kern	318	387	44%		0	0
Uitvoerende diensten	548	1354			0	0
Inspectie	4	47			0	0

De behandeltermijn van bezwaarschriften bleek in 44% van de gevallen binnen de wettelijk termijn te vallen. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de eerste termijn (zonder opschorting) en de tweede termijn. Dit heeft echter niet geleid tot het betalen van dwangsommen door VWS.

Hoewel het handelen binnen de termijn uitgangspunt is, kan nog wel de kanttekening worden geplaatst dat VWS, mede doordat er veel informeel contact is met bezwaarden, vrijwel nooit klachten krijgt over het niet halen van wettelijke termijnen.

Klaagschriften

De behandeling van klaagschriften wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische zaken. VWS rapporteert jaarlijks het aantal ontvangen klaagschriften in de Staatscourant. Deze gegevens zijn voor 2009 nog niet bekend, daarom worden hier de gegevens van 2008 gerapporteerd. De rapportage over 2008 in de Staatscourant, staat in de bijlage.

In 2008 ontving VWS 93 klachten. Hiervan werden er 59 ingediend bij het CIBG, twaalf klachten kwamen binnen bij de IGZ, het CBG ontving zeven klachten en het RIVM ontving tevens zeven klachten. Medio 2010 zal VWS in de Staatscourant rapporteren over het aantal ontvangen klagschriften in 2009.

Klagschriften

VWS	Aantal 2002	Aantal 2007	Aantal 2008
Kerndepartement	7	6	8
Uitvoerende dienst			
CIBG		10	59
RIVM	4	4	7
IGZ	10	26	12

Overige brieven

VWS kern

In 2008 ontving VWS 2862 burgerbrieven (overige brieven). In 2009 ontving VWS 2457 burgerbrieven, een daling van 15% ten opzicht van 2008. De gemiddelde beantwoordingstermijn voor deze brieven is 36 dagen. In 2007 was dit 39 dagen.

Verder blijkt dat 56% van de brieven niet binnen de door de Nationale Ombudsman vastgestelde maximum termijn van drie weken is beantwoord. Bij een maximum termijn van vier weken is dit 45% en bij een maximumtermijn van zes weken is dit teruggelopen naar 28%.

Overige brieven

VWS	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Gemiddelde behandeltijd verslagjaar
Kerndepartement	2862	2457	36 dagen
Inspectie	1074	1037	68,4 dagen

Hierbij kan wel nog een kanttekening geplaatst worden. Het systeem dat VWS gebruikt voor het registreren van burgerbrieven registreert de datum dat een brief binnenkomt en de datum dat een brief wordt afgedaan. Echter, het afdoen van een brief gebeurt door een archiefmedewerker, vaak enige tijd nadat de brief is verzonden. De feitelijke beantwoordingstermijn valt dan ook lager uit.

Uitvoeringsdiensten

Voor de uitvoeringsdiensten blijkt dat men weinig tot geen burgerbrieven ontvangt. De RMO en het NVI geven aan zelf geen brieven te ontvangen. CIBG en Gezondheidsraad ontvingen respectievelijk twee brieven en één brief in 2009. Overig contact verloopt via e-mail of telefoon. Hiervan worden echter geen registraties bijgehouden en er kunnen dus ook geen uitspraken gedaan worden over de termijnen.

Inspecties

In 2008 heeft de IGZ 1074 brieven ontvangen, in 2009 waren dit 1037 brieven. De gemiddelde beantwoordingstermijn in 2009 was 68 dagen.

Tevens kan worden gesteld dat er bij VWS weinig klachten over de inhoud dan wel doorlooptijd van de overige burgerbrieven binnenkomen. Indien er klachten zijn, betreffen dit klachten over besluiten genomen door VWS.

WOB verzoeken

WOB verzoeken worden bij VWS zowel voor de kern, uitvoeringsorganisaties als de inspecties geregistreerd door de Directie Voorlichting en Communicatie van VWS. In de onderstaande tabel is zowel het percentage verzoeken opgenomen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, als de gemiddelde afhandelingsduur.

WOB verzoeken					
Organisatie	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar (is binnen vier weken)	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn (is binnen tien weken)	Gemiddelde beantwoordingstermijn	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement VWS	51	51%	86%	7 weken	0
Jeugd en Gezin	4	33%	100%	7 weken	0
<i>Uitvoerende dienst</i>					
CIBG	7	14%	71%	8 weken	0
RIVM	2	100%	100%	4 weken	0
NVI	7	14%	71%	7 weken	0
<i>Inspectie</i>					
IGZ	79	8%	44%	15 weken	0
IJZ	3	33%	100%	6 weken	0

Tevens wordt geconstateerd dat de Wet Openbaarheid Bestuur in 2009 is gewijzigd. Dit betekent dat begin 2009 andere beantwoordingstermijnen van kracht waren dan na 1 oktober 2009. Om de mogelijk hierdoor ontstane onduidelijkheid weg te nemen, is tevens de gemiddelde beantwoordingstermijn van een WOB-verzoek in 2009 in de tabel opgenomen. Sinds 1 oktober 2009 is door VWS geen dwangsom betaald voor het niet halen van de wettelijke beantwoordingstermijn.

E-mailberichten

Tenslotte nog een aantal opmerkingen over de door VWS ontvangen e-mailberichten. Deze worden bij VWS als burgercontact geregistreerd en niet apart onder vermelding van e-mail bijgehouden. In 2009 heeft Postbus 51 voor VWS 11.718 mailtjes ontvangen. Hiervan kwamen er 8838 rechtsreeks naar VWS en zijn er 2.880 doorgestuurd naar VWS. Buiten de mail die Postbus 51 heeft doorgestuurd, heeft de Afdeling Publieksvoorlichting van VWS nog 1.095 burgercontacten geregistreerd. Deze laatste categorie is echter niet uitgesplitst naar soort contact (mail, telefoon). De contacten die via Publieksvoorlichting verlopen worden niet in een apart systeem bijgehouden, maar vooralsnog handmatig geregistreerd

Ook een aantal buitendiensten van VWS heeft via e-mail contact gehad met burgers. In het verslagjaar ontving SCP 960 e-mails en het CIBG ontving 80 mails. Van de 90 burgercontacten die de Gezondheidsraad heeft gehad, is bekend dat er maar één niet via de e-mail is binnengekomen. In de regel worden e-mailcontacten binnen één week afgehandeld.