

Schriftelijke vragen ex art. 32 RvO

Aan het college van B&W

Beekdaelen, d.d. 7 mei 2026

Onderwerp: dienstverlening Solido

Geacht college,

Solido is als gemeenschappelijke regeling en samenwerkingsverband onze eerst aangewezen partner voor onze IT-diensten. Op hun site stellen zij zich voor als strategisch partner erop gericht dat medewerkers van hun klanten altijd en overal kunnen inloggen, bellen en mailen.

Als raadsleden lopen wij echter momenteel tegen een aantal problemen cq. beperkingen aan. Daarnaast ontvangen wij ook vanuit de ambtelijke organisatie signalen over de dienstverlening van Solido en problemen op het gebied van telefonie.

Medewerkers worden bij storingen en/of defecten niet accuraat ondersteund en geholpen als gevolg waarvan ze hun werk niet op goede wijze kunnen vervullen. Daarnaast (b)lijken telefoongesprekken vaak niet goed doorgeschakeld te worden of vallen verbindingen weg. **Dit heeft gevolgen voor de dienstverlening en de uitstraling van de gemeente richting burgers.** Wij hebben dit euvel zelf ervaren en zijn ook hierover aangesproken door burgers.

In de periode voorafgaand aan de nieuwe raadsperiode heeft een werkgroep bestaande uit raadsleden en ambtenaren de specifieke behoefte van raadsleden op het gebied van communicatiemiddelen in kaart gebracht. Daarbij is ook gekeken is naar beveiligingsaspecten, -eisen en -risico's. De naar aanleiding hiervan gemaakte afspraken met Solido lijken nu niet te worden nagekomen.

U wordt naar aanleiding van het bovenstaande verzocht de volgende vragen te beantwoorden:

- Wat is uw beeld over de dienstverlening door Solido richting medewerkers en raadsleden.
- Ben u bekend met de problemen die raadsleden ondervinden m.b.t. het gebruik van hun device, de strenge beveiligingseisen die Solido stelt en het feit dat dit onwerkbaar is voor raadsleden?
- Heeft u hierin actie ondernomen of bent u voornemens dit te gaan doen?

- Is er gekeken naar ondersteuning van raadsleden door een andere (commerciële) partij dan Solido en zo ja, waarom is de keuze voor Solido gemaakt?
- Hoe gaat u borgen dat uw medewerkers op efficiënte wijze geëquipeerd worden om hun werk te doen en dat ingeval van problemen dit accuraat wordt opgelost door Solido?
- Bent u bekend met de problemen op het gebied van telefonie? Zo ja, waardoor worden deze veroorzaakt en hoe wordt dit opgelost?
- Bent u bereid excuses aan te bieden aan de burgers die geconfronteerd worden met de beschreven problemen?

Wij zien uw reactie graag tegemoet binnen de daarvoor gestelde termijn.

Met vriendelijke groet,

L. Pansters
Raadslid VVD