

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                  |                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Technische vragen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| Naam vragensteller(s):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | André La Fontaine                                                                |                                                                                    |
| Onderwerp:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ambtelijke organisatie/AFHANDELING BRIEVEN/SUGGESTIES                            |                                                                                    |
| Beantwoording:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Schriftelijk                                                                     |                                                                                    |
| Datum indiening bij griffie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 11 oktober 2023                                                                  |                                                                                    |
| Nummer aanvraag:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Invullen door griffie                                                            |                                                                                    |
| Datum verzonden naar college:<br>(beantwoording binnen 30 dagen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 16 oktober 2023                                                                  |                                                                                    |
| <b>Vragen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                  |                                                                                    |
| <p>De fractie van Positief Landsmeer heeft een aantal opmerkingen en klachten ontvangen over het niet beantwoorden van vragen van inwoners door het college/de ambtelijke organisatie. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het onbeantwoord laten van een brief;</li> <li>- e-mails die zijn verzonden aan het algemene mailadres van de gemeente waar geen reactie op volgt.</li> </ul> <p>Ook valt op dat inwoner aangeven geen ontvangstbevestiging te krijgen als men een mail heeft gestuurd naar de gemeente. De fractie van Positief Landsmeer heeft hierover de volgende technische vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klopt het dat inwoners niet altijd- of geen ontvangstbevestiging ontvangen als men een mail stuurt aan het algemene mailadres of andere mailadressen van de gemeente?</li> <li>2. Klopt het dat brieven-schrijvers geen ontvangstbevestiging krijgen als zij een brief hebben gestuurd aan de gemeente?</li> <li>3. Is er een protocol binnen de gemeente Landsmeer voor het beantwoorden van brieven en mails van inwoners?<br/><i>Zoals bijvoorbeeld <a href="#">de gemeente Dronten dat heeft over hun digitaal berichtenverkeer</a>. Zie ook de <a href="#">mailgedragslijn voor overheden</a>. Wij hebben de niet kunnen vinden op <a href="#">overheid.nl</a> voor de gemeente Landsmeer.</i></li> <li>4. Op welke manier probeert de gemeente Landsmeer zich zo dienstverlenend mogelijk op te stellen bij contact met de inwoners?</li> <li>5. Wordt er onderscheid gemaakt in verschillende binnenkomende brieven en e-mails? Zo ja, op welke manier wordt dit onderscheid gemaakt?</li> <li>6. Op welke manier geeft de gemeente Landsmeer aan een inwoner aan hoe een binnenkomende mail of brief wordt afgehandeld?</li> </ol> |                                                                                  |                                                                                    |

## Antwoord college

**Datum beantwoording:** 07-11-2023

1. *Klopt het dat inwoners niet altijd- of geen ontvangstbevestiging ontvangen als men een mail stuurt aan het algemene mailadres of andere mailadressen van de gemeente?*

Beantwoording : Dit klopt.

2. *Klopt het dat brievenbeschrijvers geen ontvangstbevestiging krijgen als zij een brief hebben gestuurd aan de gemeente?*

Beantwoording : Dit klopt.

3. *Is er een protocol binnen de gemeente Landsmeer voor het beantwoorden van brieven en mails van inwoners?*

Zoals bijvoorbeeld [de gemeente Dronten dat heeft over hun digitaal berichtenverkeer](#). Zie ook de [mailgedragslijn voor overheden](#). Wij hebben de niet kunnen vinden op [overheid.nl](#) voor de gemeente Landsmeer.

Beantwoording : Er is een kwaliteitshandvest “Dienstverlening, zo doen we dat in Landsmeer” vastgesteld door het college in 2017 en “Dienstverlening 2020” welke geactualiseerd moeten worden (zie ook beantwoording op vraag 4).

4. *Op welke manier probeert de gemeente Landsmeer zich zo dienstverlenend mogelijk op te stellen bij contact met de inwoners?*

Beantwoording : In 2017 is het kwaliteitshandvest “Dienstverlening, zo doen we dat in Landsmeer” en “Dienstverlening 2020” vastgesteld door het college. Echter, zien we in de toegenomen digitalisering van de werkprocessen, de verscherpte privacy wetgeving en de wisselingen in de ambtelijke organisatie, dat dit te ver naar de achtergrond is verdwenen. Daarom staat het actualiseren van dit beleid als prioriteit op de agenda van het college. Aan het einde van dit jaar starten we met een Plan van Aanpak om de dienstverlening te verbeteren en toegankelijker te maken voor de organisatie. De implementatie van het nieuwe zaakstelsel (Join) zal een belangrijke pijler worden in dit Plan van Aanpak. De registratie in een zaakstelsel is daarbij essentieel voor het monitoren en sturen op vragen van inwoners. Voor fysieke post geldt dat deze ingevoerd wordt in het zaakstelsel en dat de zaak op naam van een afdeling of een ambtenaar wordt gezet. In het PvA zullen we meenemen dat vanuit het zaakstelsel een ontvangstbevestiging verzonden wordt, zodat duidelijk is welke afdeling of welke ambtenaar de zaak in behandeling heeft. Voor telefoon- en mailverkeer zullen we moeten onderzoeken wat het meest efficiënt is.

Tevens zullen we kijken of er meer mogelijkheden zijn binnen het zaakstelsel of aanvullingen hier op, om zo onze dienstverlening te verbeteren. Dit alles bij elkaar zal leiden tot een verbetering van de dienstverlening richting onze inwoners.

5. *Wordt er onderscheid gemaakt in verschillende binnenkomende brieven en e-mails? Zo ja, op welke manier wordt dit onderscheid gemaakt?*

Beantwoording : Nee, er wordt geen onderscheid gemaakt in brieven en e-mails.

6. *Op welke manier geeft de gemeente Landsmeer aan een inwoner aan hoe een binnenkomende mail of brief wordt afgehandeld?*

Beantwoording : Op dit moment staat daarover een verouderd document op onze website. Dit zullen we meenemen in het Plan van Aanpak.