



Aan de fractie van de ChristenUnie
T.a.v. de heer J. Dieleman

**Informatievoorziening &
Digitalisering**

Postbus 1
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Nadere informatie

George de Jongste-Kobossen

Telefoon

14 010

E-mail

info@lansingerland.nl

Datum 17 oktober 2019
Ons kenmerk U19.08077

Onderwerp Raadsvragen m.b.t. bereikbaarheid
gemeente per e-mail

Geachte heer Dieleman,

Op 19 september 2019 heeft u raadsvragen ingediend over de bereikbaarheid van de gemeente per e-mail. Met deze brief geven wij u antwoord op uw vragen.

Vraag 1.

Is het college bekend met het onderzoek van 'Wij Verdienen Beter' naar de bereikbaarheid van gemeenten per e-mail?

Antwoord

Ja, het college is op de hoogte van dit onderzoek.

Vraag 2.

Herkent het college zich in de conclusie van het onderzoek dat Lansingerland een van de zeven gemeenten in Nederland is die zowel geen antwoord gaf op de eerste als op de tweede e-mail?

Antwoord

Het college erkent dat op de, in het kader van het genoemde onderzoek, verstuurde mail geen antwoord is verzonden met de volgende kanttekening: Er is in dit specifieke geval sprake van een uitzondering. Bij nader onderzoek blijkt dat de medewerkers die de mailbox van de gemeente beheren en dagelijks de inkomende mail doorzetten naar de behandelend ambtenaren, de genoemde mail correct hebben behandeld. Zij hebben de mail doorgezet naar een distributiegroep van medewerkers die normaal gesproken dergelijke vragen behandelen. Echter blijkt de distributiegroep geen e-mail adressen meer te bevatten. M.a.w., de distributiegroep wordt niet meer gebruikt. Een mogelijke oorzaak is dat één of meerdere medewerkers uit deze groep niet meer in dienst zijn. Doordat de distributiegroep niet meer in gebruik blijkt te zijn is de mail niet beantwoord.

Vraag 3.

Hoe beschouwt het college de bereikbaarheid van de gemeente per e-mail? Gebeurt het vaker dat vragen die via de mail gesteld worden niet beantwoord worden?

Antwoord

Het college is van mening dat de bereikbaarheid van de gemeente per e-mail goed is. Het behandelen van de e-mail die binnenkomt in de algemene mailbox van de gemeente behoort tot de dagelijkse werkzaamheden van team DIV (Documentaire Informatie Voorziening). De medewerkers van DIV zijn goed op de hoogte van de (werk)processen van de gemeente en kunnen op basis daarvan snel en trefzeker de mail doorzetten naar een behandelaar. E-mail zien wij als één van de kanalen voor de inwoners en bedrijven om in contact te komen met de gemeente. Andere kanalen zijn de fysieke post, website, persoonlijk contact en telefoon.

Het college heeft geen signalen (klachten) gekregen over slechte bereikbaarheid (of liever slechte response) per e-mail.

Vraag 4.

Welke acties gaat het college uitvoeren om de bereikbaarheid van de gemeente per e-mail te vergroten?

Antwoord

Op basis van de beantwoording van de vorige twee vragen is het college van mening dat de bereikbaarheid van de gemeente per e-mail geen issue is. Wel kwam op basis van deze vraag aan het licht dat een regelmatige check op de actualiteit van de distributiegroepen noodzakelijk is. Wij nemen dit mee in de controles op de accounts van gebruikers die wij vanwege informatieveiligheid sowieso uitvoeren.

Wij verwachten dat wij met deze brief antwoord hebben gegeven op uw raadvragen.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland



Lucas Vokurka
Secretaris



drs. Pieter van de Stadt
Burgemeester