

## Beantwoording politiek/technische vragen raadsleden

Nummer DOC-22-576829  
Zaaknummer Z-21-180419  
Naam raadslid G. Mos  
Fractie D66  
Onderwerp Raadsvragen D66 n.a.v. artikel beantwoording mails gemeente Medemblik  
Datum waarop de vraag is gesteld 17 augustus 2022  
Termijn beantwoording is 1 week voor technische en maximaal 2 weken voor politieke vragen.  
Portefeuillehouder Harry Nederpelt  
Afdeling Publiek

### Inleiding

De fractie van D66 wil de volgende vragen aan het college stellen.

In de pers lazen wij een bericht over een onderzoek waaruit blijkt dat West-Friese gemeenten laks zouden zijn met reageren op vragen via de mail. Hierin wordt ook Medemblik genoemd. Dit sluit aan op reacties die raadsleden meermalen van inwoners horen - en die overigens niet uitsluitend de mail betreffen.

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | <p>Volgens het bericht zijn gemeenten verplicht een ontvangstbevestiging te sturen op vragen via de mail. Medemblik wordt genoemd als gemeente die dat niet zou doen. Kunt u die verplichting bevestigen?</p> <p>Kunt u ons laten weten hoe dit reageren in onze gemeente is geregeld, resp. in de praktijk werkt?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| antwoord | <p>Op grond van de wet Algemene wet bestuursrecht bestaat er geen wettelijke verplichting om een ontvangstbevestiging te versturen.</p> <p>In de gemeente Medemblik is het verzenden van een ontvangstbevestiging op een ontvangen mailbericht afhankelijk van de digitale postbus waarnaar de mail wordt verzonden.</p> <p>In de algemene digitale postbus, <a href="mailto:info@medemblik.nl">info@medemblik.nl</a> komen verschillende type mails binnen. Deze inbox is vergelijkbaar met een fysieke postbus en wordt net als de fysieke postbus beheerd door Informatiebeheer. De medewerkers Informatiebeheer verwerken de post en wijzen deze in het zaakstelsel toe aan de verantwoordelijke vakafdelingen. Afhankelijk van de aard van de inhoud van de email is voor het vervolgtraject maatwerk in de afhandeling van toepassing, vergelijkbaar met de afhandeling van fysieke post.</p> <p>Er is voor gekozen om geen standaardontvangstbevestiging te verzenden, omdat in bepaalde situaties de beantwoording sneller is, dan de verzending van de</p> |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>ontvangstbevestiging, hetgeen voor verwarring kan zorgen, hetgeen in de praktijk gebleken is.</p> <p>Daarnaast kent de gemeente specifieke digitale postbussen zoals <a href="mailto:woz@medemblik.nl">woz@medemblik.nl</a> die wel een automatisch ontvangstbericht verzenden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.       | <p>Ook wordt gesteld dat gemeenten in de provincie traag zouden reageren op simpele vragen via de mail.</p> <p>Kunt u ons vertellen hoe deze afhandeling in Medemblik verloopt?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Antwoord | <p>Vragen die aangemerkt worden als eerstelijnscontactvragen, vergelijkbaar met de eenvoudige vragen die telefonisch bij het klantcontactcentrum binnen komen en worden afgehandeld, worden in beginsel de dag van ontvangst, maar uiterlijk binnen 2 werkdagen, door het klantcontactcentrum afgehandeld. Voor simpele vragen die via de mail worden ontvangen is bewust gekozen voor het niet (meer) verzenden van een standaardontvangstbevestiging, omdat dit voor verwarring zorgde. Het antwoord en de ontvangstbevestiging kruisten elkaar met regelmaat, hetgeen weer vragen oproep.</p> |