

De gemeenteraad van Wijchen

18 7 21944 Bedrijfsvoering

Antwoord op vragen VVD fractie over bereikbaarheid gemeente Wijchen per e-mail.

Wijchen, 9 oktober 2018

Geachte leden van de raad,

Kernboodschap

Op 17 september 2018 verscheen in de Gelderlander een artikel over de mate waarin gemeentes binnen de regio bereikbaar zijn via de mail¹. De Gelderlander tekent op dat gemeente Wijchen in de achterhoede presteert. De krant constateert dat zelfs na één maand nog niet werd gereageerd op mailverkeer. Dit heeft geleid tot vragen van de VVD-fractie. Naar mening van de Wijchense VVD hoort de lokale overheid via de gangbare, moderne communicatiekanalen bereikbaar te zijn voor haar inwoners. Het college is dat met de VVD eens.

Vragen:

Antwoord van het college

In navolgende tekst beantwoorden wij de gestelde vragen.

1. In hoeverre is het college op de hoogte van het gepresenteerde onderzoek?

Het college heeft dit signaal voor het eerst bereikt op 20 september naar aanleiding van de vragen van de Wijchense VVD.

2. In hoeverre herkent het college de resultaten van dit onderzoek?

Het college constateert met de onderzoekers dat in eerste instantie niet op dit e-mailbericht van 12 mei is gereageerd. Op de tweede e-mail verstuurd op 14 juni is dezelfde dag nog gereageerd.

3. Zo ja, welke oorzaak ligt hieraan ten grondslag? Zo nee, hoe verklaart het college het uitblijven van een reactie naar de onderzoekers?

Het eerste e-mailbericht is op 12 mei binnengekomen bij het team informatiebeheer via het algemene e-mailadres gemeente@wijchen.nl. Na weging van de vraag is het bericht doorgestuurd naar een medewerker. Deze heeft niet op dit e-mailbericht gereageerd omdat hij dit in dit geval niet noodzakelijk achtte. Op 14 juni hebben de onderzoekers hetzelfde e-mailbericht nog een keer naar gemeente@wijchen.nl verstuurd. Het bericht is toen naar een

andere collega doorgestuurd. Deze medewerker heeft het e-mailbericht nog dezelfde dag beantwoord. Het college stelt dat het eerste e-mailbericht beantwoord had moeten worden met minimaal een ontvangstbevestiging (zie antwoord op vraag 4). Dat is niet gebeurd.

4. Deelt het college de mening van de Wijchense VVD dat de gemeente bereikbaar hoort te zijn voor haar inwoners en welke reactietermijn hoort daar volgens het college bij?

Het college is met de Wijchense VVD van mening dat de gemeente bereikbaar hoort te zijn voor haar inwoners. Het college is van mening dat een redelijke reactietermijn afhankelijk is van de vraag en de complexiteit ervan. Een ontvangstbevestiging binnen 48 uur acht het college hoe dan ook essentieel. Het college en de WDW werken hiermee conform de richtlijnen van overheid.nl..

5. In hoeverre is het college bereid om de ambitie uit te spreken voor de toekomst aansluiting te vinden bij de best scorende gemeentes

Het college hecht vanzelfsprekend veel waarde aan optimale dienstverlening en verlangt deze hoge mate van dienstverlening van de WDW. Het college ziet optimale bereikbaarheid van de gemeente als voorwaarde voor een goede dienstverlening. Als het voldoen aan deze voorwaarde leidt tot het predicaat "best scorende gemeente" zou het college dat waarderen.

Burgemeester en wethouders van Wijchen,
De secretaris, De burgemeester,