



SCHRIFTELIJKE VRAGEN BEREIKBAARHEID

Castricum, 26 januari 2018

Geacht College,

Eerder deze maand publiceerde de belangenorganisatie Ik Verdien Beter de resultaten van een onderzoek naar de bereikbaarheid van 388 gemeenten in Nederland. Naar aanleiding daarvan heeft de fractie van CKenG de volgende vragen. Onze collega's van de PvdA hebben aangegeven deze vragen mede te willen indienen:

Bereikbaarheid Gemeente Castricum

Voor het onderzoek 'Bereikbaarheid Gemeenten 2017' werd aan alle Nederlandse gemeenten per e-mail een eenvoudige vraag gesteld over het inspreken bij een raadsvergadering. Overeenkomstig de [e-mailgedragslijn](#) voor overheden moet deze e-mail binnen 2 dagen worden beantwoord.

Vraag beantwoord binnen 2 dagen	
Vraag beantwoord binnen 1 week	
Vraag beantwoord binnen 1 maand	
Vraag beantwoord binnen 2 maanden	
Vraag beantwoord binnen 4 maanden	
E-mailadres beschikbaar op website	
Vragen naar onnodige informatie	
Vragen naar BSN	
Correcte aanhef bij antwoord (m/v)	

1. Heeft uw College kennisgenomen van de resultaten van dit onderzoek?
2. Wat vindt u ervan dat Castricum volgens de belangenorganisatie behoort tot de zes slechtste gemeenten van Nederland voor wat betreft het reageren op e-mail?
3. Waarom worden ontvangen e-mails niet afgehandeld volgens de *Gedragslijn e-mail voor Overheden*?
4. Hoe komt het dat onze gemeentelijke organisatie, volgens de onderzoekers, in het geheel niet reageert op e-mail?
5. Een jaar geleden vroeg u de Raad om 4 miljoen Euro extra voor ICT. Hoewel de fractie van CKenG toen al kritisch was, heeft de Raad ingestemd. Welk deel van dit bedrag is geïnvesteerd in het verbeteren van de online bereikbaarheid?
6. De ambtelijke organisatie werkt sinds januari vorig jaar in BUCH-verband. Hoe verklaart u de grote verschillen met Bergen, Uitgeest en Heiloo, zoals de onderzoekers hebben vastgesteld?

7. Waarom ontbreekt het e-mailadres (of e-mailadressen per afdeling) op de website?
8. Waarom wordt inwoners op het contactformulier gevraagd naar informatie die u niet nodig hebt om de vraag te kunnen beantwoorden?
9. Eerder in 2017 stelde CKenG al vragen over de (digitale) privacy van inwoners. Die vragen hebt u destijds naar behoren beantwoord. Blijft u bij de toen gegeven antwoorden of is er naar aanleiding van dit onderzoek sprake van voortschrijdend inzicht?
10. Wat gaat u concreet doen om de dienstverlening, aan burgers die een e-mail sturen, te verbeteren?

Wij zien de beantwoording van deze vragen graag binnen de gestelde termijn tegemoet.

Fractie CKenG, mede namens de fractie van de PvdA