

Aan: Fractieleden CKenG en fractieleden PvdA

Afdeling	Inwoners en Ondernemers	Datum	20 februari 2018
Contactpersoon	Susanne Nieuwenhuijs	Uw brief van	26 januari 2018
Telefoonnummer		Uw kenmerk	
		Ons kenmerk	
Bijlage(n)		Verzenddatum	
Onderwerp	Beantwoording schriftelijke vragen Bereikbaarheid		

Geachte leden van de fractie CKenG en van de fractie PvdA,

Op 26 januari 2018 heeft u schriftelijke vragen gesteld over Bereikbaarheid. Hieronder vindt u onze beantwoording van deze vragen.

1. Heeft uw College kennisgenomen van de resultaten van dit onderzoek?  
*Ja.*

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?  
*Dat betreuren wij ten zeerste.*

3. Waarom worden ontvangen e-mails niet afgehandeld volgens de Gedragslijn e-mail voor Overheden?  
*In principe worden ontvangen e-mails afgehandeld volgens de gedragslijn. In dit geval is er één vraag (met een herhaalvraag) via de website gesteld en helaas is deze verkeerd afgehandeld.*

4. Hoe komt het dat onze gemeentelijke organisatie, volgens de onderzoekers, in het geheel niet reageert op e-mail?  
*Het onderzoek heeft zich gericht op één vraag (met herhalingsvraag) die via de website binnen kwam. Deze vraag is in 2017 helaas op een verkeerde wijze geregistreerd en doorgezet. In het afhandelingsproces is het niet goed gegaan. De vragen (vraag en herhalingsvraag) zijn in een postbus terecht gekomen waar de medewerkers die deze vragen moeten beantwoorden niet van op de hoogte waren. Dit was een nieuw proces en is niet goed geïmplementeerd.*

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?  
*Dit bedrag is (nog) niet besteed aan 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?  
*De medewerkers van Bergen, Uitgeest en Heiloo waren al bekend met het werken met deze postbus.*

7. Waarom ontbreekt het e-mailadres (of e-mailadressen per afdeling) op de website?  
*Voorheen hadden wij meerdere e-mailadressen op onze website staan. Voor inwoners en ondernemers bleek niet duidelijk te zijn waar ze welk e-mailadres voor moeten gebruiken. Algemene vragen kwamen overal binnen en het was moeilijk om overzicht te krijgen en te houden. Daarom hebben we gekozen voor één algemeen contactformulier en gerichte aanvraagformulieren bij producten. Dat contactformulier komt binnen bij onze medewerkers van de afdeling DIV. Zij registreren en sturen het formulier door naar de juiste afdeling of contactpersoon.*

8. Waarom wordt inwoners op het contactformulier gevraagd naar informatie die u niet nodig hebt om de vraag te kunnen beantwoorden?  
*Wij hebben onderzocht welke persoonsgegevens met welk doel worden uitgevraagd bij het invullen van een contactformulier. Voor het invullen van dit formulier is minimaal noodzakelijk dat we weten wie er komt en wat zijn contactgegevens zijn (zodat we weten hoe we de inwoner kunnen bereiken). Voor het uitvragen van naam en contactgegevens is een grondslag. Wij hebben geconstateerd dat voor het doel 'het maken van een afspraak' meer persoonsgegevens worden uitgevraagd die ook nog als verplichte velden worden aangemerkt.  
Voor het mogen verwerken van persoonsgegevens dient een doel én een grondslag te zijn. Voor naam en contactgegevens is dat er, voor de velden 'aanhef' en 'geboortedatum' is die grondslag er niet. Wij hebben om die reden dan inmiddels ook het contactformulier aangepast. Voor- en achternaam worden verplicht uitgevraagd. Ook het mailadres wordt verplicht uitgevraagd, en het telefoonnummer is een optioneel veld. Het is namelijk gewenst om ook over het telefoonnummer te beschikken om sneller contact te kunnen krijgen met een inwoner. Maar het is aan de inwoner zelf om zijn of haar telefoonnummer met ons te delen. De velden 'aanhef' en 'geboortedatum' zijn inmiddels verwijderd.*

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?  
*Wij staan nog steeds achter onze antwoorden. Privacy is een grondrecht en onze inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat wij zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaan. Daar zetten wij ook actief op in.*

10. Wat gaat u concreet doen om de dienstverlening, aan burgers die een e-mail sturen, te verbeteren?

*Alle betreffende medewerkers zijn geïnformeerd over de nieuwe werkwijze. De gedragslijn e-mail zal nogmaals onder de aandacht worden gebracht. En we sturen actief op onze servicenormen zodat inwoners en ondernemers binnen afgesproken termijn een antwoord krijgen.*

We hopen u zo voldoende te hebben geïnformeerd.

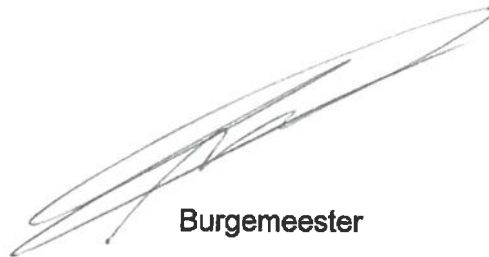
Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van de gemeente Castricum

De heer G.A. Suanet QC



Secretaris

De heer drs.A. Mans



Burgemeester

