

Aanvullende SCHRIFTELIJKE VRAGEN

Aan : de voorzitter van Provinciale Staten

Datum: 25 juni 2020

Onderwerp : aanvullende vragen digitaal contactformulier

Toelichting

Op 9 juni jl. beantwoordde het college de schriftelijke vragen van D66 over de digitale dienstverlening. Het verheugt ons dat het college het belang onderschrijft dat inwoners tijdig antwoord krijgen op de door hen, via het digitale contactformulier gestelde vragen dan wel ingediende opmerkingen. De beantwoording is echter zo summier, dat er aanleiding is voor het stellen van vervolgvragen.

Gelet op artikel 54 van het reglement van orde stel ik daarom de volgende aanvullende vragen aan het College van Gedeputeerde Staten.

1. In uw antwoord schrijft u:
Op dit moment [14 mei 2020] staan 10 meldingen via contactformulieren open. Voor 8 daarvan geldt dat ze langer dan 14 dagen onbeantwoord zijn gebleven. Het kan zijn dat een deel daarvan wel is beantwoord door een vakafdeling die dat niet heeft doorgegeven aan het ContactCentrum. Vragen die het ContactCentrum niet zelf kan beantwoorden, moeten namelijk worden doorgezet naar een vakafdeling.
Is er een systeem waarin wordt bijgehouden of vragen door vakafdelingen zijn beantwoord? Zo ja, waaruit bestaat deze procedure? Zo nee, waarom niet?
2. Wat is de procedure op de diverse vakafdelingen wanneer zij een vraag doorgestuurd krijgen van het Contactcentrum?
3. Krijgen vakafdelingen ook op andere manieren vragen van inwoners? Zo ja, wordt bijgehouden om hoeveel vragen het gaat en wat de aard van de vragen en/of klachten is? Zo nee, waarom niet?
4. Welke andere oorzaken zouden er kunnen zijn waardoor een vraag onbeantwoord is gebleven en wat is hierbij het vervolgtraject?
5. Wordt er gecommuniceerd met de vragensteller over het niet tijdig beantwoorden van een vraag? Zo ja, waaruit bestaat deze communicatie? Zo nee, waarom niet?

Ria Oosterop-van Leussen