

Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-  
Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

**Directoraat-generaal  
Bestuur en  
Koninkrijksrelaties**  
Burgerschap en  
Informatiebeleid  
  
Turfmarkt 147  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag  
[www.facebook.com/minbzk](http://www.facebook.com/minbzk)  
[www.twitter.com/minbzk](http://www.twitter.com/minbzk)

Datum 10 juli 2014  
Betreft Beantwoording Kamervraag met kenmerk 2014Z10389

**Kenmerk**  
2014-0000344774

**Uw kenmerk**

Hierbij bied ik u de antwoorden aan op de schriftelijke vragen die zijn gesteld door de leden Schouw en Verhoeven (beiden D66) over de trage beantwoording van digitaal verstuurde vragen en klachten door gemeenten. Deze vragen werden ingezonden op 6 juni 2014, met kenmerk 2014Z10389

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

dr. R.H.A. Plasterk

**2014Z10389**

**Datum**  
10 juli 2014  
**Kenmerk**  
2014-0000344774

Antwoorden op vragen van de leden Schouw en Verhoeven (beiden D66) aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het artikel in de Metro 'Antwoord op e-mail en contactformulier komt te laat' (ingezonden 6 juni 2014)

**Vraag 1:**

Herkent u de problemen bij de beantwoording van per e-mail of contactformulieren gestelde vragen in gemeenten zoals aangekaart door de Consumentenbond?

**Antwoord:**

Ik heb niet langs andere weg deze signalen ontvangen, maar ga er vanuit dat als de gemeentelijke ombudsmannen deze problemen signaleren, ze inderdaad ook voorkomen.

**Vraag 2:**

Is de steekproef uit het onderzoek van de Consumentenbond volgens u representatief voor het geheel aan gemeenten?

**Antwoord:**

Het onderzoek betreft 15 van de 50 gemeentelijke Ombudsmannen. Het is lastig om op basis van het rapport aan te geven of het onderzoek representatief is. Echter als 15 gemeentelijke ombudsmannen dit constateren, vergt dit signaal aandacht.

**Vraag 3:**

Welke stappen gaat u zetten om ervoor te zorgen dat het digitaal contact opnemen met gemeenten minstens net zo effectief en snel is als het bellen naar de gemeenten of bezoeken van een balie?

**Antwoord:**

Om effectiviteit en snelheid in de beantwoording te bereiken stellen overheidsdienstverleners, zoals gemeenten, servicenormen vast. Servicenormen zijn beloften over de dienstverlening van de overheid. Hierdoor weten burgers en bedrijven wat ze kunnen verwachten. Het is een goed gebruik dat burgers en ondernemers weten wat ze van de dienstverlening van hun gemeente mogen verwachten. Door servicenormen openlijk te publiceren wordt de gemeente aanspreekbaar op het nagestreefde kwaliteitsniveau.

Er is veel aandacht voor de kwaliteit van dienstverlening bij de Vereniging Directeuren Publieksdiensten, Manifestpartijen en ook bij het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). Daarnaast meldt de VNG dat er voor gemeenten een kwaliteitshandvest in het kader van dienstverlening is opgesteld en uitgebracht. Het is een leidraad met servicenormen die gemeenten kunnen toepassen voor o.a. het opzetten en invoeren van de eigen mailprocessen.

**Vraag 4:**

Speelt dit probleem ook bij andere overheden?

**Datum**

10 juli 2014

**Kenmerk**

2014-0000344774

**Antwoord:**

De VNG meldt dat ook bij waterschappen en provincies deze geluiden wel gehoord worden.

Ten behoeve van de beantwoording van deze vragen is ook navraag gedaan bij de gang van zaken bij enkele van de uitvoeringsorganisaties binnen het Rijk. De SVB gaf desgevraagd aan dat zij een antwoordtermijn van 2 dagen hanteert voor mailbeantwoording. Daarbij geldt wel dat als er door de mails werk ontstaat de verwerkingstermijn voor dat werk geldt. Voor wat betreft de tijdigheid voor afhandelen van werk meldt de SVB tegen de 100% te scoren. Voor wat betreft de tijdigheid van mailbeantwoording zijn er geen signalen dat de termijn niet gehaald wordt.

Zowel bij UWV als Belastingdienst wordt vanuit veiligheidsoverwegingen het beleid gehanteerd dat er geen emailverkeer met klanten plaats vindt. Wel wordt er bij beide organisaties gewerkt aan een functionaliteit die mailen op een veilige manier mogelijk maakt.

**Vraag 5:**

Hoe gaat u het vertrouwen van burgers in communicatie via digitale wegen met hun gemeente en andere overheden vergroten?

**Antwoord:**

Gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en vooral goede servicenormen en naleving daarvan vergroten het vertrouwen in de online dienstverlening van de overheid. Daarnaast is verwachtingenmanagement belangrijk: er moet duidelijkheid zijn over wat burgers van de gemeente en andere overheden kunnen verwachten. Welke zaken kunnen digitaal worden afgehandeld en welke niet, wat zijn de wachttijden en termijnen.

**Vraag 6:**

Hoe verhouden de in het artikel gedane constatering zich tot het streven per 2017 een volledig digitale overheid te hebben?

**Antwoord:**

Ik vat de signalen op als een aansporing om met extra energie en aandacht voor kwaliteit het programma Digitaal 2017 verder uit te werken en in te vullen.

**Vraag 7:**

In hoeverre ligt hier een rol besloten voor de Nationaal Commissaris Digitale Overheid?

**Datum**

10 juli 2014

**Kenmerk**

2014-0000344774

**Antwoord:**

De NCDO gaat zich richten op de realisatie van basis-infrastructurele voorzieningen (de generieke digitale infrastructuur) die de digitale relaties met burger en bedrijven ondersteunen om te komen tot optimale dienstverlening. Hij zal zorgen dat deze generieke digitale infrastructuur gerealiseerd en gebruikt wordt. De beantwoording van emails en soortgelijke aspecten van dienstverleningsprocessen vallen buiten de scope van de NCDO.