



gemeente
Hardinxveld-Giessendam

Bezoekadres: Raadhuisplein 1
Postbus 175
3370 AD Hardinxveld-Giessendam
t. 14 0184
f. 0184 – 674 400
e. info@gemhg.nl
i. www.hardinxveld-giessendam.nl

Fractie T@B
t.a.v. de heer Paul Hoogstraten
e-mail p.hoogstraten@concepts.nl

Onderwerp	Ons kenmerk	Uw brief	Datum
Beantwoording artikel 12 vragen	Zaak	23 mei 2019	18 juni 2019

Geachte heer Hoogstraten,

Op 20 mei 2019 heeft u artikel 12 vragen ingediend. In deze brief ontvangt u de beantwoording namens het college.

*1. Hoe kan het dat een inwoner geen reactie en zelfs geen ontvangstbevestiging ontvangt?
In dit geval, bij deze vraag is er geen ontvangstbevestiging gestuurd, terwijl wij vinden dat dit wel hoort.*

Het is gebleken, mede aan de hand van de voorbeelden die u heeft aangedragen, dat niet altijd een standaard ontvangstbevestiging wordt verzonden. Samen met de afdeling DIV van het Servicecentrum Drechtsteden is dit onderzocht en wordt dit opnieuw ingericht zodat op ieder ingekomen bericht aan dit algemene e-mailadres info@hardinxveld-giessendam.nl een ontvangstbevestiging wordt verzonden.

Op het algemene e-mailadres komen zo'n 15 berichten per week binnen. Dat betekent dat we bijna 800 berichten per jaar ontvangen en beantwoorden. Het grootste gedeelte hiervan wordt voorzien van een ontvangstbevestiging en aansluitend beantwoording.

Wij werken continu aan de verbetering van onze dienstverlening en wij vinden het belangrijk dat onze basis op orde is, ook in een systeem als Mozaiek dat inmiddels op leeftijd is en in de komende tijd wordt vervangen door het nieuwe Klant-, Zaak- en Archiefsysteem.

2. Welke termijn staat er normaal gesproken op het beantwoorden van vragen?

De standaard termijn voor het beantwoorden van vragen is 6 weken. Het merendeel van ingekomen vragen wordt eerder beantwoord, vaak lukt dit binnen een week. Bij ingewikkelde vragen of bijvoorbeeld meerdere vragen in een brief wordt aangegeven op welke termijn de vragensteller een antwoord kan verwachten. Naar aanleiding hiervan wordt ook de tekst op de website over onze reactietermijnen aangescherpt.

In dit geval is de vraag gesteld aan zowel de verkeerscommissie, de wethouder en de gemeenteraad. Daardoor is de beantwoording in een langere route terechtgekomen wat een deel van de vertraging heeft veroorzaakt.

3. Wat gaat u eraan doen, dat deze situatie niet meer voorkomt?

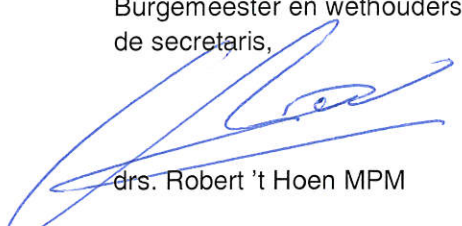
Zie de beantwoording op vraag 1

4. *Wat kan het college doen de onveilige situatie op Weideveld, zoals omschreven, te verbeteren?*
De beantwoording aan de betreffende inwoners is verzonden. De brief is als bijlage bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hardinxveld-Giessendam,
de secretaris,

de burgemeester,



drs. Robert 't Hoen MPM



Dirk Heijkoop