



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

De heer R. Filippo
Verzending via e-mail griffie

Onderwerp	Ons kenmerk	Uw brief	Datum
Beantwoording art. 12 RvO e-mailcommunicatie		17 september 2018	9 oktober 2018

Geachte heer Filippo,

Op 17 september 2018 heeft u de artikel 12 vragen aan het college van burgemeester en wethouders gesteld naar aanleiding van berichtgeving in AD/De Dordtenaar over informatievoorziening door de gemeente Hardinxveld-Giessendam. In deze brief beantwoorden wij uw vragen.

Uw inleiding luidt: 'volgens het persbericht in AD/De Dordtenaar van de belangenorganisatie Wij Verdienen Beter negeert Hardinxveld-Giessendam mails van burgers terwijl de rest van de gemeente wel binnen twee dagen reageert. Men kan maar beter niet in Hardinxveld-Giessendam wonen. Het komt voor dat mails met een simpele vraag van burgers na vier maanden nog steeds niet beantwoord zijn, zelfs ondanks het versturen van een tweede mail'.

Vraag 1. Herkent u deze klacht? Zo ja, wat is daarmee gebeurd?

Het college herkent zich niet in deze klacht. Het persbericht in AD/Drechtsteden van september 2018 is onjuist. De gevraagde begroting is binnen drie werkdagen toegestuurd. Wij hebben Wij Verdienen Beter hierover geïnformeerd. Hier is geen reactie meer op ontvangen.

Vraag 2. Voldoet u e-mail communicatie aan de richtlijn van de overheid 'altijd antwoord, tijdig antwoord'.

Onze e-mail communicatie voldoet aan deze richtlijn. Deze richtlijn geldt voor alle gemeenten.

Vraag 3. Graag vernemen wij van u uw laatste publicatie over uw prestaties (met betrekking tot afhandeling van e-mail).

Onze rapportages over dienstverlening zoals telefonie en e-mail gebruiken wij voor verbetering van onze interne processen. Daaruit blijkt dat de meeste verzoeken om informatie en vragen tijdig worden afgehandeld, al is er altijd ruimte voor verbetering en daar werken we continu aan. De gegevens zijn voor ons aanleiding om te veronderstellen dat we aan onze inwoners een adequate dienstverlening bieden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hardinxveld-Giessendam,
de secretaris, de burgemeester,


drs. R. 't Hoen MPM


D.A. Heijkoop