

ANTWOORD

VAN GEDEPUTEERDE STATEN

OP VRAGEN VAN

H.R. Oosterop-van Leussen (D66)

(d.d. 14 mei 2020)

Nummer

3622

Onderwerp

Digitaal formulier

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

Op de website van de provincie Zuid-Holland kunnen inwoners via het digitale contactformulier vragen stellen dan wel opmerkingen maken. Van diverse zijden verneemt D66 dat niet of niet adequaat wordt geantwoord op die ingevulde contactformulieren.

1. *Is het college het met ons eens dat het van belang is dat onze inwoners tijdig antwoord krijgen op de door hen, via het digitale contactformulier, gestelde vragen dan wel ingediende opmerkingen?*

Antwoord

Ja.

2. *Wordt bijgehouden hoeveel en welke vragen of opmerkingen via het digitale contactformulier worden gesteld of ingediend? Zo ja, is het mogelijk om inzicht te geven in het aantal vragen, de onderwerpen van de vragen en ditzelfde voor het aantal opmerkingen?*

Antwoord

Ja. Digitale contactformulieren worden automatisch geïmporteerd in het meldingssysteem van de Provincie. Van deze meldingen wordt bijgehouden of het een vraag, melding, bezwaar, klacht betreft. Er wordt ook een onderwerp toegekend; voor de periode tussen 1 januari en 14 mei 2020 zijn de onderwerpen van de contactformulieren: Landschap, Ontheffingen/Vergunningen, Vaarwegen en Wegen geweest.

| Categorie | Aantal |
|---------------------------|--------|
| Landschap | 1 |
| Ontheffingen/Vergunningen | 1 |
| Vaarwegen | 25 |
| Wegen | 191 |
| Eindtotaal | 218 |

| Soort melding | Aantal |
|---------------|--------|
|---------------|--------|

| | |
|-------------------|------------|
| Klacht | 1 |
| Melding | 184 |
| Vraag | 33 |
| Eindtotaal | 218 |

Sinds januari 2020 zijn via de website 218 digitale formulieren geregistreerd, waarvan tot op heden [14 mei 2020] nog 10 niet zijn afgehandeld.

3. *Geldt het uitgangspunt dat er binnen een bepaalde termijn moet worden beantwoord? Zo ja, voor welk percentage wordt deze termijn behaald?*

Antwoord

Het streven is binnen 14 dagen de vragen te beantwoorden. Voor 95% van de meldingen via contactformulieren geldt dat de melding binnen 14 dagen is afgerond.

4. *In hoeveel procent van de gevallen wordt er geen antwoord gegeven aan een inwoner die gebruik heeft gemaakt van het digitale contactformulier?*

Antwoord

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.

5. *Welke andere manieren zijn er voor inwoners om vragen of opmerkingen aan de provincie te stellen? Zo ja, welke manier zijn dit en in hoeverre wordt hier gebruik van gemaakt door inwoners?*

Antwoord

Behalve onderstaande kanalen kunnen inwoners van Zuid-Holland ook contact zoeken via sociale media zoals Twitter, Facebook en LinkedIn. Hiervan worden aantallen niet bijgehouden.

| Kanaal | Aantal |
|--------------------|-------------|
| Contactformulieren | 218 |
| E-mail | 2285 |
| Telefoon | 1633 |
| Eindtotaal | 4137 |

Den Haag, 9 juni 2020

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,
secretaris, voorzitter,

drs. H.M.M. Koek

drs. J. Smit