

 Gemeente Roosendaal	Schriftelijke vraag 
Datum	8 mei 2017
Onderwerp	Beantwoorden inkomende post
Betreft het een raadsvoorstel/raadsmededeling in de cyclus?	Nee
Beleidsterrein	Bestuur
Portefeuillehouder	B&W

De VLP ontvangt vanuit verschillende doelgroepen klachten, lees opmerkingen, over het uitblijven van reacties op verstuurd post, de zogenaamde inkomende post voor de gemeente.

De VLP heeft de navolgende vragen:

1. Wat is de richtlijn binnen de gemeente over het versturen van ontvangstbevestigingen voor binnengekomen briefpost en voor inkomend mailverkeer?
2. Indien de schrijver in zijn post uitdrukkelijk om een reactie vraagt, binnen welke termijn vindt u zelf dat een burger een reactie tegemoet mag zien? (waarbij 'we zijn er nog mee bezig' natuurlijk ook een reactie is).

Namens de fractie van de VLP

Jos Heeren

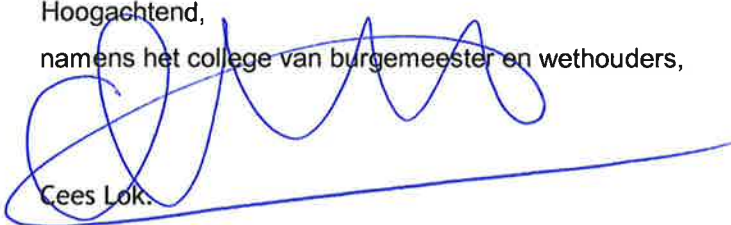
Wij beantwoorden uw vragen als volgt;

1. Voor wat betreft briefpost is de richtlijn dat op elk binnengekomen poststuk een ontvangstbevestiging wordt verstuurd (dit buiten enkele uitzonderingen zoals bepaalde bedrijven, kadaster, ministeries en reclames). De inhoud van deze ontvangstbevestiging is afhankelijk van het onderwerp. Bij aanvragen of bezwaren wordt altijd geprobeerd de ontvangstbevestiging zoveel als mogelijk specifiek te maken met daarin de uiterlijke afhandelingstermijn. Bij algemene poststukken wordt altijd een algemene ontvangstbevestiging verstuurd.

Voor wat betreft inkomend mailverkeer is de richtlijn dat e-mail gericht aan het algemene adres info@roosendaal.nl altijd een ontvangstbevestiging krijgt. Op e-mailverkeer gericht aan individuele medewerkers wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.

2. De algemene richtlijn is beantwoording van e-mails en algemene brieven binnen vijf werkdagen. Indien dit niet gehaald wordt, wordt er een 'we zijn er nog mee bezig' bericht gestuurd. Voor specifieke post zoals bouwaanvragen, APV-vergunningen, Jeugdzorg en WMO is de richtlijn: afhandeling binnen de wettelijke termijnen. Overigens kan een reactie ook voor kennisgeving aangenomen worden. Dit hangt steeds af van de specifieke omstandigheden van het geval, die zich niet laten vatten in een algemene richtlijn. Als voorbeeld kunt u denken aan brieven met een meermaals herhalende inhoud.

Hoogachtend,
namens het college van burgemeester en wethouders,



Cees Lok.

Wethouder