Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

(10)(2e)

Deadline:

Secretaris Generaal / plv. Secretaris Generaal
plv. SG
Directie Informatiebeleid / CIO

Ontworpen door
(10)(2e)
Externe Medewerker
(10)(2e)@minvws.nl

Datum
24 juni 2020

Kenmerk

Zaaknummer

nota

(ter beslissing) Stand van zaken en procesvoorstel beantwoording vragen en voorstellen burgers en bedrijven

---

1. Aanleiding voor deze nota

Tijdens de overdracht aan het programmabureau kwam aan het licht dat voor een groot deel van de binnengekomen berichten onduidelijk is in hoeverre deze beantwoord zijn.

Allereerst kent het mailadres '(10)(2e)@minvws.nl':

- 161 mails van burgers en marktpartijen,
- 85 voorstellen van marktpartijen, die binnengekomen zijn na de appathon deadline,
- 728 reacties op de marktconsultatie (in de map 'behandeling').

Dit zijn berichten van voor 1 juni j.l. Het is onduidelijk welke van deze berichten beantwoord zijn. Vanuit dit mailadres zijn 66 berichten verzonden.
Voor berichten, binnengekomen na 1 juni, is een automatische antwoord ingesteld: 'Deze mailbox is nu gesloten voor nieuwe voorstellen voor slimme digitale oplossingen Corona'.

Naast het genoemde mailadres is een Excelbestand bijgehouden welke berichten gekomen zijn via 7 andere communicatiekanalen (o.a. de minister, SG en Directeur DI-CIO). Uit dit bestand blijkt dat 96 van de 177 berichten onbeantwoord zijn.

Resumé, er zijn in totaal **1.070** (728+85+161+96) berichten waarvan onduidelijk is in hoeverre deze beantwoord zijn.

Secretaris Generaal / plv. Secretaris Generaal
plv. SG
Directie Informatiebeleid / CIO

Kenmerk

Voorstel ter voorkoming van een groei van de achterstand.

- Het programmabureau legt de nadruk op het direct beantwoorden van nieuwe berichten en coördinatie van dit proces, door:
  i) Direct contact te onderhouden met een aanspreekpunt binnen het schrijfteam.
  ii) Per direct het beheer van de genoemde mailbox over te nemen, en nieuwe berichten, waarbij een auto-reply niet volstaat, van een antwoord. Tevens herschrijft het team de auto-reply naar een nettere mail.
  iii) Er zal gebruikt gemaakt worden voor een standaard tekst bij het afwijzen van voorstellen. Dit sjabloon zal een juridische controle krijgen alvorens het ingezet wordt.

Voorstel om met de oudere berichten om te gaan:

- Op dit moment wordt nog onderzocht welke binnengekomen berichten zijn beantwoord.
- In het ergste geval blijft dit onduidelijk. Uitgaande van dit scenario luidt het voorstel:
  i) Om risico's te voorkomen scant het programmabureau de binnengekomen berichten op eventuele Wob-verzoeken, en voorziet deze van antwoord.
  ii) Overige berichten worden bewaard maar niet beantwoord. Met de hoge mate van transparantie bij de ontwikkeling van de app, is het aannemelijk dat de verzenders inmiddels op de hoogte zijn van de stand van zaken rondom de ontwikkeling van de app.

Beslispunt

- Instemming met voorgestelde de wijze van verwerking binnengekomen voorstellen en vragen van zowel marktpartijen als burgers.

In het alternatieve scenario wordt voor elk binnengekomen bericht onderzocht in hoeverre het terugkomt in het Excelbestand en in de map 'verzonden'-items. Teneinde de verzender van een antwoord te voorzien. In dit kader dient de afweging gemaakt te worden of deze werkzaamheden, die een relatief grote administratie last impliceren, het waard zijn.

Voorgestelde aanpak: 1 persoon, 1 dag (Uitvoer Scan)
Alternatieve aanpak: 1 persoon, 5 dagen (Per berichten onderzoeken of het beantwoord is, en het van een antwoord voorzien)

(10)(2e)
Externe Medewerker