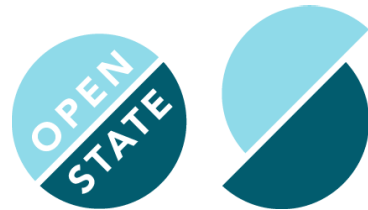


Wallaart & Kusse
public affairs



Enquête
bereikbaarheid
Tweede Kamerleden

Wallaart & Kusse

public affairs

Wallaart & Kusse Public Affairs (WKPA)

Emmy Andriessestraat 280

1087 ML Amsterdam

Open State Foundation (OSF)

Kattenburgerstraat 5

1018 JA Amsterdam

Neem voor vragen contact op met:

Mette Vreeken of Marije Brinkhorst (WKPA) via vreeken@wkpa.nl of brinkhorst@wkpa.nl

Tom Kunzler of Lisette Kalshoven (OSF) via: tom@openstate.eu of lisette@openstate.eu

Inhoud

Inleiding	4
Verantwoording methode	5
Onderzoekspopulatie	6
Algemene conclusies	7
Aanbevelingen	8
Uitkomsten enquête	9
Beschikbaarheid gegevens online	16
Rondgang fracties	18
Bijlagen	20



Inleiding

Voor een gezonde democratie is input van burgers essentieel. Door het contact met burgers wordt het duidelijk voor Tweede Kamerleden in Den Haag wat er leeft en speelt in de rest van Nederland. Toch verloopt het contact tussen Kamerleden en burgers vaak moeizaam.

Om te kijken waar de knelpunten liggen, hebben Wallaart & Kusse Public Affairs en Open State Foundation onderzocht hoe bereikbaar Tweede Kamerleden zijn en hoe de burger met hen in contact kan komen. Dit is van belang, omdat bereikbaarheid van Kamerleden en de mogelijkheid om in gesprek te gaan met politici bijdraagt aan het verkleinen van de kloof tussen de burger en Kamerleden. Door middel van een survey vroegen we Kamerleden onder andere naar wat zij verstaan onder bereikbaarheid, hoe vaak zij benaderd worden en of ze hier binnen hun eigen fractie afspraken over hebben gemaakt.

Naast de enquête hebben we onderzocht welke gegevens de Tweede Kamerfracties online hebben staan die burgers kunnen raadplegen om input te leveren. Hiermee poogden we te achterhalen of partijen in de praktijk daadwerkelijk goed benaderbaar zijn voor burgers. Ook zochten we contact met de Tweede Kamerfracties om te vragen naar hun beleid omtrent bereikbaarheid van Kamerleden. Hieraan werkten vier fracties mee.

Tot slot hebben we Stichting Lobby Lokaal gevraagd mee te werken aan ons onderzoek. Deze stichting is opgericht om maatschappelijke initiatieven te helpen bij het behartigen van hun belangen op lokaal niveau. Stichting Lobby Lokaal heeft met de informatie die online beschikbaar is, gepoogd Kamerleden input te leveren voor het Algemeen Overleg Lokale Democratie in juni. Deze casus is toegevoegd als bijlage.

Met de uitkomsten van dit onderzoek willen wij de discussie over de bereikbaarheid van Kamerleden (voor burgers) aanscherpen. WKPA en OSF doen een aantal suggesties om de bereikbaarheid van Kamerleden te vergroten, om daarmee de kloof tussen burgers en Kamerleden te verkleinen.

NB: De eenmansfractie van Femke Merel van Kooten is niet meegenomen in dit onderzoek, omdat pas in een latere fase van dit onderzoek bekend werd dat zij niet meer lid was van de fractie van de Partij van de Dieren.

Verantwoording methode

Enquête

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een online survey. De survey is uitgezet onder alle Tweede Kamerleden via e-mail. De emailadressen van de Kamerleden zijn achterhaald via de website van de Tweede Kamer. Vragen zijn grotendeels als meerkeuzevragen opgezet, met in een aantal gevallen ruimte voor toelichting, om de survey laagdrempelig te houden. Geen enkele vraag moest verplicht worden ingevuld om resultaten te kunnen verzenden - het stond respondenten daarmee vrij om vragen over te slaan. Respondenten waren gemiddeld 35 minuten en 18 seconden bezig met het invullen van de survey. De afgenomen vragen en antwoordmogelijkheden zijn als bijlage aan dit rapport toegevoegd. Het onderzoek is anoniem afgenomen. Kwantitatieve en kwalitatieve resultaten zijn niet te herleiden tot een individu. Waar nodig zijn herleidbare verwijzingen naar een individu of individuele context verwijderd. Zie voor de volledige vragenlijst de bijlage.

Contactgegevens fracties

Om te analyseren welke contactgegevens en andere informatie (zoals portefeuilles) van de Tweede Kamerleden online beschikbaar is, hebben wij een analyse gedaan van de websites van de Tweede Kamerfracties. Er was geen een fractie die geen website had, dus het was mogelijk om deze te vergelijken. Aan de hand van de aanwezigheid van gegevens hebben wij beoordeeld hoeveel punten een fractie toebedeeld kreeg. Als er veel informatie beschikbaar was kreeg een fractie veel punten, als er weinig informatie bekend was, kreeg een fractie minder punten.

Rondgang fracties

Naast de enquête onder de Kamerleden hebben wij ook een vragenlijst opgestuurd naar de algemene fracties, dus niet naar individuele Kamerleden. In deze vragenlijst lag de focus op het beleid van de fractie omtrent bereikbaarheid. Bijvoorbeeld of hier wel of niet beleid over was, of dat Kamerleden hier bijvoorbeeld zelf verantwoordelijk voor waren. Vier fracties werkten hieraan mee. Zie voor de volledige vragenlijst de bijlage.

Onderzoekspopulatie

De survey is in totaal 42 keer ingevuld verzonden. De uitkomsten van dit onderzoek zijn dus gebaseerd op de resultaten van 42 respondenten. Dit is bijna een derde van het aantal leden van de Tweede Kamer (totaal 150).

Het is niet bekend van welke politieke partij de Kamerleden afkomstig zijn. Wel hebben de Kamerleden aangegeven hoe lang zij lid zijn van de Tweede Kamer. Het grootste deel van de respondenten is vier jaar of langer lid van de Tweede Kamer (40,5%). Ruim dertig procent van de respondenten is minder dan twee jaar lid van de Tweede Kamer en 28,5% is twee tot vier jaar Kamerlid. Naast de periode die de respondenten werkzaam zijn in de Tweede Kamer, blijkt uit de enquête dat de grootste groep van de respondenten afkomstig is uit een middelgrote fractie (10-20 zetels), namelijk 45,2%. Daarnaast is 28,6% van de respondenten onderdeel van een grote fractie (meer dan 20 zetels) en 26,2% van een kleine fractie (1-10 zetels).

Naast de Tweede Kamerleden waren de fracties zelf (als groep) ook onze doelgroep bij de bestudering van de contactgegevens en andere informatie op de websites van de fracties in het algemeen. Ook zochten we contact met het algemene fractie e-mailadres vanwege het beleid van de fractie omtrent bereikbaarheid. Tot de onderzoekspopulatie behoren dus ook de dertien Tweede Kamerfracties; VVD, CDA, SGP, CU, D66, PvdA, PvdD, SP, PVV, FvD, 50PLUS, GroenLinks en DENK. De eenmansfractie van Femke Merel van Kooten is niet meegenomen in dit onderzoek, omdat pas in een latere fase van dit onderzoek bekend werd dat zij niet meer lid was van de fractie van de Partij van de Dieren.

Algemene conclusies

- De enquête toont aan dat het bij Kamerleden aan middelen ontbreekt om hun bereikbaarheid te verbeteren. Bijna de helft van de Kamerleden (47,6%) zegt dagelijks meer dan honderd e-mails te ontvangen, waardoor ze gedwongen zijn te kiezen met wie in gesprek te gaan. Een groot deel van de Kamerleden zegt dat zij ook niet alle mails kunnen beantwoorden.
- Meer dan de helft van de Kamerleden geeft aan sneller te reageren op een bekende afzender. Het resultaat is dat niet iedereen gelijke toegang heeft tot het politieke debat.
- Alle Kamerleden die meededen aan dit onderzoek gaven aan dat zij of hij vindt dat de contactgegevens van Kamerleden online te vinden moeten zijn (op de website van de fractie of de Tweede Kamer), maar in de praktijk blijkt dit maar bij enkele fracties het geval te zijn. Een andere tegenstrijdigheid is dat 76,2% van de respondenten van mening is dat er geen regels moeten komen over de beschikbaarheid van contactgegevens.
- Volksvertegenwoordigers zijn moeilijk bereikbaar: het is lastig om met de gegevens die online beschikbaar zijn daadwerkelijk in contact te komen met een Kamerlid. Stichting Lobby Lokaal is het bijvoorbeeld niet gelukt. Dit terwijl de Kamerleden in de enquête aangeven dat een mail van de burger de meeste prioriteit heeft.
- De mate waarin gegevens online beschikbaar zijn, verschilt bovendien per fractie (net als de richtlijnen die er binnen de fractie gehanteerd worden). Ook gaven een aantal fracties bij onze rondgang aan dat zij de voorkeur hebben voor het beantwoorden van vragen of verzoeken door communicatiemedewerkers. Pas als er inhoudelijke toelichting nodig is, schakelen zij een beleidsmedewerker of Kamerlid in. Hierdoor is het nog lastiger om als burger direct in contact met het Kamerlid te komen.
- De Kamerleden zeggen vele mails per dag te krijgen en kunnen deze lang niet allemaal beantwoorden. Een beleidsmedewerker kan hen hierin ondersteunen, maar juist die contactgegevens zijn minder goed vindbaar dan de contactgegevens van Kamerleden.
- In het 'open gedeelte' geven Kamerleden aan dat de snelheid van hun reactie afhangt van de concreetheid van een vraag. Dergelijke tips zouden kunnen helpen bij het benaderen van een Kamerlid, maar geen een fractie heeft een duidelijke instructie online staan om in contact te komen met een Kamerlid.
- Op de websites van de fracties verschilt het sterk per fractie of duidelijk is aangegeven welk Kamerlid waarvoor verantwoordelijk is. De portefeuilles zijn niet altijd weergegeven, of er moet veel worden doorgeklikt voordat deze zichtbaar zijn.

- Naast mail, bleek uit de enquête dat Twitter en WhatsApp ook de voorkeur verdienen als communicatiemiddel voor Kamerleden. Deze middelen kunnen echter alleen gebruikt worden als een burger een Kamerlid kent (en deze dus kan vinden op Twitter) of zelfs zo goed kent dat de burger in bezit is van het telefoonnummer van het Kamerlid. Het gebruik van Twitter en WhatsApp door Kamerleden benadrukt daarmee het contrast tussen 'insiders' (bekenden van Kamerleden) en 'outsiders' (de gewone burger).

Aanbevelingen

- De roep om ondersteuning van Kamerleden is de laatste tijd alleen maar luider geworden. Dat de werkdruk hoog is, blijkt ook uit dit onderzoek. De grote hoeveelheid e-mails, verzoeken en telefoontjes die Kamerleden dagelijks ontvangen is niet behapbaar. Om als volksvertegenwoordiger echt de belangen te kunnen behartigen van burgers, is ondersteuning daarom noodzakelijk. Hierdoor is er meer aandacht voor input van burgers.
- Zorg voor een instructie op de website van de fractie waaruit duidelijk wordt hoe een burger in contact moet komen met een Kamerlid. Door hier helder te beschrijven waaraan een verzoek of vraag aan moet voldoen; van onderwerp van de e-mail tot aan een concrete vraag, kan het verzoek sneller worden afgehandeld.
- Geef als Kamerlid in de automatische beantwoording duidelijk aan wat er met een verzoek gebeurt en hoe lang het mogelijk kan duren voordat er op de mail wordt gereageerd.
- Zorg dat op de website van zowel de fracties als de Tweede Kamer duidelijk is welk Kamerlid waarvoor verantwoordelijk is, met een toelichting van de portefeuilles en beleidsmedewerkers. Hierdoor komen mails eerder terecht bij de juiste persoon.
- Maak binnen de fractie afspraken over hoe om te gaan met verzoeken aan Kamerleden en beleidsmedewerkers en publiceer deze op de fractie-website. Hierin kan bijvoorbeeld ook toegelicht worden waarom er niet altijd ingegaan kan worden op bepaalde verzoeken en als Kamerlid genoodzaakt bent keuzes te maken. Als fractie ben je dan niet alleen transparant, maar toon je ook aan duidelijk beleid te hebben ten aanzien van verzoeken van buitenaf.
- Zoek naar alternatieven wanneer tijd voor het beantwoorden van mails en vragen beperkt is. Een voorbeeld is het organiseren van een (maandelijks) spreekuur, waarin burgers bij Kamerleden terecht kunnen voor een gesprek.

Uitkomsten enquête onder Tweede Kamerleden

Alle respondenten, dus bijna een derde van de leden van de Tweede Kamer, geeft aan het belangrijk te vinden dat Tweede Kamerleden laagdrempelig benaderbaar zijn.

Ook vinden bijna alle respondenten (97,6%) dat de e-mailadressen van Kamerleden en de e-mailadressen en telefoonnummers van fracties online te vinden moeten zijn. Ruim de helft (57,1%) van de respondenten zegt dat deze informatie op zowel de website van de Tweede Kamer als op de websites van de fracties beschikbaar moet zijn. Ruim een kwart van de respondenten (26,2%) vindt het voldoende als deze informatie beschikbaar is op de website van de Tweede Kamer. 14,3% van de respondenten vindt dat dit juist beschikbaar moet zijn op de websites van de fracties. Slechts 2,4 procent van de respondenten vindt dat dit op zowel de website van de Tweede Kamer als van de fracties niet beschikbaar hoeft te zijn.

'Ik ben van mening dat een Kamerlid gemakkelijk bereikbaar moet zijn. Daarom organiseer ik iedere 2 maanden een politiek spreekuur. Tot nu toe is dit zeer succesvol!'

Over het online publiceren van de contactgegevens van beleidsmedewerkers lopen de meningen van de respondenten meer uiteen. De helft van de respondenten (50%) zegt dat deze niet online beschikbaar hoeven te zijn, terwijl 46,6 procent zegt dat dit wel noodzakelijk is.

De respondenten zijn unaniem over de beschikbaarheid van de portefeuilles; deze moet van alle fracties online te vinden zijn.

Communicatiemiddelen

De Tweede Kamerleden worden het liefst per mail benaderd. Bijna alle respondenten (97,6%) hebben de voorkeur voor dit communicatiemiddel. Na e-mail valt Whatsapp (28,6%) het meeste bij de Kamerleden in de smaak. Daarna volgen Twitter (23,8%), bellen (16,7%) en Facebook (7,1%).

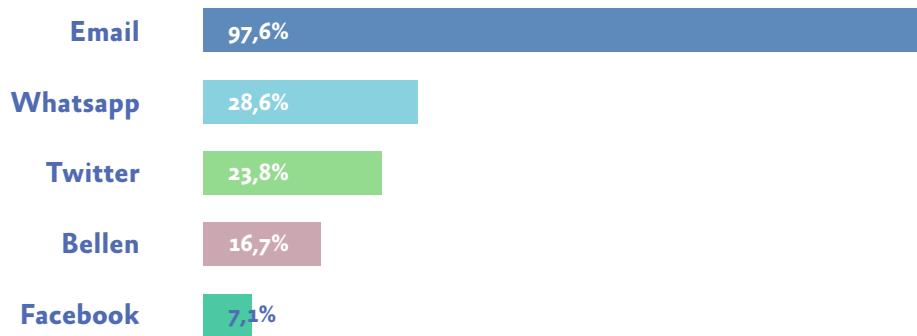


Fig. Communicatiemiddelen

‘Burgers maken via verschillende kanalen gebruik om mij te bereiken. Ik merk vaak dat door in de sociale media te laten zien waar ik mee bezig ben een aanleiding wordt voor burgers om contact te leggen’

Hoeveelheid dagelijkse mail

Dat de Kamerleden de voorkeur geven aan het communiceren per e-mail, lijkt bijna onoverkomelijk met de hoeveelheden e-mails die zij dagelijks ontvangen. Bijna de helft van de respondenten (47,6%) zegt dagelijks meer dan honderd e-mails te ontvangen. Van deze groep ontvangt 28,6 procent zelfs meer dan 150 e-mails per dag. 42,9% van de respondenten ontvangt tussen de vijftig en honderd mails. Slechts 9,5% krijgt dagelijks minder dan vijftig e-mails in de mailbox.

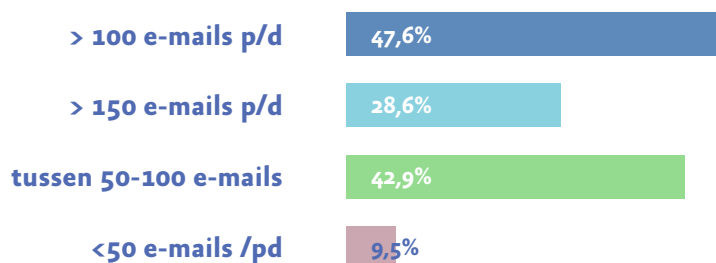


Fig. Hoeveelheid dagelijkse mail

Het beantwoorden van mail

De hoeveelheid e-mails verklaart de selectie die Kamerleden maken bij het beantwoorden van de e-mails. Slechts 19 procent van de respondenten zegt 75-100% van de e-mails te beantwoorden. Meer dan de helft van de respondenten (52,4%) beantwoordt niet meer dan 50 procent van de e-mails. Zelfs 28,6 procent van de respondenten beantwoordt slechts 25% of minder van de ontvangen e-mails.

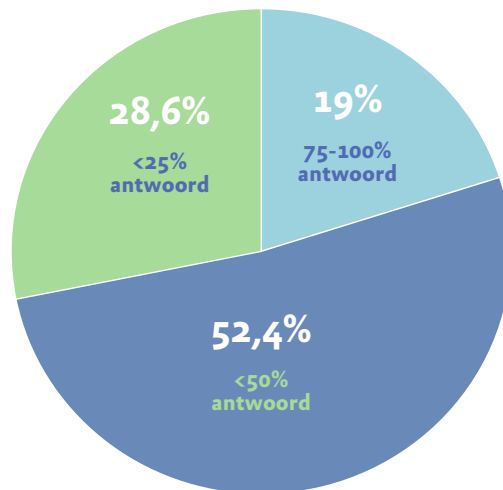


Fig. Beantwoorden mail

Als Kamerleden besluiten een mail te beantwoorden, duurt dit volgens 14,3% wel één tot soms zelfs vier weken. Slechts ruim een derde van de respondenten (35,7%) beantwoordt de e-mails binnen een tot drie dagen. Ruim 20 procent van de respondenten (23,8%) beantwoordt mails binnen 3 tot 5 dagen en 26,2% van de Kamerleden zegt er 5-7 dagen over te doen. Geen van de Kamerleden zegt dat het een maand of langer kan duren voordat een mail wordt beantwoord.

'Ik krijg vaak te horen dat ze verbaast zijn dat ik zo snel reageer. Is kwestie van keuzes maken en prioriteiten goed hebben. Kamerlid ben je 24/7.'

Ondanks de grote hoeveelheid aan e-mails, beantwoordt ruim zestig procent van de Kamerleden (61,9%) de e-mails doorgaans zelf. 11,9% zegt de mails altijd zelf te beantwoorden. Ruim een kwart van de respondenten (26,2%) doet dit meestal niet zelf.

'Je moet gewoon een eigen bureau krijgen met mensen die voor jou werken en voor jouw mails en afspraken maken. Nu heb je veel te weinig ondersteuning. Er is geen echte volksvertegenwoordiging op serieuze, professionele manier mogelijk zo.'

Uit de enquête blijkt dat de afzender van de e-mail een rol speelt bij de snelheid van beantwoorden, want slechts 42,9% van de respondenten zegt dat de afzender geen rol speelt bij het beantwoorden van een mail. Ruim de helft (52,4%) van de respondenten zegt dat een bekende afzender sneller een reactie krijgt op een e-mail. Daarnaast heeft een e-mail van een burger voor 47,6% van de respondenten meer prioriteit. Organisaties en bedrijven lijken minder invloed te hebben op het beantwoorden van de e-mails die Kamerleden ontvangen. Zo zegt 14,3% van de respondenten sneller te antwoorden als de afzender een beroepsorganisatie of non-profit organisatie betreft. Bij 9,5% van de respondenten heeft het bedrijfsleven prioriteit in de beantwoording van e-mails en 4,8% geeft voorrang aan een mail van een koepelorganisatie.

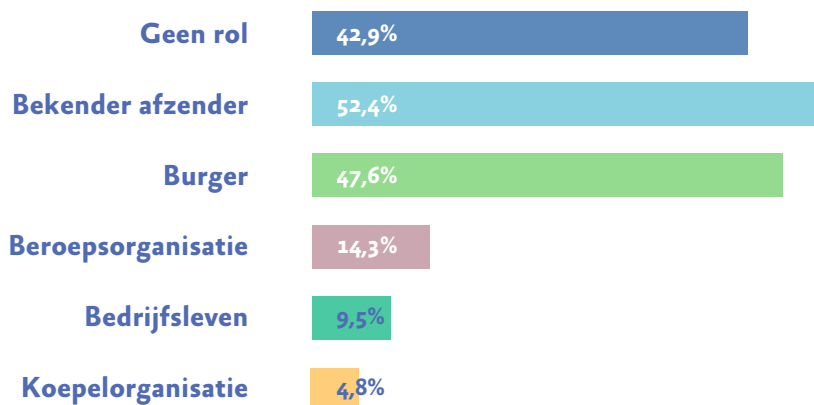


Fig. Rol afzender email

Ruim de helft (59,5%) van de respondenten zegt dat zij wel eens persoonlijk benaderd worden via het algemene telefoonnummer van hun fractie. Bij 44% van de respondenten gebeurt dit wekelijks, bij 36% maandelijks en 4% dagelijks.

Communicatie-afspraken

Hoewel de Kamerleden dagelijks vele mails, telefoontjes en berichten op sociale media ontvangen, bestaat er niet bij alle fracties een helder beleid over hoe Kamerleden hiermee om dienen te gaan. Een derde (33,4%) van de respondenten zegt dat Kamerleden dit zelf mogen bepalen. Een klein deel (2,4%) daarvan zegt zelfs dat hier binnen de fractie nooit over gesproken wordt. Slechts 26,2% van de respondenten stelt dat er binnen de fractie duidelijke regels zijn over de communicatie. 40,5% van de respondenten zegt dat er principes of richtlijnen over de communicatie zijn.

‘Regels gaan de wereld niet veranderen! Dus regels over bereikbaarheid zorgen niet voor een betere bereikbaarheid.’

76,2% zegt dat er geen regels moeten komen over het openbaar maken van contactgegevens of portefeuilles van Kamerleden. Een klein deel van de respondenten (14,3%) vindt het wel belang dat hier regels over komen. 9,5% heeft hierover geen mening.

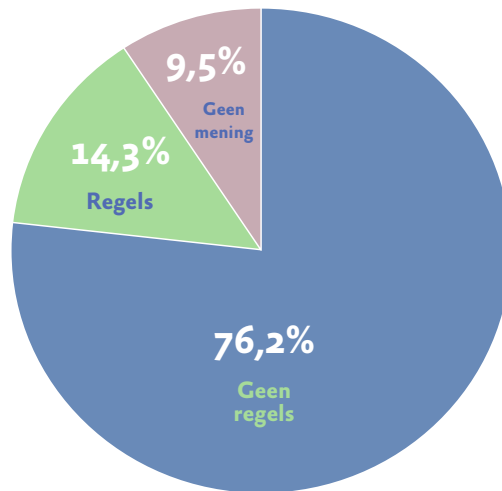


Fig. Regelgeving openbaarheid

Reacties de uitnodiging voor het onderzoek

Reactie na een derde herinnering op de enquête stuurt een Kamerlid het volgende:

‘Ik dacht dat niet reageren de beste illustratie hiervan was.... ;-)’

‘Hartelijk dank voor uw bericht. Geheel in de geest van uw enquête komt [...] er door haar werkzaamheden niet aan toe om de vragen te beantwoorden met de aandacht die ze verdienen. Zij wenst u succes met de afronding van uw onderzoek.’

‘Juist omdat ik overspoeld word met mail - sla ik dit soort onderzoeken over.’

‘Dank, maar ik laat dit aan mij voorbij gaan.’

‘Dank voor uw verzoek aan [...] om mee te werken aan uw onderzoek naar de bereikbaarheid van Kamerleden. Wegens haar drukke agenda kan zij hier geen tijd voor vrijmaken.’

‘Inderdaad worden wij overspoeld met mails en telefoontjes. Dat is dan ook de reden dat wij aan uw onderzoek niet mee kunnen doen. Veel succes.’

‘Hartelijk dank voor uw e-mail aan [...] waarin u hem verzoekt om deel te nemen aan uw onderzoek. Namens [...] deel ik u mede dat hij wegens een overvolle agenda niet aan uw verzoek kan voldoen. Ik vertrouw op uw begrip hiervoor.’

‘Excuses voor late reactie. Maar in verband met overvolle agenda komende weken kan ik helaas niet meedoen aan uw onderzoek.’

Automatische mailbeantwoordingen Kamerleden

'Dagelijks lees ik mijn ontvangen berichten, maar vanwege de grote hoeveelheid e-mails is het helaas niet altijd mogelijk om (tijdig) te reageren. Ik hoop op uw begrip hiervoor.'

'Ik krijg per dag veel e-mails en probeer ze allemaal zelf te beantwoorden, maar dat lukt niet altijd.'

Verschillende leden van D66 hadden deze automatische beantwoording:

'bedankt voor uw mail, deze is in goede orde ontvangen. Voordat ik inhoudelijk op uw mail reageer, wijs ik u graag op onze privacy voorwaarden. Om uw vraag te beantwoorden, een afspraak te maken of om uw bijdrage aan onze standpuntbepaling te gebruiken geeft u mij toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken. Ik verwerk uw naam, contactgegevens en andere gegevens die u mij vrijwillig toestuurt. Ik hanteer een bewaartermijn van 2 jaar, tenzij er sprake is van bijzondere persoonsgegevens, dan verwijder ik uw gegevens direct na beantwoording van uw mail. Indien dat nodig is, behoud ik mij het recht voor om uw gegevens met andere specifiek aan D66 verbonden organisaties te delen. Voor meer informatie kijk op www.d66.nl/uw-privacy. Bent u het niet eens met deze voorwaarden? Laat het dan zo snel mogelijk weten, uw gegevens worden dan vernietigd.'

'Ik heb uw/jouw bericht ontvangen, hartelijk dank daarvoor! Ik vind het fijn dat u mij mailt met uw verhaal. Ervaringsverhalen en ideeën helpen mij om een standpunt te bepalen en debatten voor te bereiden. Daarom lees ik alle mails die ik krijg – ook de mail die u mij zojuist stuurde. Waar dat kan en als dat van toepassing is, gebruik ik uw input voor mijn werk in de Tweede Kamer. Als het nodig is, zal ik uw mail delen met mijn medewerkers, tenzij uw mail privacygevoelige informatie bevat. 'Door de grote hoeveelheid e-mails die ik krijg, lukt het mij niet om ook op iedere e-mail een persoonlijke reactie te schrijven - ik hoop op uw begrip daarvoor. Dank voor uw/jouw betrokkenheid bij [...] en ons politieke werk. Die betrokkenheid is van groot belang om mijn werk te kunnen doen.'

'Dagelijks lees ik mijn ontvangen berichten, maar vanwege de grote hoeveelheid e-mails is het helaas niet altijd mogelijk om tijdig te reageren. Ik hoop op uw begrip.'

'Ik lees dagelijks de ontvangen e-mails en gebruik dat bij de voorbereiding van debatten. Vanwege de grote hoeveel berichten die ik dagelijks ontvang is het helaas niet altijd mogelijk om tijdig te reageren. Ik hoop op uw begrip.'

'zeer veel dank voor uw bericht. Door de grote hoeveelheid berichten die ik dagelijks ontvang ben ik niet in de mogelijkheid om elk bericht persoonlijk te beantwoorden. Ik lees wel alle berichten die ik binnen krijg.'

'Bedankt voor uw mail, deze is in goede orde ontvangen. Ik probeer uw vraag of verzoek doorgaans binnen 4 weken te beantwoorden.'

‘Dagelijks lees ik mijn ontvangen berichten, maar vanwege de grote hoeveelheid e-mails is het helaas niet altijd mogelijk om (tijdig) te reageren. Ik hoop op uw begrip hiervoor.’

‘Hartelijk dank voor uw e-mail. Ik zal uw bericht lezen. Als Kamerlid ontvang ik dagelijks heel veel e-mails. Dat betekent dat ik niet op alle e-mails persoonlijk kan reageren, of dat een reactie even op zich kan laten wachten.’

‘Hartelijk dank voor uw mail. Door de vele mails die ik dagelijks ontvang lukt het mij helaas niet om alle berichten persoonlijk te beantwoorden. Informatie voor debatten verwerk ik in mijn inbreng. Mails bestemd voor andere collega’s stuur ik door.’

‘N.B. het lukt me niet om alle mails persoonlijk te beantwoorden, excuus daarvoor. Serieuze mails met suggesties, vragen of standpunten kan ik meestal wel lezen. Uw input neem ik dus graag mee in de voorbereiding van debatten.’

‘Hartelijk dank voor uw e-mail. Gezien de hoeveelheid e-mails die ik elke dag ontvang, is het voor mij niet te doen om elke e-mail te beantwoorden. Ik vraag hiervoor uw begrip. Weet dat ik alle e-mails lees en dat, daar waar dit aan de orde is, de informatie die u mij toestuurt onderdeel is van de afwegingen die ik maak en de besluiten die ik neem.’

‘Hartelijk dank voor uw mail. We zullen de inhoud van uw mail meenemen voor het werk van de [...] fractie. Door de grote hoeveelheid mails zijn wij helaas niet in staat om elke mail afzonderlijk te beantwoorden.’

‘Helaas lukt het me niet om de honderden e-mails die ik per week ontvang, ook te beantwoorden. De meeste lees ik wel en wat u me schrijft neem ik mee in m’n werk, bijvoorbeeld in debatten. In ieder geval bij dezen zeer gemeente excuses als u geen bericht van mij terugkrijgt.’

‘Hartelijk dank voor uw e-mail. Als Kamerlid krijg ik dagelijks een grote hoeveelheid e-mailberichten. Dat stel ik erg op prijs, dat geeft inspiratie en informatie die wij kunnen gebruiken om ons zo goed mogelijk in te zetten voor dieren, natuur en milieu. Die grote hoeveelheid betekent wel dat ik niet op alle mail persoonlijk kan reageren. Als de inhoud van uw e-mail daarom vraagt, zal een van de medewerkers van de fractie uw e-mail zo spoedig mogelijk beantwoorden. Alle mail wordt in elk geval gelezen en betrokken bij ons werk in en buiten de Kamer. Mocht u op zoek zijn naar informatie, kijk dan eens op onze website www.partijvoordieren.nl. Daar vindt u onder meer onze beginselverklaring, het partijprogramma, standpunten en nieuwsberichten, en onze Kamervragen, moties en debatbijdragen. U kunt mij ook volgen op twitter:[...]’

Beschikbaarheid gegevens op websites

Naast de enquête is ook onderzocht of en hoe het mogelijk is om in contact te komen met Tweede Kamerleden. Daarbij is een analyse gemaakt van de online beschikbaarheid van contactgegevens van Tweede Kamerleden en algemene informatie over de fractie. Hierbij is gekeken naar de volledige beschikbaarheid van negen categorieën; de namen van Tweede Kamerleden, hun e-mailadressen, hun telefoonnummer, eventuele beleidsmedewerkers (en hun contactgegevens), een fractie-telefoonnummer, een fractie-mailadres, een telefoonnummer voor de pers, een uitleg over contact leggen met een Kamerlid en tot slot eventuele Twitter-pagina's.

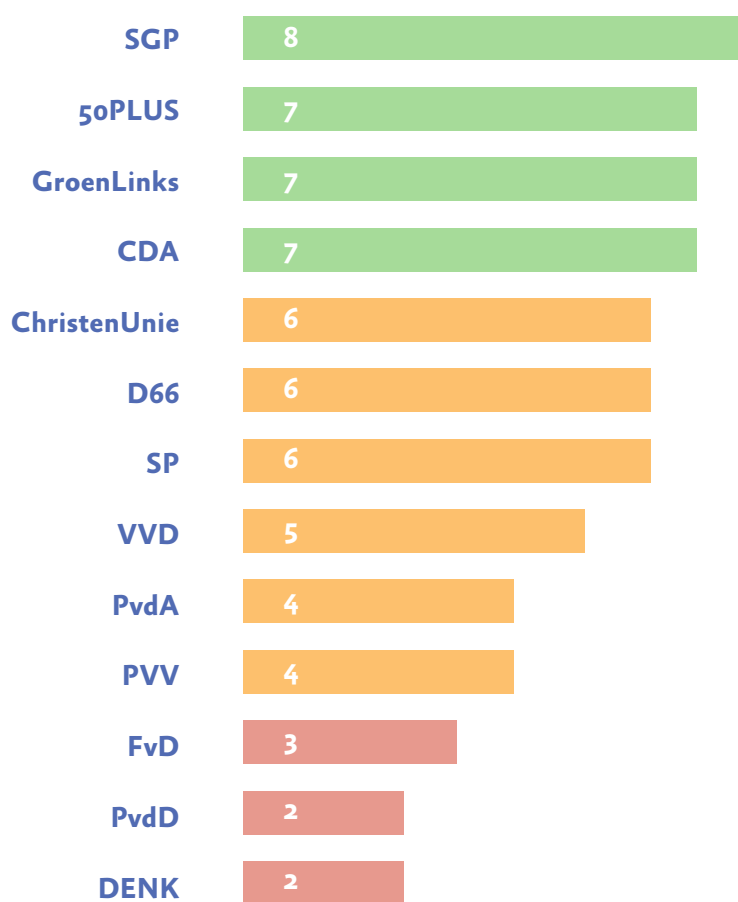


Fig. Online beschikbaarheid

Uit deze analyse blijkt dat de SGP met het beste scoort. Deze partij heeft alle gegevens online, behalve een uitleg over 'hoe in contact te komen' met een Kamerlid na. Hierna volgen CDA, 50PLUS en GroenLinks, die zeven van de negen categorieën beschikbaar hebben op de website. De partijen D66, SP, en ChristenUnie voldoen aan zes van de negen categorieën.

De VVD heeft vijf van de negen categorieën beschikbaar op de site, hoewel deze partij wel als enige partij op de website een 'knop' biedt waarbij staat 'hoe in contact te komen' in combinatie met een Whatsapp-nummer. De PVV en PvdA hebben vier van de negen gegevens beschikbaar. Als een na laatste partij volgt Forum voor Democratie; deze partij heeft slechts drie categorieën beschikbaar. Tot slot de Partij voor de Dieren en DENK. Op de websites van deze partijen zijn enkel de namen van de Kamerleden en een telefoonnummer voor de pers te vinden.

Zie hier de uitgebreide tabel:

	<i>Namen van Kamerleden</i>	<i>Email</i>	<i>Telefoonnummer</i>	<i>Beleidsmedewerkers + contactgegevens</i>	<i>Fractie telefoonnummers</i>	<i>Fractie-email</i>	<i>Pers telefoon/email</i>	<i>Hoe in contact te komen</i>	<i>Twitterpagina van Kamerlid</i>
VVD	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Gedeeltelijk
PVV	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Gedeeltelijk
CDA	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
D66	Ja	Gedeeltelijk	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
GL	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
SP	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
PvdA	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja
CU	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja
PvdD	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
50PLUS	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
SGP	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
FvD	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja
DENK	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee

Rondgang bij Tweede Kamerfracties

Naast de enquête die aan de Kamerleden in persoon was gericht, is ook onderzocht wat het beleid van fracties is omtrent de bereikbaarheid. Helaas hebben niet alle fracties hieraan meegewerkt. Vier fracties (GroenLinks, 50PLUS, SGP en de PvdD) werkten hier wel aan mee. Per mail stelden wij hen de onderstaande vijf vragen:

Welke afspraken zijn er binnen uw fractie gemaakt over het beantwoorden van e-mails, telefonische verzoeken of vragen? Dit kan op papier zijn of bijvoorbeeld mondelinge afspraken.

1. In hoeverre vindt uw fractie het belangrijk dat Tweede Kamerleden laagdrempelig benaderbaar zijn?
2. Vindt uw fractie dat de portefeuillevreiding en de contactgegevens van Kamerleden uit uw fractie online te vinden moet zijn?
3. Wat doet uw fractie met verzoeken specifiek gericht aan Kamerleden die via de fractie (zowel telefonisch als via mail) binnenkomen?
4. Heeft u nog afsluitende op- of aanmerkingen? Bijvoorbeeld suggesties hoe het contact tussen Kamerleden en de samenleving verbeterd kan worden.

GroenLinks

GroenLinks vindt bereikbaarheid en toegankelijkheid belangrijk. Inhoudelijke vragen van burgers (niet zijnde massamails) worden zoveel mogelijk beantwoord. E-mails die niet door fractieleden of fractiemedewerkers beantwoord hoeven worden, worden beantwoord door de front-office bij het Landelijk Bureau, mits de mail inhoudelijke vragen bevat. Ook vindt de fractie het belangrijk dat de portefeuilles en de contactgegevens van de Kamerleden online beschikbaar zijn.

De fractie noemt niets over regels die zijn afgesproken over de communicatie.

SGP

Binnen de SGP zijn zowel schriftelijke afspraken als mondelinge. De SGP-fractie stuurde ons deze afspraken toe, maar deze zijn niet voor publicatie. De fractie vindt het belangrijk dat Tweede Kamerleden laagdrempelig benaderbaar zijn, maar zegt wel dat 'de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat het onmogelijk is om persoonlijk in contact te treden met alle burgers die je mailen of bellen'. De SGP vindt het belangrijk dat de contactgegevens en portefeuilles beschikbaar zijn, behalve de mobiele nummers van de Tweede Kamerleden. Tot slot licht de SGP-fractie toe dat burgers hen in 'toenemende mate' weten te vinden, maar dat ze vaak niet de mogelijkheid en bevoegdheid hebben om problemen op te lossen.

Volgens de SGP-fractie vraagt dit om 'een grote mate van creativiteit' en is het gevolg dat er altijd ontevreden bellers of mailers zullen zijn.

50PLUS

Binnen de 50PLUS-fractie is afgesproken dat mails, telefonische verzoeken en vragen in eerste instantie beantwoord worden door de afdeling Publieksvoorlichting. Voor inhoudelijke vragen wordt overlegd met fractieleden of beleidsmedewerkers. De 50PLUS-fractie vindt laagdrempelig benaderbaar zijn belangrijk, maar 'de drempel moet niet te laag zijn omdat Kamerleden anders niet aan hun primaire Kamerwerk toekomen'. De 50PLUS-fractie denkt dat de leden van de fractie contact met de samenleving hebben en makkelijk benaderbaar zijn. Een toelichting die hierop gegeven wordt is als volgt: 'Ze reizen veel met het openbaar vervoer en spreken dan ook regelmatig medepassagiers'.

PvdD

Binnen de PvdD-fractie beantwoordt de communicatieafdeling de mails en telefoontjes die binnenkomen op de algemene mailadressen en telefoonnummers. De Kamerleden beantwoorden hun eigen mail en telefoon zoveel mogelijk zelf, waar nodig ondersteund door de communicatieafdeling.

De PvdD-fractie vindt het belangrijk dat Kamerleden laagdrempelig benaderbaar zijn. De fractie streeft naar 'een duurzame balans tussen communicatie met het publiek en andere werkzaamheden en verantwoordelijkheden'. De fractie vindt het belangrijk dat de portefeuilles en e-mailadressen beschikbaar zijn, maar is terughoudend met telefoonnummers, 'omdat het wel duurzaam te combineren moet zijn met andere verantwoordelijkheden en omdat we privacy hoog in het vaandel hebben'.

Een verdere toelichting van de PvdD op bovenstaande vragen is als volgt: 'Kamerleden gaan ook graag in gesprek met geïnteresseerden via hun social media-accounts die zij zelf beheren. (...) Het is voor ons belangrijk goed te weten wat er in de samenleving speelt zodat we deze vragen en zorgen mee kunnen nemen naar de Kamer. De Partij voor de Dieren is bij uitstek een partij die zich ten doel stelt de maatschappij in de politiek te brengen. Toegankelijkheid en laagdrempeligheid zijn dan essentieel.'

Bijlage 1 | Vragenlijst Tweede Kamerleden

1. Hoe lang bent u lid van de Tweede Kamer?

- A) Minder dan 2 jaar
- B) 2 - 4 jaar
- C) Meer dan 4 jaar

2. Hoe groot is de fractie waarin u zit?

- A) Kleine fractie (1 - 10 zetels)
- B) Middelgrote fractie (10 - 20 zetels)
- C) Grote fractie (meer dan 20 zetels)

3. Vindt u het belangrijk dat Tweede Kamerleden laagdrempelig benaderbaar zijn?

- A) Ja
- B) Nee
- C) Geen mening

4. Vindt u dat de contactgegevens (e-mail) van Kamerleden en fracties (e-mail en telefoonnummer) online te vinden moeten zijn?

- A) Ja
- B) Nee
- C) Geen mening

5. Waar zouden deze gegevens beschikbaar moeten zijn?

- A) Op de website van de fractie
- B) Op de website van de Tweede Kamer
- C) Beide
- D) Geen van beide

6. Vindt u dat de portefeuillevreiding binnen uw fractie online te vinden moet zijn?

- A) Ja
- B) Nee
- C) Geen mening

7. Vindt u dat de contactgegevens (e-mail en telefoonnummer) van beleidsmedewerkers van uw fractie online te vinden moeten zijn?

- A) Ja
- B) Nee
- C) Geen mening

8. Op welke manier wilt u het liefst benaderd worden?

- A) E-mail
- B) Bellen
- C) Whatsapp
- D) Twitter
- E) Facebook

9. Hoeveel e-mails krijgt u per dag?

- A) Minder dan 50 per dag
- B) Tussen de 50 - 100 per dag
- C) Tussen de 100 - 150 per dag
- D) Meer dan 150 per dag

10. Hoeveel procent van de e-mails beantwoordt u? (schatting)

- A) minder dan 25 procent
- B) 25 - 50 procent
- C) 50 - 75 procent
- D) 75 - 100 procent

11. Hoe lang duurt het gemiddeld voordat u een e-mail beantwoordt? (schatting)

- A) 1 - 3 dagen
- B) 3 - 5 dagen
- C) 5 - 7 dagen
- D) 1 - 2 weken
- E) 3 - 4 weken
- F) 1 maand of langer

12. Beantwoordt u uw e-mails doorgaans zelf?

- A) Ja, altijd
- B) Ja, doorgaans wel
- C) Nee, meestal niet
- D) Nee, nooit

13. Van wat voor soort afzender bent u geneigd berichten sneller te beantwoorden? (meerdere opties mogelijk)

- A) Bekende afzender
- B) Burger
- C) Bedrijf
- D) Beroepsorganisatie
- E) Koepelorganisatie
- F) Non-profit organisatie
- G) Afzender maakt niet uit
- H) Anders, namelijk:

14. Wordt u wel eens persoonlijk benaderd via het algemene telefoonnummer van de fractie?

- A) Ja
- B) Nee

15. Indien Ja, gebeurt dit:

- A) Dagelijks
- B) Wekelijks
- C) Maandelijks
- D) Minder vaak

16 . Welke factoren zorgen er voor dat u een mail/telefoontje meer prioriteit krijgt?

Open vraag

17. Zijn er binnen uw fractie afspraken gemaakt over het beantwoorden van e-mails, telefonische verzoeken of vragen?

- A) Ja, binnen de fractie zijn er duidelijke regels hoe hiermee om te gaan
- B) Ja, binnen de fractie zijn er enkele principes/richtlijnen afgesproken
- C) Nee, binnen de fractie is bepaald dat Kamerleden zelf kiezen hoe ze hiermee om gaan.
- D) Nee, we hebben het hier nooit over binnen de fractie.

18. Vindt u dat er algemene regels moeten komen over de mate waarin contactgegevens en de portefeuillevreiding online te vinden zijn?

- A) Ja
- B) Nee
- C) Geen mening

19. Heeft u nog afsluitende op- of aanmerkingen? Bijvoorbeeld suggesties hoe het contact tussen Kamerleden en de samenleving verbeterd kan worden.

Open vraag

Bijlage 2 | Vragenlijst Tweede Kamerfracties

1. Welke afspraken zijn er binnen uw fractie gemaakt over het beantwoorden van e-mails, telefonische verzoeken of vragen? Dit kan op papier zijn of bijvoorbeeld mondelinge afspraken.
2. In hoeverre vindt uw fractie het belangrijk dat Tweede Kamerleden laagdrempelig benaderbaar zijn?
3. Vindt uw fractie dat de portefeuillevreiding en de contactgegevens van Kamerleden uit uw fractie online te vinden moet zijn?
4. Wat doet uw fractie met verzoeken specifiek gericht aan Kamerleden die via de fractie (zowel telefonisch als via mail) binnenkomen?
5. Heeft u nog afsluitende op- of aanmerkingen? Bijvoorbeeld suggesties hoe het contact tussen Kamerleden en de samenleving verbeterd kan worden.

Bijlage 3 | Casus Lobby Lokaal

Stichting Lobby Lokaal is opgericht om maatschappelijke initiatieven te helpen bij het behartigen van hun belangen in de gemeente. Veel mensen weten de weg naar besluitvormers niet te vinden, simpelweg omdat ze de connecties niet hebben. En geen dure lobbyist kunnen inhuren.

Wij zijn van mening dat iedereen invloed moeten kunnen uitoefenen op zijn of haar omgeving en moet kunnen lobbyen op lokaal niveau. Politici en bestuurders kunnen betere besluiten nemen als iedereen zijn of haar belangen kan behartigen. Burgerlobbyisten leveren in onze ogen een fundamentele bijdrage aan de lokale democratie.

Om hen te ondersteunen verspreiden we informatie over lokaal lobbyen, geven we trainingen en organiseren we spreekuren. Daarnaast proberen we het beleid in gemeenten te beïnvloeden om zo steden 'burgerlobbyist-vriendelijk' te maken. Maar zo ondoordringbaar als de lokale politiek is voor de meeste inwoners, zo ondoordringbaar is politiek Den Haag voor ons. Dat terwijl er wel belangrijke besluiten genomen worden die invloed hebben op de lokale democratie. Daarom gaat Lobby Lokaal nationaal!

We besloten een inbreng te schrijven voor het AO lokale democratie op 27 juni 2019 waarin we Kamerleden vroegen:

"Op basis van onze ervaringen, zouden we het op prijs stellen als u bij het algemeen overleg aandacht vraagt voor het belang van tegenmacht door burgerlobbyisten. Wij zijn benieuwd naar de visie van de minister op tegenmacht. En hoe de minister het lokaal bestuur toegankelijker gaat maken voor burgerlobbyisten."

We verstuurde op 20 juni de inbreng naar de voorzitter van de commissie Binnenlandse Zaken met het verzoek de brief te delen met de woordvoerders. Op de mail kregen we geen antwoord. Wel ontvingen we op 4 juli 2019 **een brief van de commissie:**



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Commissie BiZa

Stichting Lobby Lokaal
t.a.v. mevrouw M. van Waveren
Emmy Andriessestraat 280
1087 ML Amsterdam

Plaats en datum: Den Haag, 4 juli 2019
Betreft: Commentaar Stichting Lobby Lokaal t.b.v. algemeen overleg (lokale) Democratie/
Demonstratie/ Nieuw Beleidskader Gemeentelijke herindeling d.d. 27 juni 2019
Ons kenmerk: 2019Z13076/2019D27806
Uw kenmerk:
Uw brief van: 20 juni 2019

Geachte mevrouw Van Waveren,

Uw bovengenoemde brief is door de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken in een procedurevergadering behandeld.

De leden van de commissie hebben uw brief desgewenst kunnen betrekken bij het algemeen overleg (lokale) Democratie/ Demonstratie/ Nieuw Beleidskader Gemeentelijke herindeling d.d. 27 juni 2019. Het verslag van het overleg is te zijner tijd te raadplegen via de internetsite van de Tweede Kamer (www.tweedekamer.nl).

Namens de commissie dank ik u voor de toezending van uw brief.

Hoogachtend,

de griffier van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken,

C.J.M. Roovers

Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag
T. 070-3182211
E. cie.biza@tweedekamer.nl

“Ik vind het heel goed dat de Kamer laat weten op welke manier ze toegestuurde informatie gebruiken. Maar dit afschrift kregen we pas na het debat, dus wat heb je er dan nog aan?”

Omdat er geen antwoord kwam op de mail hebben we ervoor gekozen om de mail met inbreng ook op te sturen naar de woordvoerders. Om te bepalen wie dat waren hebben we gekeken op de website van de Tweede Kamer, gezocht op de commissie Binnenlandse Zaken.

Op 21 juni hebben we de Kamerleden waarvan we dachten dat zij woordvoerder zouden zijn gemaïld.

Dit waren:

D66: Joost Sneller

GL: Nevin Özütok

VVD: Van den Bosch

PvdA: Attje Kuiken

SP: Ronald van Raak

CU: Nico Drost

CDA: Harry van der Molen

PvdD: Femke Merel van Kooten

DENK: Selcuk Ozturk

50PLUS: henk krol

PVV: Martin Bosma:

FvD: Theo Hiddema

SGP: Roelof Bisschop

Op deze eerste mail kregen we geen enkele reactie. Dinsdag 25 juni hebben we daarom een herinnering gestuurd. Daarop kwam een tweetal reacties:

D66 reageerde dat de woordvoerders gewisseld waren. Degene die het woord zou voeren stond in de cc. We hebben hem het stuk toegestuurd, maar van diegene geen terugkoppeling gehad.

Van GroenLinks kregen we een mailtje terug dat ze het stuk ging bestuderen.

Omdat we de reacties nog steeds gering vonden hebben we op woensdag steekproefsgewijs gebeld naar de fracties die nog niet hadden gereageerd.

De medewerker van de VVD gaf aan dat Kamerleden het vaak druk hebben en dat hij helaas niet kon zien of de woordvoerder zijn mail had gezien en/of beantwoord. Wat hij wel kon doen was de gegevens van de persoonlijk medewerker geven. Dat was Rolin den Heijer - r.dheijer@tweedekamer.nl.

Daarna belden we de PvdA. Hier nam niemand op. Op de site stond niks waaruit bleek wanneer we de partij wel zouden kunnen bereiken. Ook de vriendelijke stem op het bandje dat we te horen kregen aan de telefoon werd niks gezegd.

Tot slot belden we DENK. Wat gelijk opviel was dat de partij een 010 nummer (Rotterdam) heeft, in plaats van een 070 nummer (Den Haag). Daardoor wisten we niet zeker of dit de Tweede Kamerfractie zou zijn. Het was het partijbureau en ook daar kregen we een bandje te horen met de boodschap het later nog eens te proberen. Geen informatie over de bereikbaarheid en de informatie die we via dit telefoonnummer konden krijgen.