

Aan Provinciale Staten van Limburg
Postbus 5700
6202 MA MAASTRICHT

referentie	e-mail	datum
R07.127.PdK/HG	pdekroon@zuidelijkerekenkamer.nl	17-04-2007
onderwerp	doorkiesnummer	bijlage
Serviceloket Limburg	040-2329335	

Geachte leden,

De Zuidelijke Rekenkamer heeft in haar werkplan 2007 een onderzoek aangekondigd naar het Serviceloket Limburg, dat per 1 januari 2006 was ingericht. Met het onderzoek wilde de rekenkamer nagaan hoe het Serviceloket functioneert en in hoeverre de doelstellingen en ambities zijn bereikt die de provincie met de invulling van het Serviceloket voor ogen had.

In de periode januari - februari 2007 heeft de rekenkamer een nadere oriëntatie verricht naar het Serviceloket. Daarbij heeft zij ambtelijke gesprekken gevoerd en documenten bestudeerd met betrekking tot de oprichting en verdere uitwerking van het Serviceloket. Ook heeft de rekenkamer een eerste inventarisatie gemaakt van de huidige stand van zaken.

Op grond hiervan heeft de rekenkamer besloten dat er thans geen meerwaarde is voor rekenkameronderzoek. Hierna geven wij aan welke overwegingen daarbij voor ons een rol hebben gespeeld.

Achtergrond

De provincie Limburg wil zich profileren als een responsieve en daadkrachtige organisatie. Een organisatie die toegevoegde waarde wil leveren voor de Limburgse samenleving door wensen van klanten (burgers, bedrijven, maatschappelijke organisatie en collega-overheden) centraal te stellen. In dit kader hebben Gedeputeerde Staten in oktober 2005 aan Provinciale Staten toegezegd een frontoffice-backoffice structuur in te richten als extra impuls om meer vraaggericht en klantvriendelijk te gaan werken. Een van de stappen om tot een dergelijke structuur te komen vormde de oprichting van een serviceloket.

Service loket Limburg

Het Service loket Limburg, zo was de basisgedachte, biedt burgers de mogelijkheid om knelpunten, klachten, maar ook signalen over vermoedelijke misstanden, zonedig anoniem, te melden. Tevens kan men er terecht met milieuklachten of twijfels over de wijze waarop een bodemsanering in de buurt wordt uitgevoerd. Daarnaast kan een burger die zich onheus behandeld voelt door een bestuurder of ambtenaar van de provincie dit melden bij het loket. Om praktische reden is het loket (tijdelijk) ondergebracht bij de afdeling Handhaving en Monitoring.

Medio 2006 meldt de provincie in de nota 'Visie op verdere aanpak Service loket', dat de bij de start van het Service loket omschreven doelstellingen met betrekking tot de verdere uitbouw naar een frontoffice-backoffice structuur en de verbreding hiervan naar gemeenten toe niet gehaald zijn. Slechts één gemeente heeft gekozen voor aansluiting bij het Service loket¹. De provincie verbindt hieraan de conclusie dat er een aangepaste nadere uitwerking moet komen, waarmee het Service loket 'een verdere impuls dient te krijgen om resultaatgericht verder te kunnen gaan'. Op basis hiervan introduceert de provincie Limburg begin 2007 het Contactcentrum Provincie Limburg (CPL).

Contactcentrum Provincie Limburg

Het CPL is een splitsing van het Service loket in een meldpunt voor milieuklachten en een contactcentrum voor 'overige vragen'. Burgers kunnen bij het contactcentrum terecht met vragen over de (werkwijze van de) provincie Limburg. Het CPL gaat uit van reeds bestaande contactkanalen voor externe klanten: algemeen telefoonnummer provincie Limburg, receptie in de centrale hal, algemene e-mailpostbus(sen) en internet. Door deze kanalen op elkaar af te stemmen en de registratie, verwerking en afhandeling te bundelen in het CPL, moeten klantvragen effectiever beantwoord kunnen worden.

Het CPL is onderdeel van het programma Klantdenken, sluit aan bij de uitgangspunten van de 'Andere Overheid' en vormt voor de provincie een belangrijk onderdeel van de omslag van productgericht naar vraaggericht denken. Het CPL wordt beheerd door de afdeling Bestuursstaf en Externe Betrekkingen (BSEB), cluster Communicatie.

De benodigde capaciteit voor het CPL wordt geraamd op 1.0 fte, die verkregen wordt vanuit de bij de afdeling Handhaving en Monitoring ondergebrachte bezetting van het Service loket. Het backoffice wordt geregeld binnen de reguliere formatie van de afdeling BSEB.

¹ Voor de milieuklachten en meldingen ongewone voorvallen ligt dit anders. Momenteel zijn 19 van de 40 Limburgse gemeenten aangesloten bij de provinciale Milieumeld- en Klachtentelefoon (MKT). In 2006 hadden 85 - 90% van de telefoontjes die bij het Service loket binnen kwamen betrekking op milieuklachten en ongewone voorvallen. Dit deel van de het Service loket is wel succesvol geïmplementeerd en heeft daadwerkelijk geleid tot de nagestreefde verbreding naar gemeenten toe.

Evaluatie

De provincie heeft aangegeven in augustus 2007 zelf een evaluatie uit te voeren naar het CPL. Hieruit zal tevens moeten blijken in hoeverre bestaande functies (bv. balie/telefooncentrale, centrale postbus binnen de afdeling facilitair) mogelijk kunnen aanhaken bij de dienstverlening en aanpak van het CPL.

Consequenties voor onderzoek rekenkamer

Met haar voorgenomen onderzoek stelde de rekenkamer zich ten doel om na te gaan in hoeverre de doelstellingen en ambities waren bereikt die de provincie met de invulling van het Serviceloket voor ogen had. Uit documentanalyse is gebleken dat de provincie zelf tot de conclusie is gekomen dat de gestelde doelstellingen met betrekking tot de verdere uitbouw naar een frontoffice-backoffice structuur en de verbreding hiervan naar gemeenten toe niet zijn bereikt. Daarop heeft de provincie besloten een koerswijziging in te zetten door de introductie van het Contactcentrum Provincie Limburg met ingang van 1 januari 2007. In dat perspectief acht de rekenkamer een onderzoek op dit moment naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van het serviceloket niet zinvol. De rekenkamer zal de uitkomsten van de evaluatie van medio 2007 afwachten en vervolgens besluiten of en zo ja welk onderzoek zij zal instellen naar de serviceverlening door de provincie.

Een concept van deze brief is voorgelegd aan de ambtelijke organisatie en aan Gedeputeerde Staten. Zij hebben aangegeven zich te kunnen vinden in de tekst van deze brief.

Een kopie van deze brief zenden wij heden ter informatie aan Gedeputeerde Staten, de heer drs. W.L.J. Weijnen, algemeen directeur, en de heer drs. A.M.J. Dreuw, Unit Control.

Met vriendelijke groet,
Zuidelijke Rekenkamer
w.g.

drs. L. Markensteyn
voorzitter

drs. P.W.M. de Kroon
secretaris