

ANTWOORD

VAN GEDEPUTEERDE STATEN

OP VRAGEN VAN

H.R. Oosterop-van Leussen (D66)

(d.d. 25 juni 2020)

Nummer

3638

Onderwerp

Aanvullende vragen digitaal formulier

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

Op 9 juni jl. beantwoordde het college de schriftelijke vragen van D66 over de digitale dienstverlening. Het verheugt ons dat het college het belang onderschrijft dat inwoners tijdig antwoord krijgen op de door hen, via het digitale contactformulier gestelde vragen dan wel ingediende opmerkingen. De beantwoording is echter zo summier, dat er aanleiding is voor het stellen van vervolgvragen.

Gelet op artikel 54 van het reglement van orde stel ik daarom de volgende aanvullende vragen aan het College van Gedeputeerde Staten.

- 1. In uw antwoord schrijft u:
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. Is er een systeem waarin wordt bijgehouden of vragen door vakafdelingen zijn beantwoord? Zo ja, waaruit bestaat deze procedure? Zo nee, waarom niet?*

Antwoord

Meldingen die niet direct door het ContactCentrum kunnen worden beantwoord worden via het registratiesysteem Topdesk doorgestuurd naar een afdeling die dat wel zou moeten kunnen. Vaak reageert de vakafdeling naar het ContactCentrum met het verzoek de reactie door te zetten naar de melder. Daarna sluit het ContactCentrum de melding.

Het komt ook voor dat een afdeling zelf contact opneemt met een melder. De afspraak is dat dat wordt gemeld bij het ContactCentrum zodat de melding gesloten kan worden. Het komt een enkele keer voor dat een afdeling dit vergeet waardoor een melding open blijft staan. Dan volgen eerst twee herinneringen per e-mail en vervolgens telefonisch contact vanuit het ContactCentrum naar de afdeling. Als dat niet leidt tot duidelijkheid wordt geëscaleerd naar leidinggevenden.

2. *Wat is de procedure op de diverse vakafdelingen wanneer zij een vraag doorgestuurd krijgen van het Contactcentrum?*

Antwoord

Het ContactCentrum heeft bij alle afdelingen aanspreekpunten. Binnen afdelingen zelf kunnen de werkwijzen voor afhandeling van meldingen verschillen, afhankelijk van bijvoorbeeld de hoeveelheid meldingen die de betreffende afdeling ontvangt. Een kleine afdeling waar nooit een melding binnenkomt heeft slechts een contactpersoon. Grotere afdelingen met veel contacten (bijvoorbeeld DBI) hebben een organisatiestructuur met aanspreekpunten ingericht.

3. *Krijgen vakafdelingen ook op andere manieren vragen van inwoners? Zo ja, wordt bijgehouden om hoeveel vragen het gaat en wat de aard van de vragen en/of klachten is? Zo nee, waarom niet?*

Antwoord

Het idee achter het ContactCentrum is dat de mensen en organisaties die contact met de provincie zoeken snel geholpen kunnen worden en dat het contact gemonitord kan worden. In de communicatie wordt dan ook op een aantal standaard communicatiekanalen gestuurd: het digitale contactformulier, zuidholland@pzh.nl, 0704416622 en de vaste sociale media. Het ContactCentrum beheert, registreert en monitort de contacten die via deze kanalen lopen.

In sommige gevallen is het niet behulpzaam om het ContactCentrum in te zetten als primair communicatiekanaal. Denk bijvoorbeeld aan grote projecten als de RijnlandRoute. Dergelijke projecten hebben veel contactmomenten en eigen informatiekkanalen. Die projecten communiceren dan ook met andere communicatiekanalen (e-mail, telefoonnummers etcetera). De contacten via deze kanalen worden niet door het ContactCentrum geregistreerd en gevolgd.

Dat geldt ook voor individuele contacten met ambtenaren. Telefoonnummers en emailadressen van ambtenaren zijn in sommige gevallen bekend bij onze partners, bijvoorbeeld via een visitekaartje, een eerdere e-mail of een brief. Het ContactCentrum heeft geen zicht op deze contacten.

4. *Welke andere oorzaken zouden er kunnen zijn waardoor een vraag onbeantwoord is gebleven en wat is hierbij het vervolgtraject?*

Antwoord

Alle meldingen die geregistreerd staan bij het ContactCentrum worden uiteindelijk afgesloten. Wanneer een melding open blijft staan volgt namelijk een vaste procedure met herinneringsmails, telefonisch contact en uiteindelijk escalatie naar een leidinggevende.

5. *Wordt er gecommuniceerd met de vragensteller over het niet tijdig beantwoorden van een vraag? Zo ja, waaruit bestaat deze communicatie? Zo nee, waarom niet?*

Antwoord

Wanneer de termijn van beantwoording binnen 14 dagen is verstreken, neemt het ContactCentrum (waar mogelijk) contact op met de melder om toe te lichten wat de stand van zaken is van de beantwoording.

Den Haag, 31 juli 2020

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,
secretaris, plv. voorzitter,

drs. H.M.M. Koek

drs. J.N. Baljeu