

Startpunt

Het vertrouwen van burgers in de overheid is de afgelopen jaren afgenomen¹. De maatschappij is verder verhard en ontwikkelingen zoals de Toeslagenaffaire en de problematiek rondom de gaswinningsschade in Groningen dragen niet bij aan het herstel van dit vertrouwen. De Provincie Limburg wil actief bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in de overheid en aan het verbeteren van haar dienstverlening. Dat wil ze onder meer doen door de introductie van een provinciale liaison, die als schakel fungeert tussen burger en overheid.

Het beleidskader “Provincie Midden in de Samenleving” komt voort uit een nadere uitwerking van het coalitieakkoord “Elke Limburger telt”. In dit door Provinciale Staten vastgestelde beleidskader (mei 2024) zijn de hoofdlijnen geschetst voor het werken aan een responsieve (provinciale) overheid. Dit betekent dat de burger centraal staat bij de beleidsontwikkeling en dat de overheid klaarstaat om te helpen of een luisterend oor biedt wanneer een inwoner zich meldt. Door de vele loketten en regels kunnen inwoners makkelijk verdwalen binnen de overheid. Hierdoor kunnen zij zich niet gehoord voelen en het vertrouwen in de overheid (verder) verliezen.

De Provincie Limburg wil zich onderscheiden als een betrouwbare, toegankelijke en professionele organisatie. Inwoners en bedrijven moeten kunnen rekenen op een overheid die laagdrempelig benaderbaar is, oog heeft voor de menselijke maat en signalen en problemen tijdig oppakt. Met de introductie van de functie van provinciale liaison richt de Provincie Limburg zich op de burgers die niet direct weten waar zij terecht kunnen, hulp nodig hebben bij het formuleren van hun vraag of dreigen tussen wal en schip te vallen.

In deze informatiefolder leest u meer over de invulling van de functie van provinciale liaison,. Het doel van de introductie van deze nieuwe functionaris is om burgers écht verder te helpen met hun vraagstukken of om duidelijkheid te verschaffen over zaken waarover zij meer informatie wensen. De doelen uit het Handvest overheid-burger zijn hierbij het uitgangspunt.

Handvest overheid-burger

Het Handvest overheid-burger is een belofte aan de burger. Als overheid doen wij er alles aan om burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het Handvest geeft aan wat burgers van ons mogen verwachten als zij contact opnemen. Het bevat de normen waaraan de overheid zich in elk geval gebonden acht. Het Handvest is opgesteld door de Vereniging voor Bestuursrecht (VAR) in juni 2023 en aangeboden aan de Minister van Binnenlandse Zaken. De Provincie Limburg heeft dit handvest op 3 september 2024, via een besluit van Gedeputeerde Staten, omarmd.

De kernpunten uit het Handvest overheid-burger zijn als volgt:

- We zijn bereikbaar en laten weten hoe u contact kunt opnemen (aan de balie, telefonisch en per e-mail), en wie uw contactpersoon is.

¹ Sociaal Cultureel Planbureau (SCP): [Burgerperspectieven](#), CBS: [Vertrouwen in de overheid](#)

- In contact met u zijn we duidelijk en gebruiken we heldere taal. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.
- Als we informatie van u vragen, leggen we uit wat we willen weten en waarom.
- We bieden u toegang tot alle voor u relevante informatie over het verloop van onze besluitvorming, desgewenst via een digitaal systeem.
- Wij nemen uw vraag of probleem serieus. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Kunnen wij die niet bieden, dan verwijzen wij u door.
- Wij nemen besluiten zo snel mogelijk, in elk geval binnen de wettelijk vastgestelde termijn. We beoordelen besluiten niet zwart-wit en houden met een open blik rekening met wat mogelijk is.
- Als we een belangrijk besluit nemen dat u raakt, zorgen we ervoor dat dit geen verrassing is en lichten wij ons besluit toe. Wanneer de wet ingaat tegen wat het beste besluit lijkt, beoordelen meerdere collega's uw situatie voordat we een beslissing nemen.
- Indien u een klacht of bezwaarschrift indient, nemen wij binnen een week persoonlijk contact met u op en bespreken wij de verdere behandeling.
- Wanneer we niet aan de Handvestregels kunnen voldoen, leggen we u uit waarom.

De ontwikkeling van de functie van provinciale liaison sluit met name aan bij de volgende stelregels uit het Handvest overheid-burger:

- "Wij nemen uw vraag of probleem serieus. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Kunnen wij die niet bieden, dan verwijzen wij u door."
- "We beoordelen besluiten niet zwart-wit en houden met een open blik rekening met wat mogelijk is."

De verschillende functies binnen de Provincie Limburg

Voor een goede inbedding van de functie van provinciale liaison binnen onze organisatie is het belangrijk dat deze een aanvulling is op de bestaande dienstverlenende functies, die via het contactformulier op de provinciale website te bereiken zijn:

*** Het indienen van een klacht**

Een klacht kan worden ingediend op grond van het klachtrecht en betreft meestal een melding over het gedrag van een medewerker of rechtspersoon. Een klacht wordt formeel in behandeling genomen door de Klachtfunctionaris.

*** Het indienen van een integriteitsmelding of bemiddelingsverzoek**

Een integriteitsmelding valt onder de verantwoordelijkheid van de Gouverneur en betreft meldingen over integriteitskwesties bij vertegenwoordigers van het openbaar bestuur. Ook deze meldingen worden formeel afgehandeld, zo nodig met betrokkenheid van de Rijksrecherche.

*** Het indienen van een melding van een misstand**

Een melding van een misstand heeft veelal betrekking op overlast (zoals geur of geluid) of op vervuiling in de openbare ruimte. Deze meldingen worden behandeld door de inhoudelijk verantwoordelijke beleidsafdeling.

*** Het indienen van een WOO-verzoek of bezwaar**

Voor het indienen van een WOO-verzoek (Wet open overheid) of het maken van bezwaar (bijvoorbeeld tegen een subsidiebesluit), kan de burger terecht bij de daarvoor bestemde kanalen op de provinciale website. De afhandeling hiervan wordt gedaan door de inhoudelijk betrokken afdeling(en) en de afdeling Algehele Juridische Zaken.

De provinciale liaison

Professionele dienstverlening begint bij iedere medewerker van de Provincie Limburg. Samenwerken met de klant staat centraal; we streven naar een prettige en constructieve samenwerking. In die zin is elke medewerker in zekere mate een provinciale liaison. Toch kan het voorkomen dat een burger of bedrijf niet tevreden is over de geboden ondersteuning of dat er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn. In zo'n geval kunnen zij terecht bij de provinciale liaison.

Wat betekent de term liaison'?

De term 'liaison' betekent verbinding. Binnen bijvoorbeeld Defensie wordt deze functie als volgt omschreven: de liaison beheert relaties, behartigt belangen, coördineert gezamenlijk optreden, onderhoudt een netwerk op tactisch en strategisch niveau en onderhoudt relevante contacten.

Invulling van de functie?

Het belangrijkste doel van de provinciale liaison is dat burgers zich gehoord en gezien voelen, ook wanneer de gewenste oplossing niet (meteen) mogelijk blijkt. Het is essentieel dat burgers het vertrouwen hebben dat de overheid vóór hen werkt en niet tegen hen. Als er geen oplossing voorhanden is, zal de provinciale liaison hier transparant over communiceren en de consequentie(s) toelichten. Door de introductie van deze functionaris werkt de provincie aan haar responsieve rol richting de samenleving en draagt zij bij aan het Handvest Overheid-Burger.

Twee kernrollen van de provinciale liaison

- Wegwijsfunctie en Verbinder (primair)

De liaison ondersteunt burgers die niet goed weten waar zij terechtkunnen of moeite hebben hun probleem duidelijk te formuleren. Dankzij overzicht van en kennis over de beschikbare procedures en loketten, helpt de liaison door goed door te vragen, het probleem helder te krijgen en de burger gericht door te verwijzen. Dit kan binnen de Provincie Limburg, maar ook naar andere (overheids-) organisaties zijn.

- Vangnetfunctie (secundair)

Soms raakt een burger tussen wal en schip: het probleem blijft bestaan, ondanks een juiste en juridisch correcte overheidsbeslissing. De provinciale liaison bekijkt binnen het eigen netwerk of er toch mogelijkheden zijn om een burger te helpen of het probleem de burger enigszins te verlichten. Is dit niet mogelijk, dan communiceert de provinciale liaison dit duidelijk en begrijpelijk naar de burger. De dienstverlening van de provinciale liaison is altijd in balans met de zelfredzaamheid van de burger. De provinciale liaison heeft een verbindende rol en stemt de ondersteuning af op het vermogen van de burger om zelf regie te voeren. De rol van de provinciale liaison is nadrukkelijk niet om de burger volledig te ontzorgen; ook van de burger wordt een actieve en coöperatieve houding verwacht, afhankelijk van diens mogelijkheden. Eigen verantwoordelijkheid blijft belangrijk.

Naast maatwerk in de ondersteuning van burgers, analyseert de provinciale liaison de binnenkomende casussen. Zo kunnen structurele knelpunten in organisatieprocessen aan het licht komen en kunnen verbeteringen worden doorgevoerd.

Ondersteuning en signaalfunctie

De provinciale liaison biedt ondersteuning aan inwoners en bedrijven die belemmeringen ervaren in de provinciale dienstverlening of vastlopen in processen en loketten of zich onvoldoende gehoord voelen. De liaison is vooral een verbinder en begeleidt de burger met vragen naar de juiste plek.

Door goed te luisteren, te bemiddelen en knelpunten te signaleren, draagt de provinciale liaison bij aan een positievere imago van de provincie en aan het vertrouwen van inwoners in de overheid. Door continue professionalisering en oog voor de menselijke maat, verbetert de organisatie haar dienstverlening en bouwt ze aan een meer samenhangend klanttraject (customer journey), waarbij ieder signaal serieus wordt genomen en waar zo nodig – op basis van feedback van de burger – tijdig kan worden bijgestuurd.

De provinciale liaison werkt samen met relevante beleidsafdelingen om maatwerkoplossingen te realiseren. Het uitgangspunt is “samen”; dit voorkomt dat de provinciale liaison een solistisch werkend iemand wordt.

Maatwerk betekent actieve ondersteuning van burgers bij hun vraagstukken, ook als het antwoord buiten de eigen organisatie gezocht moet worden. De provinciale liaison begeleidt burgers tot zij bij het juiste loket zijn voor een passende oplossing, ook als dat buiten de provinciale organisatie ligt.

Daarnaast signaleert en rapporteert de liaison trends op basis van ontvangen vragen en signalen, zodat bestaand beleid continu kan worden verbeterd en aangescherpt.

Netwerk & verantwoordelijkheid

De provinciale liaison onderhoudt regionale en landelijke netwerken die kunnen worden ingezet bij het helpen van burgers en bedrijven. De liaison is niet juridisch verantwoordelijk en geeft geen bindende adviezen. Waar mogelijk moedigt de liaison eigen kracht en zelf oplossend vermogen aan.

Met deze aanpak ontstaat een verbindend aanspreekpunt binnen de Provincie Limburg, waar burgers en bedrijven terecht kunnen met vragen, problemen of situaties waarin zij dreigen vast te lopen. Samen wordt gezocht naar een passende oplossing en kan worden doorverwezen, bemiddeld of kunnen interne processen waar nodig worden verbeterd.

Werken binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De provinciale liaison werkt conform de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bij de intake, bemiddeling en dossiervorming worden uitsluitend noodzakelijke persoonsgegevens verwerkt. Deze gegevens worden alleen vastgelegd voor zover dat nodig is en worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk.

Het verwerken van gevoelige of bijzondere persoonsgegevens wordt zoveel mogelijk vermeden, tenzij het strikt noodzakelijk is voor het bieden van passende ondersteuning aan de burger.

Vooraf worden burgers helder geïnformeerd over het gebruik van hun gegevens en de redenen hiervan.

De provinciale liaison werkt hierbij nauw samen met de functionaris voor gegevensbescherming, onder meer voor advies en toetsing. Door gebruik te maken van geanonimiseerde data verkrijgen wij op een verantwoorde wijze inzicht in ontwikkelingen binnen de maatschappij.

Wat levert het instellen van de provinciale liaison op?

Door burgers actief te ondersteunen bij hun vragen of problemen, en hen te verbinden met de juiste contactpersonen, geven wij op zichtbare wijze invulling aan een responsieve en verbindende overheid.

Wij benutten de signaalfunctie van de liaison om, op basis van praktijkervaringen (casuïstiek), actief mee te denken over het verbeteren van processen. Dit levert waardevolle inzichten op in wat er leeft in de maatschappij. De opgedane kennis over onze inwoners stelt ons in staat onze publieke dienstverlening verder te optimaliseren.

Met de introductie van de provinciale liaison professionaliseren wij de Provincie Limburg op het gebied van klantvriendelijkheid en publieke dienstverlening. De zogeheten 'customer journey' biedt waardevolle data, waarmee wij onze dienstverlening en hospitality structureel kunnen verbeteren. Dit versterkt niet alleen de positieve uitstraling van de Provincie Limburg, maar kan ook het vertrouwen van burgers en het bedrijfsleven in onze organisatie vergroten.