

Adviesraad Samenleving Drechterland

Aan het college van burgemeester en wethouders van Drechterland,

Hoogkarspel, d.d. 13-03-2026

Betreft: ongevraagd advies over de dienstverlening van de Gemeente Drechterland

Geacht college,

We vernemen vanuit de burgers soms onvrede over de dienstverlening die de Gemeente aan zijn inwoners biedt. Omdat we niet zomaar zaken aannemen zijn we zelf op onderzoek uitgegaan. We komen echter als adviesraadleden tot dezelfde conclusie, namelijk dat de dienstverlening aan de burgers van Drechterland substantieel beter kan.

Naast ons onderzoek hebben we gezien dat de Gemeente zelf ook onderzoek naar de Dienstverlening heeft gedaan bij de burgers. Er waren 60 burgers die mee hebben gedaan en de vragenlijst hebben ingevuld. Ook daarin zagen we dat er aan de dienstverlening nog wel wat te winnen is.

We willen graag aan de hand van voorbeelden aangeven waar de burgers tegenaan lopen:

1. Als je belt naar het algemene nummer omdat je vragen hebt over zorg die je nodig hebt, dan wordt er aangegeven dat je alleen kan bellen tussen 8.30 en 12 uur. Je wordt verzocht de volgende dag weer terug te bellen.
Alternatief: De telefoniste kan de burger bellen en aangeven dat hij/zij de volgende dag direct wordt teruggebeld. Vraag dan direct waar het om gaat zodat de juiste persoon kan terugbellen.
2. Wil je een jeugdconsulent spreken, dan kun je alleen bellen tussen 10 en 12 uur en op donderdag ook nog van 13 tot 15 uur.
Alternatief: De telefoniste geeft door, wanneer de jeugdconsulente niet bereikbaar is, dat ze het telefoonnummer van de beller graag noteert en dat de burger uiterlijk de volgende dag wordt teruggebeld.
3. Je kunt niet binnenlopen met vragen. Alles moet op afspraak. En een afspraak maken bij de balie is ook niet de bedoeling. Je moet dat digitaal doen, of bellen. En alleen op maandagavond is er spreekuur tot 18.55 uur, andere avonden is het Gemeentehuis dicht.
Alternatief: Meer flexibiliteit bij de balie of zelfs een klantenservicebalie waar de burger met vragen terecht kan.
4. Als burgers financiële problemen hebben en schuldhulp willen ontvangen, kunnen ze op woensdagochtend van 10 tot 11 zonder afspraak langskomen. Dat is zeer beperkt, al klinkt het laagdrempelig. Echter als iemand zich dan meldt voor deze hulp is de receptie niet op de hoogte van deze mogelijkheid en de persoon die hulp moet bieden is niet bereikbaar.
Alternatief: Burgers zouden met problemen die zoveel impact hebben altijd moeten kunnen aankloppen, waarbij op dat moment een afspraak op maat gemaakt wordt voor een vervolg, wanneer het de burger en de gemeenteambtenaar het beste uitkomt.

5. Als je een bijstandsuitkering hebt, zijn al je gegevens bij WerkSaam bekend. Maar wanneer je bijzondere Bijstand wilt aanvragen, gaat dat via de Gemeente en moet je weer persoonlijke informatie inleveren, die bij WerkSaam bekend is.

Alternatief: Als de gemeente ambtenaar nauw gaat samenwerken met WerkSaam en daar 1 dag in de week in de systemen kan kijken (met een dienstverband-constructie hoeft AVG geen probleem meer te zijn) zijn alle gegevens in te zien en hoeft de burger niet alles 2 keer aan te leveren.

6. De Gemeente vraagt kopieën aan burgers. Kopieën maken op het Gemeentehuis is niet mogelijk. Alleen als daar een afspraak voor wordt gemaakt. En voor bepaalde diensten is een DigiD nodig die gemiddeld 20% van de burgers niet heeft.

Alternatief: Een kopieerapparaat dat in het gemeentehuis staat waar burgers op verzoek gebruik van kunnen maken, dat helpt de burger direct verder.

Kijk kritisch of een DigiD nodig is of dat dit met andere gegevens ook gecheckt kan worden.

Vanuit het ministerie wordt steeds meer aangestuurd op het centraal stellen van de burgers. Na corona is de dienstverlening achteruit gegaan en we vinden dat het tijd is om daar weer eens goed naar te kijken. Niet alles kost direct meer geld om de dienstverlening te verbeteren. Het zit vaak in de manier van werken en het besef dat je er bent voor hen.

Steeds meer gemeenten gaan over naar een open inloop waarin iedereen altijd direct wordt geholpen. En natuurlijk kun je niet iedere functie/rol altijd beschikbaar hebben om antwoord te geven, maar je kunt wel zorgen dat er contact ontstaat met de juiste persoon. Soms kan het daarna met een telefoontje worden opgelost, soms zal er een vervolgspraak gemaakt dienen te worden.

Of denk aan een klant-contact-centrum voor heel SED. Dan bundel je de krachten en zorg je op die manier dat mensen te woord worden gestaan door deskundige mensen die de juiste verwijzing kunnen maken of zorgen dat de juiste persoon contact gaat opnemen.

We zijn heel blij dat de Gemeente zelf ook al stappen zet om te kijken wat er nodig is om de burgers tevreden te stellen. Immers als we het vertrouwen in de overheid weer terug willen krijgen, is een stap zetten in een goede dienstverlening cruciaal. Men moet weer gaan voelen dat de Gemeente er voor ze is.

We vernemen graag wat de vervolgstappen zijn die de Gemeente hierin gaat zetten.

Wij zouden graag op bovenstaande bevindingen een antwoord willen ontvangen.
Graag zien wij uw bericht binnen 6 weken tegemoet.

Mochten er nog vragen zijn van uw kant dan vernemen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,

Namens de adviesraad,

Cor Kil
voorzitter

Marga Homan,
secretaris

digitaal verzonden, vandaar niet ondertekend.