



13 maart 2026  
-  
820886  
T.N.H. Bruin

Adviesraad Samenleving Drechterland

Datum: 1 september 2026  
Onderwerp: ongevraagd advies dienstverlening

Geachte leden van de Adviesraad Samenleving Drechterland,

Op 13 maart ontvingen wij van u een advies om de dienstverlening in onze gemeente te verbeteren. Wij hebben u vervolgens op 14 april 2026 geïnformeerd en u uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op het gemeentehuis. U sprak met de heren Kok en Bruin op 12 juni 2026 en u heeft toen aangegeven dat u van het college ook een inhoudelijke reactie verwacht op het ongevraagde advies.

Wij zijn blij dat uw raad met ons meedenkt en bedanken u voor uw onderzoek en bijdrage.

In uw ongevraagde advies heeft u ons een aantal voorbeelden aangedragen waarbij u van mening bent dat de dienstverlening anders kan en daarvoor heeft u ook alternatieven voorgesteld. Hieronder treft u per onderdeel onze reactie op uw alternatief aan.

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.*

Op onze website staat dat inwoners op werkdagen contact kunnen opnemen met de gemeente tussen 08.30 en 12.00 uur. Als een inwoner belt tussen 08.30 en 12.00 uur, dan wordt de inwoner doorverbonden naar de afdeling. Belt een inwoner buiten deze tijdstippen, dan wordt er niet doorverbonden en wordt er normaal gesproken een terugbelverzoek uitgezet naar de afdeling. De afspraak is dat inwoners binnen drie werkdagen worden teruggebeld.

De medewerkers van het KCC geven inwoners echter een keuze: zij kunnen kiezen tussen een terugbelverzoek (en dan wordt er dus binnen drie werkdagen teruggebeld) óf zij kunnen de volgende dag zelf terugbellen tussen 08.30 en 12.00 uur en worden dan doorverbonden naar de afdeling. De tweede optie zorgt er dus voor dat inwoners binnen één dag antwoord krijgen op hun vraag.

Het college is van mening dat deze vorm van dienstverlening nog geen aanpassing behoeft.

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.*

Op onze website staat inderdaad vermeld dat inwoners tussen 10.00 en 12.00 uur (op donderdagen alleen tussen 13.00 en 15.00 uur) kunnen bellen met een jeugdconsulent. Op een ander tijdstip bellen is ook mogelijk maar in dat geval wordt een terugbelverzoek gemaakt (en inwoners worden binnen drie werkdagen teruggebeld). De suggestie die u doet (uiterlijk de volgende dag terugbellen) lukt in de praktijk doorgaans wel, alleen zal dat niet in alle gevallen lukken. De termijn die gehanteerd wordt (uiterlijk binnen drie werkdagen terugbellen) blijft voorsnóg gehandhaafd. Verder geldt hier hetzelfde voor als bij punt 1: in plaats van een terugbelverzoek kan de inwoner ook zelf de volgende dag terugbellen tussen de aangegeven tijdstippen. Inwoners kunnen bellen tijdens de aangegeven tijdsblokken. Er is zoveel mogelijk gekozen voor een eenduidig moment. Alleen voor de donderdag geldt een ander moment, zodat inwoners die tussen 10.00 en 12.00 uur lastig kunnen bellen, dit op donderdag op een ander moment kunnen doen.

Het college is van mening dat deze vorm van dienstverlening nog geen aanpassing behoeft.

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.*

Het werken op afspraak zorgt ervoor dat de wachttijd voor inwoners beperkt is en dat er voldoende tijd is om inwoners goed te helpen. Het werken op afspraak maakt het wel lastig om "even tussendoor" een inwoner te helpen. In ons Bestuursakkoord "Sterke dorpen, sterke toekomst" hebben we vastgelegd dat we onderzoek doen naar de mogelijkheden om het gemeentehuis op vaste momenten zonder afspraak toegankelijk te maken, zodat inwoners laagdrempelig terecht kunnen voor vragen, ondersteuning en gemeentelijke diensten.

Er is inderdaad één avondopenstelling: dat is op maandag van 18.00 tot 20.00 uur.

Het college is van mening dat één avondopenstelling voldoende is en dat onderzocht moet worden of we momenten zonder afspraak toegankelijk kunnen maken.

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.*

Inwoners die schuldhulp willen ontvangen zijn de hele week op afspraak welkom en de medewerkers Schuldhulpverlening zijn op alle werkdagen tussen 09.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar.

Zonder afspraak kunnen inwoners van de gemeente Drechterland op de volgende drie momenten terecht:

- in Drechterland op woensdag van 08.30 tot 09.30 uur  
locatie: Algemeen Maatschappelijk Werk Drechterland, Raadhuisplein 90, Hoogkarspel
- in Enkhuizen op dinsdag van 15.30 tot 16.30 uur  
locatie: Stichting iedereen telt mee, Goudenregenstraat 29, Enkhuizen
- in Stede Broec op donderdag van 13.00 tot 14.00 uur  
locatie: Ons Stede Broec, Stationslaan 2, Bovenkarspel

Hoewel in de praktijk slechts sporadisch gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid, behouden wij deze drie spreekuurmomenten graag. Er is bewust voor gekozen om inwoners ook terecht te laten kunnen in de buurgemeenten. Schaamte kan soms een rol spelen bij het bezoeken van een spreekuur. In die gevallen kan het drempelverlagend werken om gebruik te maken van een spreekuur in een andere gemeente. Daarnaast kunnen inwoners op alle werkdagen een afspraak maken.

Uw constatering dat medewerkers die werken bij de publieksbalie niet op de hoogte zijn van deze mogelijkheid is overigens meteen door de coördinator van het KCC, de heer Kok, met de medewerkers van de afdeling gecommuniceerd na het gesprek dat u op 12 juni had. Het bleek dat het nieuwe collega's betrof, maar dat het merendeel van de collega's op de hoogte is.

In het gesprek dat u 12 juni had is er ook gesproken over "vroegsignaal" en wat de gemeente met signalen doet. De signalen onder de noemer "vroegsignaal" komen periodiek binnen. Denk daarbij aan de signalen vanuit de woningbouwvereniging, de energieleverancier, PWN etc. dat er een betalingsachterstand is. Het signaal komt bij de preventiemedewerker die vervolgens de inwoner benadert per brief met een laagdrempelig bericht met een aanbod voor ondersteuning. Als er geen reactie komt vanuit de inwoner en er komt weer een signaal binnen, dan volgt er weer een brief maar ook een telefoontje. Wordt er dan niet opgenomen, dan volgt er ook een whatsappbericht met uitleg. Verder wordt er contact gezocht via het gebiedsteams en/of via de woningbouwvereniging. Er wordt situationeel gekeken - met ruimte voor maatwerk - afhankelijk van de achterstand en de grootte van de bedragen.

Het college is van mening dat deze vorm van dienstverlening nog geen aanpassing behoeft.

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.*

Het college is van mening dat het delen van gegevens tussen gemeenten en WerkSaam bevorderlijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoners en de toegankelijkheid van de regelingen.

WerkSaam verstrekt de algemene bijstand aan onze inwoners en de gemeente verstrekt de bijzonder bijstand. Niet iedereen die algemene bijstand ontvangt heeft bijzondere bijstand nodig en niet iedereen die een minimaregeling en/of bijzondere bijstand heeft, ontvangt ook algemene bijstand. WerkSaam heeft dus vaak de data al maar niet voor alles.

Het aanleveren van data door WerkSaam aan de gemeenten is momenteel nog niet mogelijk. WerkSaam heeft samen met de zeven Westfriese gemeenten (die allen onderdeel zijn van de Gemeenschappelijke Regeling WerkSaam Westfriesland) aan een extern bureau gevraagd te onderzoeken of en zo ja op welke manier er gegevens kunnen worden gedeeld. Het college wacht de uitkomst van dit advies en de verdere overleggen over de gegevensdeling af.

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.*

Wij zijn van mening dat inwoners zelf verantwoordelijk zijn voor het maken van noodzakelijke kopieën. Er is in de omgeving van het gemeentehuis een kopieerfaciliteit in de bibliotheek.

Steeds meer dienstverlening vindt digitaal plaats. Inmiddels beschikt 90-95% van de inwoners in Nederland over DigiD. Anderzijds zijn wij van mening dat persoonlijk contact en fysieke dienstverlening volwaardig beschikbaar moeten zijn voor iedereen die dat nodig heeft. Door het werken op afspraak is er tussendoor geen tijd om een inwoner te helpen met een aantal kopietjes. Wanneer het uitsluitend werken op afspraak aanpassing behoeft (zie punt 3), dan ontstaat hiervoor wel de ruimte. Het college is van mening dat eerst het onderzoek zoals genoemd bij punt 3 afgerond moet zijn, voordat we op dit onderdeel aanpassingen gaan doen.

Verder vermoeden wij dat de communicatie over het afgeven van kopieën beter kan. Er is niet altijd letterlijk een kopie nodig van een bewijs en een foto of scan volstaat ook. Dat gaan we beter communiceren.

Zoals wij in ons antwoord van 14 april al aangaven wordt dit jaar de visie op dienstverlening geactualiseerd. De onderdelen die genoemd zijn nemen we dus mee bij de actualisatie en krijgen dus mogelijk een plaats in die nieuwe visie.

Wij danken u nogmaals voor het meedenken en voor uw suggesties.

Met vriendelijke groet,

het college van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeente Drechterland  
namens hen,

I. Brouwer (wethouder).

