



Aan: College van Burgemeester en Wethouders Enkhuizen,

Datum: Enkhuizen 03-02-2026
Onderwerp: Ongevraagd advies Toegang

Geacht college,

Toevalligerwijs zagen wij de raadsbrief van 23 september 2025 op de website van de gemeente waarin u de gemeenteraad informeert over de manier waarop u vervolg wilt gaan geven aan de uitkomsten van het visieertraject VNG. Wij hadden heel graag gezien dat u ons had geattendeerd op deze raadsbrief, cq ons deze raadsbrief had toegezonden. Toegang tot de zorg is dusdanig belangrijk voor onze inwoners, dat wij heel graag willen meedenken over de verbetering hiervan. In het VNG rapport wordt de inbreng van de diverse SED participatie/adviesraden slechts in een enkele alinea genoemd.

Ondanks het feit dat we recent gehoord hebben dat de nieuwe projectleider ons wil betrekken bij de uitvoering van stap 3 uit de raadsbrief zien wij voldoende reden om hier op voorhand toch een ongevraagd advies over te schrijven.

Het rapport beschrijft grotendeels de gang van zaken binnen de SED-organisatie en de samenwerking met diverse gebiedsteams. Voor ons is uitsluitend de toegang voor de inwoners tot de zorg van belang en dus beperken wij ons tot advisering uitsluitend hierover.

Op dit moment is de toegang tot de zorg bij de gemeente Enkhuizen versnipperd en daardoor onduidelijk. Het Stadsteam Enkhuizen heeft een eigen (onduidelijke) website maar rechtstreeks telefonisch contact van inwoner met Stadsteam is niet mogelijk. Op de website van de gemeente Enkhuizen is het een zoektocht en word je doorverwezen naar allerlei instanties. Wel kan de inwoner telefonisch contact opnemen met de gemeente, waar hij/zij dan te woord wordt gestaan door een telefonist(e), met (te) beperkte kennis van zaken. De inwoners ervaren het als heel ongemakkelijk om je verhaal aan een telefonist(e) te moeten doen. Men moet dan doorverbonden worden en dat blijkt in de praktijk lang niet altijd mogelijk. Bovendien zijn de diverse consultants beperkt bereikbaar, meestal 's-morgens. Dit leidt tot ongewenste situaties en wordt de drempel erg hoog voor de inwoner om opnieuw contact op te nemen.

Wij adviseren u:

- Één telefoonnummer in te richten voor de toegang tot de zorg. Dit nummer wordt bemenst door triagisten, die op de hoogte zijn van de ontwikkelingen binnen het sociaal domein én in staat zijn om met enkele, gerichte vragen de zorgvraag van de inwoner naar behoren in te schatten. Zij staan in directe verbinding met de specialisten binnen het Sociaal Domein zodat in geval van een crisis- of dringende situatie meteen tot actie kan worden overgegaan. In alle andere gevallen wordt direct een afspraak met de inwoner gemaakt voor het vervolg.
- Een gedegen, duidelijk door de gemeente vertegenwoordigde en professionele website beschikbaar te maken en deze zodanig in te richten dat de inwoner met maximaal 2 à 3 keer klikken het antwoord op zijn/haar vraag vindt of het mailadres vindt waar hij/zij de vraag kan stellen. Aan te bevelen is om hier een apart mailadres voor te gebruiken. Een voorbeeld van een goede website is: <https://wij.groningen.nl/>. Deze website is

overzichtelijk, voor iedereen te begrijpen, en ziet er professioneel en daardoor betrouwbaar uit. Wij denken graag mee, tenslotte is het denken vanuit de gebruiker hier het allerbelangrijkst.

- Eén overkoepelende, duidelijk herkenbare, werkwijze én naam voor de verschillende instanties binnen de SED. Dit brengt schaalvoordelen, duidelijkheid en een efficiënte werkwijze met zich mee voor alle betrokkenen.

Mocht u naar aanleiding van dit advies vragen hebben, beantwoorden wij deze uiteraard graag.

Wij wensen u alle succes met dit project.

Met vriendelijke groet,
Namens de participatieraad Enkhuizen,
Kees Mos, secretaris.