

Gemeenteraad Brunssum
t.a.v. de leden van de raad
Postbus 250
6440 AG Brunssum

Datum 2 juni 2026
Uw kenmerk Motie 6 (jaar 2023) Klantcontactcentrum
Ons kenmerk 202358646/202560772
Onderwerp Afdoening motie Klantcontactcentrum

Geachte leden van de raad,

Op 7 november 2023 heeft u een motie aangenomen met als onderwerp 'Klantcontactcentrum'. Hierin verzoekt u uw college na te gaan of het mogelijk is om het KlantContactCentrum (KCC) een andere, toegankelijker en passendere naam te geven.

Om gehoor te geven aan uw verzoek hebben wij gezocht naar een andere benaming.

De benaming KCC blijkt een begrip binnen Nederlandse gemeenten en woningcorporaties. Met het veranderen van de naam KCC, wijken we als gemeente Brunssum af van de term die door het merendeel van de Nederlandse gemeenten gehanteerd wordt. Om communicatie met onze gemeente te vereenvoudigen gebruiken we in al onze communicatie de term '**de gemeente**' als algemeen contact om zo een meer integraal beeld te creëren. Deze naam is eenduidig en laagdrempelig en sluit aan bij de visie dienstverlening. Daarmee stappen we af van KlantContactCentrum (KCC) of Gemeentewinkel.

Om ook de interne benaming van KCC (én de gemeentewinkel) te wijzigen naar een naam die past bij zowel inwoners alsook ondernemers en verenigingen, is intern gekozen voor de naam: **Servicecentrum**

Waarom Gemeente en Servicecentrum meer toegankelijk zijn dan KlantContactCentrum?

1. Eenvoudiger taalgebruik

- '*Gemeente*' is eenduidig.
- '*Servicecentrum*' is korter en gebruikt een alledaags woord: "service".
- '*Klantcontactcentrum*' is een samenstelling van drie woorden en klinkt bureaucratischer.

2. Minder afstandelijk

- '*Gemeente*' is laagdrempelig.
- '*Service*' suggereert hulp en ondersteuning, wat vriendelijker en gastvrijer overkomt.
- '*Klant*' benadrukt een zakelijke relatie, wat afstand kan creëren.

3. Breder en positiever begrip

- '*Gemeente*' is integraal en duidelijk: de lokale overheid

Telefoon
(045) 527 85 55
E-mail
gemeente@brunssum.nl
Website
www.brunssum.nl

Postadres
Postbus 250
6440 AG Brunssum
Bezoekadres
Lindeplein 1
6444 AT Brunssum

Bankgegevens
IBAN NL68BNGH0285001523
t.n.v. Gemeente Brunssum
KVK-nummer
14129999



- 'Servicecentrum' roept het beeld op van een plek waar je geholpen wordt met allerlei (integrale) vragen of diensten.
- 'Klantcontactcentrum' klinkt als een callcenter of een plek waar je alleen belt of mailt, niet fysiek langsgaat.

4. Toegankelijk voor laaggeletterden en anderstaligen

- 'Gemeente' verwijst naar een duidelijke, herkenbare organisatie en is toegankelijker omdat het korter, bekender, concreter en minder complex is
- 'Service' is een internationaal bekend woord, ook herkenbaar voor mensen met een migratieachtergrond.
- 'Klantcontactcentrum' is complexer en moeilijker te begrijpen voor mensen met beperkte taalvaardigheid.

5. Past beter bij een gastvrije overheid

- Gemeenten willen service verlenen centraal stellen. 'Servicecentrum' sluit beter aan bij het idee van een dienstverlenende overheid dan het zakelijke 'klantcontactcentrum'.

Wat is nodig voor deze wijziging?

1. Aanpassen van de naam in:

- *Alle informatiesystemen*
- *Gemeentelijke website*
- *Correspondentie (documenten en sjablonen)*

2. Communicatie:

- *(Interne) berichtgeving over naamswijziging*

Welke kosten zijn hiermee gemoeid?

Geen.

Met deze informatie is uitvoering gegeven aan de strekking van de motie. Hiermee beschouwen wij de motie als afgedaan.

Het college van burgemeester en wethouders van Brunssum,

Burgemeester

Gemeentesecretaris