

Aan de leden van de raad van de gemeente Noardeast-Fryslân
Postbus 1
9100 AA Dokkum

Ons kenmerk: 2026-063755
Cluster: Publyk
Datum: 14 april 2026

Onderwerp: Beantwoording schriftelijk vragen van de fractie Gemeentebelangen Noardeast-Fryslân over de wachttijden van burgerzaken

Geachte raad,

Op 9 maart 2026 heeft de fractie Gemeentebelangen Noardeast-Fryslân, op grond van artikel 52 Reglement van Orde schriftelijke vragen gesteld, over wachttijden en het maken van een afspraak bij burgerzaken. In deze brief geven wij antwoord op die vragen.

Vraag 1: Is het college van mening dat de vragensteller een correct antwoord heeft ontvangen?

Antwoord: De informatie die het college tijdens deze raadsvergadering beschikbaar had was niet actueel. Dat had niet zo moeten.

Vraag 2: Is het college bekend dat tijdens de vergadering door diverse raadsleden getracht is een afspraak te maken?

Antwoord: Het college weet dat raadsleden tijdens de vergadering de afsprakenmodule op de gemeentelijke website hebben bezocht.

Vraag 3: Dat de eerstvolgende beschikbare datum pas 7 april was?

Antwoord: Het klopt dat de eerstvolgende beschikbare datum op dat moment 7 april was. Dit komt omdat het systeem alleen tijden laat zien waarvoor al personeel is ingepland. Als werkroosters nog niet af zijn of later extra medewerkers worden toegevoegd, zijn eerdere dagen tijdelijk niet zichtbaar. Zodra er meer capaciteit komt, verschijnen die dagen vanzelf weer. Dat 7 april als eerste datum werd getoond, was dus een momentopname en betekent niet dat er vóór die datum geen afspraken mogelijk waren.

Vraag 4: Dat op 5 maart nog maar 7 data in april mogelijk waren?

Antwoord: Op 5 maart waren er inderdaad maar 7 dagen in april zichtbaar. Dat komt doordat het systeem alleen dagen toont waarvoor de planning al vaststaat. Zodra roosters worden aangevuld of extra capaciteit beschikbaar komt, verschijnen er automatisch meer dagen. De beperkte zichtbaarheid op 5 maart was dus een momentopname en geen volledig beeld van de capaciteit in april.

Vraag 5: Is het college het met GBNF eens dat dit onacceptabel is?

Antwoord: Het college begrijpt dat het voor inwoners vervelend is wanneer zij later terechtkunnen bij de gemeente dan zij gewend zijn. Dat is niet de dienstverlening die we willen bieden. In de afgelopen periode speelden verschillende omstandigheden mee: ziekte binnen het team, een toename van aanvragen voor reisdocumenten en rijbewijzen, en de voorbereidingen voor de gemeenteraadsverkiezingen. Hierdoor lukte het tijdelijk niet om de roosters tijdig rond te krijgen.

Inmiddels zijn er tijdelijk extra medewerkers aangenomen. Hierdoor kan de wachttijd voor het maken van een afspraak op korte termijn weer worden teruggebracht naar één week. Mocht iemand door de langere wachttijd in de knel komen, dan kijken we naar een passende oplossing. Aangiften van geboorte, erkenning, overlijden en spoedaanvragen, worden altijd zonder wachttijd behandeld.

Ook is de organisatie bezig met het verbeteren van de dienstverlening. Er wordt onder andere gewerkt aan nieuwe servicenormen. Hierbij is uitgangspunt dat de inwoners standaard binnen vijf werkdagen bij de gemeente terechtkunnen. De organisatie monitort dagelijks of deze doelstelling wordt behaald. En stuurt bij wanneer dat nodig is.

Vraag 6: Is het mogelijk de resultaten van het genoemde onderzoek te delen met de raad waaruit zou blijken dat de maximale wachttijd 2,5 week is?

Antwoord: De uitleg tijdens It Fragemomint op 5 maart 2026 was gebaseerd op een automatische afspraakbevestiging, zie bijlage. Die afspraak was via de gemeentelijke website op 27 februari 2026 gemaakt voor 16 maart 2026. De wachttijd was toen dus 2,5 week.

Hoogachtend,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Noardeast-Fryslân,

H.J.C.M. Verbunt, MBA
Secretaris

mr. J.G. Kramer
Burgemeester