



Onderzoek digitale en fysieke openingstijden gemeentehuis en milieustraat Hillegom.

aan: de raad van de gemeente Hillegom
datum: 03-01-2024

ons kenmerk: Z-23-344566
datum collegevergadering: 30-01-2024
portefeuillehouder: Dhr. M. Dijkshoorn
behandelend ambtenaar: Elianne Koevoets
emailadres: e.koevoets@hltsamen.nl
telefoon: 14 0252
embargo:

Samenvatting

Met deze raadsbrief informeren wij u over het onderzoek, naar aanleiding van het collegeprogramma 'Met trots vooruit', naar de behoefte van de inwoners van Hillegom met betrekking tot de fysieke en digitale openingstijden van de gemeente. Met de beschikbare interne onderzoeksmethoden kan worden vastgesteld dat de inwoners van Hillegom tevreden zijn met de huidige digitale en fysieke openingstijden van het gemeentehuis, een extern onderzoek is daarom niet nodig. Het college heeft daarom besloten geen extern onderzoek uit te voeren.

1. Inleiding

Naar aanleiding van het collegeprogramma 'Met trots vooruit' wilde de gemeente Hillegom een onderzoek uitvoeren naar de behoefte van de inwoners met betrekking tot de digitale en fysieke openingstijden van de gemeente Hillegom. Na overleg met de portefeuillehouder dienstverlening is deze prioriteit verder geconcretiseerd in: *de gemeente Hillegom wil weten of de huidige openingstijden van het gemeentehuis (telefonie, balie en receptie) en de milieustraat nog passen bij de behoefte van de inwoners.*

HLTsamen beschikt over interne onderzoeksmethoden die de tevredenheid van de inwoners van Hillegom omtrent de openingstijden kunnen vaststellen. Vanwege deze beschikbare methoden en de resultaten die daaruit zijn gekomen en gaan komen, is besloten om geen verder extern onderzoek uit te voeren.

2. Besluit

In samenspraak met de portefeuillehouder dienstverlening, Dhr. M. Dijkshoorn, is besloten geen extern onderzoek uit te voeren naar de behoefte van de inwoners van de gemeente Hillegom. Dit is besloten omdat HLTsamen beschikt over interne onderzoeksmethoden die de klanttevredenheid meten, waardoor een extern onderzoek geen nieuwe resultaten zal leveren. Deze middelen bestaan uit:

- *Een klanttevredenheidsonderzoek:* Vanaf maart 2024 wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet die de tevredenheid gaat meten over de balie, telefonie en openingstijden. Aan de hand van de resultaten kan de dienstverlening verbeterd worden.
- *Resultaten uit het afsprakensysteem Timeblockr:* Een recente uitvraag over de balie, via het afsprakensysteem Timeblockr, heeft opgeleverd dat 87% van de inwoners

tevreden is over het tijdstip van de afspraak.

- *Onderzoek via het digipanel:* In 2020 is via het digipanel een onderzoek uitgevoerd over de tevredenheid omtrent gemeentelijke dienstverlening. Uit dit onderzoek is gebleken dat de inwoners van Hillegom tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening. Een onderzoek in samenwerking met het digipanel kan ten alle tijden opnieuw worden uitgevoerd.

3. Kanttekeningen bij besluit

- *Openingstijden milieustraat:* In samenspraak met portefeuillehouder Dhr. M. Dijkshoorn, is afgesproken dat de portefeuillehouder de tevredenheid over de openingstijden van de milieustraat Hillegom opneemt met Meerlanden. Aan de hand van dit onderzoek kan bekeken worden of er verdere stappen ondernomen moeten worden.
- *Reisdocumentenpiek:* Daarnaast krijgt Nederland vanaf maart 2024 te maken met een reisdocumentenpiek. Deze reisdocumentenpiek ontstaat vanwege de verandering in geldigheidsduur van een reisdocument. Dit zorgt voor een groei van aanvragen voor een periode van vijf jaar, tussen 2024 en 2029. Dit heeft ook effect op de openingstijden van het gemeentehuis. Vanwege deze piek, zullen de openingstijden van het gemeentehuis aangepast moeten worden. Dit staat los van dit onderzoek naar de tevredenheid en behoeften van de inwoners van Hillegom.

Bijlagen: