



Onderzoek afhandelen klantvragen en reacties van bewoners op initiatieven

aan: de raad van de gemeente Hillegom
datum:

ons kenmerk: Z-25-416541
datum collegevergadering: 28 januari 2025
portefeuillehouder: Dhr. R. ter Hark
behandelend ambtenaar: Sandra de Lange
emailadres: s.delange@hltsamen.nl
telefoon: 14 0252
embargo: ☐

De gemeente Hillegom onderzoekt samen met de gemeente Lisse en Teylingen jaarlijks of we met het beleid of de taak onze doelen bereiken en of we dit kostenbewust doen. Met dit zelfonderzoek voldoet het college aan de gemeentewet.

Dit onderzoek kondigen we aan in het jaarlijkse onderzoeksplan. De afgelopen periode heeft het onderzoek uit 2022 'Afhandelen klantvragen' nog geen voorrang gekregen. In 2023 is het onderzoek uitgebreid met de afhandeling van reacties van inwoners op initiatieven van de gemeente.

Onder klantvragen verstaan we alle vragen en contacten die een inwoner met de gemeente heeft zoals een telefonische vraag, het aanvragen van een reisdocument of een aanvraag van een vergunning. Ook nemen we in het onderzoek mee hoe we omgaan met reacties van inwoners op onze projecten.

Eind 2024 is weer gestart met de voorbereiding van het onderzoek 'Afhandelen van klantvragen'. Daarbij houden we rekening met de plannen voor het ontwikkelen van een visie op dienstverlening. Het onderzoek zal de vorm krijgen van 'storytelling'. Hiermee krijgen we meer inzicht in de ervaringen van onze inwoners met de gemeente.

In het eerste kwartaal 2025 starten we met de voorbereiding op het maken van de visie op dienstverlening. De wens is om te starten met onderzoek naar de cijfers van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld hoe snel we telefoontjes opnemen en of we terugbellen. De cijfers dienen als een 0-meting van onze gemeentelijke dienstverlening. Zodra wij weten hoe en hoe snel we de visie op dienstverlening gaan opstellen, informeren we u daarover.

Bijlagen: -