

Opiniërend commissievoorstel



gemeente
TEYLINGEN

Verkenning aanpak toekomstbestendige dienstverlening

aan: de raad van de gemeente Teylingen

zaaknummer: Z-25-417826
datum collegevergadering: 4 november 2025
datum raadsvergadering: 26 november 2025
agendapunt:
portefeuillehouder: Dhr. F. Nederstigt
behandelend ambtenaar: Rosanne Broekhuizen
emailadres: r.broekhuizen@hltsamen.nl
programma: Bestuur

Wij stellen voor:

1. Opiniërend in de commissie in gesprek te gaan over wat toekomstbestendige dienstverlening voor Teylingen betekent, zodat suggesties meegenomen kunnen worden in de onlangs gestarte verkenning aanpak toekomstbestendige dienstverlening.

Samenvatting/Inleiding

Ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en automatisering brengen veranderingen met zich mee die vragen om bewuste keuzes voor de toekomst van onze dienstverlening. Inmiddels is ook in de Lange Termijn Opdracht richting gegeven aan de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. Om te komen tot een aanpak toekomstbestendige dienstverlening, voeren we een verkenning uit. In de programmabegroting 2026 is aangekondigd dat we deze verkenning aanpak toekomstbestendige dienstverlening afronden.

Een van de onderdelen van deze verkenning is het 213a onderzoek Afhandelen klantvragen en reacties inwoners op initiatieven gemeenten. Deze is afgerond en aangeboden aan het college. Dit onderzoek heeft vertraging opgelopen. In eerste instantie kwam dit door personele knelpunten, later door de wijziging van de opzet van het onderzoek. Door er een kwalitatief onderzoek van te maken kan het onderzoek een mooie bijdrage zijn voor de verkenning.

Context/Coalitieprogramma

In het programma bestuur van de programmabegroting 2026 is opgenomen dat we de verkenning aanpak toekomstbestendige dienstverlening afronden. In de Lange Termijn Opdracht Samen Verder van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen voor HLTsamen wordt richting gegeven aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Doel: Wat willen we bereiken?

We willen onze blik meer naar buiten richten en de inwoner en ondernemer centraler stellen. Dat is ook onderdeel van de Lange Termijn Opdracht Samen Verder. Daarnaast brengen ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en automatisering veranderingen met zich mee die vragen om bewuste keuzes. Om tot een aanpak toekomstbestendige dienstverlening te komen voeren we een verkenning uit.

Huidige situatie

Sinds de start van HLTsamen werken we aan het verbeteren van de dienstverlening. De kanaalafhankelijke dienstverlening is verder uitgebreid. Er zijn e-diensten ontwikkeld. En we werken in een newsroom om goed te volgen wat er in onze gemeenten speelt. En inmiddels is het mogelijk via een chatbot op onze website vragen te stellen aan de gemeente.

In de evaluatie 'HLT groeit door' oordelen raden en colleges positief over de dienstverlening. Raden stellen de manier waarop medewerkers inwoners tegemoet treden op prijs.

De gemeente meet regelmatig de prestaties van haar dienstverlening en vergelijkt dit met andere gemeenten. Deze voorbeelden zijn waarstaatjegemeente, een onderzoek naar fiximeldingen en onderzoeken naar kanalen van communicatie. Naast deze bestaande onderzoeken voeren we een bereikbaarheidsonderzoek uit en is een interne enquête uitgezet onder medewerkers over dienstverlening. Daarnaast gebruiken het zelfonderzoek 'Afhandelen klantvragen en reacties inwoners op initiatieven gemeenten'.

De gemeente Teylingen onderzoekt samen met de gemeenten Hillegom en Lisse jaarlijks of we met uitvoering van taken en beleid onze doelen bereiken. En of we dit kostenbewust doen. Hiermee voldoet het college aan de Gemeentewet. De afgelopen periode hebben we het onderwerp 'Afhandelen klantvragen en reacties inwoners op initiatieven gemeenten' onderzocht. Voor dit kwalitatieve onderzoek hebben we een aantal inwoners geïnterviewd, dit heeft geresulteerd in het rapport 'Communicatie is het sleutelwoord, 213a onderzoek Afhandelen klantvragen en reacties inwoners op initiatieven gemeenten'. Samen met andere metingen is dit input voor de verkenning aanpak toekomstbestendige dienstverlening.

Waarom leggen we dit besluit opiniërend voor: mogelijkheden/varianten

Voor de verkenning aanpak toekomstbestendige dienstverlening willen we graag input van de commissie, naast de reeds opgehaalde informatie bij inwoners van de drie gemeenten. We hebben in een notitie alles kernachtig voor de raad op een rij gezet.

Aan de hand van de notitie leggen we graag de volgende vragen voor:

- a. Waar denkt u aan bij dienstverlening?
- b. Wat vindt u belangrijk bij dienstverlening?
- c. Waar zouden we extra aandacht aan moeten geven bij de verkenning?
- d. Welke kernwaarden (fundamentele overtuigingen en principes die de identiteit van de organisatie bepalen) moet volgens u altijd voelbaar zijn in onze dienstverlening?

Waarom leggen we dit besluit opiniërend voor: voordelen

Uitkomst van de verkenning is een advies met een aanpak voor een toekomstbestendige dienstverlening. Om tot een advies te komen die aansluit bij het ambitieniveau van de raad is het wenselijk om ook aan de voorkant vanuit de raad input mee te kunnen nemen.

Wat moeten we meewegen bij onze meningsvorming: kanttekeningen/nadelen

In de notitie is te zien waar we staan op het thema dienstverlening. Het complete beeld is een van de uitkomsten van de verkenning en wordt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2026 opgeleverd.

Daarnaast zijn de uitkomsten van het rapport 'Communicatie is het sleutelwoord, 213a onderzoek Afhandelen klantvragen en reacties inwoners op initiatieven gemeenten' opgenomen en met u gedeeld. Inwoners konden zich aanmelden voor het onderzoek via het burgerpanel en via sociale media. We zijn ons ervan bewust dat een oproep voor ervaringen in de dienstverlening van de gemeente vooral de inwoner trekt die een minder goede ervaring met de gemeente heeft gehad. Er is geen richtlijn voor de termijn van de ingebrachte casussen gegeven. Een aantal van de onderwerpen die is inbracht is al wat ouder. Soms zijn er inmiddels al betere werkwijzen ingericht. Ondanks dat er maar 21 inwoners zijn geïnterviewd, geeft het wel waardevolle inzichten. De signalen die eruit naar voren komen nemen we serieus en vragen om actie. We gebruiken deze uitkomsten naast de eerdergenoemde bronnen om een breder beeld te krijgen.

Afweging

Wat zijn de financiële gevolgen

Niet van toepassing

Wat zijn de juridische gevolgen

Niet van toepassing

Hillegom-Lisse-Teylingen (HLT)

Het onderwerp wordt ook in de gemeenten Lisse en Hillegom geagendeerd.

Communicatie

De input van de raad wordt meegenomen in de uitkomsten van de verkenning. De raad wordt in elk geval via de reguliere P&C producten geïnformeerd over de voortgang van de verkenning. Op welke manier de raad nog meer wordt geïnformeerd en/of betrokken bij de vervolgaanpak is afhankelijk van het advies voer de vervolgopdracht.

Bijlagen en achtergrondinformatie

Informatie, cijfers en resultaten worden 13 november aangeleverd.