

Nr. 3. Bestuur\5841  
B&W-besluit 21-04-2015  
Raadscommissie 04-06-2015  
Agendanummer 6

---

**Onderwerp:** Presentatie uitkomsten dienstverleningsonderzoeken 2014

---

**Aanleiding:** In 2014 zijn een viertal onderzoeken naar het dienstverleningsniveau van onze gemeente uitgevoerd. Deze onderzoeksresultaten en de aanbevelingen worden gepresenteerd. Het doel is het dienstverleningsniveau van onze gemeente te verhogen, de onderzoeken zijn hiervoor een middel. Onze burgers en ondernemers hebben we gevraagd hun mening en ervaring met ons te delen. Dit hebben ze massaal gedaan.

---

**Doel van de agendering:** De raad te informeren over het dienstverleningsniveau van onze gemeente en te laten zien wat we met de uitkomsten doen.

---

**Opzet van de bijeenkomst:** Er wordt een presentatie gegeven over de uitkomsten en aanbevelingen van de onderzoeken. Na de presentatie is er een korte gelegenheid tot het stellen van vragen.

---

**Gewenste bijdrage van de burgemeester en wethouders:** Bijdragen aan de presentatie en beantwoording vragen.

---

**Urgentie:** Geen.

**Bespreekstukken:** Managementsamenvattingen van:  
\* Telan 2014  
\* 14+ Netnummeronderzoek KING  
\* Waarstaatjegemeente.nl  
\* Bewijs van Goede Dienst

---

Hillegom, 21 mei 2015

College van B&W

