



Informatiebrief

Zaaknummer: Z - 24280
Documentnummer: 16020-VS
Datum: 6 september 2016
Onderwerp: rapport rekenkamer digitale dienstverlening
Bijlage(n):
-bijlage 1 de visie op dienstverlening
-bijlage 2 informatiebrief implementatieplan dienstverlening
-bijlage 3 uitdraai augustus 2016 waarstaatjegemeente

Geachte Raad,

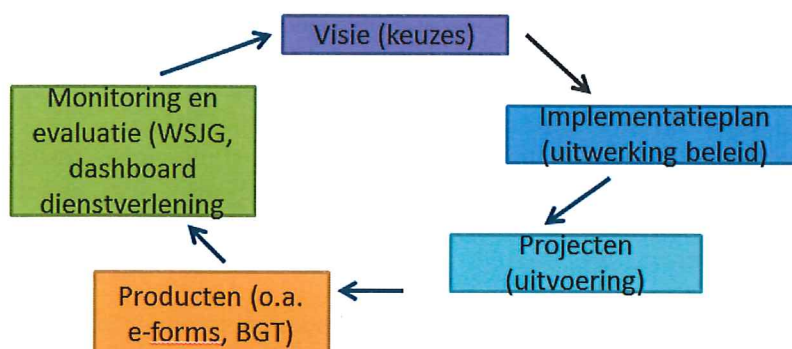
Inleiding

Op 22 juni 2016 is een toelichting gegeven door de rekenkamer op het rapport met betrekking tot de digitale dienstverlening van de gemeente Voorschoten. Voorafgaand aan de inhoudelijke bespreking licht het college graag een aantal zaken toe.

1) Hoe is de beleidscyclus met betrekking tot de (digitale) dienstverlening vormgegeven?

Eind 2013 is door het college een visie op dienstverlening vastgesteld (bijlage 1). Volgens de visie op dienstverlening moet de gemeentelijke (digitale) dienstverlening aan vier criteria voldoen: duidelijk, tijdig, klantgericht en toegankelijk. We volgen hierbij de landelijke ontwikkelingen. Hier bent u als raad begin 2014 over geïnformeerd.

Daarna is een implementatieplan gemaakt en toegezonden aan de raad op 26 mei 2015 (bijlage 2). Er maken zeven projecten onderdeel uit van het implementatieplan. Deze worden ondersteund door een ontwikkeltraject. Bij ieder project zijn zogenaamde effectindicatoren aangegeven. In de jaarrekening wordt jaarlijks teruggekoppeld op deze indicatoren. De beleidscyclus bestaat uit het maken van keuzes, de uitwerking van beleid, uitvoering, concrete producten en het gebruik en monitoring en evaluatie. Gevisualiseerd ziet dit er als volgt uit voor de (digitale) dienstverlening:



Figuur 1. Beleidscyclus (digitale) dienstverlening



2) Hoe gaan we om met de adviezen ten aanzien van de projectplannen?

Het implementatieplan dienstverlening is voor de periode 2015 en 2016 en dient dus te worden geactualiseerd. Op dat moment kan de input van het rekenkamerrapport worden meegenomen.

Per project zal gekeken worden of aan de risicoparagraaf en tijdsplanning goed invulling is gegeven. Voor wat betreft de businesscases achten we dit niet in alle gevallen nodig omdat we meeliften op landelijk beschikbare trajecten als de impactanalyses van VNG/KING, de klantreizen en in het geval van de digitale dienstverlening is het een wettelijke vereiste om dit per 1 januari 2017 te realiseren.

3) Hoe staat het met de informatieveiligheid?

Informatieveiligheid werd tot het moment dat de gemeenten zich in VNG verband committeerden aan de invoering van de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten (BIG, eind 2013) benaderd vanuit de verschillende domeinen, zoals de Wet basisregistratie personen (BRP), de Paspoort- en rijbewijzen wetgeving, regelgeving omtrent het gebruik van Digi-D en regelgeving inzake Suwinet. Per domein worden de informatieveiligheidsaspecten ge-audit door onafhankelijke auditors.

Voorschoten is verantwoordelijk voor het gebruik van Suwinet (werk en inkomen) door de gemeente Leidschendam-Voorburg voor wat betreft haar inwoners. Daarom wordt er goed toezicht gehouden op het naleven van de informatieveiligheidsmaatregelen door Leidschendam-Voorburg.

Op de andere terreinen heeft de gemeente de informatieveiligheid ook goed op orde, wat ook voortdurend blijkt uit de positieve audit-resultaten.

Ook beleidsmatig wordt aandacht geschonken aan informatieveiligheid; jaarlijks wordt een op een risico-analyse gebaseerd informatiebeveiligingsplan BRP en Waardedocumenten vastgesteld door het college.

De introductie van de BIG gaat dit speelveld op den duur veranderen; zij integreert in feite de regelgeving per domein tot een gemeentebrede aanpak. Voorbeeld: Waarom per domein in wetgeving vastleggen dat er een goede back-up gemaakt moet worden, als dat ook centraal geregeld kan worden? Waarom 3 à 4 keer een audit per domein als je met 1 audit kunt volstaan? Daarnaast introduceert de BIG, vanwege snelle ontwikkelingen op het gebied van cybercrime en -security, nieuwe maatregelen die niet waren opgenomen in de regelgeving per domein en benadrukt de BIG dat de gemeente verantwoordelijk blijft voor de veiligheid van taken die zijn uitbesteed aan derden.

Voorschoten is op operationeel niveau begonnen met werken langs de lijnen van de BIG. De Rekenkamer onderkent dit en geeft in haar rapport aan dat "bij Voorschoten en Wassenaar informatiebeveiliging (in het kader van de BIG) op operationeel niveau is opgepakt".

Voorbeelden van hoe op operationeel niveau wordt gewerkt conform de BIG: beter beveiligd wifi-netwerk, beter beveiligde thuiswerkoplossing, herziene procedure in- en uitdiensttreding, herziene procedure screening personeel, implementatie mobile device management system, uitwijktesten voor interne omgeving en cloud-omgeving, presentaties en voorlichting over de Wet meldplicht datalekken en regelmatige aandacht voor informatieveiligheid op intranet.

Ook op strategisch niveau zijn reeds een aantal zaken gerealiseerd: taken en rollen in de informatiebeveiliging zijn vastgesteld en functionarissen benoemd/aangewezen; informatieveiligheid is expliciet opgenomen in de portefeuille van één van de leden van het Dagelijks Bestuur van de WODV en verantwoording hierover wordt conform de BIG sinds



2014 afgelegd in een apart onderdeel van de paragraaf bedrijfsvoering in de jaarrekening van de WODV.

Wat momenteel ontbreekt is een bestuurlijk/beleidsmatig kader voor de gemeentebrede aanpak van informatieveiligheid conform de BIG. Hierdoor is bij de gemeentebesturen onvoldoende zicht op risico's en maatregelen. Op de rol staan nu dan ook (conform de BIG) een strategisch beleidsstuk/-visie, een GAP- en risico-analyse en een beleidsplan (met de acties op basis van de uitkomsten GAP- en risico-analyse). Het beleidsstuk is voor 1 januari gereed. De GAP en risico analyse is opdracht voor verstrekt en na afronding hiervan kan het beleidsplan worden gemaakt.

Dit is belangrijk niet alleen om inzicht te bieden, maar ook omdat de BIG geen officiële regelgeving is en er dus per gemeente vastgesteld moet worden dat de BIG het referentiekader is voor de informatieveiligheid.

Daarnaast wordt voor de periode 2016-2020 een informatiemanagement-strategienota opgesteld. Hierbij wordt ingegaan op toekomstige ontwikkelingen. Er wordt dan nadrukkelijk rekening gehouden met de digitale dienstverlening en de rol van de ICT daarbij. De landelijke digitale agenda 2020 is een leidraad.

De strategienota gaat vergezeld van een uitvoeringsplan. In het uitvoeringsplan worden de ICT- projecten per kalenderjaar beschreven en voor zo ver nodig van een businessplan voorzien. De benodigde budgetten kunnen daarmee goed gemotiveerd worden aangevraagd. In 2018 zal de strategienota getoetst worden aan de nieuwe collegeprogramma's. De informatiemanagement-strategienota is gemaakt en wordt nu intern afgestemd.

Voorstel is om aan de onderwerpen informatieveiligheid en informatiemanagement ook in het implementatieplan dienstverlening 2017 en 2018 aandacht te schenken en hier in het kader van veilige digitale dienstverlening ook een of meer indicatoren aan te verbinden.

4) Hoe gaan we om met de dienstverlening door verbonden partijen?

In de periode mei 2015 tot en met december 2015 zijn interviews gehouden met verbonden partijen (als de BSGR en Avalex) en met het managementteam van de Werkorganisatie. Dit gebeurde aan de hand van een model van het Instituut voor Nederlandse Kwaliteit (INK). Het model brengt in kaart in welke organisatiefase de gemeente en verbonden partijen zich bevinden op het gebied van prestaties, producten/diensten en kanalen, processen en besturing en systemen en informatie. Door onder andere veranderingen in het sociale domein, de Omgevingswet per 1 januari 2019 en verdergaande digitalisering is het belangrijk dat de gemeentelijke organisatie zich doorontwikkelt. Deze ontwikkeling is ook belangrijk voor aan de gemeente verbonden organisaties.

De acties en bevindingen gaan naar het dagelijks bestuur gegaan en het college wordt op hoofdlijnen geïnformeerd over de uitkomsten. De acties en bevindingen worden opgepakt binnen het implementatieplan dienstverlening.

5) Hoe meten we de tevredenheid van onze inwoners?

De tevredenheid van onze inwoners meten wij eens in de twee jaar middels het onderzoek waarstaatjegemeente (zie bijlage 3 met een vergelijk met gemeenten van vergelijkbare grootte). Dit onderzoek is voor het laatst afgenomen in 2015 en zal in 2017 opnieuw worden afgenomen. Dan zal ook de ondernemerspeiling worden uitgevoerd.

Voor de website zijn veel suggesties gekomen bij de burgerpeiling op basis waarvan verbeteringen zijn doorgevoerd.

Daarnaast maken we gebruik van het dashboard dienstverlening. Onderdeel is een digitale enquête waarop inwoners hun ervaringen kunnen aangeven. Zo zijn er verbeterpunten gekomen voor de e-formulieren die worden opgepakt (duidelijkheid over kosten, over de procedure en de uitvoeringstijd). Over de website, afsprakenmodule en de



gemeente VOORSCHOTEN

RAADSTUKKEN

productencatalogus komen soms digitaal (sporadisch) en telefonisch (regelmatig) verbetersuggesties binnen. Daarnaast wordt er nagebeld bij onvoltooide formulieren en ook hieruit komen verbeteracties naar voren.

6) Hoe kan en wil de raad betrokken worden?

In ieder geval zou de raad halverwege het jaar middels een themabespreking meegenomen kunnen worden in de ontwikkelingen van de (digitale)dienstverlening. Een extra moment tussen begroting en jaarrekening waarbij de actuele stand van zaken middels een presentatie kan worden toegelicht.

Daarnaast is het goed om als raad zoveel mogelijk zelf ervaring op te doen met de digitale dienstverlening door zelf gebruik te maken van de online dienstverlening. Raadsleden kunnen daarnaast de digitale dienstverlening promoten (digid voor inwoners en e-herkenning voor bedrijven).

Duidelijk is hiermee geworden dat de adviezen van de rekenkamercommissie zullen worden opgepakt. Zij kunnen worden meegenomen bij de update van het implementatieplan dienstverlening.

Bijlagen

- bijlage 1) Visie op dienstverlening,
- bijlage 2) Informatiebrief,
- bijlage 3) Score WSJG augustus 2016

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

secretaris

burgemeester



Dienstverlening

Wij gaan voor een vijf-sterren dienstverlening!!!

De gemeente Voorschoten en Wassenaar zijn ambitieuze gemeentes. Dit blijkt uit de integratie van de twee ambtelijke organisaties. Die maakt onze gemeente sterker, beter en goedkoper. Beide colleges hebben een visie op dienstverlening ontwikkeld. Deze visie dient als leidraad voor de dienstverlening van beide gemeentes voor de komende vier tot zes jaar. De werkorganisatie Duivenvoorde is verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening aan de inwoners¹ van zowel Voorschoten als Wassenaar.

Landelijke ontwikkelingen zijn van grote invloed op de wijze waarop wij onze dienstverlening in de toekomst zullen vormgeven. Zo werken gemeentes en private partijen steeds meer samen. Inwoners worden zelfredzamer, ze willen informatie, producten en diensten digitaal via internet kunnen krijgen. Dat lukt niet iedereen dus we hanteren het principe 'digitaal als het kan, persoonlijk als dat nodig is'. Het gaat om 'dienstverlening met een menselijke maat' waarbij vertrouwen en maatwerk belangrijke uitgangspunten zijn. Wij denken daarbij vanuit mogelijkheden en wat daarvoor nodig is.

De visie op dienstverlening betekent:

1) Duidelijk: Inwoners weten waar ze aan toe zijn.

Dat merken ze doordat besluiten en processen duidelijk zijn, de afweging tussen algemeen en individueel belang helder is en het antwoord dat wordt gegeven begrijpelijk is.

Uitgangspunten:

- De gemeente heeft duidelijke normen waarop de gemeente aanspreekbaar is.
- Wanneer iets niet goed is gegaan neemt de gemeente hiervoor verantwoordelijkheid en zorgt dat dit bij de inwoner weer rechtgezet wordt.

2) Tijdig: Inwoners worden tijdig geholpen.

Tijdig geholpen betekent snel wat snel kan en anders binnen de daarvoor geldende termijn.

Uitgangspunten:

- De termijnen die zijn vermeld worden gehaald zoals de termijnen in de productencatalogus, de kwaliteitsnormen en dat wat individueel is afgesproken. Dus afspraak is afspraak!
- Producten en diensten worden, indien mogelijk, eerder dan een gestelde of afgesproken termijn geleverd.

3) Klantgericht: Inwoners worden klantgericht geholpen

Klantgericht betekent dat medewerkers de inwoners serieus nemen, meedenken met de gestelde vraag en hen vriendelijk en correct te woord staan.

¹ Met inwoners worden Burgers, Bedrijven en Instellingen (BBI) bedoeld

Uitgangspunten:

- Een klantgerichte houding betekent dat inwoners ervaren dat de medewerker goed luistert, doorvraagt en extra informatie geeft die mogelijk van toepassing kan zijn. Hierdoor voelt de inwoner zich serieus genomen.
- Het contact wordt als prettig ervaren doordat de inwoner een goed gevoel overhoudt aan een gesprek.
- 80% van de eerste contacten met inwoners wordt bij het eerste contact direct afgehandeld

4) Toegankelijk: Inwoners hebben gemakkelijk toegang tot gemeentelijke diensten.

De gemeentelijke diensten zijn beschikbaar via de kanalen website, telefonie, schriftelijk en aan de balie. Dit betekent dat de toegang tot de dienstverlening in principe digitaal plaatsvindt, tenzij (groepen) inwoners (nog) niet in staat zijn om hun eigen dienstverlening digitaal te organiseren. Daarnaast hanteren we het principe van klik, bel, kom. Dit betekent eerst de website raadplegen, soms nog bellen en in sommige gevallen kan een bezoek nodig zijn.

Uitgangspunten:

- De website is actueel en is begrijpelijk qua opzet en taalgebruik, zodat de digitale informatie klopt en goed vindbaar is. Hierdoor volstaat de website als informatiebron en voor het aanvragen van producten en diensten. Alleen voor verdiepende informatie is ander contact noodzakelijk.
- E-mails, digitale aanvragen en brieven worden conform de kwaliteitsnormen afgehandeld.
- Telefonisch tijdens de aangegeven tijden
- Voor bezoek kan de inwoner terecht op afspraak en tijdens de aangegeven tijden.

Uitvoering:

De visie zal worden vertaald in een implementatieplan en een uitvoeringsprogramma 2014-2016. In het kader hieronder is aangegeven, aan de hand van een voorbeeld hoe de dienstverlening eruit zal zien. De resultaten zijn relatief eenvoudig meetbaar en de meetbaarheid maakt onderdeel uit van het implementatieplan.

Hoe ziet de vijf sterren dienstverlening eruit in 2019?

Een inwoner in Voorschoten of Wassenaar wil graag een uitbouw aan de woning. De inwoner surft naar de website van de gemeente en als hij www.voorschoten.nl of www.wassenaar.nl heeft geopend vindt hij in twee keer klikken de benodigde informatie. Op de site kun je ervoor kiezen om teksten te lezen of visueel via een kaart aan je informatie te komen. De inwoner kiest voor de kaart en klikt zijn woning aan. Als hij dit doet ziet hij dat de burens ook een vergunningaanvraag voor een uitbouw hebben lopen. Hij belt bij de burens aan om te vragen hoe het zit. Hij overlegt en het blijkt dat ze de uitbouw samen kunnen aanvliegen zodat dit voor beiden kosten bespaart. Digitaal leveren zij de aanvraag in en de benodigde tekeningen. Daarna maken zij een afspraak met een casemanager om de uitbouw te bespreken. Het gesprek verloopt goed want beide burens voelen zich serieus genomen doordat de medewerker goed luisterde, doorvroeg en oplossingsgericht meedacht. Daarnaast was het gewoon een prettig gesprek. Na vier weken kijken ze op hun persoonlijke internetpagina om te zien hoe het met de aanvraag omgevingsvergunning staat. Doordat er zaakgericht gewerkt wordt is daar te lezen dat het nog vier weken duurt voordat er duidelijkheid komt over de aanvraag. Uiteindelijk komt het besluit over de omgevingsvergunning twee weken eerder dan gedacht zodat de aannemer eerder aan de slag kan en de uitbreiding eerder dan verwacht klaar is.



Informatiebrief

Zaaknummer: Z – 23087
Documentnummer: VS\11626\1
Datum: 26 mei 2015
Onderwerp: Implementatieplan dienstverlening 2015&2016
'Op weg naar vijf sterren dienstverlening'
Bijlage(n): Visualisatie implementatieplan dienstverlening

Geachte Raad,

In januari 2014 heeft het college de visie op dienstverlening vastgesteld. Volgens deze visie moet de gemeentelijke dienstverlening aan vier criteria voldoen: duidelijk, tijdig, klantgericht en toegankelijk. Om hier invulling aan te geven is een implementatieplan dienstverlening opgesteld voor 2015 en 2016. Via deze brief brengen wij u op de hoogte van de inhoud van het implementatieplan.

Zeven projecten

Het implementatieplan bestaat uit een zevental projecten:

- Zaakgericht werken.
- Invoering omgevingswet.
- Doorontwikkeling digitale dienstverlening.
- Regeldrukvermindering.
- Invoering Basiskaart Grootschalige Topografie (de BGT).
- Doorontwikkeling digitale infrastructuur.
- Drie decentralisaties.

De projecten worden ondersteund door een organisatiebreed ontwikkeltraject voor management, teamleiders en medewerkers. In bijlage 1 treft u een visualisatie van het implementatieplan aan.

Omschrijving projecten en effectindicatoren

Per project zijn zogenaamde effectindicatoren benoemd en vastgesteld. Via deze indicatoren wordt de raad bij de voorjaarsnota en de najaarsnota geïnformeerd over de stand van zaken van het project.

Zaakgericht werken

Het werken met een zaakstelsel houdt in dat de gegevens over een zaak (bijvoorbeeld een vraag of een vergunningaanvraag) in één oogopslag beschikbaar zijn voor medewerkers. Zo



kunnen inwoners en ondernemers, snel, compleet en continu bediend worden. Daarnaast maakt het de status van afhandeling (ook online) inzichtelijk.

Effectindicator:

- Het aantal gemeentelijke producten dat volledig zaakgericht afgehandeld kan worden.

Omgevingswet

Vanaf 1 januari 2018 treedt de Omgevingswet in werking. Het omgevingsrecht bestaat nu nog uit tientallen wetten en honderden regelingen voor ruimte, wonen, infrastructuur, milieu, natuur en water. Zij hebben allemaal hun eigen uitgangspunten, werkwijzen en eisen. De wetgeving is hierdoor ingewikkeld geworden voor de mensen die ermee werken en voor inwoners en ondernemers. Met de Omgevingswet wil de overheid deze regels vereenvoudigen en samenvoegen, zodat het straks bijvoorbeeld makkelijker is om bouwprojecten te starten. Dit project gaat om de implementatie van de Omgevingswet.

Effectindicatoren:

- Het bereiken van plateau 4 van het INK-model. INK staat voor Instituut Nederlandse Kwaliteit. Een plateau staat voor een bepaald niveau van organisatieontwikkeling. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de prestaties van de organisatie, hoe processen en sturing verlopen en de manier waarop (informatie)systemen ingericht zijn. De indeling in plateaus biedt zowel een manier om de actuele situatie in kaart te brengen, als richting voor verdere ontwikkeling vanuit het perspectief van de samenleving.
- Het aantal initiatieven vanuit de samenleving op het gebied van de fysieke leefomgeving.

Doorontwikkeling digitale dienstverlening

Per 1 januari 2017 kunnen inwoners en ondernemers alle producten en diensten digitaal aanvragen. Afgelopen januari zijn we overgegaan op een nieuwe website. Dit draagt eraan bij dat informatie en formulieren beter te vinden zijn.

Effectindicatoren:

- Het percentage beschikbare digitale producten.
- Statistieken van het gebruik van de website en de digitale formulieren (in de toekomst ook van MijnOverheid.nl)

Regeldrukvermindering

Het project regeldrukvermindering heeft als doel het aantal regels te verminderen voor inwoners en ondernemers. Dit sluit aan bij de landelijke trend waarbij zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van inwoners de boventoon voeren. Als het aantal regels vermindert, betekent dit dat voor minder producten en diensten een aanvraag hoeft te worden ingediend. Dit leidt tot tijdswinst bij inwoners en ondernemers én bij onze eigen medewerkers.



Effectindicatoren:

- De procentuele vermindering van het aantal regels.
- De procentuele vermindering van het aantal vergunningen en de procentuele vermindering van lasten voor inwoners en ondernemers.

De Basiskaart Grootchalige Topografie (de BGT)

De BGT is een digitale basiskaart, opgebouwd uit objecten als wegen, water, groen en spoor die in veel werkprocessen van de overheid nodig zijn. Het doel van de realisatie van de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) is dat de hele overheid gebruik maakt van dezelfde basisset grootchalige topografie van Nederland. Door gegevens onderling te delen, kunnen overheden slimmer werken en de dienstverlening verbeteren. Hierdoor hoeft een inwoner of ondernemer bepaalde gegevens maar eenmalig aan te leveren. Provincies, gemeenten en waterschappen hebben toegang tot deze gegevens en kunnen ze bij hun eigen werk gebruiken. Voor dit project moet de gemeente de gegevens actueel en volledig opbouwen en beheren in een basisbestand, waarvan de BGT gebruik kan maken. Het project moet voor 1 januari 2016 zijn afgerond.

Effectindicator:

- Het percentage correcte topografische gegevens.

Digitale infrastructuur

Op basis van het programma digitale overheid (digiprogramma) werkt het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING) aan een opvolger van de overheidsbrede implementatieagenda e-dienstverlening, het i-NUP. Deze bestond uit bouwstenen die in het nieuwe programma herijkt worden. Daarnaast kunnen er bouwstenen bijkomen. De vier clusters waar het over gaat zijn: identificatie en authenticatie (digid en e-herkenning), dienstverlening (bijvoorbeeld MijnOverheid), gegevens (bijvoorbeeld de BGT) en interconnectiviteit (veilige uitwisseling van gegevens).

Effectindicatoren:

- Het bereiken van plateau 4 van het INK-model (zie Omgevingswet)
- De kwaliteit van de digitale infrastructuur, gemeten met de I-spiegel. Dit is een systeem waarmee je op eenvoudige wijze persoonsgegevens, adresgegevens of organisatiegegevens met elkaar kunt vergelijken. Door gegevens met elkaar te spiegelen kun je tekortkomingen in de gegevenshuishouding aan het licht brengen. Deze vormen input voor verbeteracties, die op het terrein van organisatie, proces en techniek kunnen liggen.

Drie decentralisaties

In 2015 is er veel veranderd op het gebied van jeugd, zorg en ondersteuning. De gemeente heeft meer verantwoordelijkheid gekregen op het gebied van werk, zorg en jeugd. De bedoeling is om, samen met maatschappelijke partners, de zorg beter, slimmer en dichter bij de inwoner in



gemeente VOORSCHOTEN

RAADSTUKKEN

de buurt te organiseren. Dit gebeurt vanuit de gedachte: één huishouden–één regisseur–één plan. Vanaf januari is er een ACT team actief. Dit team is er voor advies aan professionals en coördinatie van meervoudige complexe niet zelfredzame ondersteuningsvragen waarbij de regie niet bij één van de betrokken professionals kan worden belegd. Over de drie decentralisaties en de werkzaamheden van het ACT team wordt u apart geïnformeerd.

We hopen u voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

secretaris

burgemeester



gemeente VOORSCHOTEN

RAADSTUKKEN

WE WERKEN

Professioneel, dienstverlenend, sterk en ambitieus



RESULTAAT DIENSTVERLENING

Tijdig, duidelijk, klantgericht en toegankelijk

Bijlage drie

Waarstaatjegemeente augustus 2016

(Dit is een momentopname. Actuele informatie is altijd op te vragen via

www.waarstaatjegemeente.nl. Voorschoten is hier gerelateerd aan gemeentes met een grote van 25.000-50.000 inwoners)

Gemeentelijke dienstverlening					
Inwoners			Ondernemers		
Algehele dienstverlening waardering (0-10)		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners 7,0 6,8	Ondernemersdienstverlening waardering (0-10)		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners ? 6,5
2015			2016		
Ontevreden over dienstverlening		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners 8 % 11 %	Ontevreden over dienstverlening		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners ? % 23 %
Communicatie en voorlichting waardering (0-10)		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners 6,7 6,7	Communicatie en voorlichting waardering (0-10)		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners ? 6,1
Directe dienstverlening			Directe dienstverlening		
Aanvragen of voorleggen gemakkelijk % (helemaal) mee eens		Afhandelingstijd acceptabel % (helemaal) mee eens	Aanvragen en voorleggen gemakkelijk % (helemaal) mee eens		Afhandelingstijd acceptabel % (helemaal) mee eens
79 80 Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners		69 75 Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners	? 57 Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners		? 41 Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners
Medewerker voldoende deskundig % (helemaal) mee eens		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners 79 77	Medewerker voldoende deskundig % (helemaal) mee eens		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners ? 57
Voldoende communicatie over verloop afhandeling % (helemaal) mee eens		Gemeente gebruikt heldere taal % (helemaal) mee eens	Voldoende communicatie over verloop afhandeling % (helemaal) mee eens		Gemeente stelt zich flexibel op % (helemaal) mee eens
67 69 Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners		66 65 Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners	? 38 Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners		? 29 Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners
★ Aangenaam verrassen % (helemaal) mee eens		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners 51 46	Aangenaam verrassen % (helemaal) mee eens		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners ? 27
Digitale dienstverlening waardering (0-10)		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners 6,6 6,8	Digitale dienstverlening waardering (0-10)		Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners ? 6,1
Rapport Burgerpeiling			Rapport Ondernemerspeiling		
Meer informatie over de Burgerpeiling			Meer informatie over de Ondernemerspeiling		
Digitale volwassenheid producten voor inwoners			Digitale volwassenheid producten voor ondernemers		
69,5 % 60,3 % Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners			57,9 % 51,2 % Voorschoten 25.000 - 50.000 inwoners		
2015			2015		