

## Gemeente Loppersum vernieuwt Kwaliteitshandvest.

Wethouder Pier Prins: "Wij vinden het als organisatie belangrijk om onze afspraken na te komen. Dit hernieuwde Kwaliteitshandvest voorziet hierin. In dit kwaliteitshandvest staan alle servicenormen beschreven zoals: 'Wanneer krijg ik antwoord op een brief?', 'Hoeveel tijd kost het om een vergunning of een paspoort aan te vragen?' en 'Wat kan ik doen als ik het niet met de gemeente eens ben?'. Nieuw is de Rapportage Meldpunt Openbare Ruimte. Bijna alle meldingen worden op tijd afgehandeld."



### Kwaliteitsniveau

Het doel van het kwaliteitshandvest is om een kwaliteitsniveau te garanderen voor inwoners. Ook wil de organisatie eenduidig werken bevorderen. De gemeente Loppersum vindt het belangrijk dat de inwoners kunnen rekenen op een uitstekende klantgerichte dienstverlening. Hiervoor is het nodig om goede afspraken te maken en ze na te komen.

### Servicenormen

Het kwaliteitshandvest wat er lag was een document uit 2010. Per 1 januari 2015 zijn nieuwe taken en verantwoordelijkheden op het gebied van zorg bij de gemeente ondergebracht. Ook deze taken zijn vermeld in het Kwaliteitshandvest. De servicenormen in het nieuwe kwaliteitshandvest zijn bovendien uitgebreid met de servicenormen met betrekking tot het Meldpunt Openbare Ruimte.

### Rapportage Meldpunt Openbare Ruimte 2015

Sinds oktober 2013 werkt de gemeente Loppersum met het Meldpunt Openbare Ruimte om klachten over de openbare ruimte sneller en beter af te handelen. Uit het Rapport Meldpunt Openbare Ruimte 2015 blijkt dat er 1680 meldingen zijn gedaan. Dit zijn 210 meldingen meer dan het jaar daarvoor. Er zijn meer meldingen digitaal en via de Loppersum App binnen gekomen. Het aantal meldingen per 1000 inwoners ligt met 168 meldingen iets boven het landelijke gemiddelde van 150 meldingen per 1000 inwoners. Daarnaast werd 93% van de meldingen binnen de daarvoor afgesproken termijn afgehandeld.

Bron: Gemeente Loppersum (15 juni 2016) 📷 Archief