

# Dienstverlening gemeente Loppersum.

De gemeente Loppersum heeft grote ambities ten aanzien van haar dienstverlening en persoonlijk contact met inwoners. Burgemeester Albert Rodenboog: "Wij zijn continu bezig om onze dienstverlening te optimaliseren en te verbeteren, binnen onze mogelijkheden als kleine gemeente. Zo is ons KlantContactCentrum vanaf nu ook op donderdagavond geopend, tot 19.30 uur." Inwoners vragen hier ook om; zij verwachten van de gemeente dat ze juist, snel en vriendelijk geholpen worden.



**Rodenboog:** "Daar proberen we nu met de avondopenstelling aan tegemoet te komen. Ook werken we in Loppersum niet op afspraak. Dat is best bijzonder; waar heel veel gemeenten bewust hebben gekozen voor het invoeren van een afsprakensysteem, doen wij dat principieel niet."

## Digitalisering

De komende jaren zal digitalisering in de dienstverlening een nog grotere rol gaan spelen. Zo moeten burgers en ondernemers in 2017 al hun zaken met de (gemeentelijke) overheid veilig en makkelijk digitaal kunnen doen. Uiteraard gaat de gemeente Loppersum mee in deze ontwikkelingen. Momenteel wordt er bijvoorbeeld een slag gemaakt met het digitaliseren van formulieren op de gemeentelijke website. Ook is de gemeente sinds januari te vinden op Facebook. "Dit biedt een extra, laagdrempelig kanaal om contact met ons te zoeken en het geeft ons de mogelijkheid om ook hier de dialoog met onze inwoners aan te gaan", aldus Rodenboog.

## Uitkomsten burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl

Begin 2017 heeft de gemeente Loppersum via Waarstaatjegemeente.nl voor de tweede keer onderzocht hoe tevreden inwoners zijn over de gemeentelijke dienstverlening. "Ruim 500 inwoners namen de moeite mee te werken aan dit onderzoek, daar zijn we blij mee", vertelt burgemeester Rodenboog. "De uitkomsten zijn inmiddels bekend en Loppersum 'scoort' een gemiddelde 7,0." Het tweejaarlijkse onderzoek heeft als doel om verbeterpunten voor de gemeente inzichtelijk te maken. Zo blijkt uit de resultaten onder andere dat de inwoners van Loppersum nog meer, beter en eerder betrokken willen worden bij nieuwe (beleids)plannen. Rodenboog: "Dat past weer prima bij onze ambitie om kwalitatief hoogstaande dienstverlening te bieden en samen met de mensen onze gemeente nog een beetje mooier te maken."

## Meldpunt Openbare Ruimte

De persoonlijke en betrokken dienstverlening blijkt ook bij het Meldpunt Openbare Ruimte van de gemeente Loppersum. De servicenormen, vastgelegd het Kwaliteitshandvest van de gemeente, worden ruimschoots gehaald. Zo werd in 2016 gemiddeld 95% van de meldingen binnen de standaardtermijn afgehandeld (streven: 90%) en is de vastgestelde afhandelingstermijn van 8,2 werkdagen niet in het geding gekomen. Burgemeester Rodenboog: "Onze medewerkers losten de meeste meldingen binnen vijf werkdagen op. Een mooi doel om ook in 2017 na te streven!" Het Meldpunt Openbare Ruimte is op verschillende manieren te benaderen: telefonisch, via e-mail, de gemeentelijke website, persoonlijk bij het KlantContactCentrum en via de gemeentelijke app.