



Lelystad, oktober 2010

## **PvdA wil servicenormen in Contract van Lelystad**

De Partij van de Arbeid wil dat de gemeente duidelijke normen voor de dienstverlening gaat opstellen. In een Contract van Lelystad komt te staan wat de inwoners wel en niet van de gemeente mogen verwachten. Die servicenormen moeten ook prominent worden uitgedragen, bijvoorbeeld via Stadsbulletin en Gemeentegids.

Zo moet bijvoorbeeld worden opgeschreven wat de gemeente zal doen wanneer er klachten over parkeeroverlast binnenkomen:

- Hoeveel klachten moeten er uit een straat binnenkomen voordat de gemeente in actie komt?
- Hoe gaat de gemeente vervolgens de parkeerdruk meten?
- Bij welke uitslag van de meting worden dan echt maatregelen ondernomen?
- Hoe worden bewoners betrokken bij de keus voor het soort maatregelen?

Het Contract van Lelystad geeft op deze vragen het antwoord. Maar ook onder andere:

- Hoe gaat de gemeente om met klachten over geluidsoverlast?
- Hoe worden inwoners betrokken bij het maken van nieuwe bestemmingsplannen?
- Als er (bijvoorbeeld tijdens een bewonersavond) afspraken worden gemaakt tussen gemeente en bewoners, hoe worden die dan vastgelegd zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan?

De gemeente heeft nu al enkele servicenormen vastgelegd in een dienstverleningshandvest. Dat zijn zaken als de maximale wachttijd aan de balie en de maximale tijd voor het opnemen van de telefoon. Dit handvest heeft echter een beperkte reikwijdte.

De PvdA vindt het belangrijk dat de gemeente heldere normen voor de dienstverlening opstelt. Dat schept duidelijkheid en voorkomt misverstanden.

**Voor meer informatie neemt u contact op met Emiel van der Herberg:  
[evdherberg@pvdalelystad.nl](mailto:evdherberg@pvdalelystad.nl) of 06-17836639.**