



# Programmabegroting Purmerend 2024-2027



## Programma 1

# Publieksdiensten



## Visie

Bij onze dienstverlening staat het belang van onze inwoners en ondernemers op de eerste plaats, en gemak centraal. We leveren maatwerk, binnen de geldende wet- en regelgeving. Dit gebeurt steeds meer digitaal en op afspraak. Wij willen dat bewoners en ondernemers op onze dienstverlening aan kunnen en werken daarom aan een hoge klanttevredenheid. Als de Omgevingswet in werking treedt op 1 januari 2024 dan voldoen we aan de minimale wettelijke vereisten van de VNG. Wij zoeken naar een Purmerendse invulling van de besluiten en instrumenten om het nog beter te doen voor onze gemeente.

## Doelen en activiteiten

Een gemeente die werkt voor haar inwoners en ondernemers, betekent een goede (digitale) dienstverlening en een snelle, professionele en zorgvuldige afhandeling van vragen, aanvragen en (terugkoppeling van) meldingen. De informatie op de website moet voor iedereen goed vindbaar en toegankelijk zijn. Inwoners die minder digitaal vaardig zijn, worden geholpen bij hun vragen. Daarom blijven loketten en telefoon voor persoonlijk contact (uiteraard) volledig open. Ook staat



de bescherming van privacy hoog in het vaandel. Burgers, medewerkers en overige betrokkenen kunnen erop vertrouwen dat we zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaan.

## Wat gaan we doen en wat willen we hiermee bereiken?

### Vergunningverlening

Vergunningaanvragen, ontheffingen en meldingen toetsen we aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Na vergunningverlening wordt op de naleving toegezien. Hierbij leveren we een bijdrage aan een prettige leefbare en veilige leefomgeving en beperken we overlast tot een minimum.

Onze omgeving is voortdurend in beweging. De ruimtelijke en maatschappelijke ontwikkeling van onze gemeente leiden we met vergunningaanvragen, ontheffingen en meldingen in goede banen. Omdat we merken dat de grond schaars is en we niet altijd overal aan kunnen bijdragen sturen we op ontwikkelingen die een meerwaarde hebben voor onze gemeente. We vragen van initiatiefnemers om verantwoordelijk te zijn voor een goed participatieproces en vragen hen te participeren met de omgeving, nog vóórdat zij een vergunningsaanvraag indienen. Zo kunnen omwonenden in een vroegtijdige fase hun suggesties, opmerkingen of bezwaren kenbaar maken en kunnen plannen daarmee worden verrijkt. Na verlening wordt op de naleving toegezien. We leven daarmee een bijdrage aan een prettige leefbare en veilige leefomgeving en beperken overlast tot een minimum.

- Het onttrekken, samenvoegen of omzetten van woonruimte toetsen we aan de Huisvestingsverordening.
- De werkprocessen VTH passen we aan de Omgevingswet en Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb).
- De strategieën, risicoanalyse en prioritering implementeren we in het workflowsysteem.
- We maken gebruik van RX Launch, waardoor het werkproces van de APV en Bijzondere Wetten verder digitaliseert. De aanvragers kunnen dan gebruik maken van één digitale vergunningchecker. Hierbij starten we met de vergunningaanvragen voor evenementen.
- We geven uitvoering aan de werknemersvergunningen. Deze aanvragen worden getoetst aan de Parkeerverordening en het Uitvoeringsbesluit Parkeerverordening.
- De verwachting is dat er veel vragen met betrekking tot de Wkb bij de gemeente binnen zullen komen. Op de website wordt hieraan de nodige aandacht besteed.
- Vergunningaanvragen worden getoetst aan de energieprestatie-eisen voor bijna energie neutrale gebouwen (BING), waarmee we sturen op duurzame woningbouw.

### Burgerzaken, Document-/informatiebeheer en Klantcontactcentrum

Toename gebruiksgemak, professionalisering van het team en verbetering van de dienstverlening voor burgers.

- We streven er bij team Burgerzaken naar dat er meer digitaal wordt afgenomen, waar dit makkelijk/mogelijk is voor de burger. Burgerzaken heeft reeds een aantal E-diensten en we gaan die komende jaren verder uitbreiden en doorontwikkelen.
- We onderzoeken de mogelijkheden voor het implementeren van het Digitaal aanvragenRijbewijzen (DAR) voor Purmerend. Hiermee hoeft, het verlengen van een rijbewijs niet standaard aan de balie van Burgerzaken te worden uitgevoerd.

- We streven naar een goede focus op de juiste uitvoering en planning voor het aanvragen van reisdocumenten. Per januari 2024 is de 'reisdocumentendip' ten einde, waarmee het aantal aanvragen flink gaat stijgen. We borgen dat de medewerkers, naast hun opleiding, de juiste tools hebben om deze aanvragen efficiënt te verwerken.
- We houden ons bezig met het verder ontwikkelen en opleiden van team Burgerzaken. Verdere digitalisering, de veranderende klantvraag, en de ontwikkelingen van buiten, laten zien dat het belangrijk is, dat het team op de juiste manier met de vele verzoeken en aanvragen blijft omgaan en dat de kennis up to date blijft.
- Blijven inzetten van 'de klantreis' om voor bepaalde (digitale) producten te onderzoeken of deze op de juiste manier worden ingezet/uitgevoerd, dan wel waar eventuele verbeterpunten liggen.
- We willen informatie uit eigen beweging openbaar en digitaal toegankelijk maken, in ieder geval voor beleid en op termijn (binnen 8 jaar) voor 11 categorieën informatie. Dit is een actiepoint behorend bij de uitvoering van de Wet open overheid (WOO).
- We zetten ons in voor de ontwikkeling van het team KCC in professionele dienstverlening. We willen op die manier de toenemende complexiteit van vragen en verzoeken van inwoners professioneel en optimaal dienstverlenend het hoofd kunnen bieden.
- We willen informatie-uitwisseling tussen KCC en alle andere teams intensiveren. De vragen van inwoners willen we zoveel mogelijk adequaat beantwoorden zonder doorverbinden/terugbelverzoek.
- Het is belangrijk om te investeren in schrijftrainingen Duidelijke Taal. We willen teksten begrijpelijker en toegankelijker maken.

## **Belangrijk om te weten**

### *Omgevingswet*

Purmerend heeft ervoor gekozen om te voldoen aan de minimale acties voor implementatie zoals geformuleerd door de VNG, zodat we op tijd klaar zijn voor de inwerkingtreding van de wet. Tegelijkertijd gebruiken we de ruimte die de Omgevingswet biedt voor een Purmerendse invulling. Uitdaging is om deze grote stelselherziening op een goed voorbereide manier te managen, actuele ontwikkelingen niet onnodig te (laten) stagneren en de dienstverlening te continueren. Het implementeren van de Omgevingswet is een proces dat niet stopt na inwerkingtreding en zal de komende jaren doorlopen. Jaarlijks zal bij de Voorjaarsnota de benodigde dekking aangevraagd worden voor het daaropvolgende jaar. Het omgevingsplan is opgenomen in paragraaf 'Weerstandvermogen en risicobeheersing' van deze begroting.

### *Omgevingsvergunningen*

De Omgevingswet vraagt voor vergunningaanvragen een nieuwe manier van werken. Als de wet van kracht wordt is de standaard behandeltermijn voor vergunningaanvragen acht weken. Het vooroverleg wordt door deze korte behandeltermijn nog belangrijker. We werken met een indicatieverzoek en omgevingsinitiatief. Het indicatieverzoek heeft meer een adviserend karakter, terwijl het omgevingsinitiatief bedoeld is om een wenselijk initiatief haalbaar te maken samen met de initiatiefnemer. Bij het omgevingsinitiatief wordt een casemanager gekoppeld aan de initiatiefnemer, waardoor de initiatiefnemer één aanspreekpunt heeft van A tot Z. Verder ondersteunen we initiatiefnemers met participatie bij vergunningaanvragen door middel van een handreiking en advies. Met inwerkingtreding van de Omgevingswet wordt ook het besluit over het adviesrecht van de raad van kracht. Vanaf dat moment worden sommige (complexe) vergunningaanvragen die afwijken van het omgevingsplan (ook wel bopa's genoemd) voor een

advies aan de raad voorgelegd, vergelijkbaar met de huidige verklaring van geen bedenkingen. In 2024 doen we ervaring op met de door de gemeenteraad genomen besluiten over het adviesrecht en uitgangspunten voor participatie bij vergunningaanvragen. We nemen deze ervaringen mee voor de evaluatie het adviesrecht en de uitgangspunten voor participatie in 2025.

#### *Omgevingsplan*

Met inwerkingtreding van de Omgevingswet ontstaat van rechtswege het tijdelijk omgevingsplan. In 2023 wordt het eerste omgevingsplan voor de gemeente Purmerend voorgelegd aan de gemeenteraad voor het deelgebied Wheermolen-Oost. Tot 2032 loopt de transitieperiode om het tijdelijke omgevingsplan stapsgewijs naar eigen inzicht om te vormen richting het definitieve omgevingsplan. We stellen daarvoor een plan van aanpak (de zogenaamde transitiestrategie) op.

#### *Wet elektronische publicaties*

De verplichting voor bestuursorganen om voorgenomen besluiten uit de Wet elektronische publicaties digitaal ter inzage te leggen, is op 1 juli 2023 inwerking getreden. Besluiten en bijbehorende documenten die verplicht ter inzage gelegd moeten worden, moeten nu ook digitaal beschikbaar zijn.

#### *Wet Open Overheid*

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden en is de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) ingetrokken. Onze insteek is om met de verzoeker in gesprek te blijven en te vragen naar de vraag achter de vraag. Voor het vervolg van de gefaseerde Woo-invoering, aansluitend bij het tijdsplan van de wetgever, is een plan gemaakt met een looptijd van meerdere jaren. In mei 2023 is er een Woo-contactpersoon formeel door het college benoemd. Dit is een wettelijke verplichting. De contactpersoon heeft als taak om inwoners op een laagdrempelige wijze te informeren over de beschikbaarheid van overheidsinformatie en is het aanspreekpunt voor inwoners, ondernemers, verenigingen en bestuursorganen van de gemeente. Zoals vorig jaar benoemd, markeert de Woo een nieuwe fase voor transparantie van de overheid: digitale informatie die op orde, openbaar en vindbaar is. Openbaar omdat de samenleving recht heeft op overheidsinformatie. Bovenal: Informatie moet makkelijk vindbaar en beschikbaar zijn voor de burger. Om die kwaliteitsslag te maken zal ook in 2024 ingezet worden op versnelde uitrol van het zaakstelsel; het toezien op de kwaliteit van de vakapplicaties, zodat ook daar documenten makkelijker vindbaar zijn en duurzaam toegankelijk. Voor onze website zal het gebruik van een digitale assistent onderzocht worden. In het laatste kwartaal 2023 zal in beeld worden gebracht welke acties meerjarig nodig zijn op weg naar een 'Open Purmerend'. De contactpersoon neemt deel aan de Maatschappelijke Coalitie over Informatie Gesproken. Een samenwerkingsverband op landelijk niveau dat gericht is op de werkbaarheid van de openbaarheidstrategie vanuit de Centrale Overheid. Waarbij de contactpersoon een ambassadeursrol vervult voor de digitale toegankelijkheid op gemeentelijk niveau in samenwerking met de VNG. De contactpersoon zal in 2024 starten met het betrekken van onze inwoners bij de invulling van een transparante manier van werken. Denk hierbij aan aanwezig zijn op plekken in de wijk waar burgers komen, om op te halen waar de behoefte en de vraag ligt en vervolgens te vertalen naar organisatorische maatregelen die gaan helpen.

#### *Digitale dienstverlening: Informatievoorziening en digitaal documentbeheer op orde*

Inwoners en ondernemers willen in toenemende mate op digitale wijze zaken doen met de gemeente of informatie digitaal ontvangen. Dit stelt eisen aan de wijze waarop we data en

informatie opslaan; immers informatie die van blijvende waarde is moet duurzaam digitaal worden bewaard en voor de inwoners in een verre toekomst ontsloten kunnen worden. Het komt erop aan hoe we aan de voorkant werkprocessen kunnen inrichten en automatiseren (archiving by design) en of de applicaties voldoen aan de eisen van duurzame toegankelijkheid. In 2024 gaan we door met digitaliseren van o.a. bouwdoSSIers en werken we alleen nog maar vanuit een digitaal origineel. Dit levert een belangrijke bijdrage aan wat de Wet open overheid, de Wet digitale toegankelijkheid en de Omgevingswet voor burgers beoogt, namelijk; proactief beleid op openbare digitale toegankelijkheid van informatie voor onze burgers.

#### *Digitale toegankelijkheid purmerend.nl*

Een grote groep mensen heeft een beperking. Denk hierbij aan mensen die blind, slechtziend of kleurenblind zijn; doof of slechthorend, motorisch beperkt of zwakbegaafd, autistisch, laaggeletterd. Bij de gemeente Purmerend willen we dat iedereen dezelfde (digitale) informatie tot zich kan nemen. Een beperking zou hierbij geen belemmering moeten zijn. Daarom committeert de gemeente Purmerend zich aan de digitale toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1 AA. Dit vraagt een andere manier van denken én werken.

Eind 2021 is de nieuwe website purmerend.nl live gegaan in de nieuw ontwikkelde huisstijl. De nieuwe huisstijl voldoet aan de toegankelijkheidseisen: juiste lettertype, regelafstand en (kleur)contrast en de website is gebouwd volgens de WCAG 2.1 AA. We voer(d)en gesprekken met ervaringsdeskundigen over het ontwerp en de werking van de website.

#### *Wet elektronische publicaties*

De verplichting voor bestuursorganen om voorgenomen besluiten digitaal ter inzage te leggen, uit de Wet elektronische publicaties, is voorlopig uitgesteld. Dat geeft bestuursorganen gelegenheid om meer ervaring hiermee op te doen. Naar verwachting geldt de verplichting per 1 januari 2023.

#### *Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA)*

Het wetsvoorstel voor de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) is aangenomen. Het doel van de aanpak is om de juistheid van de adresgegevens in de Basisregistratie Personen (BRP) blijvend te verbeteren. We gaan deze aanpak op de afdeling integreren, waarbij de samenwerkingsverbanden en gegevensuitwisselingen binnen en buiten de gemeente zeer belangrijk zijn, alsmede de vastlegging hiervan.

#### *Verkiezingen*

De komende 4 jaren, vanaf 2024, is er elk jaar een verkiezing, waarbij de kans bestaat dat dit meerdaagse verkiezingen zullen worden. We zien dat het aantal vrijwilligers om te helpen bij het uitvoeren van de verkiezingen landelijk onder druk staat. Ook voor de Tweede Kamer-verkiezingen van dit jaar werken we aan voldoende verkiezingsbureau's waar bewoners op een laagdrempelige manier kunnen stemmen. De manier van stemmen tellen is aan het verbeteren.

## Wat mag het kosten

(Bedragen x € 1.000)		Rekening 2022	Primitieve begroting 2023	Begroting 2023 (Bijgesteld)	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027
BVo11 Publieksdienstverlening	Lasten	-8.049	-8.714	-9.203	-9.363	-9.300	-9.564	-9.725
BVo11 Publieksdienstverlening	Baten	4.771	4.664	4.814	5.357	5.370	5.668	5.747
		-3.277	-4.050	-4.389	-4.006	-3.930	-3.896	-3.978

Het saldo stijgt met € 383.000 ten opzichte van de bijgestelde begroting 2023. Dit wordt veroorzaakt door € 160.000 hogere lasten en € 543.000 hogere baten.

## Ontwikkeling exploitatie 2023-2024

BVo11 Publieksdienstverlening	Lasten	Baten
<b>Omgevingswet</b>		
De kosten voor de implementatie van de Omgevingswet hebben tot 2024 een plaats in de begroting (conform Programmabegroting 2022-2025). Op 1 januari 2024 zal de Omgevingswet in werking treden. In de paragraaf 'Weerstandvermogen en risicobeheersing' staat vermeld dat er stap voor stap zal worden bezien hoe de financiën van de transitie richting het omgevingsplan verlopen.	360	
<b>Reisdocumenten</b>		
In 2014 is er een 'reisdocumentendip' ontstaan. Vanaf dat moment waren de reisdocumenten voor mensen vanaf 18 jaar 10 jaar geldig in plaats van 5 jaar. Per 2024 is de dip voorbij en wordt een toename verwacht in de vraag naar reisdocumenten. Om te kunnen voorzien in de toenemende vraag zal extra personeel worden ingezet. De hogere vraag naar reisdocumenten leidt tot hogere baten, alsmede hogere lasten in de vorm van afdracht Rijksleges.	-647	628
<b>Diverse</b>		
Afwijkingen lager dan € 100.000	127	-85
<b>Totaal</b>	<b>-160</b>	<b>543</b>

## Reserves

Dit programma heeft geen reserves.

## Voorzieningen

Dit programma heeft geen voorzieningen.

## Investerings

Dit programma heeft geen investeringen.

## Programma 2

# Samenleving



## Visie

We vinden het belangrijk dat je in Purmerend jezelf kunt zijn en dat je er fijn kunt wonen. De omgeving waarin Purmerenders leven nodigt uit tot bewegen, gezond leven, ontspannen, werken, ontmoeten en elkaar helpen. Inwoners, jong en oud, wonen in een veilige en stimulerende omgeving waarbij zij hun talenten kunnen ontwikkelen en ontplooien. Soms is dat (even) ingewikkeld. Dan zijn wij er om samen met het eigen netwerk en onze partners in de gemeente, te kijken wat nodig is. Zo kunnen inwoners zich goed ontwikkelen met als doel dat zij zoveel mogelijk zelfstandig kunnen zijn. We streven er naar dat Purmerenders in staat zijn zo lang mogelijk in de thuisomgeving te functioneren en beogen een duurzame veiligheid voor iedereen in de thuissituaties. We bieden ondersteuning om dit mogelijk te maken. Zo werken we samen met partners en bewoners aan een inclusieve samenleving.

## Doelen en activiteiten

We doen dit door, midden in de samenleving te staan. We staan dichtbij inwoners en kunnen daarom zoveel mogelijk op tijd signaleren en passende maatregelen treffen. Dit vraagt om een nauwe, gelijkwaardige samenwerking tussen gemeente en partners in buurten en wijken. De uitvoerders, zowel vanuit de gemeentelijke loketten als vanuit maatschappelijke organisaties, zoeken elkaar