



# 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.