



Jaarstukken 2022

Programma 1

Publieksdiensten

Portefeuillehouder: C. Lageveen, N. Saaf en E. van Selm

Inleiding

Bij dienstverlening staat het belang van onze inwoners en bedrijven op de eerste plaats. Binnen de geldende wet- en regelgeving levert de gemeente maatwerk. Dit gebeurt steeds meer digitaal en op afspraak, terwijl de gemeente ook telefonisch en persoonlijk benaderbaar is en blijft. Ondanks de tot in 2022 voortdurende coronacrisis zijn de bereikbaarheid en de openingstijden van het Klantencontactcentrum (KCC) en Burgerzaken, als vitale dienstverlening, niet aangepast. We zijn op afspraak blijven werken en meer producten zijn digitaal afgehandeld. Via onder meer de MijnGemeente app en Whatsapp kan iedereen snel en laagdrempelig meldingen maken over de leefomgeving. In 2022 is het gebruik van deze kanalen wederom toegenomen.

Wat willen we bereiken

Purmerend hanteert een laagdrempelige en oplossingsgerichte benadering voor haar burgers. Deze manier van werken kenmerkt zich door een goede (digitale) dienstverlening en een snelle, professionele en zorgvuldige afhandeling van de vragen, aanvragen en meldingen per mail, telefoon, social media, onze website, de MijnGemeente app en aan de balie. Het werken op afspraak is toegenomen, net als de digitale afhandeling van de aanvragen. Binnen onze mogelijkheden en zijn of haar context wordt iedereen zo goed mogelijk geholpen. We hebben ervoor gekozen te voldoen aan de geformuleerde minimale acties van de VNG, zodat we op tijd klaar zijn voor de invoering van de Omgevingswet. Dit betekent dat we aanvragen kunnen ontvangen en behandelen conform de Omgevingswet van straks, waarbij een standaard beslistermijn van 8 weken geldt.

Wat hebben we daarvoor gedaan

- Alle vergunningaanvragen zijn integraal afgehandeld en digitaal gepubliceerd op Overheid.nl en de website van de gemeente.
- Bij het beoordelen van vergunningaanvragen is gekeken naar de mogelijkheden in de wet en regelgeving om de aangevraagde activiteiten mogelijk te maken. Hierbij hanteren we een ja, mits-houding waarbij goed gekeken wordt naar de wensen van de aanvrager en de omgeving én of er ruimte is voor het toepassen van maatwerk.
- Vooruitlopend op de Omgevingswet is er in 2022 al gestart met de intaketafel en de omgevingstafel. Initiatieven worden op deze manier integraal beoordeeld op haalbaarheid en wenselijkheid.
- Jaarlijks wordt een uitvoeringsprogramma gemaakt voor vergunningverlening, toezicht en handhaving, waarin de activiteiten verder worden uitgewerkt.