



# Jaarstukken 2023





## *Programma 1*

# Publieksdiensten

## Visie

Bij onze dienstverlening staat het belang van onze inwoners en ondernemers op de eerste plaats en gemak centraal. Binnen de geldende wet- en regelgeving leveren wij maatwerk. Dit gebeurt steeds meer digitaal en op afspraak. Wij werken aan een hoge klanttevredenheid. Met het inwerking treden van de Omgevingswet op 1 januari 2024 voldoen we aan de minimale acties van de VNG. Naast voldoen aan de minimale acties zoeken we naar een Purmerendse invulling van de besluiten en instrumenten, om het nog beter te doen voor onze stad en dorpen.

## 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 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. Inwoners, ondernemers, medewerkers en overige betrokkenen kunnen erop vertrouwen dat we zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaan.

## Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan

### *Omgevingsvergunningen*

Met de inwerkingtreding van de Omgevingswet per 1 januari 2024 is de beslistermijn voor vergunningen (ook voor de complexe) meestal 8 weken geworden. Goed vooroverleg, met betrekking tot initiatieven die in strijd zijn met het omgevingsplan, is daarmee nog belangrijker geworden.

- In 2023 hebben we geoefend met het vooroverleg om bekend te raken met de werking van de nieuwe Omgevingswet. Het doel is om in een vroegtijdige fase van een initiatief adviezen te kunnen geven op een moment waarop deze nog kunnen worden meegenomen.
- Er is verder gewerkt aan een eerste omgevingsplanwijziging. Dit is de opvolger van het bestemmingsplan. Deze wordt naar verwachting in 2024 aan de gemeenteraad ter besluitvorming voorgelegd.
- Vanwege het uitstel van de Omgevingswet tot 1 januari 2024 stond 2023 in het teken van verdere voorbereidingen op de Omgevingswet. Werkprocessen zijn waar nodig aangescherpt en personeel is opgeleid om met de nieuwe wet- en regelgeving te werken.

### **Burgerzaken**

#### *E-diensten/ digitalisering*

In 2023 heeft team Burgerzaken een kleine stap gezet om meer digitale producten en diensten