



J A A R S T U K K E N 2 0 2 0

Programma

1

P U B L I E K S D I E N S T E N

Portefeuillehouder: E. Tijmstra

Inleiding

Bij dienstverlening staat het belang van inwoners en bedrijven op de eerste plaats. Binnen de geldende wet- en regelgeving leveren we maatwerk. Dit gebeurt steeds meer digitaal.

Wat willen we bereiken

Beoogd maatschappelijk effect beleidsveld 1.1 Publieksdienstverlening

Purmerend hanteert een 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. Daarbij wordt iedereen binnen de mogelijkheden en zijn of haar context zo goed mogelijk geholpen.

Wat hebben we daarvoor gedaan

- Alle aanvragen en besluiten worden digitaal gepubliceerd op www.overheid.nl en de website van de gemeente.
- Jaarlijks wordt een Uitvoeringsprogramma opgesteld voor Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving waarin de activiteiten nader zijn uitgewerkt.
- Bij het beoordelen van vergunningsaanvragen is gezocht naar de mogelijkheden om de aangevraagde activiteiten te vergunnen. Hierbij is de focus gericht op het zoeken naar mogelijkheden om binnen de wet- en regelgeving, rekening houdend met de wensen van de aanvrager en omgeving, de activiteiten mogelijk te maken. Ondanks de coronacrisis is de dienstverlening op niveau gebleven.
- In 2020 zijn er op het gebied van handhaving de nodige inspanningen verricht om, op met name industrieterreinen, illegale bewoning van bedrijfspanden tegen te gaan. Door krapte op de woningmarkt zien we dat er steeds meer gebruik wordt gemaakt van bedrijfspanden voor woninggebruik. Door corona zijn er in 2020 een beperkt aantal controles geweest.
- Ondanks de corona zijn de bereikbaarheid en de openingstijden van het Klantencontactcentrum (KCC) en Burgerzaken, als vitale dienstverlening niet aangepast. De vrije inloop voor de burgers is wel aangepast in werken op afspraak en meer producten zijn digitaal afgehandeld. Door de komst van nieuwe e-diensten als o.a. verhuizen in en naar Purmerend, naamgebruik, geheimhouding, melden vermissing reisdocument en het aanvragen van een uittreksel is het digitaal mogelijk gemaakt om in 2020 een aantal producten digitaal aan te vragen. Grote stap voorwaarts is ook de digitale melding overlijden en geboorte. Daarnaast zijn veel aanvragen van de producten via beeldbellen afgehandeld. Een aantal huwelijken is een paar keer verschoven in verband met de opeenvolgende