



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. Tijnstra

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

coronamaatregelen. Uit de positieve jaarcijfers blijkt dat de burgers en ondernemers hun producten en diensten van Burgerzaken hebben kunnen afnemen.

- In 2020 is de kwaliteitsverbetering van de BAG/WOZ objectadministratie gereed gekomen en de omzetting naar taxeren op gebruiksoppervlakte (GBO) is daarmee van start gegaan. Per 1 januari 2022 wordt de WOZ waarde bepaald op basis van gebruiksoppervlakte.
- Het Datalab heeft in 2020 van de VNG een aanmoedigingssubsidie gekregen van 30k om in samenwerking met andere gemeenten Atlas door te ontwikkelen.

BESTUURLIJKE PRODUCTEN 2020

Bestuurlijk product	Jaartal	Kwartaal
Evaluatieverslag Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving Purmerend 2019	Jaarlijks	Gerealiseerd
Uitvoeringsprogramma Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving Purmerend 2021	Jaarlijks	Gerealiseerd
Legesverordening	Jaarlijks	Gerealiseerd

Wat heeft het gekost

PGR01	Realisatie 2019	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 bijgesteld	Realisatie 2020	Afwijking
Lasten	-6.315	-5.792	-6.018	-5.949	69
Baten	4.519	3.132	3.419	3.884	466
Saldo	-1.797	-2.660	-2.599	-2.064	535

Het programma Publieksdiensten heeft per saldo een voordelige afwijking van € 535.000. Dit komt door € 69.000 lagere lasten en € 466.000 hogere baten. De belangrijkste verschillen worden hieronder toegelicht.

AFWIJKINGEN BELEIDSVELD PUBLIEKDIENTSTERLENING

BV011 Publieksdienstverlening	Lasten	Baten
Baten WABO bouwen		
Ten opzichte van de 2e Turap zijn er extra inkomsten gerealiseerd door verder aantrekkende bouwvolumes. Dit levert extra inkomsten op van € 147.000 bij de jaarrekening. Met name het aantal kleine aanvragen is toegenomen in 2020. Daarnaast is er een tegemoetkoming in de uitvoeringskosten ontvangen ad € 105.000 van de gemeente Beemster.		252
Leges en bijdragen basisregistratie		
Ondanks de coronacrisis hebben de burgers de producten zoals rijbewijzen, paspoorten en overige producten in 2020 meer afgenomen dan begroot. Ook de externe bijdragen voor de basisregistratie zijn in 2020 hoger dan geraamd.		211
Totaal		463

RESERVES

Er zijn geen reserves in dit programma.

INVESTERINGEN

Er zijn geen afwijkingen te melden op de investeringen van dit programma.

STRUCTURELE EFFECTEN

Onderwerp (-/- is lagere baten / lasten)	Lasten	Baten
Niet van toepassing		