



# Jaarstukken 2024



## Programma 1

# Publieksdiensten

## Visie

Bij onze dienstverlening staan 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 inwoners en ondernemers op onze dienstverlening kunnen rekenen 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. We helpen inwoners die minder digitaal vaardig zijn bij hun vragen. Daarom blijven de loketten en de telefoon volledig beschikbaar voor persoonlijk contact. Ook hechten we veel waarde aan privacy. Inwoners, medewerkers en overige betrokkenen kunnen erop vertrouwen dat we zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaan.

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

### Burgerzaken

In 2024 heeft team Burgerzaken belangrijke stappen gezet om onze dienstverlening te verbeteren en toekomstbestendig te maken.

- We streven er naar dat er meer digitaal wordt geregeld, zolang dit voor de inwoner makkelijk en mogelijk is. Wij hebben in 2024 digitaal aanvragen rijbewijzen (DAR) gelanceerd. En een start gemaakt met inrichten van e-dienst huwelijken. Wat straks gebruikersgemak voor de inwoners (bruidsparen) oplevert.
- We zorgen voor een goede uitvoering en planning van aanvragen van reisdocumenten. Op dit moment is er een piek in de aanvragen. We zorgen ervoor dat de medewerkers, naast hun opleiding, de juiste middelen hebben om deze aanvragen efficiënt te verwerken. Verwacht aantal aanvragen reisdocumenten in 2024 was 13.494. Wij hebben er meer verwerkt namelijk 17.319. Dit is goed gegaan door onder andere adequate opschaling bijvoorbeeld bij vrije inloop (mensen zónder afspraak).
- We verbeteren de aanpak adreskwaliteit om de juistheid van de adresgegevens in de Basisregistratie Personen (BRP) te bewaken. Dit heeft geleid tot betere resultaten, zoals meer fraudeonderzoeken.