



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.

- We hebben geïnvesteerd in het ontwikkelen en opleiden van team Burgerzaken. Onze medewerkers volgden opleidingen op gebied van identiteitsfraude, mensenhandel en adreskwaliteit.
- We hebben de klantreis voor nieuwe inschrijvingen in Purmerend in kaart gebracht. Door het proces te analyseren en te verbeteren, kunnen we inwoners sneller en eenvoudiger helpen.

Met deze stappen blijven we werken aan een toegankelijk en modern Burgerzaken.

Klantcontactcentrum

- Er was een flinke toename in aanvragen en uitreikingen van reisdocumenten. Wij hebben de bezetting continu op peil gehouden en, waar nodig, in samenwerking met Burgerzaken tijdelijk extra baliemedewerkers ingezet om aan de vraag te voldoen.
- Door voortdurende bijsturing van de medewerkers op inhoud en professionaliteit blijven we ons ontwikkelen. In samenwerking met team P&O is daarnaast een start gemaakt met het opzetten van een ontwikkelprogramma voor het team, gericht op professionele dienstverlening in een continu veranderende omgeving met bijbehorende klantvragen.
- In 2024 hadden we te maken langdurig ziekteverzuim onder medewerkers. Dit heeft geleid tot extra inhuur om onze dienstverlening op het gewenste niveau te houden.
- In 2024 is de aanbesteding afgerond voor het systeem voor meldingen in de openbare ruimte. Samen met teams uit het ruimtelijk domein en de nieuwe leverancier wordt de implementatie begin tweede kwartaal 2025 afgerond. Het systeem wordt dan in gebruik genomen door zowel medewerkers als inwoners, waardoor het voor alle betrokkenen makkelijker wordt om meldingen te doen én af te handelen.

Online dienstverlening

In 2024 is een aantal gemeentelijke (project)websites ondergebracht onder purmerend.nl. Dit is beter voor de vindbaarheid van de informatie en efficiënter, omdat er hierdoor minder domeinnamen nodig zijn en contentmanagement maar op 1 plek nodig is. Online formulieren zijn aangepast en er zijn meerdere websites (door)ontwikkeld en live gegaan zoals:

- Sharepoint (nieuw intranet)
- E|SPORTS TECH CAMPUS
- Werkenbijpurmerend.nl
- Wijwheermolen.nl
- Purmerend.nl

Digitale toegankelijkheid purmerend.nl

Een grote groep mensen heeft een beperking. Denk daarbij aan mensen die blind, slechtziend of kleurenblind zijn, doof of slechthorend, motorisch beperkt of zwakbegaafd, autistisch, of laaggeletterd. We willen dat iedereen toegang heeft tot dezelfde (digitale) informatie. Een beperking zou hierbij geen belemmering moeten zijn. Daarom houden we ons aan de digitale toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1 AA. De website purmerend.nl is getoetst op toegankelijkheid om te bepalen of we voldoen aan de wettelijke verplichtingen. De website heeft een B-status. In 2024 is gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid (techniek, content en documenten) ter voorbereiding op de nieuwe audit in 2025.

Schrijftrainingen

Er is tijd geïnvesteerd in schrijftrainingen Duidelijke Taal om zo teksten begrijpelijker en toegankelijker te maken.

Wet elektronische publicaties (WEP)

De WEP is per 1 juli 2023 ingegaan, waarbij onder andere digitaal ter inzage leggen verplicht werd. Dit is ingevoerd in de werkwijzen van het ruimtelijk domein. We voldoen ook aan de andere wijzigingen van de WEP, zoals de publicatie van Algemeen verbindende voorschriften in het Gemeenteblad en de blijvende toegankelijk op elektronische wijze.

Wet open overheid (Woo)

De Woo-contactpersoon en de actieve openbaarmaking zijn ondergebracht bij team Informatievoorziening. De publicatieplicht betreft het actief openbaar maken van documenten in 15 gemeentelijke informatiecategorieën. De eerste 4 categorieën zijn in 2024 ingevoerd, de overige categorieën worden de komende jaren ingevoerd, volgend op de door de rijksoverheid vastgestelde stappen (tranches). Woo-verzoeken worden behandeld door team Juridische Zaken. Dit betreft de passieve openbaarmaking. Het aantal verzoeken neemt nog steeds toe. De insteek is om met de verzoeker in gesprek te blijven, tot duidelijke verzoeken te komen en te vragen naar de vraag achter de vraag, zodat de verzoeker zo goed mogelijk geholpen wordt en het werk zo efficiënt mogelijk gedaan kan worden.

WOZ

In 2024 is de WOZ-waarde ten opzichte van 2023 met 2,6 % gestegen. In totaal zijn er circa 2400 bezwaren ingediend. Hiervan zijn ruim 1500 bezwaren ingediend door No Cure No Pay – bureaus. Deze bureaus zorgen voor een hoge werkdruk bij gemeenten. De procedures zijn lang en kostbaar. Alle bezwaren zijn binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld. Om dit voor elkaar te krijgen is er afgelopen jaar extra ingehuurd, daardoor zijn extra kosten voorkomen zoals procedurekosten en ingebrekestellingen. De verwachting is dat het aantal van 2400 niet verder stijgt of daalt in de toekomst.

Omgevingswet

Purmerend heeft de minimale acties voor implementatie, zoals vastgesteld door de VNG, uitgevoerd. Het is gelukt om deze grote stelselherziening goed te coördineren, zonder de actuele ontwikkelingen onnodig te laten stagneren en de dienstverlening te onderbreken. Het implementeren van de Omgevingswet is een doorlopend proces, dat niet stopt na inwerkingtreding en de komende jaren voortduurt.

Vergunningverlening

De standaard behandeltermijn voor vergunningaanvragen is door het ingaan van de Omgevingswet 8 weken. Het vooroverleg is hierdoor nog belangrijker geworden. We werken met een indicatieverzoek en een omgevingsinitiatief.

Het indicatieverzoek heeft een adviserend karakter, terwijl het omgevingsinitiatief bedoeld is om een wenselijk initiatief haalbaar te maken samen met de initiatiefnemer. Bij het omgevingsinitiatief krijgt de initiatiefnemer 1 aanspreekpunt via een casemanager. Verder ondersteunen we initiatiefnemers met participatie bij vergunningaanvragen door middel van een handreiking en advies. Met de Omgevingswet is ook het besluit over het adviesrecht van de raad van kracht

geworden. Vanaf dat moment worden sommige (complexe) vergunningaanvragen die afwijken van het omgevingsplan (ook wel bopa's genoemd) voor een advies aan de raad voorgelegd, vergelijkbaar met de oude verklaring van geen bedenkingen.

Tegelijk met de Omgevingswet is de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb) ingegaan. Op de website van de gemeente is hierover informatie te lezen. We hadden veel vragen verwacht over de Wkb, maar dit is niet gebeurd. Dit komt waarschijnlijk doordat verbouwprojecten nog niet onder het stelsel vallen, terwijl ze een groot deel van de aanvragen van particulieren uitmaken.

Verder zijn in 2024 de volgende activiteiten uitgevoerd.

- Het onttrekken, samenvoegen of omzetten van woonruimte zijn getoetst aan de Huisvestingsverordening.
- De werkprocessen VTH zijn aangepast aan de Omgevingswet en Wet kwaliteitsborging voor het bouwen.
- Er is gewerkt aan het verwerken van de strategieën, risicoanalyse en prioritering in het zaakstelsel, maar dit stelsel blijkt nog niet geschikt om dit hierin te verwerken. Dit krijgt een vervolg in 2025.
- We maken gebruik van Decentraal Loket, waardoor het werkproces van de APV en Bijzondere Wetten verder digitaliseert. De aanvragers kunnen dan gebruik maken van 1 digitale vergunningchecker. De voorbereidende werkzaamheden voor de vergunningaanvragen voor evenementen zijn gestart. Livegang vindt begin 2025 plaats.
- We hebben de werknemersvergunningen uitgevoerd, waarbij aanvragen worden getoetst aan de Parkeerverordening en het Uitvoeringsbesluit Parkeerverordening
- Vergunningaanvragen zijn getoetst aan de energieprestatie-eisen voor bijna energieneutrale gebouwen (BING), waarmee we sturen op duurzame woningbouw.

Omgevingsplan

In 2024 is gewerkt aan de eerste omgevingsplanwijziging van Purmerend, specifiek voor de wijk Wheermolen. Deze wijziging bevindt zich nu in de afrondende fase en wordt in Q1 2025 in procedure gebracht. Daarnaast hebben we voor het omgevingsplan de bruidsschat technisch in beheer genomen. Deze bestaat uit Rijksregels die met de Omgevingswet zijn gedecentraliseerd. Voor het technisch beheer in de omgevingsplansoftware en om wijzigingen op de regels door te kunnen voeren moesten er enkele technische (geen inhoudelijk of juridische) wijzigingen in de bruidsschat worden doorgevoerd. Er is ook een start gemaakt met de voorbereidingen voor de tweede omgevingsplanwijziging voor het gebied van de binnenstad en voor de Oostflank. In december 2024 werd de concept Notitie Reikwijdte en Detailniveau (NRD) voor de milieueffectrapportage (MER) vrijgegeven voor inspraak. De NRD en MER vormen de onderlegger voor het Programma Oostflank, wat vervolgens wordt vertaald in juridische regels in het omgevingsplan.

Wat heeft het gekost

PGR01	Realisatie 2023	Begroting 2024 primitief	Begroting 2024 bijgesteld	Realisatie 2024	Afwijking
Lasten	9.930	9.363	9.720	10.518	799
Baten	-4.752	-5.357	-5.381	-6.113	-732
Saldo	5.177	4.006	4.339	4.406	67

Het programma Publieksdiensten heeft per saldo een nadelig saldo van € 67.000.

Dit komt door € 799.000 hogere lasten en € 732.000 hogere baten. De belangrijkste verschillen worden hieronder toegelicht.