



# Programmabegroting Purmerend 2025-2028



## *Programma 1*

# Publieksdiensten



## Visie

Bij onze dienstverlening staat het belang van onze inwoners en ondernemers op de eerste plaats, en gemak centraal. We leveren zoveel mogelijk 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. Bij ieder initiatief, zoals bij een aanvraag voor een vergunning, denken we mee met de initiatiefnemer om het verzoek binnen de regelgeving mogelijk te maken.

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

## Wat gaan we doen en wat willen we hiermee bereiken?

### Vergunningverlening

We toetsen vergunningaanvragen, ontheffingen en meldingen aan de wet- en regelgeving die van toepassing is. Na vergunningverlening wordt toegezien op de naleving hiervan. Zo dragen we bij aan een veilige, gezonde en duurzame omgeving waar mensen in rust kunnen werken, wonen en recreëren.

Onze omgeving is voortdurend in beweging. Via uitvoering en handhaving dragen we bij aan de ruimtelijke en maatschappelijke ontwikkeling van onze gemeente. Omdat we merken dat grond schaars is en we niet altijd overal aan kunnen bijdragen richten we ons op ontwikkelingen die een meerwaarde hebben voor onze gemeente. Participatie is een van de pijlers van de Omgevingswet. We vragen van initiatiefnemers om verantwoordelijk te zijn voor een goed participatieproces en vragen hen om te participeren met de omgeving, nog vóórdat zij een vergunningsaanvraag indienen. Zo kunnen omwonenden in een vroegtijdige fase hun suggesties, opmerkingen of bezwaren kenbaar maken en kunnen plannen daarmee worden verrijkt. Bij vergunningverlening kan gedacht worden aan de volgende activiteiten:

- In de Huisvestingsverordening zijn regels opgenomen over het onttrekken, samenvoegen en omzetten van woonruimte. Bij vergunningaanvragen toetsen we aan deze regels. Waar nodig wordt handhavend opgetreden.
- De strategieën, risicoanalyse en prioritering van de Beleidsnota Uitvoering en Handhaving Purmerend 2024-2028 implementeren we in het workflowsysteem.
- Het controleren en, waar nodig, actualiseren van de verleende vergunningen op grond van de APV en bijzondere wetten, te beginnen bij bedrijven in de binnenstad van Purmerend.
- We maken gebruik van de evenementenchecker, waardoor het werkproces van de APV en bijzondere wetten verder digitaliseert. Aanvragers kunnen dan gebruik maken van één digitale vergunningchecker. We starten hierbij met de vergunningaanvragen voor evenementen.
- We behandelen de aanvragen om parkeervergunningen. Deze aanvragen worden getoetst aan de Parkeerverordening en het Uitvoeringsbesluit Parkeerverordening.
- Eind 2024 besluit de minister van BZK of ook de verbouwactiviteiten onder de Wkb komen te vallen. Op de gemeentelijke website wordt hieraan de nodige aandacht besteed.
- Vergunningaanvragen worden getoetst aan de energieprestatie-eisen voor bijna energie neutrale gebouwen (BENG), waarmee we sturen op duurzame woningbouw.

### Burgerzaken, Document-/informatiebeheer en Klantcontactcentrum

Voor inwoners hebben we in onze dienstverlening aandacht voor het gebruiksgemak. We investeren in onze medewerkers om daarmee ook de dienstverlening te verbeteren. Voor inwoners moet het bezoek aan het stadhuis toegankelijk, laagdrempelig en gebruiksvriendelijk zijn.

### Burgerzaken

De focus van team Burgerzaken is gericht op het verbeteren van onze dienstverlening, het waarborgen van de toegankelijkheid voor al onze klanten en het adequaat omgaan met de reisdocumentenpiek. Wij streven naar efficiënt werken en het vlot kunnen inspelen op de behoeften