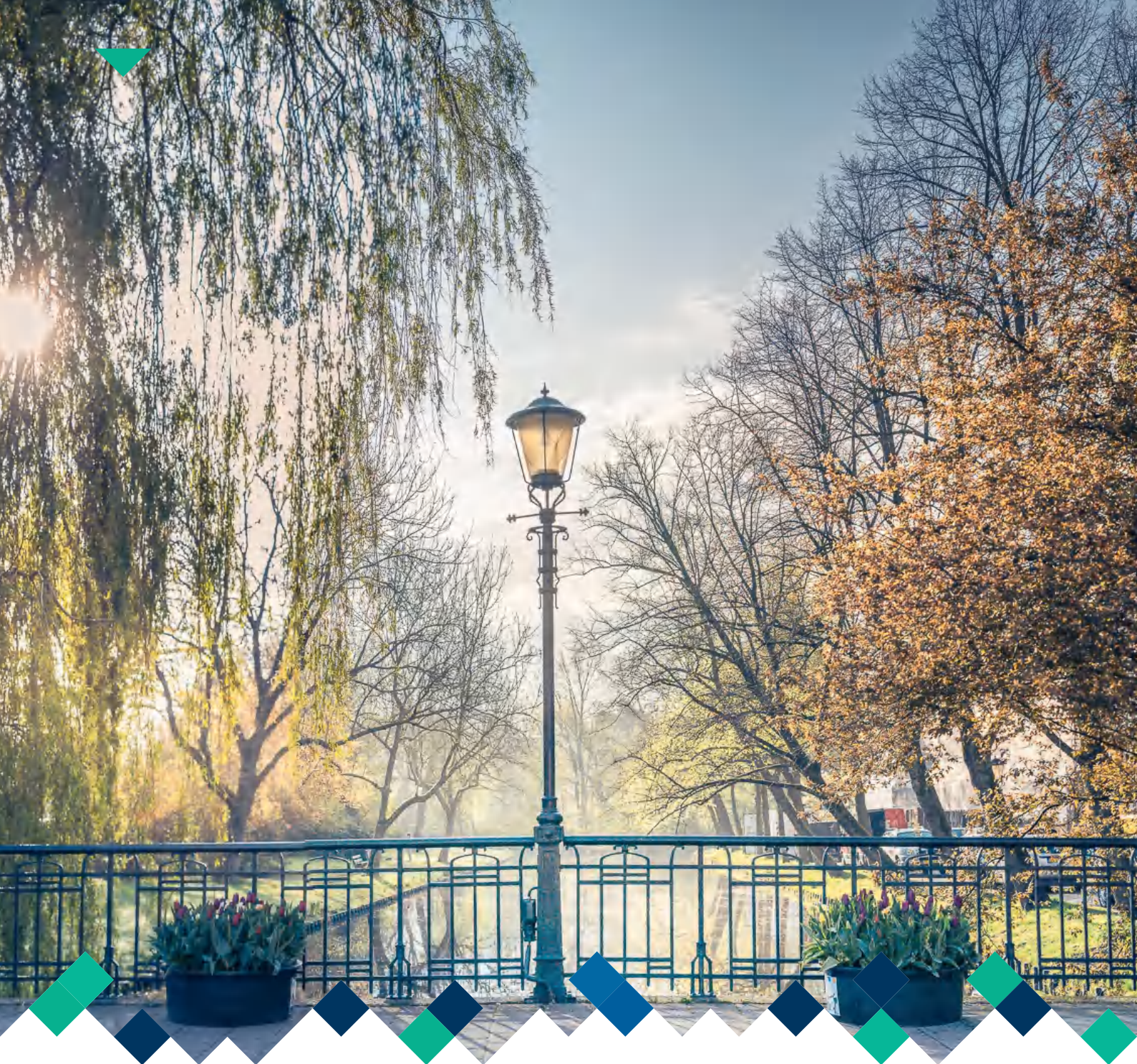




Jaarstukken 2023

Programma 1

Publieksdiensten

Visie

Bij onze dienstverlening staat het belang van onze inwoners en ondernemers op de eerste plaats en gemak centraal. Binnen de geldende wet- en regelgeving leveren wij maatwerk. Dit gebeurt steeds meer digitaal en op afspraak. Wij werken aan een hoge klanttevredenheid. Met het inwerking treden van de Omgevingswet op 1 januari 2024 voldoen we aan de minimale acties van de VNG. Naast voldoen aan de minimale acties zoeken we naar een Purmerendse invulling van de besluiten en instrumenten, om het nog beter te doen voor onze stad en dorpen.

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

Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan

Omgevingsvergunningen

Met de inwerkingtreding van de Omgevingswet per 1 januari 2024 is de beslistermijn voor vergunningen (ook voor de complexe) meestal 8 weken geworden. Goed vooroverleg, met betrekking tot initiatieven die in strijd zijn met het omgevingsplan, is daarmee nog belangrijker geworden.

- In 2023 hebben we geoefend met het vooroverleg om bekend te raken met de werking van de nieuwe Omgevingswet. Het doel is om in een vroegtijdige fase van een initiatief adviezen te kunnen geven op een moment waarop deze nog kunnen worden meegenomen.
- Er is verder gewerkt aan een eerste omgevingsplanwijziging. Dit is de opvolger van het bestemmingsplan. Deze wordt naar verwachting in 2024 aan de gemeenteraad ter besluitvorming voorgelegd.
- Vanwege het uitstel van de Omgevingswet tot 1 januari 2024 stond 2023 in het teken van verdere voorbereidingen op de Omgevingswet. Werkprocessen zijn waar nodig aangescherpt en personeel is opgeleid om met de nieuwe wet- en regelgeving te werken.

Burgerzaken

E-diensten/ digitalisering

In 2023 heeft team Burgerzaken een kleine stap gezet om meer digitale producten en diensten

af te nemen. Het team heeft documenten gedigitaliseerd ter voorbereiding op het gebruik van een e-dienst. Dit proces is gestagneerd door de plotselinge val van het kabinet en de daaruit voortgekomen Tweede Kamerverkiezing in november 2023. Het aantal e-diensten blijft daarmee op 12. De e-diensten die in gebruik zijn, zijn wel geüpdatet in 2023. Het verder uitbreiden van de e-diensten blijft in ontwikkeling, waarbij samen met de teams ICT en IV keuzes worden gemaakt in de wensen en prioritering. Ook is in 2023 een start gemaakt met het digitaliseren van het archief Burgerzaken.

(Team)ontwikkeling

In 2023 hebben we veel aandacht besteed aan personeelszorg binnen het team Burgerzaken. De effecten van deze investering in tijd en energie zijn zeer positief. De gezamenlijke focus op voortuitgang en ontwikkeling is verder doorgezet.

- We hebben kunnen investeren in ontwikkeling van vakmanschap. Er zijn diverse opleidingen gevolgd door medewerkers op het gebied van wetwijzigingen en documentcontrole. Voorbeelden van wetwijzigingen zijn het kunnen kiezen van een dubbele achternaam, en het gezag van ouders. Ook zijn vakbijeenkomsten bijgewoond, bijvoorbeeld op gebied van naamkeuze en ondermijning.
- We hebben verder gewerkt aan de adreskwaliteit. Er zijn 2 medewerkers aangenomen om de juistheid van de adresgegevens in de Basisregistratie Personen (BRP) te verbeteren en bewaken.

Klantreis

Eind 2022 heeft de klantreis 'digitaal aanvragen reisdocumenten' plaatsgevonden. In 2023 zijn de aanbevelingen opgepakt en verwerkt in de processen. Door verschillende omstandigheden zoals de eerdergenoemde verkiezingen, een herverdeling van werklust(en), wisseling in medewerkersbestand en de hoge werklust bij de verschillende aangesloten teams, is in 2023 geen nieuwe klantreis opgepakt.

Klantcontactcentrum

Door het regelmatig meeluisteren naar, en feedback geven op, de gesprekken van medewerkers, borgen wij continu de ontwikkeling in professionele dienstverlening. Ondanks forse personele tegenslagen (door externe oorzaken) is het KCC erin geslaagd de informatie-uitwisseling met andere teams te intensiveren en de kennisbank aan te vullen. Hiermee is een belangrijke bijdrage geleverd in het adequaat beantwoorden van de steeds complexere vragen en verzoeken van inwoners.

Belangrijk om te weten

Omgevingswet

Met inwerkingtreding van de Omgevingswet ontstaat van rechtswege het tijdelijk omgevingsplan. In 2023 werd het eerste omgevingsplan voor de gemeente Purmerend voorgelegd aan de gemeenteraad. Tot 2030 loopt de transitieperiode om het tijdelijke omgevingsplan stapsgewijs naar eigen inzicht om te vormen richting het definitieve omgevingsplan. Dat doen we door het eerste 'deel' van het omgevingsplan constant te wijzigen en aan te vullen met nieuwe gebieden. We stellen daarvoor dit jaar een plan van aanpak (de zogenaamde transitiestrategie) op. In 2023 hebben we geoefend met besluiten van de gemeenteraad over het adviesrecht en uitgangspunten voor participatie bij vergunningaanvragen, met als doel ze in 2024 te evalueren.

Wet Open Overheid

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden ter vervanging van de Wet openbaarheid van bestuur. De Woo markeert een nieuwe fase voor de transparantie van de overheid: digitale informatie die op orde, openbaar en vindbaar is.

Openbaar, omdat de samenleving het recht heeft op onze informatie. Op orde, omdat onze documenten goed opgeslagen en gearhiveerd moeten zijn, zodat we dit op de juiste manier naar buiten kunnen brengen. En vindbaar, zodat de informatie die we openbaar maken, toegankelijk en goed te vinden is door inwoners en geïnteresseerden.

In 2023 hebben we een verdubbeling van het aantal Woo verzoeken (60) geconstateerd ten opzichte van de voormalige Wob verzoeken. Deze hebben we in behandeling genomen. Daarnaast is begonnen met de aanpak voor een tijdige actieve en passieve openbaarmaking op de verschillende onderdelen, waarbij we in gesprek met de verzoeker de vraag achter de vraag blijven onderzoeken.

Digitale dienstverlening: Informatievoorziening en digitaal documentbeheer op orde.

Inwoners en ondernemers willen steeds vaker op digitale wijze zaken doen met de gemeente of informatie digitaal ontvangen. Dit stelt eisen aan de wijze waarop we data en informatie opslaan; want informatie die van blijvende waarde is moet duurzaam digitaal worden bewaard en in de toekomst toegankelijk zijn voor inwoners. Het komt erop aan hoe we aan de voorkant werkprocessen kunnen inrichten en automatiseren (archiving by design) en of de applicaties voldoen aan de eisen van duurzame toegankelijkheid. In 2023 is verder gegaan met digitaliseren van onder andere bouwdoSSIers en werken we alleen nog maar vanuit een digitaal origineel.

Digitale toegankelijkheid purmerend.nl

Een aanzienlijk aantal mensen heeft een vorm van beperking, zoals blindheid, slechtziendheid, kleurenblindheid, doofheid, slechthorendheid, motorische beperkingen, verstandelijke beperkingen, autisme of laaggeletterdheid. Bij gemeente Purmerend willen we dat iedereen toegang heeft tot dezelfde (digitale) informatie. Een beperking zou hierbij geen belemmering mogen zijn. Daarom committeert gemeente Purmerend zich aan de digitale toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1 AA. Dit vraagt een andere manier van denken én werken.

De website purmerend.nl is getoetst op toegankelijkheid, om te bepalen of de gemeente voldoet aan de wettelijke verplichtingen. Er is in 2023 gewerkt aan aanpassingen die uit de audit van Q4 2022 zijn gekomen. Denk hierbij aan het correct kunnen gebruiken van tabtoets en spraaksoftware. De website heeft een B-status en voldoet hiermee gedeeltelijk.

Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA)

Het wetsvoorstel voor de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) is aangenomen. Het doel van de aanpak is om de juistheid van de adresgegevens in de Basisregistratie Personen (BRP) te verbeteren. We gaan onderzoeken hoe wij deze aanpak op de afdeling kunnen integreren. Daarbij zijn de samenwerkingsverbanden en gegevensuitwisselingen binnen en buiten de gemeente zeer belangrijk, en ook de vastlegging hiervan.

Verkiezingen

Vanaf 2023 vinden de komende 5 jaar jaarlijks verkiezingen plaats, waarbij de kans bestaat dat dit meerdaagse verkiezingen worden.

Wat heeft het gekost

PGR01	Realisatie 2022	Begroting 2023 primitief	Begroting 2023 bijgesteld	Realisatie 2023	Afwijking
Lasten	-8.049	-8.714	-9.813	-9.930	-116
Baten	4.771	4.664	4.381	4.752	371
Saldo	-3.277	-4.050	-5.432	-5.177	255

Het programma Publieksdiensten heeft per saldo een voordelige afwijking van € 255.000 Dit komt door € 116.000 hogere lasten en € 371.000 hogere baten. De belangrijkste verschillen worden hieronder toegelicht.

Afwijkingen beleidsveld Publiekdiensten

BV011 Publieksdienstverlening	Lasten	Baten
Loon en leges opbrengsten dienstverlening		
In 2023 waren de aanvragen voor reisdocumenten, rijbewijzen, naturalisatie en huwelijksvoltrekkingen hoger dan verwacht. De hogere baten in verband met leges opbrengsten zijn voor het grootste gedeelte al bijgeraamd in de najaarsnota 2023. De hogere personele lasten die horen bij de dienstverlening van deze producten zijn toen niet meegenomen.	-152	102
OZB woningen		
In 2023 is het aantal bezwaren meer dan verdubbeld ten opzichte van afgelopen jaar, dit heeft hogere juridische kosten tot gevolg gehad.	-154	
Wet algemene bepalingen omgevingsrecht 2023 (WABO)		
Door landelijke ontwikkelingen, zoals de hoge bouwkosten, gestegen rente en de inwerkingtreding van de Omgevingswet was het lastig te plannen voor welke bouwprojecten nog tijdig een omgevingsvergunning ingediend zouden worden. In de Najaarsnota hebben we de opbrengst WABO leges naar beneden afgeraamd op basis van de prognose die we op dat moment met zekerheid konden stellen. De realisatie viel uiteindelijk minder negatief uit dan verwacht.		230
Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb)		
Voor de noodzakelijke voorbereidingen die de gemeenten moeten treffen tot de inwerkingtreding van de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb), ontving de gemeente Purmerend een bijdrage van € 148.956 budget. In 2023 zijn er geen uitgaven geweest op dit budget. De verdere implementatie vindt plaats in 2024. Hiervoor is budget nodig. Het voorstel is om het budget 2023 te bestemmen in 2024.	149	
Diverse		
Afwijkingen individueel lager dan € 100.000	41	39
Totaal	-116	371

Reserves

Dit programma heeft geen reserves.