



**J A A R S T U K K E N      2 0 1 9**

# 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 klantgerichte benadering. 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 een ieder binnen de mogelijkheden in zijn of haar context zo goed mogelijk geholpen.

## Wat hebben we daarvoor gedaan

- Alle aanvragen en besluiten worden digitaal gepubliceerd op [www.overheid.nl](http://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.
- In 2019 is gestart met het digitaal afhandelen van aanvragen omgevingsvergunningen Wabo wat geresulteerd heeft in het verkorten van de doorlooptijd.
- De digitale dienstverlening is verder uitgebreid met een vergunningwinkel. Dit betreft een webpagina waarop alle informatie te vinden is over omgevingsvergunningen, zoals de bouw-, kap-, en sloopvergunning. In de vergunningwinkel is bijvoorbeeld informatie te vinden over indieningsvereisten, behandeltermijnen en kosten. Bovendien kan men via de vergunningwinkel direct een aanvraag indienen.
- Ter bevordering van het duurzaam bouwen in de stad is in de legesverordening 2019 de mogelijkheid opgenomen om bij nieuwbouw voor alle bouwwerken (bedrijfspanen en woningen) een korting op de leges bij omgevingsvergunningen te verlenen. De duurzaamheidskorting is ingezet zowel voor nieuwbouw als voor verbouw. Met de vergroening van de bouwleges is een bijdrage geleverd aan de duurzaamheidsambities van de gemeente.
- Bij het beoordelen van vergunningsaanvragen kijken wij naar de mogelijkheden om de aangevraagde activiteiten te vergunnen. De focus ligt 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. In 2019 is het aantal aanvragen voor nieuwbouw woningen (Wabo-vergunningen) toegenomen t.o.v. 2018. Ook zijn er meer

aanvragen ingediend met betrekking tot duurzaam (ver)bouwen. In dit kader is voor 11 zaken korting verleend met betrekking tot leges.

- In 2019 zijn er op het gebied van handhaving de nodige inspanningen verricht om, op met name industrieterreinen, illegale bewoning van bedrijfspanden tegen te gaan. Bij een aantal bedrijfspanden is illegale bewoning geconstateerd. Na het starten van handhavingstrajecten is bij een aantal panden de illegale bewoning beëindigd en in andere gevallen is met bestuursrechtelijke handhaving aangestuurd op beëindiging van de illegale bewoning.
- Publieke dienstverlening is in 2019 gestart met een nieuw product, namelijk de klantreis. Samen met de burgers is besproken hoe we het product trouwen kunnen verbeteren. Het proces is op verschillende punten aangepast.
- In de voorbereiding tot digitalisering van de producten burgerzaken zijn technische aanpassingen gedaan om de e-dienstverlening in 2020 te laten starten.
- In 2019 is de beeldbrief ontwikkeld. Dit is een vereenvoudiging van de schriftelijke communicatie naar de burger.

### Bestuurlijke producten 2019

Bestuurlijk product	Jaartal	Kwartaal
Evaluatieverslag Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving Purmerend (2018)	Jaarlijks	Gerealiseerd
Uitvoeringsprogramma Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving Purmerend (2020)	Jaarlijks	Gerealiseerd
Legesverordening	Jaarlijks	Gerealiseerd

## Wat heeft het gekost

(bedragen x € 1.000)	Realisatie 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 bijgesteld	Realisatie 2019	Afwijking
Lasten	-6.433	-5.859	-6.242	-6.315	-73
Baten	4.962	2.973	4.129	4.519	390
<b>Saldo</b>	<b>-1.471</b>	<b>-2.887</b>	<b>-2.113</b>	<b>-1.797</b>	<b>317</b>

Het programma Publiekdiensten heeft per saldo een voordelige afwijking van € 317.000. Dit komt door € 73.000 hogere lasten en € 390.000 hogere baten.

### AFWIJKINGEN BELEIDSVELD PUBLIEKDIENTSTVERLENING

BV011 - Publiekdienstverlening	
Afwijkingen (bedragen x € 1.000)	
<b>Baten</b>	
Basisregistraties	120
Reisdocumenten	179
Overig	91
<b>Totaal Baten</b>	<b>390</b>
<b>Lasten</b>	
Basisregistraties	-138
Reisdocumenten	-94
WABO leges	112
Overig	47
<b>Totaal Lasten</b>	<b>-73</b>

### BV011 - Publiekdienstverlening

#### Baten

#### Basisregistraties