



2021



2021

Jaarstukken Purmerend



Programma 1

Publieksdiensten

Portefeuillehouder: E. Tijmstra

Inleiding

Bij dienstverlening staat het belang van inwoners en bedrijven op de eerste plaats. Binnen de geldende wet- en regelgeving levert de gemeente maatwerk. Dit gebeurt steeds meer digitaal en op afspraak. Ondanks de in 2021 voortdurende coronacrisis zijn de bereikbaarheid en de openingstijden van het Klantencontactcentrum (KCC) en Burgerzaken, als vitale dienstverlening, niet aangepast. Wel zijn wij blijven werken op afspraak en zijn meer producten digitaal afgehandeld.

Wat willen we bereiken

Beoogd maatschappelijk effect beleidsveld Publieksdienstverlening

Purmerend hanteert een oplossingsgerichte benadering voor haar burgers. Deze manier van werken kenmerkt zich door een goede (digitale) dienstverlening en een snelle, professionele en zorgvuldige afhandeling van de vragen, aanvragen en meldingen per mail, telefoon, social media, onze website, de MijnGemeente app en aan de balie. Het werken op afspraak neemt meer toe, net als de digitale afhandeling van de aanvragen. Daarbij wordt iedereen binnen de mogelijkheden en zijn of haar context zo goed mogelijk geholpen.

Wat hebben we daarvoor gedaan

- Uitbreiding MijnOverheid, eDiensten en beeldbrieven. In MijnOverheid staan de brieven, verlopen reisdocumenten en verhuizingen. Er zijn 3 eDiensten bijgekomen, namelijk aanvraag reisdocument, vervangende stempas/kiezerspas en volmacht. Daarnaast zijn er vier extra beeldbrieven gemaakt: bevestiging verhuizing, inleveren buitenlandse brondocumenten, voorkom uitschrijving en voor de verkiezingen voor jongeren van 18 jaar en ouder.
- De 'Vernieuwing van het Reisdocumenten Stelsel (VRS) 2020-2024' om identiteitsfraude tegen te gaan en de signaleringen van de meervoudige vermissingen in het landelijk systeem te realiseren, is van start gegaan.
- In 2021 zijn er twee meerdaagse verkiezingen georganiseerd, namelijk de Tweede Kamerverkiezingen en de gemeenteraadsverkiezingen voor Purmerend en Beemster. In verband met de bescherming tegen het coronavirus en o.a. de aanschaf van materialen en extra inzet zijn er vanuit het Rijk aanvullende middelen toegekend.
- Alle aanvragen en besluiten worden digitaal gepubliceerd op 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.