



J A A R S T U K K E N

2 0 1 7

Programma

1

P U B L I E K S D I E N S T E N

Portefeuillehouder: D. Bijl en M. Hegger

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.

Ambities coalitieakkoord

- In deze tijd is de behoefte aan individuele ruimte, ruimte voor maatschappelijke initiatieven en maatwerkoplossingen groot. Wij willen dat inwoners een luisterende en begripvolle gemeente ervaren.
- Sommige gemeentelijke taken, zoals de uitgifte van paspoorten of het ophalen van huisvuil, weten we dat de tevredenheid over hoe we dat doen over het algemeen groot is. Dat neemt niet weg dat we blijven kijken waar efficiëntiewinst mogelijk is.
- Bij andere taken die vallen onder programma 1, denk aan vraagstukken in de openbare ruimte, hebben inwoners vaak meer behoefte aan het leveren van inbreng. Zij mogen verwachten dat wij rekening met hen houden en het gesprek aangaan voordat we beslissingen nemen.

Wat willen we bereiken

Beoogd maatschappelijk effect beleidsveld 1.1 Publieksdienstverlening

Purmerend kiest voor een klantgerichte benadering, waarbij een goede (digitale) dienstverlening en een snelle, professionele en zorgvuldige afhandeling van de vragen, aanvragen en meldingen centraal staan. Daarbij wordt een ieder binnen de mogelijkheden en context zo goed mogelijk geholpen. Hiermee wordt onder andere invulling gegeven aan het 'van buiten naar binnen werken'.

Wat hebben we daarvoor gedaan

- Uit de omnibus enquête blijkt dat onze klanttevredenheid is toegenomen van 6,9 (2015) naar 7,2 (2017).
- Toegenomen klantcontact door:
 - Extra inzet gastheren om de veiligheid en gastvrijheid in het nieuwe gemeenteplein te vergroten
 - WhatsApp voor inwoners en ondernemers
 - Loket Beemster in Purmerend geopend
 - Extra huisbezoeken voor landelijke aanpak adreskwaliteit.
- Meer digitale dienstverlening door:
 - Start met volledig digitale en automatische afhandeling van verhuizingen