

WMEBV ZORGPLICHT BELEID RHC GELDERS ARCHIEF 2023

Het dagelijks bestuur van het RHC Gelders Archief te Arnhem,

overwegende dat ingevolge het op 01-01-2024 in werking tredend onderdeel B van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) beleid moet worden opgesteld voor de in dit wetsonderdeel genoemde zorgplicht bij bestuurlijk verkeer,

besluit vast te stellen het volgende:

WMEBV ZORGPLICHT BELEID RHC GELDERS ARCHIEF 2023

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) introduceert een extra lid in artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) Deze schrijft voor dat bestuursorganen zorg dragen voor hulp bij het bestuurlijk berichtenverkeer tussen burgers en organisaties en het bestuursorgaan. RHC Gelders Archief ondersteunt burgers en organisaties in de gezamenlijke officiële communicatie door voort te bouwen op de bestaande dienstverlening.

Dat betekent concreet dat ondersteuning bij het bestuurlijke berichtenverkeer op de volgende wijze gebeurt:

Generieke maatregelen

De website draagt bij aan de ondersteuning van formele communicatie met RHC Gelders Archief. Dit gebeurt onder meer doordat teksten in schrijfstijl b1 zijn geschreven.

Op de website staan de processen waarbij sprake is van officieel berichtenverkeer inclusief beschikbare contactkanalen genoemd. Voor ieder van deze processen geldt dat:

- Informatie over het proces voor bezoekers op een logische plek op de website beschikbaar is;
- Op de website duidelijkheid wordt gegeven over welk digitaal kanaal/welke digitale kanalen voor communicatie beschikbaar zijn;
- Op de website de loop van het proces wordt uitgelegd;
- Op de website wordt genoemd dat het tevens mogelijk is om een papieren brief te versturen.

Maatwerk

Burgers en organisaties kunnen hun ondersteuningsvragen op een laagdrempelige manier stellen.

Daarvoor zijn de volgende kanalen beschikbaar:

- Het algemene e-mailadres van het Gelders Archief;
- De chatfunctie op de website van het Gelders Archief;
- Via het centrale telefoonnummer van het Gelders Archief;
- Via een fysieke brief.

De medewerkers die deze vragen beantwoorden zijn voldoende geïnformeerd om de burger of organisatie op weg te helpen. Ze zijn getraind in het op begrijpelijke wijze geven van antwoord aan de aanvrager. RHC Gelders Archief streeft ernaar om vragen zo snel mogelijk te beantwoorden.

1. Inwerkingtreding en evaluatie

Dit beleid treedt in werking na vaststelling door de directeur van het Gelders Archief. Het beleid wordt ieder jaar geëvalueerd en indien nodig herzien.

Algemeen verbindende voorschriften, beleidsregels of andere besluiten die niet tot één of meer belanghebbenden zijn gericht worden na vaststelling door de directeur gepubliceerd op www.officielebekendmakingen.nl. Overige beleidsregels en besluiten worden in het kader van de Wet Open Overheid actief openbaar gemaakt in het daartoe, door de minister, beschikbaar gestelde platform.

2. Citeertitel

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) introduceert een extra lid in artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) Deze schrijft voor dat bestuursorganen zorg dragen voor hulp bij het bestuurlijk berichtenverkeer tussen burgers en organisaties en het bestuursorgaan.

RHC Gelders Archief ondersteunt burgers en organisaties in de gezamenlijke officiële communicatie door voort te bouwen op de bestaande dienstverlening.

*Dit beleid kan worden aangehaald als 'Wmebv zorgplicht beleid RHC Gelders Archief 2023'
Aldus vastgesteld namens het dagelijks bestuur van het RHC Gelders Archief, Arnhem d.d. 06-12-2023,
De directeur,
Dr. F.J.W. van Kan*