

Beleid zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer Regio Holland Rijnland

Het Dagelijks Bestuur van Regio Holland Rijnland;

overwegende dat,
het gewenst is om beleid vast te stellen over de invulling van de zorgplicht bij elektronisch bestuurlijk verkeer.
gelet op artikel 2:1 Algemene wet bestuursrecht

besluit vast te stellen:

Beleid zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer Regio Holland Rijnland

1. Aanleiding en wettelijke context

Met de inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) is per 1 januari 2024 de zorgplicht voor bestuursorganen van kracht geworden. Deze zorgplicht heeft betrekking op de ondersteuning die inwoners, bedrijven en andere betrokkenen nodig kunnen hebben bij het digitaal regelen van overheidszaken. De wetgever beoogt hiermee te waarborgen dat digitalisering van de overheid niet leidt tot uitsluiting van mensen die geen toegang hebben tot digitale middelen of die digitaal minder vaardig zijn.

De zorgplicht houdt in dat Regio Holland Rijnland inwoners en andere belanghebbenden niet mag uitsluiten van dienstverlening vanwege digitale drempels. Bestuursorganen zijn verplicht beleid te voeren over de wijze waarop ondersteuning wordt geboden en hoe hierover wordt gecommuniceerd. De wet laat ruimte om deze invulling passend te maken bij de aard, schaal en taken van de organisatie.

Regio Holland Rijnland kiest ervoor deze zorgplicht vast te leggen in dit beleid. Daarmee is voor inwoners en partners inzichtelijk hoe Regio Holland Rijnland invulling geeft aan haar verantwoordelijkheid.

2. Uitgangspunten van de dienstverlening

Regio Holland Rijnland streeft naar dienstverlening die betrouwbaar, toegankelijk en begrijpelijk is. Goede dienstverlening bestaat uit een evenwichtige combinatie van inhoudelijke kwaliteit en een positieve ervaring voor de gebruiker gedurende het hele contactproces.

Bij de invulling van de zorgplicht gelden de volgende uitgangspunten:

- **Dienstbaarheid en klantgerichtheid** staan centraal in het handelen van medewerkers.
- Dienstverlening is **toegankelijk voor iedereen**, ongeacht digitale vaardigheden of middelen.
- Digitale en niet-digitale kanalen bestaan **naast elkaar** en vullen elkaar aan.
- De organisatie handelt vanuit het principe dat inwoners en bedrijven geholpen worden, ook als de digitale weg niet passend of haalbaar is.

Deze uitgangspunten dragen bij aan inclusieve dienstverlening en voorkomen dat digitalisering leidt tot afstand tussen de organisatie en haar doelgroepen.

3. Digitale dienstverlening en inclusie

Regio Holland Rijnland stelt steeds meer producten, diensten en informatie digitaal beschikbaar. Dit sluit aan bij maatschappelijke ontwikkelingen en wettelijke verplichtingen en biedt voordelen zoals snelheid, efficiëntie en transparantie.

Tegelijkertijd erkennen we dat niet iedereen in gelijke mate gebruik kan maken van digitale kanalen. Digitale vaardigheden, toegang tot apparatuur en persoonlijke omstandigheden verschillen. Vanuit het perspectief van inclusie wordt daarom bewust gekozen voor een benadering waarin digitalisering wordt gestimuleerd, maar niet afgedwongen.

Digitale kanalen worden zo ingericht dat zij:

- zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk zijn;
- aansluiten bij de behoeften van verschillende gebruikersgroepen;
- waar nodig worden ondersteund door persoonlijke hulp of alternatieve contactmogelijkheden.
- voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen.
- eenvoudig vindbaar zijn op al onze websites.
- dezelfde kwaliteit van ondersteuning bieden als telefonisch of fysiek.

Het doel is een soepele en samenhangende 'klantreis', waarin inwoners zich ondersteund voelen en niet worden geconfronteerd met onnodige drempels.

4. Ondersteuning als onderdeel van de zorgplicht

De zorgplicht betekent niet dat alle ondersteuning door Regio Holland Rijnland zelf moet worden geleverd. Ondersteuning kan ook plaatsvinden via samenwerkingspartners of bestaande voorzieningen in de regio. Van belang is dat inwoners de weg weten te vinden naar passende hulp en niet worden doorverwezen zonder perspectief.

Regio Holland Rijnland ziet ondersteuning bij digitaal contact als een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij:

- ruimte is voor persoonlijke uitleg en begeleiding waar dat nodig is;
- begrijpelijke taal wordt gebruikt in communicatie en digitale formulieren;
- alternatieve kanalen beschikbaar blijven voor situaties waarin digitaal contact niet passend is.

De regio hanteert hierbij een pragmatische benadering: ondersteuning is geen vastomlijnd pakket, maar sluit aan bij de concrete situatie van de inwoner of organisatie.

5. Doorontwikkeling en flexibiliteit

De invulling van de zorgplicht is geen statisch geheel. Digitale dienstverlening, wetgeving en maatschappelijke behoeften blijven zich ontwikkelen. Regio Holland Rijnland kiest daarom voor een flexibele benadering, waarbij regelmatig wordt gekeken of de geboden ondersteuning nog aansluit bij de praktijk. Dit betekent dat:

- voorzieningen en werkwijzen in de tijd kunnen veranderen;
- signalen uit de praktijk worden benut om dienstverlening te verbeteren;
- de zorgplicht meebeweegt met nieuwe vormen van dienstverlening en samenwerking.

Op deze manier blijft Regio Holland Rijnland toegankelijk en benaderbaar, ook in een verder digitaliserende overheid.

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na publicatie.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 11 mei 2026.

*De secretaris
E. Loenen*

*de voorzitter
P.J. Heijkoop*