

## Besluit zorgplicht naar aanleiding van de WMEBV

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen;

- Gelet op het per 1 januari 2024 in werking treden van de zorgplicht van de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) waarvoor een bestuursorgaan beleid moet opstellen,

Besluit tot vaststelling van het beleid: **WMEBV – Zorgplicht in de Groninger dienstverlening.**

### Dienstverlening is er voor iedereen

Als gemeente Groningen leveren wij honderden producten en diensten aan onze inwoners en ondernemers. Van parkeervergunning tot bijzondere bijstand, burgers komen bij ons terecht. Ze hebben daarin geen keuze voor een andere gemeente zoals in de commerciële wereld, Hierdoor is de machtsverhouding tussen gemeente en inwoner niet gelijk.

Daarom is het belangrijk dat wij als gemeente Groningen duidelijk vastleggen en communiceren hoe wij ondersteuning bieden aan onze inwoners en ondernemers bij het aanvraagproces van onze producten en diensten: onze zorgplicht. Het vastleggen van deze 'ondersteuning bij het bestuurlijk verkeer' is per 1 januari 2024 verplicht vanuit de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

### Basisprincipes van de zorgplicht

Onze zorgplicht richting een inwoner over een digitaal formulier ziet er in de praktijk heel anders uit dan wanneer het gaat over een bezoek aan een loket. We beschrijven in dit document per kanaal en domein op welke ondersteuning inwoners kunnen rekenen, langs de lijnen 'fysieke dienstverlening' en 'digitale dienstverlening'. Deze ondersteuning sluit goed aan op onze acties uit de visie op dienstverlening, waarmee we door de hele tijd gebruikersonderzoek te doen onze inwoners centraal zetten.<sup>1</sup> Zo blijven we onze dienstverlening verbeteren.

Daarnaast zijn er ook een aantal basisprincipes die gelden voor alle kanalen:

1. Een inwoner of ondernemer wordt altijd verder geholpen met zijn (aan)vraag.
2. Onze dienstverlening is inclusief en toegankelijk voor iedereen en als gemeente hebben wij de taak om eventuele drempels weg te nemen.
3. Onze digitale en fysieke zorgplicht kennen dezelfde kwaliteit van ondersteuning.
4. Ondersteuning hoeft niet altijd van de gemeente zelf te komen.<sup>2</sup>
5. De gemeente én de inwoner of ondernemer hebben een eigen verantwoordelijkheid in de communicatie en interactie.
6. Ons algemene dienstverleningsaanbod past niet altijd op de vraag, daarom leveren wij een passende oplossing als dat nodig is.

### Algemene vragen

Niet elke vraag van een inwoner gaat over een specifiek product en ook is het niet altijd duidelijk bij welk loket een product of dienst aangevraagd moet worden. Daarnaast bestaat er soms de wens om hulp te ontvangen bij het aanvragen van een product of dienst. Hiervoor kunnen inwoners en ondernemers terecht bij:

- het Klant Contact Centrum van de gemeente:<sup>3</sup>
  - o telefonisch;
  - o via Whatsapp, X, Facebook en Instagram (Webcare);
  - o de KCC balies op onze publiekslocaties;
  - o via het contactformulier en analoge post;
- het WIJ Team in de wijk;<sup>4</sup>
- WIJS Groningen (samenwerkingspartner);<sup>5</sup>
- de Forum bibliotheken, voor hulp bij taalvaardigheid en digitale vaardigheid;<sup>6</sup>

1 ) <https://gemeenteraad.groningen.nl/Documenten/Bijlage/Bijlage-1a-Visie-op-Dienstverlening-Principes-van-Dienstverlening-2021.pdf>

2 ) Bijvoorbeeld de bibliotheek of vrijwilligersorganisaties zoals WIJS Groningen.

3 ) <https://gemeente.groningen.nl/contact>

4 ) <https://wij.groningen.nl/wij-teams/>

5 ) <https://wijsgroningen.nl/>

6 ) <https://forum.nl/nl/bibliotheek/hulp-en-sprekuren>

- de informatiepunten digitale overheid (IDO's), voor vragen over de digitale overheid. <sup>7</sup>

### **De zorgplicht en onze fysieke dienstverlening**

#### *Onze baliedienstverlening*

Voor veel producten en diensten van de gemeente Groningen kunnen inwoners en ondernemers terecht bij de balies van onze afdelingen. Actuele adressen en openingstijden zijn te vinden op de website van de gemeente Groningen. <sup>8</sup> Als iemand per ongeluk aan de verkeerde balie/op de verkeerde locatie staat of deze persoon had een afspraak moeten maken dan zullen wij deze inwoner:

- zo goed en zo snel als mogelijk verwijzen naar het juiste loket;
- alsnog helpen met de (aan)vraag wanneer mogelijk.

### **De zorgplicht en onze digitale dienstverlening**

Een steeds grotere meerderheid van onze inwoners en ondernemers wil digitaal geholpen en geïnformeerd worden. Vele van onze producten en diensten zijn al (volledig) digitaal aan te vragen. Om ervoor te zorgen dat de drempel van het digitaal aanvragen zo laag mogelijk is bieden wij onze inwoners en ondernemers de volgende ondersteuning:

- We geven actuele informatie in duidelijke taal over producten en diensten op al onze websites. <sup>9</sup>
- We hanteren de wettelijke toegankelijkheidseisen voor al onze digitale aanvraagprocessen. <sup>10</sup>
- We werken aan de uitbreiding van Mijn Groningen, met als doel dat de status van elke aanvraag inzichtelijk is voor inwoners en ondernemers.

*Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Groningen op 26-03-2024.*

*de burgemeester*

*Koen Schuiling*

*de loco-gemeentesecretaris*

*Bert Popken*

7 ) <https://forum.nl/nl/agenda/informatiepunt-digitale-overheid-ido-en-ido>

8 ) <https://gemeente.groningen.nl/bezoekadressen-en-openingstijden>

9 ) <https://gemeente.groningen.nl/>

10 ) <https://digitoegankelijk.nl/wetgeving/wat-is-verplicht>