

Beleidsregel Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

Het college heeft op 26-11-2024 de beleidsregel 'Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer' vastgesteld.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In januari 2024 ging de Zorgplicht als onderdeel van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) in. De WMEBV zelf zal op 1 januari 2025 in werking treden. Deze wet geeft de inwoners recht om elektronisch berichten aan een gemeente te zenden op een door de gemeente bepaalde wijze. Volgens de Zorgplicht moet de gemeente passende ondersteuning bieden aan inwoners bij communicatie met de gemeente, zowel digitaal als analoog. De gemeente is hierbij verplicht de ondersteuning te bieden die redelijkerwijs nodig is om de communicatie met deze doelgroep te laten slagen. Hoe deze ondersteuning eruitziet moet per doelgroep gespecificeerd worden. Ook moet per doelgroep beschreven worden welke vaardigheden en inspanningen van de burgers zelf verwacht wordt.

1.2 Doel

Het doel van dit document is om per doelgroep de ondersteuning vast te leggen die wij bieden in het kader van de Zorgplicht. Hiermee voldoen wij aan de Zorgplicht die inging op 1 januari 2024.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zal eerst het juridische kader van de Zorgplicht beschreven worden. Hierin wordt beschreven wat wij als gemeente moeten doen om aan de Zorgplicht te voldoen.

In hoofdstuk 3 zullen vervolgens de doelgroepen gespecificeerd worden en zal het gemeentelijk beleid per doelgroep worden uitgelegd.

2. Juridisch kader

In dit hoofdstuk wordt het juridisch kader uiteengezet. Eerst zal in algemene zin de WMEBV besproken worden om context te geven aan de Zorgplicht. Vervolgens zal worden ingezoomd op de juridische kaders van de Zorgplicht zelf.

2.1 Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV)

De WMEBV betreft het recht van de inwoners en ondernemers om elektronisch officiële berichten aan een gemeente te zenden op een door de gemeente bepaalde wijze. Een officieel bericht is bijvoorbeeld een aanvraag, een bezwaarschrift of het indienen van een melding of een klacht. Daarbij is de gemeente verplicht om inwoners en bedrijven te informeren via de gemeentelijke website over hoe ze hun bericht kunnen indienen.

Bij binnenkomende officiële berichten moet de gemeente ervoor zorgen dat er geen onnodige belemmeringen zijn bij het versturen van dit bericht. Hierbij is de gemeente verantwoordelijk voor het inrichten van laagdrempelige digitale berichtoptie zonder onnodige technische eisen, rekening houdend met de diversiteit aan gebruikers, digitale mogelijkheden en apparaten en met inachtneming van de reeds geldende identificatie-, veiligheid, en privacy eisen.

Verder stelt de wet eisen aan de berichten uitwisseling en notificaties tussen de indiener en de gemeente. Deze wet WMEBV zelf zal op 1 januari 2026 in werking treden.

2.2 Zorgplicht

De Zorgplicht is opgenomen in artikel 2:1 van de algemene wet bestuursrecht. Dit deel van de wet houdt in dat de gemeente verplicht is om inwoners passende steun te bieden in de communicatie met de gemeente. De concrete invulling en vormgeving van de zorgplicht wordt aan de gemeente gelaten. Wel zijn wij verplicht om te bepalen welke type ondersteuning voor welke doelgroep in de rede ligt. De ondersteuning moet passend zijn voor hun doelgroep. Daarnaast is de gemeente verplicht om via de website te communiceren op een vindbare, duidelijk en bruikbare manier over de wijze waarop de communicatie met inwoners en bedrijven plaatsvindt. Inwoners en bedrijven kunnen de gemeente aanspreken op het bestaan van beleid en de toepassing van de daaruit voortvloeiende maatregelen.

Minimaal moet de ondersteuning bij communicatie met de gemeente aantoonbaar en transparant zijn en ingaan op de betrokken doelgroepen en de vaardigheden en inspanningen die van hen verwacht mogen worden. De ondersteuning moet zo zijn vormgegeven dat de doelgroep, waarop een dienst zich richt, normaal gesproken deze dienst kan afnemen, mede gelet op de beschikbare maatschappelijke voorzieningen en de eigen verantwoordelijkheid om aan bepaalde kwalificaties te voldoen.

2.3 Wat betekent dit voor de gemeente Lingewaard?

In dit document wordt het beleid beschreven over de wijze waarop de gemeente passende ondersteuning biedt bij communicatie met de gemeente, zowel digitaal als analoog. Per doelgroep zal gespecificeerd worden welke ondersteuning beschikbaar is. Ook zal per doelgroep beschreven worden welke vaardigheden en inspanningen van de inwoner en bedrijven verwacht wordt. Hierbij is de gemeente minimaal verplicht om de ondersteuning te bieden die redelijkerwijs nodig is om de communicatie met de doelgroep te laten slagen. Vervolgens zal via de website gecommuniceerd worden welke ondersteuning er beschikbaar is bij communicatie met de gemeente. Ook zal duidelijke en bruikbare informatie gegeven worden over de geboden diensten en de wijze waarop communicatie bij het verkrijgen van de diensten plaatsvindt door middel van een voorlichting over de te doorlopen stappen.

3. Gemeentelijk beleid

In hoofdstuk 3 zal het beleid per doelgroep uiteengezet worden. Eerst zullen de doelgroepen op een rij worden gezet. Vervolgens zal worden beschreven welke ondersteuning er per doelgroep beschikbaar wordt gesteld en, waar relevant, welke vaardigheden en inspanningen van de inwoners verwacht wordt.

3.1 Doelgroepen op een rij:

De volgende doelgroepen worden uitgesplitst waarvoor ondersteuning zal worden geboden.

- Niet digitaal vaardigen
- Personen met een beperking
 - Auditieve beperking
 - Visuele beperking
 - Motorische beperking
- Laaggeletterden
- Niet Nederlandssprekenden

3.2 Beleid per doelgroep

Per doelgroep zal worden beschreven welke ondersteuning er per doelgroep beschikbaar wordt gesteld en welke vaardigheden en inspanningen van de inwoners verwacht wordt. Voor alle doelgroepen geldt dat we graag de dienstverlening verbeteren met de hulp en feedback van de doelgroep. Zo kunnen we zorgen dat de dienstverlening goed aansluit op hun behoefte. Het is denkbaar dat een individu in meerdere doelgroepen valt. In dat geval kan de inwoner gebruik maken van de ondersteuning voor beide doelgroepen.

3.2.1 Niet digitaal vaardigen

We streven ernaar dat deze doelgroep zo veel mogelijk zelfstandig kan communiceren met de gemeente. Om de doelgroep hierbij te helpen zijn er een aantal handreikingen beschikbaar.

Inwoners die niet digitaal vaardig zijn kunnen hulp krijgen bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Deze informatiepunten zijn te vinden in de bibliotheek. Medewerkers van de bibliotheek kunnen hulp bieden bij alles wat met de digitale overheid te maken heeft. Als ze niet de aangewezen persoon zijn om te helpen met een kwestie sturen ze de inwoner door naar de juiste organisatie.

Om te zorgen dat de doelgroep de IDO's weet te vinden, promoten we de IDO's op de website. Ook attenderen we telefonisch op het bestaan van de IDO's wanneer inwoners moeite hebben met het vinden van hun digitale weg. Wel helpen we ze waar mogelijk gelijk aan de telefoon zodat ze niet heen en weer gestuurd worden.

Op de website creëerden we een pagina voor niet digitaal vaardigen. Hier staat informatie over de IDO's. Daarnaast is er een stappenplan te vinden voor verschillende online aanvragen. Door de simpele uitleg in het stappenplan te volgen kunnen inwoners makkelijker zelfstandig online communiceren met de gemeente. We creëerden bekendheid voor zowel de IDO's als voor de pagina op de website door middel van het Gemeentenieuws.

Natuurlijk blijft het altijd mogelijk om te bellen of om een afspraak te maken om langs te komen op het gemeentehuis. We kijken naar de mogelijkheden om computers in de aankomsthal te plaatsen waar inwoners zelf online een aanvraag kunnen doen. Zo is hulp gelijk binnen handbereik wanneer ze vragen hebben.

3.2.2 Personen met een beperking

Voor personen met een beperking willen we het makkelijk maken om een melding te doen voor ontoegankelijkheid. Door direct input van deze doelgroep te ontvangen, kunnen we zorgen dat de dienstverlening en communicatie voor hen eenvoudiger en toegankelijker worden. Daarnaast zorgen we dat we voldoen aan de wet digitale toegankelijkheid. We zorgen dat al onze websites getoetst worden en een toegankelijkheidsverklaring krijgen.

De doelgroep kan uitgesplitst worden in drie sub-doelgroepen.

Auditieve beperking

Voor personen met een auditieve beperking zorgen we voor ondertiteling in videomateriaal. Daarnaast zorgen we dat deze doelgroep altijd beroep kan doen op een tolk. Dit kan een tele-tolk zijn in het geval van een (video)belafsprake. Informatie over het verkrijgen van een tolk moet eenvoudig te vinden zijn.

Visuele beperking

De voorleesfunctie op de website is gecreëerd zodat de informatie op de website ook beschikbaar is voor deze doelgroep. We zorgen dat deze voorleesfunctie op elke pagina te vinden is. Daarnaast zorgen we, wanneer we online berichten plaatsen met een foto, dat deze foto ook een afbeeldingsbeschrijving heeft. Zo is het voor personen met een visuele beperking toch mogelijk om een beeld te krijgen van wat zich op de foto afspeelt. Verder zorgen we dat het gemeentehuis zelf ook altijd goed toegankelijk is. Bijvoorbeeld door te zorgen dat de geleidelijnen naar het gemeentehuis altijd vrij worden gehouden.

Motorische beperking

Personen met een motorische beperking kunnen slecht ter been zijn of in een rolstoel zitten. Voor hen is het belangrijk dat we het gemeentehuis toegankelijk maken. Ook verhogen we de toegankelijkheid van andere maatschappelijke gebouwen en communiceren we het niveau van toegankelijk via de website. Hier zijn we al ruime tijd mee bezig in het kader van het VN-verdrag handicap in Nederland. Verder zorgen we, voor de personen in deze doelgroep die wel digitaal vaardig zijn, dat zo veel mogelijk zaken voor hen te regelen zijn vanuit huis.

3.2.3 Laaggeletterden

Voor laaggeletterden zorgen we dat we altijd communiceren in simpele taal. Dit betekent korte, actieve zinnen met dagelijks taalgebruik. Hierbij maken we gebruik van de tool Klinkende taal in Word en geven we de workshop Schrijven in Duidelijke Taal aan nieuwe medewerkers. Ook blijven we in direct contact met de doelgroep en vragen we ze om de teksten van de toptaken op de website te beoordelen. Daarbij maken we het ook makkelijk om een melding in te dienen als de communicatie onduidelijk of ingewikkeld is. Verder maken we informatie over SWL taalhulp makkelijk vindbaar en kijken we naar de mogelijkheid om filmpjes te maken over hoe veel voorkomende aanvragen werken.

Artikel 3.2.4 Niet Nederlandssprekenden

Voor niet-Nederlandssprekenden zorgen we dat er informatie in het Engels beschikbaar is. Zo zorgen we dat de welkomstbrief die elke nieuwe inwoner krijgt ook in het Engels uitgestuurd kan worden. Verder attenderen we de doelgroep erop dat ze gebruik kunnen maken van een automatische vertaaltool om onze website te vertalen. Ondertussen bekijken we de mogelijkheid om een aantal relevante pagina's op onze website ook naar het Engels te vertalen.

Bij contact met de gemeente is het altijd mogelijk om de communicatie in het Engels te doen. Wanneer dit voor de inwoner niet mogelijk is, wordt een tolk ingeschakeld. Om de doelgroep te helpen met het leren van Nederlands, zorgen we dat informatie over SWL taalhulp beschikbaar is in meerdere talen.