

Beleid Zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Inleiding

Met dit beleid geeft de gemeente Zoetermeer invulling aan de wettelijke zorgplicht uit de Wmebv en borgt zij dat alle inwoners en ondernemers, ongeacht hun digitale vaardigheden, volwaardig kunnen deelnemen aan het bestuurlijk verkeer. Zoetermeer kiest bewust voor een hybride aanpak: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het nodig is. Hiermee wordt niemand uitgesloten en blijft de dienstverlening aansluiten bij de behoefte van de inwoners.

Aanleiding

Per 1 januari 2024 is de zorgplicht uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) van kracht. De Zorgplicht is opgenomen in artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De gemeente is hiermee verplicht passende ondersteuning te bieden aan inwoners en ondernemers bij digitaal en fysiek contact met de gemeente, zodat iedereen volwaardig kan deelnemen aan het bestuurlijk verkeer.

De gemeente biedt inwoners en ondernemers de mogelijkheid om officiële berichten (aanvragen, meldingen, bezwaren en klachten) digitaal te versturen en te ontvangen via een laagdrempelig, veilig en gebruiksvriendelijk digitaal kanaal. Het is de verplichting van de gemeente om geen onnodige gegevens uit te vragen, een ontvangstbevestiging en tussentijdse notificaties te sturen. De Wmebv zorgt zo voor een verbetering van de rechtspositie van inwoners en ondernemers in het digitale contact met de overheid.

Goed ingerichte digitale kanalen zijn niet altijd het zelfde als goed toegankelijke dienstverlening. Er moet ook ruimte blijven voor analoge en fysieke dienstverlening. Het blijft daarom mogelijk om producten of diensten fysiek of telefonisch aan te vragen. Er zullen altijd complexe gevallen blijven bestaan die niet via een formulier te regelen zijn. Juist in deze gevallen is persoonlijk contact nodig en onmisbaar.

We zorgen er voor dat de inwoners zelf kunnen bepalen of ze digitaal of fysiek contact met ons zoeken. De inwoner kiest het gewenste contactkanaal, waarbij deze kanalen allemaal naadloos op elkaar zijn aangesloten. De tijd die gewonnen wordt bij de digitalisering wordt ingezet om meer maatwerk te leveren aan onze inwoners, ondernemers en organisaties die dat nodig hebben.

De zorgplicht en onze digitale dienstverlening.

Het uitgangspunt is centraal en digitaal waar het kan. Dichtbij en persoonlijk waar nodig.

Een deel van onze inwoners en ondernemers wil digitaal geholpen en geïnformeerd worden. Om ervoor te zorgen dat inwoners en ondernemers die gebruik willen maken van onze digitale dienstverlening dit eenvoudig kunnen doen en indien nodig hulp kunnen krijgen, bieden wij de volgende ondersteuning:

- We geven actuele informatie in duidelijke taal over producten en diensten op al onze websites. Om onze communicatie zo begrijpelijk mogelijk te maken geven wij onze medewerkers trainingen in Direct Duidelijk taalgebruik.
- We zorgen er voor dat onze producten en diensten eenvoudig vindbaar zijn op al onze websites.
- We hanteren de wettelijke toegankelijkheidseisen voor al onze digitale aanvraagprocessen.
- We werken samen met en promoten het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de Forum 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.
- We werken samen met en promoten maatschappelijke organisaties die inwoners helpen met het aanvragen van digitale producten en diensten. We hebben contact met de Stichting Formulierenbrigade Zoetermeer, Stichting Mensen in de Minima en Humantas Thuisadministratie.
- We blijven in contact met de inwoners en ondernemers om hun mening te vragen over de dienstverlening. Daarbij maken we het ook makkelijk om een melding te doen als de communicatie onduidelijk of ingewikkeld is.
- Voor niet-Nederlandssprekenden is de gemeentelijke website ook in de Engelse taal beschikbaar.
- Voor mensen met een auditieve beperking zorgen we op de gemeentelijke website voor ondertiteling in videomateriaal. Daarnaast zorgen we dat deze inwoners altijd beroep kunnen doen op een tolk. Dit kan een tele-tolk zijn in het geval van een belafpraak.
- Voor mensen met een visuele beperking is er een voorleesfunctie op de gemeentelijke website gemaakt zodat de informatie op de gemeentelijke website ook beschikbaar is voor deze inwoners.

Het besluit treedt in werking de dag na de bekendmaking daarvan.

*Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van Zoetermeer,
8 juli 2025*

*De burgemeester,
drs. M.J. Bezuijen*

*De secretaris,
mr. A.S. Meijers*

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Zoetermeer, 8 juli 2025

*De burgemeester,
drs. M.J. Bezuijen*