

Nota Zorgplicht van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

1 Inleiding

De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) treedt op 1 januari 2026 in werking. Deze wet heeft als doel de rechtspositie van inwoners en ondernemers in het digitale contact met de overheid te verbeteren en de digitale communicatie te moderniseren.

De Wmebv geeft inwoners en bedrijven het recht om digitaal zaken te doen met de overheid. Dit geldt voor formele berichten, met een rechtsgevolg, zoals aanvraag voor een product of dienst, klacht, bezwaar, beroep en melding.

Overheidsorganisaties zijn onder meer verplicht om een digitaal kanaal aan te wijzen dat inwoners en ondernemers kunnen gebruiken voor deze berichten, om ontvangstbevestigingen en notificaties te versturen, en om termijnen te verlengen bij een storing. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om via andere kanalen, zoals post, met de overheid te communiceren.

De wet introduceert ook een zorgplicht die op 1 januari 2024 ingegaan is. De zorgplicht houdt in dat overheidsorganisaties passende ondersteuning moeten bieden bij zowel online als offline contact met inwoners en ondernemers. De ondersteuning is passend wanneer de doelgroep hiermee zaken met de overheid met succes kan regelen. De kenmerken van de passende ondersteuning zijn:

- **Afgestemd op doelgroepen:** De ondersteuning houdt rekening met verschillende doelgroepen en hun vaardigheden, zoals lezen, schrijven en omgaan met digitale middelen.
- **Generiek en persoonlijk:** Er is zowel algemene ondersteuning beschikbaar (zoals informatie op een website) als persoonlijke hulp (bijvoorbeeld telefonisch of aan een balie).
- **Keuzevrijheid in communicatiekanalen:** Inwoners en ondernemers kunnen kiezen hoe ze met de overheid communiceren, zowel digitaal als niet-digitaal.

Het doel van de zorgplicht is om de dienstverlening toegankelijk en inclusief te maken voor alle inwoners en ondernemers, ongeacht hun vaardigheden of middelen. Dit document beschrijft hoe de gemeente Delft invulling geeft aan deze zorgplicht.

2 Ondersteuning in Delftse dienstverlening

De bepalingen van de Wmebv sluiten aan bij de Delftse visie op dienstverlening. Met (digitale) dienstverlening ondersteunt de gemeente Delft inwoners, ondernemers, organisaties en bezoekers om hun zaken eenvoudig te regelen. Van initiatief in de stad tot het leveren van een product. Iedere Delftenaar moet de gemeente kunnen vinden en contact kunnen opnemen zonder obstakels, via een passende ingang. Met inclusieve dienstverlening sluit de gemeente aan op het belang van de stad én de behoeften van inwoners, ondernemers, organisaties en bezoekers.

Inwoners en ondernemers hebben verschillende mogelijkheden om in contact te komen met de gemeente, zowel digitaal als persoonlijk. Daarnaast biedt de gemeente, in samenwerking met haar partners, verschillende vormen van ondersteuning aan.

Gemeentelijke website delft.nl

Delft.nl biedt informatie over verschillende gemeentelijke diensten, zoals het doorgeven van een geboorte, aanvragen van een vergunning of financiële ondersteuning. Een groot deel van deze diensten is digitaal beschikbaar via online formulieren, die onderdeel zijn van een beveiligde omgeving. Inwoners en ondernemers kunnen deze digitale dienstverlening benaderen via hun persoonlijke MijnOmgeving.

De gemeente laat de website delft.nl regelmatig onderzoeken op digitale toegankelijkheid. De gemeente lost gevonden knelpunten duurzaam op. Daarnaast toetst de redactie vóór publicatie alle inhoud op toegankelijkheid en voert ook periodiek tussentijdse controles uit op de inhoud.

Gemeenteraad Delft

Informatie over de gemeenteraad van Delft is onder andere te vinden op ris.delft.nl. Daar staat informatie over de samenstelling van de gemeenteraad, de vergaderingen van de gemeenteraad en de mogelijkheden om in contact te komen met de raad. Ook in de Stadskrant kunnen Delftenaren lezen over onderwerpen die nog behandeld worden of die de week ervoor besproken zijn. Tot slot bezoekt de gemeenteraad elk jaar twee wijken van de stad.

Social media

Delftenaren kunnen vragen stellen via socialmediakanalen van de gemeente. Op dit moment zijn dat: [Facebook](#), [Instagram](#) en [LinkedIn](#). Daarnaast deelt de gemeente via deze kanalen ook berichten over ontwikkelingen in de stad en dienstverlening.

Bezoek stads kantoor

Inwoners en ondernemers kunnen hun zaken ook regelen in het stads kantoor. Hiervoor dienen ze een afspraak te maken. Dat kan via de website [delft.nl](#) of telefonisch.

De gemeente heeft ook een informatiebalie in het stads kantoor waar inwoners zonder afspraak terecht kunnen voor vragen over gemeentelijke dienstverlening.

Bijvoorbeeld als mensen niet weten waar ze met hun vraag terecht kunnen, vastlopen bij het zoeken naar informatie of moeite hebben met lezen, schrijven, bellen of digitaal contact. Iedereen is welkom, met elke vraag.

Telefonisch contact

Voor vragen of het maken van een afspraak is de gemeente telefonisch bereikbaar op het telefoonnummer 14015.

Begrijpelijke taal

In elk contact gebruikt de gemeente begrijpelijke taal die past bij de situatie. De gemeente biedt medewerkers training om heldere taal te gebruiken in alle communicatie en hulpmiddelen om teksten te testen op leesbaarheid.

Steunpunt Belastingdienst

Bij het steunpunt van de Belastingdienst in het stads kantoor kunnen inwoners hulp krijgen over belastingen, toeslagen en betalingen. Inwoners kunnen hiervoor een afspraak maken via de website van de Belastingdienst of telefonisch via de BelastingTelefoon.

Informatiepunt Digitale Overheid

Bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) van DOK kunnen inwoners terecht die het lastig vinden om digitaal zaken te doen met de overheid. Denk bijvoorbeeld aan DigiD, rijbewijs, studiefinanciering en AOW. De medewerkers van het IDO bieden ondersteuning en kunnen doorverwijzen naar cursussen voor het verbeteren van taal-, reken- of digitale vaardigheden, of naar relevante organisaties voor verdere ondersteuning.

Formulierenbrigade

De Formulierenbrigade van Delft voor Elkaar helpt inwoners bij het invullen van formulieren of aanvragen van regelingen. Er is een inloopspreekuur waar inwoners vragen kunnen stellen over verschillende onderwerpen, zoals DigiD, huur- en zorgtoeslag en WW-uitkering. Het is ook mogelijk om een afspraak te maken.

Instituut Sociaal Raadslieden

Het Instituut Sociaal Raadslieden geeft informatie en advies over een breed scala aan onderwerpen op sociaal-juridisch gebied, waaronder uitkeringen, toeslagen, belastingen en verblijfsrecht. Sociaal raadslieden helpen mensen bij het begrijpen van wetten en regels, het schrijven van brieven of bezwaarschriften, en kunnen bemiddelen in contacten met (overheids)instanties.

In de wijk

Samen met partners organiseert de gemeente haar dienstverlening ook nabij in de stad waar dat nodig is om het juiste resultaat te bereiken. Een voorbeeld hiervan is WijWest Dichtbij. Dit is een ontmoetingsplek in winkelcentrum De Hoven waar Delftenaren snel en makkelijk vragen kunnen stellen én antwoorden krijgen. Bijvoorbeeld over financiën, werk en opvoeding.

Huis-aan-huisblad en nieuwsbrieven

Met informatie in de Stadskrant Delft, opgenomen in huis-aan-huisblad Delft op Zondag, houdt de gemeente Delftenaren op de hoogte wat er bij de gemeente speelt. De Stadskrant biedt onder meer een overzicht van actuele bekendmakingen die de gemeente online heeft gepubliceerd.

Daarnaast biedt de gemeente nieuwsbrieven aan:

- De wekelijkse digitale nieuwsbrief @Delft bevat het nieuws over actuele onderwerpen in de stad. Verder bevat de nieuwsbrief een link naar bekendmakingen, zoals vergunningen en verkeersbepalingen.
- N@twerk Delft is een maandelijkse digitale nieuwsbrief met nieuws en inspirerende verhalen voor Delftse ondernemers.

- De Delft Actief (nieuwsbrief werk en inkomen) verschijnt vier keer per jaar voor inwoners met een uitkering van de gemeente. Deze nieuwsbrief bevat informatie over regelingen en tegemoetkomingen van de gemeente waar mensen gebruik van kunnen maken. Ook staan hierin tips voor het zoeken naar werk.

3 Tot slot

Dit document geeft een beknopt overzicht weer van de verschillende vormen van ondersteuning. De gemeente blijft zich verder inzetten voor een passende en toegankelijke dienstverlening voor iedereen, zowel digitaal als persoonlijk. Hiervoor gebruikt de gemeente ervaringen en kennis van Delftenaren en het netwerk van partners en organisaties. De gemeente betreft hen actief bij het ontwikkelen en toetsen van diensten. Dat levert nieuwe inzichten op die kunnen leiden tot het verbeteren van bestaande of ontwikkelen van nieuwe oplossingen.