

## Beleidsregel zorgplicht van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

### 1. Inleiding

#### *Wmebv en zorgplicht*

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) regelt dat burgers en ondernemers (inwoners) het recht krijgen om elektronisch zaken te doen met de overheid. Inwoners krijgen het recht om hun officiële aanvragen, meldingen, bezwaren of zienswijzen digitaal te doen. De wet regelt wat de overheid hiervoor moet doen. De Wmebv is ingegaan op 1 januari 2026.

Niet alle inwoners zijn digitaal vaardig of hebben de middelen om digitaal te communiceren. Ook is er een grote groep inwoners die door een beperking moeite heeft om digitaal te communiceren. De overheid heeft een verantwoordelijkheid om inwoners hulp te geven in hun contact met de overheid. De Wmebv kent daarom een zorgplicht en introduceert een nieuwe verplichting in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), artikel 2:1 eerste lid: "Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan."

De Wmebv schrijft niet voor hoe deze zorgplicht moet worden ingevuld. Dit is aan het desbetreffende bestuursorgaan. Het zorgplichtdocument is geen nieuw beleid. Het is een beschrijving van bestaand beleid. Dit onderdeel van de wet, de zorgplicht, is in werking getreden op 1 januari 2024.

#### *Passende ondersteuning*

Wat passende ondersteuning precies inhoudt, is afhankelijk van de aard en context van de dienstverlening van het betreffende bestuursorgaan. In ieder geval dient rekening te worden gehouden met de vaardigheden van mensen en de inspanningen die verwacht mogen worden. Denk bijvoorbeeld aan het taal- en denkniveau of de computervaardigheden van de inwoner.

In deze nota beschrijven wij hoe we invulling geven aan passende ondersteuning volgens de zorgplicht. In hoofdstuk 2 is te lezen hoe de zorgplicht aansluit bij onze visie op dienstverlening. In hoofdstuk 3 worden de verschillende manieren van passende ondersteuning, fysiek en digitaal, op een rij gezet.

### 2. Visie op dienstverlening

De titel van de visie op dienstverlening is "Vier zunt d'r vuur uuch". Het laat zien waar we als gemeente voor staan: wij zijn er voor onze inwoners. Dat wordt gekenmerkt door de kernwaarden uit deze visie: betrouwbaar & duidelijk, toegankelijk & aanspreekbaar en mens- & oplossingsgericht.

We kiezen ervoor online én offline bereikbaar te zijn. Inwoners en ondernemers hebben keuzevrijheid in het contactkanaal, waardoor iedereen ons kan bereiken op een manier die bij hem of haar past. We houden er rekening mee wat een inwoner nodig heeft voor een goed contact. Daarmee zorgen we ervoor dat iedereen kan meedoen.

### 3. Dienstverlening

Om invulling aan onze zorgplicht te geven, zijn veel verschillende voorzieningen en maatregelen beschikbaar. We hoeven ze niet zelf beschikbaar te hebben of in te zetten. De voorzieningen kunnen ook bij partners zijn belegd.

In onderstaande paragrafen is de dienstverlening verder uitgewerkt. We maken daarbij onderscheid in fysieke en digitale dienstverlening.

#### **3.1 Fysieke dienstverlening** *Klantcontactcentrum*

Het klantcontactcentrum (KCC) is het eerste contactpunt als inwoners het gemeentehuis bezoeken of telefonisch contact opnemen. De bereikbaarheidsgegevens van het KCC zijn te vinden op de website van de gemeente.

Bij het KCC is hulp en ondersteuning bij het aanvragen van gemeentelijke producten en diensten of het vragen van informatie altijd geborgd.

#### ***Bedrijvencontactfunctionaris***

De bedrijvencontactfunctionaris is het aanspreekpunt van de gemeente voor ondernemers. Ondernemers die moeite hebben met de gemeentelijke dienstverlening kunnen telefonisch of per e-mail contact opnemen met de bedrijvencontactfunctionaris.

#### ***Informatiepunt Digitale Overheid***

Bij de bibliotheken in Simpelveld en Bocholtz, is het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) ingericht. Het IDO ondersteunt inwoners bij hun digitale contacten met diverse overheden. Het is een laagdrempelige inloopvoorziening waar geen lidmaatschap voor nodig is. Daarnaast verzorgen zij cursussen om inwoners digitaal vaardiger te maken.

Bij het IDO krijgen mensen hulp krijgen bij:

1. de belastingaangifte;
2. aanvragen van een DigiD;
3. aanvragen van een uitkering;
4. aanvragen van toeslagen;
5. aanvragen van studiefinanciering;
6. aanvragen van AOW, en
7. aanvragen van (verlengen van) rijbewijs of paspoort.

De medewerker van het IDO helpt de inwoners bij vragen over bovenstaande zaken. Waar nodig worden inwoners doorverwezen naar de juiste hulp.

#### ***D'r Durpswinkel***

D'r Durpswinkel is gevestigd in de Rode Beuk in Simpelveld. Bij d'r Durpswinkel kunnen inwoners hulp krijgen bij het (online) aanvragen van hulp bij verschillende regelingen en services. Hieronder valt ook hulp bij digitale zaken, zoals het invullen van de belastingaangifte, aanvragen van toeslagen en het aanvragen van een DigiD.

#### ***D'r Troebadoer***

Via het fysieke huis-aan-huis weekblad d'r Troebadoer houden we inwoners op de hoogte van wat er bij de gemeente speelt. Naast nieuws uit de gemeente wordt er informatie gegeven over landelijke overheids campagnes en thema's zoals bijvoorbeeld duurzaamheid.

### **3.2 Digitale dienstverlening**

#### ***Gemeentelijke website***

Op onze website [www.simpelveld.nl](http://www.simpelveld.nl) geven wij informatie over de diensten die wij aanbieden. En we communiceren over zaken die belangrijk zijn voor inwoners en ondernemers. Hierbij letten wij op de begrijpelijkheid van de informatie en de (wettelijke eisen voor) toegankelijkheid. Daarnaast is de website voorzien van een voorleesfunctie.

#### ***Sociale kaart wijsimpelveld.nl***

Op de website [wijsimpelveld.nl](http://wijsimpelveld.nl) kunnen inwoners de vrij toegankelijke voorzieningen (het voorliggend veld) in onze gemeente vinden. Organisaties, zoals sport- en cultuurverenigingen, die zijn aangemeld zijn ook digitaal te bereiken via dit platform. Ook activiteiten en burgerinitiatieven zijn terug te vinden op [wijsimpelveld.nl](http://wijsimpelveld.nl). De website wordt beheerd door Impuls.

Daarnaast staat op de website de Voorzieningenwijzer. Met de Voorzieningenwijzer weten de inwoners welke toeslagen en/of regelingen voor hen gelden. En inwoners kunnen met de Voorzieningenwijzer de best passende energieleverancier en zorgverzekering vinden. Indien nodig kunnen ze gratis ondersteuning vragen.

De website verwijst verder door naar hulp op de volgende vlakken:

1. Jeugd- en jongerenwerk;
2. Schoolmaatschappelijk werk;
3. Maatschappelijk werk;
4. De infobalie bij d'r Durpswinkel in de Rode Beuk

5. Schuldhulp;
6. Ouderenwelzijn, en
7. Ouderenadvies.

***Website Impuls***

Via de website ([impulssimpelveld.nl](http://impulssimpelveld.nl)) kunnen burgers (zowel volwassenen als jongeren) terecht voor het aanbod in het welzijnswerk. Ook nieuwe activiteiten en een activiteitenagenda zijn te vinden op de website.

***Publieke wifi***

Bezoekers van het gemeentehuis kunnen laagdrempelig gebruikmaken van de publieke wifi. Op die manier is een internetverbinding voor hen beschikbaar.