

## Besluit zorgplicht in de Somerense dienstverlening

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Someren;

overwegende dat:

- De gemeente Someren uiteenlopende producten en diensten levert aan inwoners, ondernemers en organisaties;
- De levering van producten en diensten vanaf 1 januari 2026 (groten)deels digitaal moet kunnen plaatsvinden door inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv);
- Deze verplichting ertoe leidt dat de dienstverlening in toenemende mate digitaliseert;
- Niet iedereen even (digitaal) vaardig is in het contact met de overheid. Reden waarom de gemeente wettelijk verplicht is om passende ondersteuning aan te bieden bij fysiek en digitaal contact tussen de gemeente en gebruikers van onze (digitale) producten en diensten;
- De gemeente Someren het belang onderkent van passende ondersteuning en het belangrijk vindt om vast te leggen en te communiceren hoe wij die ondersteuning bieden;

gelet op artikel 2:1, lid 1, Algemene wet bestuursrecht en het Dienstverleningsconcept Gemeente Someren 2024-2026;

### **b e s l u i t :**

vast te stellen het "Beleid zorgplicht in de Somerense dienstverlening"

### **Aansluiten bij Dienstverleningsvisie en Dienstverleningsconcept**

Het bieden van ondersteuning in onze dienstverlening sluit aan bij de Dienstverleningsvisie en het daarop gebaseerde Dienstverleningsconcept Gemeente Someren 2024-2026. Bovendien past dit in het streven naar een inclusieve gemeente.

### **Bestaand aanbod van ondersteuning als vertrekpunt**

Ondersteuning bieden in de uitvoering van onze dienstverlening is niet nieuw. Omdat we in de toekomst steeds meer digitaal onze producten en diensten zullen aanbieden, heeft dit ook gevolgen voor de hulp aan – met name – onze inwoners. Hulp bieden aan een inwoner, ondernemer of organisatie over een digitaal formulier ziet er in de praktijk heel anders uit dan wanneer het gaat over een bezoek aan een loket of aan de telefoon. Met het bestaande aanbod van ondersteuning als vertrekpunt werken we de komende jaren stap voor stap aan uitbreiding van het aanbod waar nodig en mogelijk. Het actuele aanbod aan ondersteuning nemen we op in de flyer "Hulp bij zaken doen met de gemeente."

### **Basisprincipes**

Bij de verdere uitwerking van de vormen van ondersteuning hanteren we een aantal basisprincipes.

- Onze dienstverlening is inclusief en toegankelijk voor iedereen. Als gemeente hebben wij de taak om eventuele drempels weg te nemen;
- Een inwoner, ondernemer of organisatie wordt altijd verder geholpen met zijn (aan)vraag. Door de gemeente zelf dan wel middels een doorverwijzing naar de juiste organisatie;
- We communiceren in begrijpelijke taal op B1-niveau;
- Onze digitale en fysieke zorgplicht kennen dezelfde kwaliteit van ondersteuning;
- De gemeente én de inwoner/ondernemer hebben ieder een eigen verantwoordelijkheid in de communicatie en interactie;
- Ons algemeen dienstverleningsaanbod past niet altijd bij de vraag, daarom leveren wij een passende oplossing als dat nodig is.

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

Een steeds grotere groep van onze inwoners, ondernemers en organisaties wil digitaal geholpen en geïnformeerd worden. Veel van onze producten en diensten zijn digitaal aan te vragen. Hiervoor zetten we diverse digitale kanalen in, waaronder de website, mail en in de nabije toekomst een klantportaal. 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 onze website;

- We hanteren de wettelijke toegankelijkheidseisen voor onze website en digitale aanvraagprocessen;
- We bieden op onze website faciliteiten zoals de voorleesfunctie en vertaalmogelijkheid;
- We werken aan de invoering van een persoonlijke omgeving (klantportaal) met als doel dat de stand van zaken van een aanvraag inzichtelijk en te volgen is voor inwoners en ondernemers;
- We verwijzen in voorkomende gevallen (warm) door naar andere organisaties. Waaronder het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek en Onis Welzijn, waar inwoners terecht kunnen met vragen over en hulp bij digitaal zaken doen met de overheid.

#### **Algemene vragen en onze dienstverlening**

Niet elke vraag van een inwoner, ondernemer of organisatie gaat over een specifiek product. En ook zal niet altijd duidelijk zijn bij wie je een product of dienst moet aanvragen. Daarnaast bestaat er soms de wens om hulp te krijgen bij het aanvragen van een specifiek product of dienst. Hiervoor kunnen inwoners, ondernemers en organisaties als volgt terecht:

- Digitaal via het algemeen e-mailadres van de gemeente;
- Telefonisch bij het Klant Contact Centrum van de gemeente via het algemeen telefoonnummer;
- In het gemeentehuis tijdens de openingstijden. Het Klant Contact Centrum is het eerste aanspreekpunt. Zij proberen de vraag te beantwoorden of verwijzen door naar de juiste medewerker of de juiste organisatie;
- Via het sturen van een brief aan de gemeente;
- Bij personen en organisaties die vermeld staan in de publieksfolder "Hulp bij zaken doen met de gemeente";
- Voor hulp en ondersteuning binnen het Sociaal Domein kan men ook terecht bij de organisaties die vermeld staan op de Sociale kaart Someren.

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

*Aldus besloten in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Someren,  
de secretaris,  
J. Weekers  
wnd. burgemeester,  
P.J.M.G. Blanksma*