

## Zorgplicht publieke dienstverlening gemeente Smallerland

### Inleiding

Op 1 januari 2024 is de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in werking getreden voor wat betreft het onderdeel zorgplicht. De zorgplicht gaat over het bieden van 'passende ondersteuning' bij (fysiek en digitaal) contact tussen de gemeente en de inwoner. De gemeente dient hiervoor beleid op te stellen. Met deze notitie geven we daar invulling aan.

Als gemeente hebben wij maken met vele doelgroepen, waarvan sommige belemmeringen ondervinden bij de communicatie met de gemeente.

Onder deze belemmeringen vallen onder meer:

- Digitaal niet vaardig
- Laaggeletterdheid
- Een visuele beperking
- Doofheid of slechthorendheid

### Wet modernisering bestuurlijk elektronisch verkeer

Met de Wmebv krijgen inwoners en ondernemers het recht om formele berichten elektronisch aan gemeenten en andere overheidsorganisaties te versturen. Het gaat om formele berichten, zoals een aanvraag, zienswijze, ingebrekestelling of bezwaarschrift. De gemeenten moeten daarvoor kanalen aanwijzen, die hiervoor gebruikt kunnen worden. Denk hierbij aan speciale webformulieren, algemeen contactformulier of het omgevingsloket.

Om te voorkomen dat inwoners die digitaal belemmeringen ondervinden verplicht de Wmebv gemeenten om met beleid vast te leggen hoe wij ondersteuning bieden aan inwoners bij het gebruik van digitale diensten.

### Ondersteuning bij gebruik van digitale diensten

We hebben enkele doelgroepen benoemd die belemmeringen kunnen ondervinden bij het gebruik van digitale diensten. Deze doelgroepen bieden wij op verschillende wijzen ondersteuning. In dit onderdeel van de notitie gaan we daar nader op in. Hiermee sluiten we aan bij onze samenlevingsvisie, waarin we de mens voorop stellen.

### 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). Dit informatiepunt is te vinden in de bibliotheek.<sup>1</sup> 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 weet te vinden, promoten we de IDO op de website. Natuurlijk blijft het altijd mogelijk om te bellen of om een afspraak te maken om langs te komen op het gemeentehuis.

### Laaggeletterden

Voor laaggeletterden zorgen we dat we communiceren in simpele taal. Dit betekent korte, actieve zinnen met dagelijks taalgebruik. Daarnaast zetten wij animatievideo's in die in duidelijke taal uitleg geven.

### Personen met een beperking

Voor personen met een beperking zorgen we dat we voldoen aan de wet digitale toegankelijkheid. We zorgen dat al onze websites getoetst worden en een toegankelijkheidsverklaring krijgen.

Voor personen met een auditieve beperking zorgen we voor ondertiteling in videomateriaal. Of zorgen we voor een transcript van de gesproken tekst in een video.

1) <https://bibliotheekdrachten.op-shop.nl/>

Voor personen met een visuele beperking zorgen wij ervoor dat de gemeentelijke website voldoet aan de wet digitale toegankelijkheid. 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.

### **Andere ondersteuning**

Daarnaast gaat niet elke vraag van een inwoner over een specifiek product en ook is het niet altijd duidelijk bij welk loket een product of dienst aangevraagd moet worden. Daarnaast bestaat er soms de wens om hulp te ontvangen bij het aanvragen van een product of dienst. Hiervoor kunnen inwoners en ondernemers terecht bij:

- het Klant Contact Centrum van de gemeente:<sup>2</sup>
  - telefonisch;
  - via de chatfunctie op de website;
  - de balie op onze publiekslocatie;
  - via het contactformulier en analoge post;
- Carins;<sup>3</sup>
- Maatschappelijke Onderneming Smallerland (M.O.S.).<sup>4</sup>

*Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 10 december 2025*

*secretaris,  
Siebren van der Berg*

*burgemeester,  
Fred Veenstra*

---

2) [https://smallingerland.nl/Contact\\_en\\_openingstijden](https://smallingerland.nl/Contact_en_openingstijden)

3) <https://www.carins.nl/>

4) <https://www.mosweb.nl/diensten/>