

Beleidsregel Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

Het college heeft op 16 december 2025 de beleidsregel 'Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer' vastgesteld.

1. Inleiding

De zorgplicht in het kader van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV), neergelegd in artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), is reeds op 1 januari 2024 in werking getreden.

Deze zorgplicht houdt in dat de gemeente passende ondersteuning biedt bij het contact met burgers en bedrijven, ongeacht of dit contact digitaal of analoog (op papier of fysiek) verloopt. Dit is essentieel voor inclusieve dienstverlening en om te voorkomen dat burgers worden uitgesloten.

De gemeente Gemeert-Bakel heeft een groot aantal maatregelen genomen om te voldoen aan haar zorgplicht. Deze heeft zij nog niet geformaliseerd en gepubliceerd.

Deze beleidsnota 'Zorgplicht Wet modernisering elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) Gemeert-Bakel 2025' is bedoeld om het beleid formeel vast te leggen.

2. Doel en Wettelijke Basis

Dit beleid beschrijft de wijze waarop de gemeente Gemeert-Bakel invulling geeft aan de zorgplicht, zoals bedoeld in artikel 2:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

2.1 Doelstellingen

- Het waarborgen van toegankelijke en inclusieve dienstverlening voor alle inwoners en ondernemers, ongeacht hun digitale vaardigheden of de beschikking over digitale middelen.
- Het bieden van passende ondersteuning aan burgers die belemmeringen ervaren bij het contact met de gemeente.
- Het transparant maken van de beschikbare voorzieningen en hulpstructuren.

3. Visie op Dienstverlening en Inclusiviteit

De gemeente Gemeert-Bakel hanteert het principe van 'Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig'. Dit betekent:

- We streven naar optimale digitale dienstverlening (vindbaar, duidelijk, toegankelijk), omdat dit vaak de snelste en efficiëntste route is.
- We sluiten niemand uit. Analoge en fysieke dienstverleningskanalen (telefoon, balie, post) blijven beschikbaar als volwaardig alternatief voor de burger die dat wenst of nodig heeft.
- We bieden maatwerk in ondersteuning aan inwoners en ondernemers die belemmeringen ervaren.

4. Identificatie van Belemmeringen en Doelgroepen

Passende ondersteuning is nodig voor inwoners en ondernemers die belemmeringen ervaren. Deze belemmeringen kunnen onder andere liggen op het gebied van:

- **Digitale Vaardigheden**
Digitaal minder vaardig zijn (door leeftijd, ervaring of onbekendheid met de technologie).
- **Beschikbaarheid Middelen**
Geen toegang hebben tot internet, een computer of een smartphone.
- **Taal en Geletterdheid**
Laaggeletterdheid, beperkte beheersing van de Nederlandse taal, of moeite met formele overheidstaal.
- **Fysieke/Cognitieve Beperkingen**
Visuele, auditieve of cognitieve beperkingen die digitale interactie bemoeilijken (waarvoor Web Content Accessibility Guidelines, WCAG, al minimumeisen stellen).

5. Maatregelen en Voorzieningen voor Passende Ondersteuning

De gemeente biedt de volgende concrete vormen van ondersteuning en voorzieningen aan om aan de zorgplicht te voldoen:

5.1 Digitale Toegankelijkheid en Begrijpelijkheid (Zelfregie)

- **Duidelijke Taal**
De gemeente past de principes van '**Direct Duidelijk**' communicatie toe in alle webteksten, brieven en formulieren om begrijpelijkheid te waarborgen.
Hiervoor worden de medewerk(st)ers van de gemeente middels trainingen voor opgeleid
- **Webtoegankelijkheid**
Alle gemeentelijke websites en digitale formulieren voldoen aan de geldende wettelijke toegankelijkheidseisen (WCAG 2.1 niveau AA).
- **Fysieke Hulp**
In het gemeentehuis, maar ook in de bibliotheek kan fysiek hulp geboden worden bij het invullen van formulieren.
- **Maatwerk aan de balie / op afspraak**
Inwoners kunnen altijd een fysieke afspraak maken om een vraag of aanvraag persoonlijk te bespreken, zeker wanneer digitaal contact niet lukt.

5.2 Hulpstructuren en Persoonlijk Contact

- **Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)**
Samenwerking met de Bibliotheek voor het Informatienetwerk Digitale Overheid (IDO). Inwoners kunnen hier gratis terecht voor hulp bij vragen over de digitale overheid.
- **Analoge Kanalen**
Het **telefoonnummer** van de gemeente blijft het primaire contactkanaal voor niet-digitale vragen en het maken van afspraken. Schriftelijke communicatie per post blijft mogelijk voor formele berichten.
- **Maatwerk aan de Balie/Afspraak**
Er is altijd de mogelijkheid om een **fysieke afspraak** te maken met een medewerker om complexe zaken, of zaken waarbij digitaal contact niet lukt, persoonlijk af te handelen.
- **Samenwerking Externe Partners:** De gemeente werkt samen met maatschappelijke organisaties zoals:
 - Taalhuis Gemert-Bakel Locatie: Bibliotheek De Lage Beemden / Bibliotheek Gemert Adres: Sint Annastraat 60 Postcode 5421 KC Gemert.
 - Lumens - Ridderplein 1, 5421 CV Gemert (gemeentehuis)
Telefonische afspraak 040 - 219 3300 (kies optie 3)
 - Dorpsondersteuners

5.3 Medewerkers en Monitoring

- **Training en Bewustzijn**
Gemeentelijke medewerkers met klantcontact (publieksdienstverlening) ontvangen trainingen in het herkennen van de ondersteuningsbehoefte en het toepassen van de juiste hulpstrategieën.
- **Registratie**
Contacten met inwoners die om ondersteuning vragen, worden geanonimiseerd geregistreerd om de behoefte te monitoren en het beleid waar nodig aan te passen.

6. Communicatie en Publicatie

De gemeente zorgt voor heldere en vindbare communicatie over de zorgplicht en de geboden ondersteuning:

- De samenvatting van dit beleid wordt gepubliceerd op in de gemeente gebruikelijke wijze (analoog en digitaal) in duidelijke taal en via overheid.nl
- Inwoners worden via de website en in de Publiekshal actief gewezen op de mogelijkheid tot ondersteuning door het IDO en andere partners.

7. Inwerkingtreding en Evaluatie

Dit beleid treedt in werking op de dag na vaststelling door het college van burgemeester en wethouders. Het beleid wordt één keer per jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

het college van burgemeester en wethouders,

*Secretaris,
F. Kabbouti*

*de burgemeester,
ing. M.S. van Veen*