

Besluit van gedeputeerde staten van Zeeland tot vaststelling van Beleidsregel Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer van de provincie Zeeland 2025

Besluit van gedeputeerde staten van Zeeland van 16 december 2024, kenmerk 784577, tot vaststelling van Beleidsregel Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer van de provincie Zeeland 2025.

Gedeputeerde Staten van Zeeland;
overwegende dat,

- het gewenst is de zorgplicht voor het bieden van ‘passende ondersteuning’ bij (fysiek en digitaal) contact tussen overheid en klant die volgt uit de Wmebv uit te voeren en in een beleidsregel vast te leggen;

gelet op de artikelen 4:81, eerste lid, 4:83 en 1:3, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht; artikel 2.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit vast te stellen de volgende beleidsregel:

Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer van de provincie Zeeland

Artikel 1. Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

Gedeputeerde Staten van Zeeland hanteren bij het bieden van passende ondersteuning bij (fysiek en digitaal) contact tussen overheid en klant het beleid, opgenomen in bijlage 1 behorende bij deze beleidsregel.

Artikel 2. Inwerkingtreding

Deze beleidsregel treedt in werking met ingang van 1 januari 2026.

Artikel 3. Citeertitel

Deze beleidsregel wordt aangehaald als: Beleidsregel Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer van de provincie Zeeland 2025.

Aldus vastgesteld door Gedeputeerde Staten van Zeeland in de vergadering van 16 december 2025.

Dhr. H.M. de Jonge, voorzitter

Drs. M.C.J. Franken, secretaris

Bijlage 1 behorende bij artikel 1 van de Beleidsregel Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer van de provincie Zeeland

Zorgplicht van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

1. Inleiding

De communicatie tussen inwoners en de provincie is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), die het al mogelijk maakt om digitaal met de provincie te communiceren. Ter verdere modernisering wordt op 1 januari 2026 de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) ingevoerd. Deze wet geeft inwoners en ondernemers het recht om digitaal aanvragen, meldingen, informatieverzoeken en ondersteuningsverzoeken in te dienen, op een manier die door de provincie wordt vastgesteld. Onder de Wmebv geldt daarnaast een zorgplicht. Deze verplicht de provincie om inwoners, burgers en bedrijven passende ondersteuning te bieden bij hun communicatie met de overheid, zowel digitaal als analoog. Dit betekent dat de provincie drempels moet wegnemen voor iedereen die belemmeringen ervaart, bijvoorbeeld door laaggeletterdheid, een beperking of een gebrek aan digitale vaardigheden of middelen.

1.2 Doel

Met dit document geeft de Provincie Zeeland invulling aan de wettelijke zorgplicht uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) en borgt zij dat alle inwoners, bedrijven en samenwerkingspartners, ongeacht hun digitale vaardigheden, volwaardig kunnen deelnemen aan het bestuurlijk verkeer.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zal eerst het juridisch kader van de Zorgplicht beschreven worden. Hierin wordt beschreven wat wij als provincie moeten doen om aan de Zorgplicht te voldoen. In hoofdstuk 3 zal vervolgens ons beleid worden uitgelegd.

2. Juridisch Kader

In dit hoofdstuk wordt het juridisch kader uiteengezet. Eerst zal in algemene zin de Wmebv besproken worden om context te geven aan de Zorgplicht. Vervolgens zal worden ingezoomd op de juridische kaders van de Zorgplicht zelf.

2.1 Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv)

De Wmebv geeft inwoners en ondernemers het recht om officiële berichten, zoals aanvragen, bezwaarschriften, meldingen of klachten, digitaal aan de provincie te sturen op een door de provincie vastgestelde manier. De provincie moet op haar website duidelijk toelichten hoe deze digitale indiening werkt. Daarnaast moet de provincie zorgen voor een laagdrempelige en toegankelijke digitale optie, zonder onnodige technische eisen en passend bij de diversiteit aan gebruikers en apparaten, binnen de geldende identificatie-, veiligheids- en privacyrichtlijnen. De wet stelt verder eisen aan de berichtenuitwisseling en notificaties tussen indiener en provincie. De Wmebv treedt op 1 januari 2026 in werking.

2.2 Zorgplicht

De zorgplicht, vastgelegd in artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht, verplicht de provincie om inwoners passende ondersteuning te bieden bij hun communicatie met de provincie. De provincie bepaalt zelf hoe deze ondersteuning wordt vormgegeven, maar moet op de website helder, vindbaar en bruikbaar uitleggen hoe de communicatie met inwoners en bedrijven verloopt. De provincie moet daarbij aantonen welk beleid bestaat en hoe dit wordt toegepast.

De ondersteuning moet transparant zijn en inzichtelijk maken welke hulp wordt geboden. Bepaalde vaardigheden en inspanningen mogen redelijkerwijs van inwoners en bedrijven zelf verwacht worden. De ondersteuning van de provincie moet zo zijn ingericht dat de beoogde doelgroepen de betreffende diensten in normale omstandigheden kunnen gebruiken, rekening houdend met maatschappelijke voorzieningen en de eigen verantwoordelijkheid van gebruikers.

3. Ons beleid

Niet iedereen kan zelfstandig zaken (digitaal) regelen. Dit kan komen door moeite met lezen, beperkte kennis van de Nederlandse taal, gebrek aan digitale middelen, geringe digitale vaardigheden, een beperking of door stress bij langdurige of ingewikkelde problemen. Daarom bieden wij inwoners en ondernemers op verschillende manieren ondersteuning, zodat zij hun zaken kunnen regelen zoals anderen dat zelfstandig kunnen. Wanneer extra hulp of zorg nodig is, wijzen wij hen op de beschikbare voorzieningen.

3.1 Algemene informatie en vragen

Inwoners en ondernemers kunnen met algemene vragen over onze producten en diensten terecht via:

- Telefoon: +31 118 631011.
- Post: Postbus 6001, 4330 LA Middelburg
- E-mail: provincie@zeeland.nl
- Social media zoals gepubliceerd op onze website www.zeeland.nl
- De balie in het Provinciehuis: Provinciehuis, Abdij 6, 4331 BK Middelburg
- Contactformulier op onze website: <https://www.zeeland.nl/contact>
- Nieuwsbrieven
- De landelijke Digihulplijn via 0800-1508 (gratis)

3.2 Fysieke dienstverlening

Inwoners kunnen voor onze producten en diensten terecht bij de rolstoeltoegankelijke balie in het Provinciehuis. Het adres en de actuele openingstijden zijn telefonisch te verkrijgen via +31 118 631011 of te vinden op <https://www.zeeland.nl/contact>.

Telefonisch of digitaal een afspraak maken is mogelijk, maar ook zonder afspraak helpen wij verder door:

- direct ondersteuning te bieden bij de (aan)vraag wanneer dat kan;
- een afspraak in te plannen als directe afhandeling niet lukt; of
- zo snel en adequaat mogelijk door te verwijzen naar de juiste plek.

Aanvragen kunnen ook op papier worden gedaan. Op verzoek wordt een papieren formulier verstrekt en na invulling in ontvangst genomen.

3.3 Digitale dienstverlening

Steeds meer inwoners en ondernemers willen digitaal geïnformeerd en geholpen worden. Om de drempel voor digitaal aanvragen zo laag mogelijk te houden, bieden wij de volgende ondersteuning:

- We communiceren zo veel mogelijk in begrijpelijke taal (B1-niveau), onder de naam Direct Duidelijk.
- We verbeteren de digitale toegankelijkheid van onze websites volgens de wettelijke eisen, bijvoorbeeld door beter contrast en alternatieve teksten bij afbeeldingen, zodat mensen met een visuele beperking, autisme of dyslexie ondersteund worden.
- Producten en diensten kunnen digitaal (aan)gevraagd worden via onze website.
- We bieden actuele en duidelijke informatie over onze producten, diensten en inlogmethodes op al onze websites. Daarbij noemen we niet alleen het betrouwbaarheidsniveau maar ook de inlogmethodes die gebruikt mogen worden op de webpagina per product.

De provincie stimuleert feedback van inwoners en organisaties om de digitale dienstverlening continu te verbeteren.