1STROOM
DUIVEN & WESTERVOORT
1Stroom werkt voor de gemeente Duiven
en de gemeente Westervoort

Invulling Zorgplicht in de dienstverlening

Dienstverlening is er voor iedereen

Als gemeente Duiven leveren wij honderden producten en diensten aan onze inwoners en ondernemers. Van parkeervergunning tot bijzondere bijstand, burgers komen bij ons terecht. Ze hebben daarin geen keuze voor een andere gemeente zoals in de commerciële wereld, hierdoor is de machtsverhouding tussen gemeente en inwoner niet gelijk.

Daarom is het belangrijk dat wij als gemeente duidelijk vastleggen en communiceren hoe wij ondersteuning bieden aan onze inwoners en ondernemers bij het aanvraagproces van onze producten en diensten: onze zorgplicht. Het vastleggen van deze 'ondersteuning bij het bestuurlijk verkeer' is verplicht vanuit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).

Basisprincipes van de zorgplicht

Onze zorgplicht richting een inwoner over een digitaal formulier ziet er in de praktijk heel anders uit dan wanneer het gaat over een bezoek aan een fysiek loket. We beschrijven in dit document op welke ondersteuning inwoners kunnen rekenen, langs de lijnen 'fysieke dienstverlening' en 'digitale dienstverlening'. Deze ondersteuning sluit goed aan op onze acties uit de bestaande visie op dienstverlening, waarmee we onze inwoners centraal zetten. Zo blijven we onze dienstverlening verbeteren.

Daarnaast zijn er ook een aantal basisprincipes die gelden voor alle kanalen:

1. Een inwoner of ondernemer wordt altijd verder geholpen met zijn (aan)vraag.
2. Onze dienstverlening is inclusief en toegankelijk voor iedereen en als gemeente hebben wij de taak om eventuele drempels weg te nemen.
3. Onze digitale en fysieke zorgplicht kennen dezelfde kwaliteit van ondersteuning.
4. Ondersteuning hoeft niet altijd van de gemeente zelf te komen[1].
5. De gemeente én de inwoner of ondernemer hebben een eigen verantwoordelijkheid in de communicatie en interactie.
6. Ons algemene dienstverleningsaanbod past niet altijd op de vraag, daarom leveren wij een passende oplossing als dat nodig is.

Algemene vragen aan de gemeente

Niet elke vraag van een inwoner gaat 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
    - o telefonisch;
    - o via Whatsapp, Facebook en Instagram (Webcare);
    - o de balie op ons gemeentehuis;

[1] Bijvoorbeeld de bibliotheek of vrijwilligersorganisaties zoals Santé Partners en Liemers Kunstwerk.

    - o via het contactformulier en analoge post;
- Voor alle vragen over de digitale overheid (Informatiepunt Digitale Overheid verzorgd door Liemers Kunstwerk)
    - o bibliotheek Duiven, Remigiusplein 11
- Voor vragen over geld (Financieel Trefpunt verzorgd door Santé Partners/Schuldhulpmaatjes)
    - o Huis van Droo, Fuutstraat 50, Duiven
- Voor vragen over computers en internet
    - o Senioren computersoos, Ogtent, Duiven

De zorgplicht en onze fysieke dienstverlening
Onze baliedienstverlening

Voor veel producten en diensten van onze gemeente kunnen inwoners en ondernemers terecht bij de balies. Het adres en de openingstijden zijn te vinden op de website van de gemeente. Als iemand per ongeluk aan de verkeerde balie/op de verkeerde locatie staat of deze persoon had een afspraak moeten maken dan zullen wij deze inwoner:

- zo goed en zo snel als mogelijk verwijzen naar het juiste loket;
- alsnog helpen met de (aan)vraag wanneer mogelijk.

De zorgplicht en onze digitale dienstverlening

Een steeds groter wordende meerderheid van onze inwoners en ondernemers wil digitaal geholpen en geïnformeerd worden. Veel van onze producten en diensten zijn al (volledig) digitaal aan te vragen. 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 begrijpelijke taal over producten en diensten op onze websites.
- We hanteren de wettelijke toegankelijkheidseisen voor al onze digitale aanvraagprocessen.
- We informeren inwoners d.m.v. een nieuwe folder over gratis beschikbare hulp voor het vergroten van hun digitale vaardigheden.
- We stimuleren KlantContactCentrum-medewerkers VNG-trainingen te volgen over hoe je inwoners, die ondersteuning nodig hebben, helpt bij digitale overheidszaken.

Monitoring
Om te kunnen monitoren hoe inwoners en bedrijven onze dienstverlening ervaren, worden er jaarlijks evaluaties uitgevoerd ten aanzien van onze dienstverlening als gemeente. Dit zal worden teruggekoppeld in de jaarrapportages dienstverlening. Met die informatie kunnen we gericht onze acties bijsturen om zo effectief mogelijk de zorgplicht uit te voeren.