GEMEENTE BEUNINGEN

## Bijlage bij voorstel

Onderwerp : Zorgplicht in de dienstverlening van gemeente Beuningen
Zaaknummer : 842998
Behandelaar : Anita Coster
Status : Openbaar

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) introduceert een zorgplicht die sinds 1 januari 2024 van kracht is. Deze verplicht gemeenten om inwoners te ondersteunen bij het elektronisch bestuurlijk verkeer — oftewel het digitaal communiceren met de overheid. De wet zelf treedt op 1 januari 2026 volledig in werking. Dit document 'Zorgplicht dienstverlening gemeente Beuningen' beschrijft hoe wij invulling geven aan deze zorgplicht. Het maakt duidelijk wat inwoners van ons kunnen verwachten fysiek én digitaal als zij met ons in contact willen komen voor formele en informele zaken.

**Dienstverlening maken we samen**
In ons dienstverleningsconcept zetten wij inwoners centraal in onze dienstverlening. We werken daarbij vanuit de volgende kernwaarden: betrokkenheid, verbinding en mooi plekje.

Wij geloven dat wanneer wij de inwoners centraal zetten in en met goede dienstverlening, zij meer regie kunnen nemen over hun eigen leven. Voor het leveren van goede dienstverlening werken wij vanuit de volgende ambities:

1. Onze informatie is vindbaar en makkelijk te begrijpen.
2. Wij hebben aandacht voor jouw persoonlijke situatie.
3. Wij zijn behulpzaam en denken met je mee.
4. Jij weet waar je aan toe bent en wat we van elkaar verwachten.
5. Wij zijn te bereiken op verschillende passende manieren.

Hiermee laten we zien dat we het belangrijk vinden dat iedereen kan meedoen en gebruik kan maken van zijn rechten. Onze dienstverlening sluit aan bij de situatie van de inwoner. We hebben aandacht voor inwoners die minder handig zijn met een computer, minder digitaal vaardig zijn of minder goed kunnen lezen en schrijven.

**De zorgplicht**
De Wmebv zegt over de zorgplicht: 'Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan'. Dit betekent dat als iemand er niet helemaal uitkomt in het contact met ons, wij daarbij dan helpen. Deze zorgplicht maakt dus wettelijk verplicht wat wij als gemeente Beuningen al langer belangrijk vinden en doen. Het invullen van de zorgplicht gaat om:

- Het waarborgen van inclusieve toegang tot digitale overheidsdiensten.
- Het bieden van passende ondersteuning aan inwoners die moeite hebben met digitaal communiceren met ons.
- Het bevorderen van hybride dienstverlening: digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar nodig.

Het wil niet zeggen dat we geen eigen verantwoordelijkheid van inwoners verwachten. De gemeente is niet verantwoordelijk voor het regelen van zaken die inwoners met enige inzet zelf kunnen regelen. De zorgplicht gaat om passende ondersteuning (passend bij de hulpvraag) als men er zelf niet helemaal uitkomt.

**Contact met de gemeente**
Op onze websites www.beuningen.nl en www.munitax.nl geven wij informatie over de diensten die wij aanbieden en communiceren wij over zaken die belangrijk zijn voor onze inwoners.

Heeft een inwoner een vraag of wil hij een aanvraag doen? Dan zijn er verschillende manieren om contact met ons op te nemen.

***Via onze websites***
Voor formele en informele vragen
- Via contactformulieren voor algemene vragen.
- Via webformulieren om zaken te regelen.

***Via sociale media***
Niet bedoeld voor formele vragen zoals een aanvraag, verzoek, bezwaar.
Gemeente Beuningen:
- Facebook: www.facebook.com/gem.Beuningen/
- Instagram: www.instagram.com/gemeentebeuningen
- LinkedIn: nl.linkedin.com/company/gemeente-beuningen

Munitax:
- Facebook: www.facebook.com./Munitax/

***Telefonisch***
Gemeente Beuningen via 14 024 volgens de bereikbaarheid op de website www.beuningen.nl/contact.
Munitax via 024 - 67 80 962 volgens de bereikbaarheid op de website www.munitax.nl/contact.
Hiervoor gelden standaard belkosten.

***Fysiek***
Aan de balies in het gemeentehuis en bij de gemeentewerf volgens de openingstijden op onze website www.beuningen.nl/contact.
- Gemeentehuis Beuningen, Van Heemstraweg 46, 6641 AE Beuningen
- Gemeentewerf, Van Heemstraweg 95, 6641 AC Beuningen

***Schriftelijk***
Gemeente Beuningen
Postbus 14
6640 AA Beuningen

Munitax
Postbus 14
6640 AA Beuningen

**Hulp bij contact**
Sommige inwoners hebben meer hulp nodig. Bijvoorbeeld omdat zij digitaal niet handig zijn of zelf niet over digitale middelen beschikken, niet goed zelf kunnen bellen, moeite hebben met lezen en schrijven of een lichamelijke beperking hebben. Zij kunnen op andere manieren hulp krijgen bij contact met de gemeente. Wij zorgen ervoor dat het voor iedereen mogelijk is om contact met ons op te nemen.

Wij hanteren de volgende uitgangspunten:

- **Toegankelijkheid**
  Digitale diensten zijn ontworpen volgens WCAG-richtlijnen.

- **Alternatieven**
  Er blijft altijd een analoge route beschikbaar (balie, post, telefoon).

- **Proactieve hulp**
  We bieden ondersteuning voordat problemen ontstaan.

- **Samenwerking**
  We werken samen met bibliotheken, welzijnsorganisaties en vrijwilligers.

**Concrete maatregelen**

***Digitale ondersteuning***

- Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)
  Locatie: bibliotheek Beuningen
  Schoolstraat 16
  6641 DC Beuningen

- Inloopspreekuren:
  Klik & Tik cursus, het Digitaal Café
  Locatie: Wijkcentrum de Leghe Polder
  Schoolstraat 16
  6641 DC Beuningen

- (Digitale) ondersteuning aan huis
  Stichting Perspectief biedt (digitale) ondersteuning aan huis voor het aanvragen van regelingen en uitleg bij brieven via het "Administratie voor elkaar" programma: www.stg-perspectief.nl/dienst/administratie-voor-elkaar/.

***Fysieke alternatieven***

- Papieren formulieren blijven beschikbaar.

- Mogelijkheid tot baliebezoek.

- Postverzending van belangrijke documenten op verzoek.

***Scholing***

- ROC Nijmegen: lessen voor het verbeteren van lezen, schrijven, rekenen of werken op de computer. ROC-Nijmegen op Beuningen Samen
- Bibliotheek Beuningen: taal- en digitale vaardigheden om mee te doen in onze samenleving zoals het taalcafé, taalmaatjes project, cursussen rondom digitaal burgerschap en het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO).

De zorgplicht is geen eenmalige actie, maar een doorlopende verantwoordelijkheid. Onze gemeente zet zich in voor een inclusieve digitale overheid waarin we niemand buiten sluiten.