GEMEENTE BEUNINGEN

Aan de gemeenteraad

Datum : 03-12-2025
Zaaknummer : 842998
Uw contact : team Kwaliteit en Ondersteuning
Telefoon : 14 024
Onderwerp : invulling zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Geachte raad,

Via deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de invulling van de zorgplicht die voortkomt uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).

Digitaal contact met de gemeente
Op 1 januari 2026 treedt de Wmebv in werking. Die wet geeft eenieder het recht om zogenaamde formele berichten – dat wil zeggen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klacht of andere krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven berichten – elektronisch (digitaal) naar een bestuursorgaan te sturen. De gemeentelijke bestuursorganen stellen het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Beuningen 2025' vast en bepalen daarmee via welke veilige en betrouwbare digitale kanalen inwoners officiële berichten naar de gemeente kunnen sturen. Dit aanwijzingsbesluit staat op 16 december 2025 op de agenda van uw raadsvergadering.

De zorgplicht vanuit de Wmebv
Een belangrijk onderdeel uit de Wmebv is de verplichting om passende ondersteuning te bieden bij zowel digitaal als niet-digitaal contact. Deze zorgplicht maakt wettelijk verplicht wat wij als gemeente Beuningen al langer belangrijk vinden en doen. Wij leggen dit nu officieel vast. Hoe invulling wordt gegeven aan de zorgplicht bepaalt de gemeente zelf. Het kader zorgplicht geeft duidelijkheid over de wijze waarop wij 'passende ondersteuning' bieden bij (fysiek en digitaal) contact met ons. Onze dienstverlening sluit aan bij de situatie van de inwoner.

Voldoen aan onze maatschappelijke en wettelijke taak
Met dit kader zorgplicht in de dienstverlening van gemeente Beuningen voldoen we aan onze maatschappelijke en wettelijke taak. Het is de taak van onze gemeente om vindbare en duidelijke informatie te verschaffen over de diensten die we aanbieden en over de wijze waarop communicatie met de gemeente mogelijk is. Via deze zorgplicht waarborgen we inclusiviteit.
Iedereen moet meerdere mogelijkheden hebben om te communiceren met ons, online en offline. We bieden al ondersteuning aan op allerlei manieren bij contact met onze gemeente. Feitelijk verandert er niets aan die ondersteuning. Door de mogelijkheden en ondersteuning vast te leggen in een kader

POSTADRES: GEMEENTE BEUNINGEN, POSTBUS 14, 6640 AA BEUNINGEN
BEZOEKADRES: VAN HEEMSTRAWEG 46, 6641 AE BEUNINGEN
TELEFOON: 14 024, TELEFAX: 024 - 6778078
E-MAIL: GEMEENTE@BEUNINGEN.NL, INTERNET: WWW.BEUNINGEN.NL
IBAN: NL55 BNGH 0285 0010 78, BIC: BNGHNL2G

WINSSEN EWIJK BEUNINGEN WEURT

voldoen we aan de wettelijke verplichting om invulling te geven aan de zorgplicht. Dit kader maakt duidelijk wat inwoners kunnen doen als ze er digitaal maar ook niet digitaal niet uitkomen.

Met dit kader ondersteunen we inwoners in het gebruik maken van hun rechten.
De invulling van de zorgplicht biedt passende ondersteuning aan inwoners die een drempel ervaren in het contact met de gemeente, bijvoorbeeld doordat zij niet of minder digitaal- of taalvaardig zijn. De ondersteuning die we bieden is passend en sluit aan bij de hulpvraag van de inwoner.

We verwachten eigen verantwoordelijkheid van inwoners
Wij geloven dat wanneer wij de inwoners centraal zetten in en met goede dienstverlening, zij meer de regie kunnen nemen over hun eigen leven. Dat is ook de visie van ons dienstverleningsconcept met ambities die bijdragen aan een goede dienstverlening. We bieden passende ondersteuning als dat nodig is, maar verwachten ook eigen verantwoordelijkheid van inwoners. De gemeente is niet verantwoordelijk voor het regelen van zaken die inwoners met enige inzet zelf kunnen regelen. De zorgplicht gaat om passende ondersteuning als men er zelf niet helemaal uitkomt.

Mogelijkheden in contact met ons zijn voor iedereen
In het kader over de zorgplicht maken we geen specifieke verdeling in doelgroepen die een belemmering kunnen ervaren We informeren alle inwoners over de mogelijkheden om met ons in contact te komen en daarbij hulp te ontvangen. Inwoners bepalen zelf via welke weg zij contact met ons opnemen. We verdelen ze niet in specifieke categorieën met voor elke categorie een opsomming van contactmogelijkheden.

Communicatie
We informeren de organisatie over de zorgplicht via ons intranet Joost. Inwoners zien op onze website op welke wijze zij contact kunnen opnemen met ons of van welke ondersteuning zij hierbij gebruik kunnen maken. In 2026 maken we een infographic over de verschillende mogelijkheden om met ons in contact te komen en de ondersteuning die daarvoor is. Door deze te verspreiden op centrale plekken in de gemeente geven we nog meer bekendheid aan hoe inwoners ons kunnen bereiken en zaken met ons kunnen regelen.

Tot slot
We willen in 2026 een peiling houden onder inwoners hoe zij het in contact komen met ons en de ondersteuning daarbij ervaren. We blijven hierin meebewegen met nieuwe ontwikkelingen en wensen en behoeften van inwoners.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

Dyanne Kocken
secretaris

Daphne Bergman
burgemeester