Zorgplicht Gemeente Sluis

Beleid Zorgplicht Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk verkeer (WMEBV)

1 januari 2026

Inhoud

1. Introductie 3
1.1. Betekenis WMEBV 3
1.2. Betekenis zorgplicht 3
2. Invulling Zorgplicht Gemeente Sluis 4
2.1. Principes Zorgplicht Gemeente Sluis 4
2.2. Fysieke (Offline) Dienstverlening 5
2.2.1. KCC 5
2.2.2. Baliedienstverlening 5
2.2.3. Burgeradviseur: 5
2.2.4. IDO Bibliotheek Oostburg 5
2.3. Online dienstverlening: 6

1. Introductie

1.1. Betekenis WMEBV

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) zorgt dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid **digitaal** kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee **het recht** om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. Daarnaast verbetert hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid.

De mogelijkheid om per post met de overheid te communiceren blijft; de Awb geeft burgers en bedrijven de keuze tussen de papieren of de digitale weg.

Kort gezegd betekent de WMEBV:

- Wijziging van de Algemene wet Bestuursrecht
- Het recht op digitaal communiceren met bestuursorganen
- Het verplicht openstellen van digitale kanalen voor **ieder formeel bericht** gericht aan het bestuursorgaan
- Het aanpassen van digitale kanalen zodat het aan de wettelijk gestelde eisen voldoet

1.2. Betekenis zorgplicht

De zorgplicht is een apart onderdeel binnen de Wmebv en valt daarmee ook binnen een aparte afdeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
Deze zorgplicht verwijst naar het bieden van ‘passende ondersteuning’ bij (fysiek en digitaal) contact tussen overheid en klant. Dit betekent dat ondersteuning is afgestemd op de eigen doelgroepen binnen de gemeente, die zelf hun eigen hulpvragen hebben.
Voor deze reden is er geen standaard voor de zorgplicht opgesteld omdat het verschilt per gemeente, doelgroep (ouderen, slechtzienden of laaggeletterden) en dienst (aanvragen, bezwaar of beroep). De ondersteuning die je biedt moet afgestemd zijn op de doelgroep en de vaardigheden en inspanning die je van deze doelgroep mag verwachten. Veel overheden voldoen al aan de fysieke dienstverlening en hebben een concreet aanbod klaarliggen. Vanaf de invoering van de Wmebv geldt deze eis nu ook voor de digitale kanalen.

Bestuursorganen krijgen te maken met vele doelgroepen. Sommige van deze doelgroepen ervaren bovendien belemmeringen bij de communicatie met het bestuursorgaan.

Enkele voorbeelden van belemmeringen zijn bijvoorbeeld:

1. Digitaal niet vaardig
2. Laaggeletterdheid
3. Een visuele beperking
4. Doofheid of slechthorendheid
5. De Nederlandse taal niet spreken
6. Een verstandelijke beperking
7. Niet beschikken over digitale middelen

2. Invulling Zorgplicht Gemeente Sluis

De burger staat centraal in onze dienstverlening. Doel is om dienstverlening op maat aan te bieden vanuit het perspectief van de ontvanger. Er wordt hierbij de mogelijkheid geboden om een keuze te maken uit fysieke (offline) dienstverlening en online dienstverlening via de website om passende ondersteuning te leveren aan onze burgers.
Deze keuze ligt bij de burger zelf. Zo hebben zij de mogelijkheid om online gebruik te maken van onze kanalen waar het kan. Daarnaast is er de mogelijkheid tot persoonlijk contact en blijft de mogelijkheid bestaan om dergelijke aanvragen fysiek (offline) af te handelen.
Onze dienstverlening is hierbij toegespitst op de verschillende rollen en verwachtingen van de inwoner en ondernemer.
Door de tegenwoordige technische ontwikkelingen kunnen burgers indien gewenst hun dienstverlening en informatievoorziening online regelen. Deze digitale dienstverlening geeft ons meer ruimte om ons te richten op de persoonlijke, fysieke dienstverlening bij complexere vragen. Dit is in lijn met onze uitgangspunten voor dienstverlening (visie op dienstverlening en dienstverleningsconcept).

2.1. Principes Zorgplicht Gemeente Sluis

1. Binnen de gemeente Sluis bedienen we inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk. De burger heeft hierbij de keuze uit fysieke of digitale dienstverlening. Onze digitale en fysieke zorgplicht kennen dezelfde kwaliteit van ondersteuning.
2. We bieden inclusieve, toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen. Begrijpelijke dienstverlening wordt versterkt door in onze communicatiekanalen op B1-niveau te communiceren. Als gemeente hebben wij daarnaast de taak om eventuele drempels weg te nemen.
3. Deze ondersteuning hoeft niet altijd van de gemeente zelf te komen. We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en mede-overheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren. Informatie over onze partners proberen wij uitgebreid te verspreiden via onze medewerkers of via de website.
4. Ons algemene dienstverleningsaanbod past niet altijd op de vraag. Wij proberen indien nodig een passende oplossing te leveren.
5. De gemeente én burger hebben een eigen verantwoordelijkheid in de communicatie en interactie. Wij proberen als gemeente in onze interactie zo goed als mogelijk klaar te staan voor de burger. Hierbij verwachten wij dan ook dat de burger eigen verantwoordelijkheid neemt in het contact met ons voor de goede afhandeling van zijn of haar aanvragen.
6. We gaan opzoek naar de mogelijkheden van nieuwe technologische ontwikkelingen, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.
7. Onze website wordt geoptimaliseerd waarbij wij zoveel mogelijk informatie aanbieden via snelkoppelingen (buttons), handleidingen/stappenplan en informatieblokken om burgers te ondersteunen bij hun (digitale) vragen.
8. We pogen onze hulpvraag nog passender te maken naar onze inwoners, door veel gevraagde hulp/zorgvragen in beeld brengen. Onze hulpvraag willen we passender maken door te kijken welke vragen veelvoorkomend zijn en welke doelgroepen vaak met een hulpvraag komen. Hieruit kunnen we onze prioriteiten vaststellen en onze mogelijkheden in beeld brengen.

2.2. Fysieke (Offline) Dienstverlening

Gemeente Sluis streeft naar een toegankelijke en gemakkelijk benaderbare dienstverlening voor iedereen. Ons principe hierbij is dat wij inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk willen bedienen op het kanaal van hun keuze. De gemeente Sluis beschikt hierbij over een uitgebreid offline aanbod aan fysieke dienstverlening om burgers passende ondersteuning te bieden waar gewenst.

2.2.1. KCC

Het Klantencontactcentrum (KCC) biedt binnen ons gemeentehuis een eerste aanspreekpunt voor mensen die hulp nodig hebben bij hun fysieke dienstverlening. De KCC-medewerker helpt klanten bij vragen, problemen en klachten en biedt ondersteuning waar nodig.
Daarnaast kunnen burgers ook bij de KCC-medewerkers terecht indien zij vragen hebben over de online kanalen. Het adres met actuele openingstijden zijn te vinden op de website.
Het KCC is hierbij via volgende wegen bereikbaar:

- Telefonisch
- Aan de balie
- Contactformulier

2.2.2. Baliedienstverlening

Volgend op de hulp binnen het KCC kunnen burgers voor veel producten en diensten van de gemeente terecht bij de balies van onze afdelingen. Deze dienstverlening gebeurt vaak op afspraak met een medewerker van de betreffende afdeling. In het geval iemand per ongeluk aan de verkeerde balie of op de verkeerde locatie staat dan zullen wij deze inwoner:
- zo goed en zo snel als mogelijk verwijzen naar het juiste loket;
- alsnog helpen met de (aan)vraag waar mogelijk.

2.2.3. Burgeradviseur:

De burgeradviseur is een vrijwilliger die anderen helpt bij hun administratie. Bijvoorbeeld het doen van een belastingaangifte/toeslagen, aanvraag kwijtschelding Sabewa, aanvraag voorzieningen, invullen formulieren, etc.
Elke woensdag is of zijn er vrijwilliger(s) aanwezig op woensdag in het KCC. Momenteel zijn er 10 burgeradviseurs inzetbaar op aanvraag. Een burgeradviseur is daarnaast ook gemachtigd om burgers te helpen met complexere vragen of aanvragen met persoonsgegevens.

2.2.4. IDO Bibliotheek Oostburg

Een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) biedt laagdrempelig en toegankelijke ondersteuning aan voor iedereen bij vragen over het gebruik van de digitale overheid. Deze ondersteuning is gratis. Een IDO behoort dus tot een informatiepunt waar burgers om hulp kunnen vragen bij hun digitale aanvragen aan de aanwezige vrijwilligers.
Zo kunnen mensen bij een IDO terecht als zij vragen hebben over bijvoorbeeld toeslagen, belastingen, DigiD, AOW, werk, uitkering, rijbewijs en zorg.
In de praktijk blijkt de vraag breder te zijn en worden bijvoorbeeld ook algemene ‘computervragen’ gesteld of worden vragen gesteld met betrekking tot publieke producten en diensten.
In de **Bibliotheek van Oostburg** zit een IDO gevestigd waar inwoners van de gemeente Sluis terechtkunnen met hun vragen. IDO-medewerkers verwijzen bij complexe en persoonlijke vragen echter door naar de **burgeradviseurs**. Vrijwilligers binnen het IDO mogen namelijk niet werken met persoonsgegevens.

2.3. Online dienstverlening:

Het aantal inwoners en ondernemers die digitaal geholpen en geïnformeerd wil worden is groeiend. Wij zijn hard aan het werk om onze producten en diensten (volledig) digitaal aan te kunnen bieden.
Om deze drempel zo laag mogelijk te houden, bieden wij of zullen wij in de nabije toekomst de volgende ondersteuning aanbieden:

1. We geven actuele informatie op b1-niveau over producten en diensten op onze website.
2. We hanteren de wettelijke toegankelijkheideisen voor al onze digitale aanvraagprocessen.
3. We onderzoeken hoe we de website zo duidelijk mogelijk kunnen maken voor onze burgers. Dit door rekening te houden met volgende zaken:
    - Gebruik van een andere en vooral duidelijkere indeling op de website. Vergemakkelijken van de zoektermen. Eventueel gebruik van snelkoppelingen of buttons.
    - Informatieblokken die meer uitleg voorzien.
    - Duidelijker en simpeler maken van de E-formulieren op b1-niveau.
    - Toevoegen van een handleiding of stappenplan bij aanvragen die meer uitleg vereisen.
    - Duidelijke verwijzingen op de website naar andere websites die bijkomende informatie kunnen geven. Bijvoorbeeld websites zoals SamenSluis.
4. Via onze sociale media kanalen (Facebook, Instagram en X) proberen wij onze inwoners ook op de hoogte te houden van belangrijke nieuwsberichten en geven wij mogelijkheid tot interactie.