

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Joost Kamphuis
j1.kamphuis@nijmegen.nl
T 06 3198 0515

Ons kenmerk

E24.002503

Bijlage(n)

Bijgevoegd: Ja

Datum 9 juli 2024
Betreft Invulling zorgplicht Wet modernisering
elektronisch bestuurlijk verkeer

Geachte leden van de raad,

In deze raadsbrief informeren wij u over de Nijmeegse invulling van de zorgplicht voortkomend uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).

Op de meeste diensten die wij als gemeente leveren hebben wij een monopoliepositie. Nijmegenaren kunnen immers niet kiezen waar zij een paspoort of een uitkering aanvragen. Daarbij hebben we te maken met steeds verdergaande digitalisering en het complexer worden van de maatschappij. Niet iedereen kan daar even makkelijk in mee. In Nijmegen is ongeveer 10% van de beroepsbevolking laaggeletterd, dat zijn ongeveer 13.000 Nijmegenaren. Groter nog is de groep Nijmegenaren die digitaal laaggeletterd is, welke wordt geschat op meer dan 30.000 inwoners.¹

Als gemeente Nijmegen willen we een betrouwbare overheid zijn waar de Nijmegenaar centraal staat. Onze dienstverlening moet klantvriendelijk, van deze tijd en toekomstbestendig zijn. We willen dat alle Nijmegenaren mee kunnen doen, en gebruik kunnen maken van hun rechten. Daarom staan wij als gemeente Nijmegen voor een dienstverlening die passend, eenduidig en toegankelijk voor iedereen is. Dat wil zeggen, onze dienstverlening sluit aan bij de situatie van de Nijmegenaar, de Nijmegenaar krijgt altijd hetzelfde duidelijke antwoord, en iedereen kan meedoen. Daarbij verbeteren wij onze dienstverlening waar nodig, en zijn wij voor iedereen op een passende manier bereikbaar.

De zorgplicht is een wettelijke verankering van waar wij als gemeente al langer voor staan. De zorgplicht, welke 1 januari jl. is ingegaan, stelt dat wij zorg dragen voor passende ondersteuning bij zowel digitaal als niet-digitaal contact met ons. Hoe de zorgplicht wordt ingevuld, bepalen wij zelf. Echter dient er over de invulling van de zorgplicht gecommuniceerd te worden richting inwoners. Om die reden informeren wij ook u, middels deze brief.

¹ Raadsbrief '[Digitale laaggeletterdheid in Nijmegen](#)' van 27 juni 2023

De zorgplicht van gemeente Nijmegen

In Nijmegen zorgen wij ervoor dat er voor iedereen een passende manier is om in contact met ons te komen. Het is onze taak om vindbare, duidelijke en bruikbare informatie te geven over de diensten die wij bieden en de manier waarop communicatie tussen de Nijmegenaar en de gemeente plaatsvindt. Nijmegenaren moeten begrijpen wat er van hen gevraagd wordt, en wij moeten passende ondersteuning bieden waar nodig.

Als Nijmegenaren een vraag hebben kunnen zij ons bellen, langskomen op de Stadswinkel of het Steunpunt, een brief sturen, en kunnen zij de website bezoeken voor informatie of om een vraag via het contactformulier in te dienen. Nijmegenaren die minder (digi)taalvaardig zijn kunnen voor ondersteuning in het contact met de gemeente terecht bij de Stips of bij een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in één van de bibliotheken. Mensen die doof of slechthorend zijn, of moeite hebben met praten kunnen via Tolkcontact zelfstandig bellen met de gemeente.

De volledige invulling van de zorgplicht vindt u in bijgevoegd kader 'De zorgplicht in de dienstverlening van de gemeente Nijmegen' (zie bijlage 1), vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders.

Communicatie over de zorgplicht aan de Nijmegenaar

In feite geven wij reeds invulling aan de zorgplicht binnen de Wmebv. Zo worden de Stips, de IDO's en Tolkcontact al ingezet als hulpstructuren. Het bijgevoegde kader geeft de Nijmegenaar de mogelijkheid zich hierop te beroepen. Daarbij is ook van belang, en tevens wettelijk verplicht, dat wij openlijk communiceren aan onze inwoners over hoe zij in contact met ons kunnen komen, en vooral waar zij ondersteuning kunnen krijgen. Hiervoor is een infographic ontwikkeld die onze invulling van de zorgplicht op een begrijpelijke manier communiceert aan de Nijmegenaar (zie bijlage 2). Wij spannen ons in om met deze boodschap juist de mensen te bereiken die een drempel ervaren in het contact met de gemeente, en/of hulp nodig hebben bij dit contact.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester

Bijlage(n)

1. Kader 'De zorgplicht in de dienstverlening van gemeente Nijmegen'.
2. Infographic 'De zorgplicht in de dienstverlening van gemeente Nijmegen'.