

interne memo

Organisatieonderdeel: KCC en FB

Bericht	Documentnummer: 24.010990
	
BESTEMD VOOR	: College van burgemeester en wethouders
Afzender	:
Telefoonnummer	: --
Datum	: 16 april 2024
Kopie voor	: --

Onderwerp : **Zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.**

Op 1 januari 2024 is het onderdeel 'Zorgplicht' van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in werking getreden. Die zorgplicht gaat over de hulp en ondersteuning die inwoners nodig hebben bij of voor het digitaal regelen van overheidszaken. Concreet: inwoners die geen toegang hebben tot onze elektronische kanalen of die digitaal minder vaardig zijn, moeten geholpen worden. We mogen ze niet wegsturen.

Door het opnemen van deze zorgplicht in de wet beoogt de wetgever dat bestuursorganen verplicht beleid voeren over de maatregelen en voorzieningen die ze in dit kader treffen en beschikbaar hebben en over de manier waarop ze daarover met hun inwoners en bedrijven communiceren. De vorm is vrij; in Landgraaf kiezen we ervoor deze zorgplicht te verankeren in deze nota en onze inwoners hierover op de gemeentelijke website te informeren. Inwoners en bedrijven kunnen de gemeente aanspreken op het bestaan van dit beleid en de toepassing van de maatregelen die daaruit voortvloeien.

Visie op de dienstverlening (voor zover van belang voor de zorgplicht Wmebv)

Goede dienstverlening bestaat uit de combinatie van het leveren van de optimale klantoplossing (kwaliteitsproducten) én het sturen op een prettige klantbeleving tijdens het hele proces. De belangrijkste kernwaarden voor het personeel hierbij zijn dienstbaarheid en klantgerichtheid.

De Landgraafse dienstverlening is goed bereikbaar en toegankelijk waarmee we inclusieve dienstverlening nastreven. Dat bereiken we o.a. door zoveel mogelijk kanalen – analoog en digitaal en parallel aan elkaar – bereikbaar te houden. Zo is een naadloze ‘klantreis’ mogelijk. Wanneer we ‘de klant’ niet kunnen helpen, verwijzen we hem naar de juiste aanbieder.

*Het uiteindelijke doel is het bieden van de best mogelijke dienstverlening, klantervaring en klanttevredenheid, tegen de laagst mogelijke kosten. In vier woorden: **snel, soepel, secuur en slim.***

Kanaalsturing en ondersteuning daarbij

We stellen steeds meer producten, diensten en informatie ook digitaal beschikbaar. Hiermee komen we tegemoet aan wettelijke verplichtingen maar ook aan de ontwikkelingen in de maatschappij. Logisch voortvloeisel hiervan is dat we dan ook sturen op gebruikmaking van de digitale kanalen. Maar dat doen we niet klakkeloos. We willen dit doel bereiken door de voordelen en mogelijkheden van de digitale kanalen helder te maken, processen zo eenvoudig mogelijk in te richten en mensen te stimuleren en te verleiden er gebruik van te maken.

Hierbij is van belang rekening te houden met hun vaardigheden en behoeften. Niet iedereen kan immers even goed over weg met de digitale kanalen. Vanuit het oogpunt van inclusie willen we een grotere afstand met onze klantgroepen per se voorkomen.

Naast het ‘vangnet’ dat de traditionele kanalen in principe overeind blijven, zetten wij ook in op actieve ondersteuning van klanten bij het gebruik van de digitale kanalen. Bijvoorbeeld door hen ‘bij de hand te nemen’ en te helpen met het invullen van een e-formulier of de weg te wijzen binnen een digitaal loket.

Voorzieningen en maatregelen om invulling aan onze zorgplicht te geven

Om invulling aan onze zorgplicht te geven, is een scala aan voorzieningen en maatregelen beschikbaar. We hoeven ze niet per se zelf beschikbaar te hebben of in te zetten, die kunnen ook bij partners zijn belegd. Denk hierbij aan de partners binnen het Burgerhoes maar ook (verbonden) partijen uit het maatschappelijk middenveld (waarmee we een subsidierelatie hebben).

Hieronder zijn de voorzieningen en maatregelen opgenomen die momenteel ingezet kunnen worden voor onze zorgplicht. Het overzicht c.q. aanbod is niet uitputtend en limitatief, onder andere omdat het regelmatig verandert in de tijd. Het is bedoeld om een goed inzicht in de mogelijkheden te geven. De voorzieningen en maatregelen zijn ingedeeld naar soort: ondersteuning en begeleiding, onderwijs en trainingen, ICT en techniek en financiële tegemoetkomingen.

Ondersteuning en begeleiding

- Bij de gemeentelijke balies is hulp en ondersteuning bij het aanvragen van gemeentelijke producten en diensten of het vragen van informatie altijd geborgd.
- Burger Inlooppunt van de gemeente (pilot). Mensen kunnen met vragen van uiteenlopende aard terecht bij het Burger Inlooppunt. Ze worden daar inhoudelijk geholpen of doorverwezen naar de betreffende partij. Voorlopig loopt deze pilot tot 1 juli 2024.

- Gemeente Landgraaf streeft ernaar om zoveel mogelijk begrijpelijke taal (B1-niveau) te gebruiken in haar uitingen. Dit betekent ook dat de teksten op onze digitale kanalen zoveel mogelijk op B1-niveau geschreven zijn.
- Bij de bibliotheek, gevestigd in het Burgerhoes, is het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) ingericht. Het IDO ondersteunt inwoners bij hun digitale contacten met diverse overheden. Het is een laagdrempelige inloopvoorziening waar geen lidmaatschap voor nodig is. De website www.hetinformatiepunt.nl ondersteunt de activiteiten van het IDO. Deze website ontsluit diverse voorzieningen zoals:
 - Het DigiTaalhuisspreekuur;
 - Het spreekuur met de adviseur Voorzieningenwijzer Landgraaf;
 - Het spreekuur 'mobiele apparaten'.
- Bij het IDO zijn ook spreekuren van de volgende partners:
 - Rabobank: spreekuur voor bankzaken;
 - Welsun: spreekuur van de formulierenbrigade en ouderenhulp;
 - Vistacollege: spreekuur voor digitale vragen, ondersteund met een website: www.digitaalveiliglimburg.nl;
 - Digidingendesk voor jongeren: ondersteund met een website www.digidingendesk.nl.
- Belasting-invulspreekuur van de bibliotheek; inwoners onder een bepaalde inkomensgrens, kunnen hulp krijgen bij het invullen van hun belastingformulieren.
- Seniorweb Landgraaf, gevestigd in het Burgerhoes, biedt een inloopmogelijkheid voor PC-hulp en andere ICT-vragen. Deze voorziening is vooral bedoeld om 50-plussers te ondersteunen bij het gebruik van hun computer, laptop, smartphone en overige ICT-toepassingen.
- Bij Welsun kunnen mensen terecht voor allerlei hulp en ondersteuning bij contacten met de (digitale) overheid. Denk hierbij bv. aan de formulierenbrigade.

Onderwijs en trainingen

- Bij de bibliotheek kunnen mensen terecht voor de kosteloze cursussen 'Klik & Tik' (computer cursus voor beginners) en 'Digisterker' (computer cursus voor gevorderden). Ook is in haar aanbod de cursus 'Werken met de e-overheid' opgenomen.
- Bij Meander is de training/cursus 'iPad/tablet Meander eXtra' beschikbaar (www.hetinformatiepunt.nl).
- Seniorweb Landgraaf verzorgt ook de cursussen 'Klik & Tik Plus' en 'Digisterker'. Daarnaast biedt Seniorweb tegen betaling diverse andere cursussen en workshops aan op het gebied van internet- en computergebruik.

ICT en techniek

- Digitale toegankelijkheid van websites en apps; we zorgen er als gemeente bij voortduring voor dat de digitale toegankelijkheid van onze websites en apps optimaal is en aan de laatste eisen voldoet.
- Publieke wifi in Burgerhoes (publicroam). Bezoekers van het Burgerhoes kunnen hiervan laagdrempelig gebruikmaken en op die manier is een internetverbinding voor hen beschikbaar.
- In de bibliotheek kunnen inwoners gebruik maken van openbare computers en afdrucken maken tegen redelijke kosten. Hierbij is ondersteuning door de medewerkers geborgd.

Financiële tegemoetkoming

- Bij ISD BOL kunnen inwoners een aanvraag indienen om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming in de kosten van een internetabonnement. Zo kunnen ze voor hun thuissituatie de digitale bereikbaarheid vergroten.
- Bij ISD BOL kunnen inwoners een aanvraag indienen om in aanmerking te komen voor een studietoeslag. Die toeslag is aan voorwaarden gebonden en kan gebruikt worden om computercursussen en –lessen te volgen. Ook voor het aanbod van de bibliotheek en Seniorweb Landgraaf.

Landgraaf, 16 april 2024.