

Toelichting zorgplicht in de Valkenswaardse dienstverlening

Vanaf 1 januari 2026

Gemeente Valkenswaard

In januari 2025 heeft de raad ingestemd met de Herijkte Visie op Dienstverlening. Daarbij is een amendement aangenomen waarin is vastgelegd dat elke inwoner, indien gewenst, persoonlijk te woord wordt gestaan. Per januari 2026 voldoet de gemeente Valkenswaard aan de Wmebv én aan de zorgplicht. In navolging van het amendement wordt in de toelichting op de zorgplicht aangegeven hoe dit binnen de gemeente Valkenswaard wordt vormgegeven en geborgd.

Eenvoudig, betrouwbaar, benaderbaar... en met oog voor ieders belang

Als gemeente Valkenswaard leveren wij honderden producten en diensten aan onze inwoners en ondernemers. Van parkeervergunning tot bijzondere bijstand, burgers komen bij ons terecht. Ze hebben daarin geen keuze voor een andere gemeenten zoals in de commerciële wereld, hierdoor is de machtsverhouding tussen gemeente en inwoner niet gelijk.

Daarom is het belangrijk dat wij als gemeente Valkenswaard duidelijk vastleggen en communiceren hoe wij ondersteuning bieden aan onze inwoners en ondernemers bij het aanvraagproces van onze producten en diensten: onze zorgplicht. Het vastleggen van deze 'ondersteuning bij het bestuurlijk verkeer' is per 1 januari 2026 verplicht vanuit de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

Basisprincipes van de zorgplicht

Onze zorgplicht richting een inwoner over een digitaal formulier ziet er in de praktijk heel anders uit dan wanneer het gaat over een bezoek aan een loket. We beschrijven in dit document per kanaal en domein op welke ondersteuning inwoners kunnen rekenen, langs de lijnen 'fysieke dienstverlening' en 'digitale dienstverlening'. Deze ondersteuning sluit goed aan op onze acties uit de visie op dienstverlening¹.

Daarnaast zijn er ook een aantal basisprincipes die gelden voor alle kanalen:

1. Een inwoner of ondernemer wordt altijd verder geholpen met zijn (aan)vraag;
2. Onze dienstverlening sluit aan bij onze kernwaarden: empathisch, gelijkwaardig, oplossingsgericht en daadkrachtig;
3. Onze dienstverlening is inclusief en toegankelijk voor iedereen en als gemeente hebben wij de taak om eventuele drempels weg te nemen;
4. Onze digitale en fysieke zorgplicht kennen dezelfde kwaliteit van ondersteuning;
5. Ondersteuning hoeft niet altijd van de gemeente zelf te komen²;
6. De gemeente én de inwoner of ondernemer hebben een eigen verantwoordelijkheid in de communicatie en interactie;
7. Ons algemene dienstverleningsaanbod past niet altijd op de vraag, daarom leveren wij een passende oplossing als dat nodig is.

¹ [Onze dienstverlening: wat mag je van ons verwachten | Valkenswaard](#)

² Bijvoorbeeld de bibliotheek, vrijwilligersorganisaties of Cordaad Welzijn [Wat wij bieden in Valkenswaard | Cordaad Welzijn](#).

Algemene vragen

Niet elke vraag van een inwoner gaat over een specifiek product en ook is het niet altijd duidelijk bij welk loket een product of dienst aangevraagd moet worden. Daarnaast bestaat er soms de wens om hulp te ontvangen bij het aanvragen van een product of dienst. Hiervoor kunnen inwoners en ondernemers terecht bij:

- Het Klantcontactcentrum van de gemeente:
 - Telefonisch;
 - De balie op onze publiekslocatie;
 - Via ons algemene e-mailadres en;
 - Analoge post;
- Het Klant Contact Zorg team van de gemeente: waar specifieke zorgvragen kunnen worden gesteld;
- Website Oog voor iedereen: waar inwoners ondersteuning kunnen vinden bij het vinden van activiteiten, diensten en organisaties in de buurt³. Het sociaal team ondersteunt inwoners op persoonlijke wijze in het vinden van de juiste hulp⁴. Voor jeugdigen wordt dit verzorgd door het Centrum voor Jeugd en Gezin⁵;
- Het DigiTaalhuis: voor hulp bij taal- en rekenvaardigheid en digitale vaardigheid⁶;
- De Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's): voor vragen over de digitale overheid⁷;
- Ondernemersloket Valkenswaard: voor ondersteuning bij het vinden van de weg voor zakelijke vragen⁸.

De zorgplicht en onze fysieke dienstverlening

Onze baliedienstverlening

Voor veel producten en diensten van de gemeente Valkenswaard kunnen inwoners en ondernemers terecht bij de balies van onze afdelingen. Actuele adressen en openingstijden zijn te vinden op de website van de gemeente⁹.

Als iemand per ongeluk een verkeerd product heeft gekozen bij het maken van de afspraak of deze persoon had een afspraak moeten maken dan zullen wij deze inwoner:

- zo goed en zo snel als mogelijk verwijzen naar het juiste loket;
- een afspraak inplannen samen met deze inwoner.

Onze digitale dienstverlening

Een steeds grotere meerderheid van onze inwoners en ondernemers wil digitaal geholpen en geïnformeerd worden. Vele van onze producten en diensten zijn al (volledig) digitaal aan te vragen. Om ervoor te zorgen dat de drempel van het digitaal aanvragen zo laag mogelijk is bieden wij onze inwoners en ondernemers de volgende ondersteuning:

- We geven actuele informatie in duidelijke taal over producten en diensten op al onze websites¹⁰;

³ [Home | Valkenswaard Oog voor Iedereen](#)

⁴ [Home | Valkenswaard](#)

⁵ [Centrum voor Jeugd en Gezin | Valkenswaard](#)

⁶ [DigiTaalhuis Valkenswaard | Valkenswaard Oog voor Iedereen](#)

⁷ [Informatiepunt Digitale Overheid - Bibliotheek Valkenswaard | Informatiepunt](#)

⁸ [Ondernemersloket Valkenswaard | Valkenswaard](#)

⁹ [Contact en openingstijden | Valkenswaard](#)

¹⁰ [Home | Valkenswaard](#)

- We hanteren de wettelijke toegankelijkheids-eisen voor al onze digitale aanvraagprocessen¹¹;
- We breiden de mogelijkheid om producten en diensten via applicaties en digitale formulieren aan te vragen steeds verder uit.

¹¹ [Wat is verplicht? | Digitoegankelijk](#)