


Onderwerp Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) -
Zorgplicht in de Groninger dienstverlening
ter informatie

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 14 050 Bijlage(n) 2 Ons kenmerk 18703-2024
Datum 27-03-2024 Uw brief van Uw kenmerk - 

Geachte lezer,

Hierbij doen wij u toekomen het kader ‘Zorgplicht in de Groninger dienstverlening’.

Per 1 januari 2024 wordt het eerste deel van de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) van kracht: een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan. De vorm waarbinnen de ondersteuning plaatsvindt wordt door het bestuursorgaan bepaald.

Met dit kader stellen wij onze invulling aan deze zorgplicht vanuit de WMEBV vast, zodat onze inwoners en ondernemers zich hier op kunnen beroepen.

Zorgplicht – Waar hebben we het dan over?

Als gemeente zijn we niet alleen een bestuursorgaan waar besluiten worden genomen, maar ook de organisatie waar inwoners en ondernemers producten en diensten af kunnen nemen. Van paspoort tot bijstandsuitkering, de gemeente levert het. Dit is onze dienstverlening en beslaat meer dan 400 producten en diensten. Het is dan ook logisch dat onze inwoners en ondernemers hun (aan)vraag niet altijd op de daarvoor bedoelde plek doen. Het is niet altijd helder en duidelijk voor welk product je bij welk loket kunt aankloppen, of welk digitaal formulier voor welke dienst ingevuld moet worden. Het is aan ons de taak om zorgvuldig te werk te gaan en vindbare, duidelijke en bruikbare informatie te geven over de door ons geboden diensten en over de wijze waarop communicatie met burgers en bedrijven plaatsvindt. Kortom, inwoners en bedrijven worden geholpen bij het begrijpen wat er van hen gevraagd wordt.

Invulling zorgplicht – Hoe doen we dat?

Met het kader ‘Zorgplicht in de Groninger dienstverlening’ (bijlage 1a), geven we aan hoe we onze inwoners en ondernemers ondersteunen bij het aanvragen van het juiste product of dienst. Dit kader schetst welke hulp inwoners van ons kunnen verwachten, fysiek én digitaal. Aangezien het vastleggen van deze zorgplicht vooral voor inwoners

Volgvel 1

en ondernemers bedoeld is hebben we ook een gebruiksvriendelijke versie van het vangnet gerealiseerd, zodat onze inwoners visueel en in begrijpelijke taal kunnen lezen wat hun rechten zijn bij onze dienstverlening (bijlage 1b).

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 dienstverlening, waarmee we door de hele tijd gebruikersonderzoek te doen onze inwoners centraal zetten.¹ Zo blijven we onze dienstverlening verbeteren.

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 is inclusief en toegankelijk voor iedereen en als gemeente hebben wij de taak om eventuele drempels weg te nemen.
3. Onze digitale en fysieke zorgplicht kennen dezelfde kwaliteit van ondersteuning.
4. Ondersteuning hoeft niet altijd van de gemeente zelf te komen.²
5. De gemeente én de inwoner of ondernemer hebben een eigen verantwoordelijkheid in de communicatie en interactie.
6. Ons algemene dienstverleningsaanbod past niet altijd op de vraag, daarom leveren wij een passende oplossing als dat nodig is.

Met deze basisprincipes geven we richting aan de manier waarop wij met onze inwoners en ondernemers om willen gaan. Een verdiepende uitleg over de invulling van de zorgplicht binnen onze verschillende vormen van dienstverlening kunt u vinden in bijlage 1a.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

loco-secretaris,
Bert Popken

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.

¹ <https://gemeenteraad.groningen.nl/Documenten/Bijlage/Bijlage-1a-Visie-op-Dienstverlening-Principes-van-Dienstverlening-2021.pdf>

² Bijvoorbeeld de bibliotheek of vrijwilligersorganisaties zoals WIJS Groningen.