

1 Zorgplicht in dienstverlening gemeente Zevenaar

onderwerp	Zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
datum	27 januari 2025
deadline	
zaaknummer	Z/24/484850
van afdeling/ambtenaar	Publiekszaken/Marlous Langenhuysen-van Vliet
aan afdeling/college/raad	college/raad

1.1 Inleiding

Als gemeente staan wij opgesteld om onze inwoners¹ te voorzien in hun behoeften.

De behoefte van onze inwoners is niet gelijk. Steeds meer inwoners geven de voorkeur aan digitaal zaken regelen. Maar er zijn ook inwoners die ervoor kiezen om niet digitaal deel te nemen, dit lastig vinden of voor wie het onmogelijk is.

We zijn er voor al onze inwoners. Daarom stellen we in onze visie op dienstverlening 'Samen Sterker 2024-2028': 'Digitaal waar het kan, persoonlijk wanneer de behoefte er is'.

Het is belangrijk om vast te leggen en te delen welke ondersteuning we bieden aan onze inwoners: onze zorgplicht. Het vastleggen van deze ondersteuning bij het bestuurlijk verkeer is per 1 januari 2024 verplicht vanuit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

We beschrijven in dit document op welke ondersteuning onze inwoners kunnen rekenen. De ondersteuning sluit aan bij bovenstaande visie op dienstverlening.

1.2 Basisprincipes zorgplicht

Onze zorgplicht is bij een digitaal formulier heel anders dan wanneer het gaat over een afspraak aan de balie. We beschrijven daarom in dit document per kanaal op welke ondersteuning inwoners kunnen rekenen. Daarnaast zijn er een aantal basisprincipes die gelden voor alle kanalen:

1. Een inwoner wordt altijd geholpen met zijn/haar (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;
5. De gemeente en de inwoner hebben een eigen verantwoordelijkheid in de communicatie en interactie;
6. Ons dienstverleningsaanbod past niet altijd op de vraag, daarom leveren wij een passende oplossing als dat nodig is.

¹ Als we in dit kader spreken over inwoners, dan bedoelen we inwoners, bedrijven en instellingen.

1.3 Algemene vragen/verzoeken

Niet alle vragen van inwoners gaan over een concreet product of een concrete dienst. Voor algemene informatie of ondersteuning bij aanvraag van een product of dienst kunnen inwoners ook bij ons terecht; zowel fysiek als digitaal.

1.4 Fysieke dienstverlening

1.4.1 Publieksbalies

Voor veel producten en diensten kunnen inwoners terecht bij de balies van Publiekszaken. We werken op afspraak, zodat we onze inwoners goed kunnen helpen. Wanneer een inwoner via het verkeerde loket contact opneemt, dan verwijzen wij zo goed en zo snel mogelijk naar het juiste loket.

Actuele openingstijden en contactgegevens zijn te vinden op: <https://www.zevenaar.nl/contact>.

1.4.2 Accountmanagers bedrijven

We hebben twee accountmanagers die contacten onderhouden, informatie geven en bemiddelen indien nodig. De wensen en belangen worden zo veel mogelijk in de gemeentelijke besluitvorming meegenomen.

Contactgegevens staan op: <https://www.zevenaar.nl/accountmanager-bedrijven>

1.5 Digitale dienstverlening

We verlagen de drempel voor het digitaal regelen voor inwoners door:

- Actuele informatie in heldere begrijpelijke taal over onze producten en diensten op onze websites
- Onze websites en apps iedere 3 jaar te laten onderzoeken op toegankelijkheid en verbeteringen uit te voeren
- Onze digitale kanalen uit te breiden en voorbereidingen te treffen voor een digitale persoonlijke omgeving

1.5.1 Teletolk

Een inwoner die slechthorend is, doof is of een spraakbeperking heeft kan gebruik maken van Teletolk. Door op onze website www.zevenaar.nl te klikken op Teletolk, kan een inwoner kiezen voor bellen met gebaren of bellen met tekst.

1.5.2 Live chat

Gedurende kantooruren kunnen inwoners via de live chat contact leggen met de gemeente. Een collega van het klantcontactcentrum van Publiekszaken helpt de inwoner dan op weg. We volgen de ontwikkelingen met een geautomatiseerde chatbot op de voet. Gezien de verschillende ervaringen hiermee, kiezen we ervoor om op dit moment nog niet in te stappen.

1.5.3 Bereikbaarheid telefonie

Bij het klantcontactcentrum (KCC) van Publiekszaken kunnen inwoners terecht voor algemene en zorg gerelateerde vragen. Gemiddeld 60% van de vragen kan het KCC direct zelf afhandelen. Voor overige vragen verbindt het KCC de inwoner door met de inhoudelijk specialist. Als dit niet lukt, maakt het KCC een terugbelverzoek aan.

Actuele openingstijden en contactgegevens staan op: <https://www.zevenaar.nl/contact>



2 Andere organisaties

2.1 Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Voor vragen of advies over de websites van de overheid kunnen inwoners terecht bij het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) in de bibliotheken van Kunstwerk! In Duiven, Lobith, Pannerden, Westervoort en Zevenaar. De inwoner krijgt informatie waar hij/zij direct mee verder kan of krijgt een doorverwijzing naar de juiste organisatie.

Actuele openingstijden en contactgegevens staan op:

<https://liemerskunstwerk.nl/bibliotheek/diensten/informatiepunt-digitale-overheid-ido/>

2.2 Caleidoz

Caleidoz is de welzijnsorganisatie in gemeente Zevenaar en biedt ondersteuning bij (digitale) zaken. Bij het Financieel Trefpunt kunnen inwoners binnenlopen met een vraag over digitale zaken en administratie. Inwoners met een laag inkomen kunnen bij Caleidoz ook terecht voor hulp bij het invullen van formulieren.

Actuele openingstijden en contactgegevens staan op: <https://www.caleidoz.nl/>

2.3 Liemers Taalhuis

Het Liemers Taalhuis wil inwoners die (beter) willen leren lezen, schrijven, rekenen of computeren graag een handje helpen. Het Taalhuis biedt een overzicht van al het (digi)taalaanbod, geeft advies over passende cursussen en verzorgt taal- en computerlessen.

Contact opnemen kan telefonisch of per e-mail via:

(0316) 745 680

mj.van.de.velde@liemerskunstwerk.nl

2.4 Sociaal Raadslieden

Bureau Sociaal Raadslieden geeft gratis informatie en advies op een breed sociaal - juridisch terrein. Deze hulp is beschikbaar voor alle inwoners van onze gemeente. Sociaal - juridische dienstverlening bestaat uit informatie, advies en concrete dienstverlening, zoals hulp bij het schrijven van brieven en bezwaarschriften.

Actuele openingstijden en contactgegevens staan op: <https://www.santepartners.nl/contact>.