

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team:

Onderwerp:

Zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Notagegevens

Bestuursorgaan : B-en-W 7-05-2024

Notanummer : 2024-371

Datum : 7-05-2024

Programma : 01 - Burger en bestuur

Portefeuillehouder : Burgemeester,

Bijlage(n) : Lijst aanbod passende ondersteuning zorgplicht Wmebv.pdf

Parafering

26-04-2024: Burgemeester25-04-2024: Programmamanager

Agendering

* 01-05-2024: Directeur

Definitieve akkoord

7-05-2024

B & W d.d.: 7-05-2024

Besluit

1. Vaststellen van de lijst met passende ondersteuning, als invulling van de zorgplicht van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

De nota en het besluit openbaar te maken

Inleiding

Op 1 januari 2025 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in werking. Deze wet geeft inwoners en bedrijven het recht om digitaal zaken te doen met de overheid. De mogelijkheid om via andere kanalen met de overheid te communiceren blijft daarnaast bestaan, die keuze blijft liggen bij inwoners en bedrijven.

Voor het formele berichtenverkeer van de overheid (aanvraag, melding, klacht, bezwaar, beroep) krijgen we als gemeente de verplichting om o.a. een digitaal kanaal aan te wijzen, geen onnodige gegevens uit te vragen, een ontvangstbevestiging en tussentijdse notificaties te sturen. De wet Wmebv zorgt zo voor een verbetering van de rechtspositie van inwoners en bedrijven in het digitale contact met de overheid.

Daarnaast verplicht de wet aan de overheid om passende zorg te bieden aan inwoners en bedrijven bij zowel het digitale als niet-digitale berichtenverkeer: de zorgplicht. Dit onderdeel is ingegaan op 1 januari 2024. In deze nota beschrijven we hoe we vormgeven aan de zorgplicht. Het aanbod bestaat uit o.a. uit de Teletolk, het Digitale Informatiepunt Overheid (IDO), spreekuren van diverse organisaties en trainingen voor digitale vaardigheden. De volledige lijst van ondersteuning is toegevoegd als bijlage.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Verbetering van de rechtspositie van inwoners en bedrijven in het digitale contact met de overheid en passende zorg voor inwoners en bedrijven bij zowel het digitale als niet-digitale berichtenverkeer.

Kader

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Landelijke BurgerServiceCode

Betrokken partijen en participatie

Het bieden van passende zorg doen we in samenwerking met Bibliotheek Deventer en andere maatschappelijke organisaties in Deventer.

Toelichting op participatiebeleid

Argumenten voor en tegen

Argumenten voor:

- De Wmebv is bedoeld om regels over elektronisch bestuurlijk verkeer te moderniseren en inwoners en bedrijven meer rechten te geven bij het elektronisch zaken doen met de overheid. Het onderdeel zorgplicht regelt het aanbieden van passende ondersteuning bij digitale en niet-digitale dienstverlening. De wet schrijft voor dat het college moet besluiten of het aanbod dat we bieden 'passend' is.

- De verplichtingen van de wet sluiten aan bij onze gemeentelijke visie op dienstverlening, waaronder de keuzevrijheid van het contactkanaal voor inwoners en ondernemers. Als gemeente vinden we het belangrijk dat onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk en eenvoudig is. Hiervoor zorgen we door onze informatie vindbaar, begrijpelijk, bedienbaar en bruikbaar aan te bieden en de inwoner centraal te stellen bij het ontwerp en de doorontwikkeling. Voor inwoners en bedrijven die zich niet zelfstandig redden met onze informatie en dienstverlening, is extra passende ondersteuning beschikbaar. In de bijlage staat de lijst met vormen van passende ondersteuning die we als gemeente, bibliotheek en maatschappelijk organisaties aanbieden.

- Ondersteuning is passend wanneer de doelgroep hiermee zaken met de overheid met succes kan regelen. Als gemeente hebben we te maken met een hele brede doelgroep. Algemene informatie stemmen we af op een niveau waarmee we zoveel mogelijk inwoners en bedrijven bereiken. We kunnen daarmee niet alle belemmeringen wegnemen. Niet iedereen kan alles zelfstandig regelen, bijvoorbeeld door onvoldoende kunnen lezen, de Nederlandse taal onvoldoende begrijpen, geen toegang hebben tot internet, onvoldoende beschikken over digitale vaardigheden, lichamelijke beperkingen, stress door langdurige of complexe problematiek. We bieden inwoners en ondernemers op meerdere manieren ondersteuning die erop is gericht te regelen wat inwoners en ondernemers zonder deze belemmeringen zelfstandig kunnen regelen. Wanneer inwoners en ondernemers behoefte hebben aan extra hulp of zorg, dan wijzen we ze op de voorzieningen waar ze gebruik van kunnen maken. Bij een dienst die is bedoeld voor een specifieke doelgroep stemmen we de informatie af op de te verwachten kennis bij

deze groep. Bij ondernemers gaan we er bijvoorbeeld vanuit dat ze een bepaalde mate van vakkennis hebben. Waar inwoners of ondernemers basisvaardigheden missen wijzen we ze op het aanbod om deze te verbeteren.

- Naast het genoemde aanbod zijn er mogelijk nog meer initiatieven of organisaties te noemen die inwoners helpen bij gemeentelijke dienstverlening. We hebben hier de organisaties genoemd waarmee we als gemeente veel samenwerken. We beschrijven hier het actuele aanbod, maar blijven daarnaast continue op zoek naar nieuwe mogelijkheden om het hulpaanbod zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de hulpvraag. De lijst van organisaties en hulpaanbod is vooral bedoeld om te laten zien dat er voor een veelvoud aan belemmeringen op veel plekken en op veel manieren passende ondersteuning te vinden is..

Financiële consequenties en dekking

Dit voorstel leidt niet tot extra financiële consequenties. Het aanbod van ondersteuning bestaat namelijk al, het is niet uitgebreid als gevolg van deze wet. De ondersteuning wordt al gedekt vanuit de programma's Meedoen, Inkomensvoorziening en Arbeidsmarkt en Burger en Bestuur.

Openbaarmaking en communicatie

Het genoemde aanbod is voor inwoners en bedrijven te vinden op de website van de gemeente. Het gehele aanbod aan ondersteuning is daarnaast te vinden op de website DeventerWijzer.nl.

Aanpak en uitvoering

Voor de overige onderdelen van de Wmebv is een plan van aanpak opgesteld. De uitvoering van het PVA is gestart, waarmee we op 1 januari 2025 voldoen aan de wet.

Vormen van passende ondersteuning in het kader van de zorgplicht Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv)

1. Gemeente Deventer

Websites, apps en informatie

We zorgen ervoor dat de gemeentelijke websites toegankelijk zijn voor zoveel mogelijk inwoners, ook als deze een (visuele) beperking hebben. Deventer.nl voldoet aan de minimale wettelijke verplichtingen van het Besluit digitale toegankelijkheid. Daarnaast hebben we nog 45 websites en mobiele apps in beheer, waarvan er 30 voldoen aan deze minimale wettelijke verplichtingen. Twee websites voldoen compleet aan de toegankelijkheidseisen. De komende jaren gaan we door met het verbeteren van de digitale toegankelijkheid op deze sites. Bijvoorbeeld door een beter contrast en alternatieve teksten bij afbeeldingen toe te passen, waarmee inwoners met een visuele beperking, autisme of dyslexie zijn geholpen. Een ander voorbeeld is het gebruik van een goede koppenstructuur, wat behulpzaam is voor inwoners die door lichamelijke beperkingen alleen een toetsenbord kunnen gebruiken.

De website Deventer.nl biedt een voorleesfunctie, zodat ook inwoners, die minder leesvaardig zijn, de informatie kunnen begrijpen. Ook biedt de website een vertaalmogelijkheid, waarmee lezers de teksten kunnen omzetten in 29 talen.

Teletolk

Voor inwoners die slechthorend of doof zijn of een spraakbeperking hebben, maken we gebruik van Teletolk. Een inwoner kan vanaf de website op een knop klikken en zo bellen naar het KCC met hulp van een gebarentolk of een schrijftolk.

Chatbot en live chat

24 uur per dag kunnen inwoners vragen stellen aan onze chatbot 'Devie'. De chatbot verwijst naar de juiste informatie op onze website. Sinds kort kan de bot gedurende kantooruren ook het contact doorzetten naar live chat. De vraag komt dan bij een medewerker van het KCC.

Bereikbaarheid team Telefonie

Het KCC is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.00 tot 18.00 uur, zodat inwoners ook voor of na hun werktijd kunnen bellen. Inwoners kiezen hun eigen kanaal. Wie liever belt dan zelf de informatie opzoekt, krijgt dan ook telefonisch antwoord. Medewerkers Telefonie hebben veel kennis van de diensten die we leveren, ze kunnen 50% van de vragen zelfstandig beantwoorden. Lukt dit niet, dan verbinden ze door, zo kan 75% van de vragen in één keer worden beantwoord. Voor de overige vragen worden terugbelverzoeken gemaakt.

Bereikbaarheid publieksbalies

De openingstijden van het Stadhuis zijn dagelijks van 8.00 tot 18.00 uur. Op donderdagavond zijn we open tot 20.00 uur. Naast de mogelijkheid om een afspraak in te plannen, bieden we de gelegenheid om zonder afspraak langs te komen. Op die manier kunnen we ook de inwoners helpen die moeite hebben met digitaal een afspraak maken of om een andere reden liever zonder afspraak langskomen.

Bereikbaarheid teams in het sociaal domein

Bijna alle teams in het sociaal domein bieden meerdere laagdrempelige mogelijkheden om in gesprek te gaan over de beschikbare diensten. Het Budget Adviesbureau Deventer houdt dagelijks inloopsprekuren van 9.00 tot 17.00 uur. Voor het aanmelden voor een bijstandsuitkering bij Team Inkomensondersteuning of het Jongerenloket kunnen inwoners een afspraak maken bij KonnecteD. Bij het Jongerenloket kunnen jongeren naast de standaardkanalen ook gebruik maken van WhatsApp. Bij Team Toegang Wmo is een eenvoudige melding via het contactformulier, mail of telefoon voldoende om in gesprek te gaan.

Bij Team Toegang Jeugd kunnen inwoners per mail contact opnemen of vragen om teruggebeld te worden. Ook kunnen ze via team Telefonie vragen om teruggebeld te worden.

Het Bedrijvenloket

Het Bedrijvenloket heeft twee accountmanagers, die het aanspreekpunt van de gemeente zijn voor het bedrijfsleven. Ondernemers die moeite hebben met de gemeentelijke dienstverlening kunnen rechtstreeks telefonisch of per e-mail contact opnemen.

Huis aan huis bladen

Via digitale nieuwsbrieven en fysieke huis-aan-huis bladen houden we inwoners op de hoogte van wat er bij de gemeente speelt. Naast nieuws worden er ook tips gedeeld, zoals de mogelijkheid om de gemeentelijke belastingen in delen te betalen met automatische incasso. Er zijn nieuwsbrieven die zich richten op alle inwoners, zoals de Deventer Nu pagina in de Stedendriehoek, nieuwsbrieven die zich richten op een specifieke wijk, zoals de digitale nieuwsbrief Oranjekwartier Deventer, en nieuwsbrieven die over een specifiek onderwerp gaan, zoals de digitale nieuwsbrief Omgevingswet.

Nieuwsbrief team Inkomensondersteuning

Eén van de digitale nieuwsbrieven is specifiek gericht aan inwoners met een bijstandsuitkering. Team Inkomensondersteuning stuurt deze nieuwsbrief een aantal keren per jaar. Ze delen hier nieuws en geven tips, bijvoorbeeld over het aanvragen van kwijtschelding. Op die manier zorgen ze ervoor dat inwoners met een uitkering weten waar ze recht op hebben en hoe ze hulp kunnen ontvangen.

Duidelijke taal

We schrijven veel van onze brieven in 'Duidelijke taal'. Alle teams met veel klantcontacten hebben één of meer taalcoaches. Er zijn ruim 30 taalcoaches binnen de gemeente actief, die hiervoor een training tot taalcoach hebben gevolgd. Zij stimuleren het gebruik van duidelijke taal in brieven en e-mails en helpen met het aanpassen van veelgebruikte brieven. Jaarlijks organiseren we intern activiteiten waarbij we het belang van Duidelijke taal in al onze communicatie onder de aandacht brengen.

Openbare internetmogelijkheid

In de hal van het Stadhuis staan twee computers die gratis door bezoekers gebruikt kunnen worden. Deze computers hebben toegang tot een aantal specifieke websites, waaronder de website van de gemeente en van KonnecteD, de DeventerWijzer en de Stentor.

2. Bibliotheek Deventer

Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Wie moeite heeft met regelzaken van de overheid kan zonder afspraak terecht bij het IDO Inloopspreekuur, georganiseerd door de Bibliotheek Deventer. Inwoners kunnen hier ook terecht voor vragen over de gemeentelijke dienstverlening. Er zijn op dit moment vier IDO-locaties, verdeeld over de stad. Inwoners kunnen hier op meerdere momenten in de week terecht. Het IDO neemt ruim de tijd om uit te zoeken welke hulp een inwoner nodig heeft. Als ze zelf niet voldoende kunnen helpen verwijzen ze door naar andere organisaties.

Bibliotheek Deventer

Bij de Bibliotheek Deventer kunnen inwoners deelnemen aan verschillende gratis cursussen, workshops en inlooptmogelijkheden. Voorbeelden hiervan zijn:

Verbeteren digitale vaardigheden:

- Computercursus voor beginners, Klik & Tik
- Computercursus Werken met DigiD
- Cursus Hoe haal ik het beste uit mijn telefoon
- Het Oefenplein Taal & Digitaal
- Netwerk Digitaal Meedoen voor 65+

- Inloopspreekuur door vrijwilligers van Gilde-SeniorWeb

Verbeteren taalvaardigheden:

- Taalcafé, Nederlands oefenen door te praten
- Taalsalon voor vrouwen die de Nederlandse taal willen oefenen
- Taalmaatje om Nederlands mee te oefenen
- LeesPlezierclub, beter leren lezen

Overig:

- Spreekuur team Toezicht en Handhaving

Deventerwijzer

De website DeventerWijzer.nl legt uit hoe wonen, zorg, welzijn, werk en geldzaken in Deventer zijn geregeld. Op deze site kunnen inwoners antwoorden vinden op algemene en specifieke hulpvragen. Ze vinden hier informatie over organisaties, activiteiten, hulp en initiatieven in de hele gemeente en in hun eigen buurt.

3. Overige organisaties

Voor Elkaar teams

De Voor Elkaar-teams bestaan uit professionals uit verschillende organisaties: maatschappelijk werkers van De Kern, opbouwwerkers en ouderenadviseurs van Raster Welzijn, MEE-consulenten van MEE-samen en wijkverpleegkundigen van Solis. Ze zorgen ervoor dat inwoners dichtbij huis, in hun buurt en in het dagelijkse leven, ondersteuning kunnen krijgen, zodat zij op alle belangrijke levensgebieden kunnen meedoen. De Voor Elkaar Teams werken per wijk. Ze zijn telefonisch en per mail bereikbaar, sommige teams hebben een bezoekadres of een spreekuur. De Voor Elkaar Teams bieden ook onafhankelijke cliëntondersteuning.

Cliëntenraad Deventer

Dit is een onafhankelijk adviesorgaan voor inwoners van Deventer met een minimum inkomen. De raad bestaat uit ervaringsdeskundigen die een afspiegeling vormen van de doelgroep. Inwoners met een laag inkomen kunnen hier terecht voor hulp bij het invullen van formulieren of bij het zoeken naar de juiste route om een hulpvraag te ordenen.

Geldfit

Wie meer grip wil krijgen op zijn financiën kan terecht bij Geldfit. Dit is een samenwerking van Gemeente Deventer, Bibliotheek Deventer, Carinova, Stichting de Kern en de stichting Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR).

Inwoners kunnen er terecht voor het uitvoeren van een financiële check, het aanvragen van een uitkering of van toeslagen, maar ook voor hulp bij het aanvragen van een betalingsregeling bij een schuldeiser of het aanvragen van een voedselpakket. Ook bij moeilijke brieven kan Geldfit hulp bieden. Er zijn drie locaties waar inwoners tijdens het spreekuur zonder afspraak kunnen binnenlopen.

Sociaal Raadslieden van De Kern maatschappelijke dienstverlening

De sociaal raadslieden van de Kern helpen de inwoner de weg te vinden in de soms ingewikkelde regelgeving rond sociale voorzieningen, regelingen en instanties. Inwoners kunnen telefonisch een afspraak maken voor vragen over maatschappelijke instellingen, arbeidszaken, huisvesting, belasting en toeslagen, consumentenzaken, sociaaljuridische vragen, sociale verzekeringen, onderwijs en studiefinanciering.

De sociaaljuridische medewerker van De Kern is gespecialiseerd in hulp aan nieuwkomers en statushouders.

Onafhankelijke cliëntondersteuner Zorgbelang Overijssel

Wie belangrijke beslissingen moet nemen over bijvoorbeeld geld, werk of zorg, kan vragen om

onafhankelijke cliëntondersteuning van Zorgbelang Overijssel. Deze ondersteuning is bedoeld voor inwoners die niet weten welke hulp er beschikbaar is, opzien tegen een gesprek met de gemeente of niemand in hun netwerk kennen die begeleiding kan bieden.

Meester Geertshuis

Het Meester Geertshuis ondersteunt inwoners die vastlopen en een extra zetje kunnen gebruiken. Ze bieden een helpende hand en ondersteunen om de eigen kracht te versterken. Hiervoor hebben ze een spreekuur voor hulpvragen en een team met budgetcoaches.