

Beleid zorgplicht WMEBV

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In januari 2026 is de Wet Modernisering Elektronisch Berichten Verkeer (WMEBV) in werking getreden. Onderdeel van de wet is de zorgplicht, deze is per 1 januari 2024 van kracht. Volgens de Zorgplicht moet de gemeente passende ondersteuning bieden aan inwoners bij communicatie met de gemeente, zowel digitaal als analoog. De gemeente is hierbij verplicht de ondersteuning te bieden die redelijkerwijs nodig is om de communicatie met deze doelgroep te laten slagen. Hoe deze ondersteuning eruitziet moet per doelgroep gespecificeerd worden. Ook moet per doelgroep beschreven worden welke vaardigheden en inspanningen van de inwoner zelf verwacht wordt. Het bestuur hoeft niet te helpen bij zaken die met enige inspanning van de doelgroep zelf mag worden verwacht. In de praktijk voert de gemeente dit beleid reeds uit. Daarmee is dit beleid niet nieuw maar een beschrijving van bestaand beleid.

1.2 Doel

Het doel van dit document is om per doelgroep vast te leggen hoe de gemeente Dantumadiel ondersteuning biedt in het kader van de zorgplicht. Hiermee voldoen we aan de zorgplicht zoals bedoelt in de WMEBV en Art. 2:1 van de algemene wet bestuursrecht.

2. Dienstverleningsdoelen gemeente Dantumadiel

De concrete invulling van de zorgplicht wordt aan de gemeente gelaten. De gemeente Dantumadiel heeft duidelijke ambities als het gaat over de dienstverlening naar inwoners en ondernemers. Voor zover deze van invloed zijn op de zorgplicht zijn deze meegenomen in dit beleidsdocument.

2.1 Organisatiefilosofie

De organisatie levert efficiënte en effectieve dienstverlening die aansluit bij de aard en het karakter van inwoners. De dienstverlening is dichtbij, benaderbaar, herkenbaar en toegankelijk en gericht op het geven van ruimte voor het waarmaken van ambities van inwoners en ondernemers. Gemeente Dantumadiel zet functies met eerstelijns klantcontact voorop. De klantreis van inwoners en ondernemers staat centraal. De werkprocessen van de rest van de organisatie worden hier op afgestemd.

2.2 Lokale Inclusie Agenda (LIA)

Inwoners met een beperking hebben recht op toegang tot dezelfde voorzieningen en diensten als inwoners zonder een beperking. De gemeente Dantumadiel zet zich op verschillende manieren in voor toegankelijkheid en inclusie van inwoners met een beperking. De LIA is daarmee onderdeel van de vormgeving aan de zorgplicht in de gemeente Dantumadiel.

3. Beleid gemeente Dantumadiel

3.1 Kernwaarden beleid zorgplicht WMEBV

1. **Onze dienstverlening is inclusief en toegankelijk. We zijn zowel fysiek als digitaal goed bereikbaar.**
2. **De (verbetering van) onze kwaliteit dienstverlening is een continu proces waar wij doorlopend aan werken.**
3. **We maken via de gebruikelijke kanalen zoals onder andere de website en huis aan huis bladen duidelijk hoe u ons kunt bereiken en bieden waar mogelijk en wenselijk onze diensten digitaal aan.**

4. Wanneer een inwoner vastloopt wordt deze altijd persoonlijk verder geholpen, ongeacht welk kanaal is aangewezen voor een aanvraag.
5. Hulp bij contact met de gemeente kan ook buiten de gemeente geregeld worden zoals bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO), via de formulierenbrigade van Stichting Welzijn Yfke en Thuisadministratie van Humanitas.
of met behulp van een tolk. Hierbij doen we redelijkerwijs een beroep op eigen inspanning van de inwoner met behulp van het sociaal en professionele netwerk van de inwoner.
6. We communiceren in begrijpelijke taal, onze medewerker worden getraind in het communiceren op B-1 taalniveau.

3.2 Beleid per doelgroep

Doelgroep	Hoe helpen we de doelgroep?
Visuele beperkingen	IDO, telefonische of fysieke hulp in het gemeentehuis bij invullen webformulieren.
Auditieve beperkingen	Wanneer noodzakelijk schakelen we een (tele) tolk in.
Cognitieve beperkingen	IDO, telefonische of fysieke hulp in het gemeentehuis bij invullen webformulieren.
Fysieke beperkingen	Toegankelijkheid gemeentehuis en publieke gebouwen. Of fysieke hulp in het gemeentehuis.
Laaggeletterdheid	IDO, communicatie in duidelijke taal,
Taalproblemen	Informatie beschikbaar maken in het Engels. Bij gesprekken wordt gebruik gemaakt van een vertaal app en eventueel kan telefonisch een tolk ingeschakeld worden via Global tolk. Of fysieke hulp in het gemeentehuis.
Digitaal niet vaardig	IDO, telefonische of fysieke hulp in het gemeentehuis bij invullen van webformulieren of toezending van fysieke aanvraagformulieren. Daarnaast verwijzen we naar landelijke hulpmiddelen zoals de Digihulplijn : (0800 – 1508). Of fysieke hulp in het gemeentehuis.
Gebrek aan digitale middelen	IDO, telefonische of fysieke hulp in het gemeentehuis bij invullen webformulieren. Diverse minimaregelingen.

Het besluit treedt in werking de dag na de bekendmaking daarvan.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van Dantumadiel, 16-06-2026

De burgemeester,
Mw. Drs. A. Haga

De locosecretaris,
Dhr. R. Heeringa

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Dantumadiel, 16-06-2026

De burgemeester,

Mw. Drs.A. Haga