



Zorgplicht

WET MODERNISERING ELEKTRONISCH BESTUURLIJK VERKEER

U kunt op verschillende manieren in contact komen met de gemeente. In persoon of digitaal. Veel inwoners weten hoe ze digitaal contact moeten zoeken met de gemeente. Dit geldt niet voor alle inwoners. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft u de keuze tussen fysiek of digitaal contact met de overheid.

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) zal op 1 januari 2026 in werking treden. Deze wet regelt dat u uw zaken met de overheid digitaal kunt afhandelen. Dit betekent dat u uw aanvragen, meldingen, informatieverzoeken en ondersteuningsverzoeken digitaal kunt indienen.

De gemeente heeft de verplichting om:

- een digitale mogelijkheid voor contact en aanvragen aan te bieden;
- geen onnodige gegevens op te vragen;
- ontvangstbevestigingen te versturen; tussentijdse notificaties te versturen;
- in geval van storingen de indieningstermijn te verlengen en dit te communiceren;
- passende zorg aan te bieden bij (niet-)digitaal berichtenverkeer (zorgplicht).

WE MAKEN HELDER WAAR EEN INWONER DIGITAAL ÉN NIET-DIGITAAL TERECHT KAN

De zorgplicht is op 1 januari 2024 van kracht gegaan. Niet alle inwoners kunnen zelfstandig alles (digitaal) regelen. Dit kan komen door verstandelijke, psychiatrische of financiële beperkingen. We bieden inwoners die extra ondersteuning nodig hebben zelf hulp of we verwijzen door naar beschikbare voorzieningen.

De gemeente Bronckhorst levert een groot aantal producten en diensten aan inwoners en ondernemers. U heeft voor aanvragen geen vrije keuze in gemeente, u bent gebonden aan uw gemeente van inschrijving. Hierdoor is de verhouding tussen u en de gemeente ongelijk. Daarom is het belangrijk dat wij duidelijk vastleggen en communiceren hoe wij u ondersteuning aan kunnen bieden bij het indienen van een aanvraag voor producten en diensten.

U staat centraal. Er staat een computer op het gemeentehuis voor inwoners die zelf geen computer hebben. Ook kunt u terecht bij de verschillende locaties van de bibliotheek West-Achterhoek binnen de gemeente.



Zo helpen wij minder digitaal vaardige inwoners in Bronckhorst

PLEKKEN WAAR INWONERS VRAGEN KUNNEN STELLEN

Wij kunnen u helpen met algemene vragen over producten en diensten:

Telefonisch	(0575) 75 02 50
Post	Postbus 200, 7255 ZJ Hengelo (Gld).
Social Media	Facebook, LinkedIn, WhatsApp en Instagram
Mail	info@bronckhorst.nl
Contactformulier	Dit voldoet aan de toegankelijkheidseisen
Persoonlijk	De balie(s) op het gemeentehuis (maak hiervoor een afspraak)
Huis aan Huisblad	Contact (fysieke huis-aan-huis blad van de gemeente)
Bibliotheken	IDO Informatiepunt & Spreekuren
Computercursussen	Klik & Tik: Informatie en aanmelden 0314-333445
ROZ	Hulpvragen ondernemers (074) 241 51 00/ info@rozgroep.nl
Digihulplijn	(0800 – 1508) / vrAGEN@digihulp.nl

DIENSTVERLENING IN PERSOON

U kunt bij onze balie terecht voor producten en diensten. U kunt via de website of telefonisch het adres en actuele openingstijden raadplegen. Ook kunt u telefonisch of digitaal een afspraak maken. De gemeente probeert zoveel mogelijk:

- direct te ondersteunen met (aan)vragen als dit mogelijk is; of
- een afspraak in te plannen als het niet lukt om meteen de juiste ondersteuning te bieden; of
- zo snel als mogelijk door te verwijzen naar de juiste plek.

DIENSTVERLENING ONLINE

Veel inwoners willen digitaal geholpen en geïnformeerd worden. Om de drempel voor digitaal aanvragen zo laag mogelijk te maken, bieden wij de volgende ondersteuning:

- We communiceren in begrijpelijke taal (B1-niveau) in (nieuws)brieven, persberichten en op onze website.
- We verbeteren de digitale toegankelijkheid op onze websites, zodat inwoners met visuele, psychiatrische en fysieke beperkingen deze ook kunnen raadplegen.
- We zorgen dat alle producten en diensten digitaal te vinden en aan te vragen zijn via de website van de gemeente Bronckhorst.



gemeente Bronckhorst