

Reactie op technische vragen van Glenn Fransen (VVD) over het raadsvoorstel 'aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening'.

Vragen:

1. Met dit raadsvoorstel wordt de digitale communicatie tussen de gemeente en haar inwoners verbeterd.
Wat verandert er concreet met dit raadsvoorstel m.b.t. de digitale communicatie?
Met andere woorden wat doen we op dit moment nog niet, wat we straks wel doen?

Reactie:

Het is niet zo dat met dit raadsvoorstel de digitale communicatie met de inwoners verbeterd wordt, maar dat vloeit voort uit de invoering van de wet. Met het aanwijzingsbesluit geven we uitvoering aan de wettelijke verplichting uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. De elektronische kanalen worden nu expliciet aangewezen in een besluit, terwijl dit voorheen niet uniform of formeel vastgelegd was. Inwoners hebben vanaf 1 januari 2026 een afdwingbaar recht op digitaal verkeer voor formele procedures. De digitale kanalen zijn niet meer vrijblijvend, maar maken onderdeel uit van het formele bestuurlijk verkeer (Awb afdeling 2.3).

2. Worden de berichten van de sites mijn.overheid en andere digitale kanalen ook gebruikt en geïmplementeerd met dit raadsvoorstel?

Reactie:

Dit raadsvoorstel ziet uitsluitend op het aanwijzen van elektronische kanalen voor het indienen van formele berichten richting de gemeenteraad. Kanalen zoals mijn.overheid.nl worden niet aangewezen in dit besluit. Dat betekent dat berichten via mijn.overheid geen formeel aangewezen indieningskanaal zijn voor de producten/diensten die in de bijlage zijn opgenomen. Andere digitale kanalen kunnen wel bestaan, maar zijn alleen geldig als zij expliciet zijn aangewezen in het besluit.

3. Om een zienswijze in te dienen wordt het gemeentelijke e-mailadres als aangewezen kanaal opgegeven. De andere producten staan als webformulier aangewezen.
Met wat voor reden staat het e-mailadres als aangewezen kanaal bij het indienen van een zienswijze, kan dit ook niet via een webformulier?

Reactie:

In het aanwijzingsbesluit is voor het product 'zienswijze' het e-mailadres info@nieuwkoop.nl aangewezen. De belangrijkste redenen hiervoor is dat een zienswijze vaak vrij van vorm is, kan worden ingediend in uiteenlopende procedures (aan een webformulier zit een proces en afdeling gekoppeld) en regelmatig bijlagen of uitgebreide toelichtingen bevat. Een e-mailadres biedt hiervoor meer flexibiliteit dan een vast webformulier. In het raadsvoorstel is opgenomen dat de bijlage bij het aanwijzingsbesluit na één jaar wordt geëvalueerd, waarbij kan worden besloten om producten of kanalen aan te passen of uit te breiden.

4. In het voorstel staat dat de zorgplicht ervoor zorgt dat de gemeente toegankelijk blijft voor niet digitaal vaardige inwoners. Deze zorgplicht is sinds 1 januari 2024 ingegaan.
 - A. Hoe is de ervaring met deze zorgplicht nu t.o.v. daarvoor?
Kortom, kan er ook een evaluatie gedeeld worden met de gemeenteraad hieromtrent?
 - B. Hoe verhoudt dit raadsvoorstel zich met deze zorgplicht, gaat er ook nog wat veranderen?

Reactie:

De zorgplicht geldt sinds 1 januari 2024. Deze zorgplicht betekent dat de gemeente inwoners helpt die moeite hebben met digitale communicatie. De gemeente Nieuwkoop geeft hier uitvoering aan middels het Klant Contact Centrum (telefonisch) en via Loket1 (fysiek). Inwoners hoeven daar niet digitaal vaardig voor te zijn. Medewerkers luisteren, denken mee en helpen inwoners verder of verwijzen hen door. Inwoners kunnen zonder afspraak binnenlopen of telefonisch contact opnemen.

- A. We merken geen significante toename in hulpvragen bij Loket1 of bij het Klant Contact Centrum sinds de zorgplicht is ingegaan. Daarom is er geen evaluatie opgesteld. Bij het tweejaarlijks onderzoek 'Waar staat je gemeente' geven inwoners hun mening over o.a. onze communicatie en dienstverlening.
- B. Nee v.w.b. de zorgplicht verandert er niets. De zorgplicht wordt wel expliciet opgenomen in de vernieuwde visie op dienstverlening.