

Kader: De zorgplicht in de dienstverlening van gemeente Nijmegen

De Nijmegenaar Centraal als doel van onze dienstverlening

Gemeente Nijmegen wil een betrouwbare overheid zijn waar de Nijmegenaar centraal staat. De Nijmegenaar is iedereen die woont, werkt, verblijft, of iets moet regelen in de gemeente Nijmegen. We willen dat iedereen mee kan doen en gebruik kan maken van diens rechten. We hebben daarbij aandacht voor de Nijmegenaar die minder goed kan lezen en schrijven, of die minder goed met computers kan omgaan.

Van de meeste diensten die wij aanbieden als gemeente zijn wij de enige aanbieder. Nijmegenaren kunnen niet kiezen waar zij een paspoort of een uitkering aanvragen. Daarbij gaat steeds meer digitaal, en wordt de wereld steeds ingewikkelder. Niet iedereen kan daar even makkelijk in mee.

Daarom staan wij als gemeente Nijmegen voor dienstverlening die passend, eenduidig, en toegankelijk is voor iedereen. Dat wil zeggen, onze dienstverlening sluit aan bij de situatie van de Nijmegenaar, de Nijmegenaar krijgt altijd hetzelfde duidelijke antwoord, en iedereen kan meedoen. Daarbij verbeteren wij onze dienstverlening waar nodig, en zijn wij voor iedereen op een manier bereikbaar die bij hen past.

De zorgplicht

Op 1 januari 2024 is de zorgplicht binnen de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) ingegaan. Deze zegt: *“Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan”*. In andere woorden: als iemand er zelf niet helemaal uitkomt in het contact met ons, dan helpen wij daarbij. Deze zorgplicht maakt dus wettelijk verplicht wat wij als gemeente Nijmegen al langer belangrijk vinden en doen.

Dat wil niet zeggen dat er geen eigen verantwoordelijkheid van de Nijmegenaar verwacht wordt. De gemeente is niet verantwoordelijk voor het regelen van zaken die de Nijmegenaar met enige eigen inzet zelf kan regelen. De zorgplicht gaat om passende ondersteuning aan mensen die er zelf niet helemaal uitkomen. Waarbij met ‘passend’ wordt bedoeld dat de aangeboden hulp aansluit bij de hulpvraag.

In dit document staat hoe wij bij gemeente Nijmegen invulling geven aan de zorgplicht.

Contact met de gemeente

Op onze website nijmegen.nl geven wij informatie over de diensten die wij aanbieden en communiceren wij over zaken die belangrijk zijn voor de Nijmegenaar. Hierbij letten wij op de begrijpelijkheid van de informatie en de (wettelijke eisen voor) toegankelijkheid.

Als de Nijmegenaar een vraag heeft, zijn er verschillende manieren om met ons in contact te komen:

- *Fysiek*
Aan één van onze informatiebalies, openingstijden zijn te vinden op nijmegen.nl/contact.
 - Stadswinkel, Mariënborg 30, 6511 PS Nijmegen
 - Steunpunt Dukenburg, Meijhorst 7039, 6537 EP Nijmegen

- Telefonisch
Via 14 024, hiervoor gelden standaard belkosten.
- Digitaal
Via het contactformulier op de website nijmegen.nl/contact.
Via sociale media:
 - Facebook, facebook.com/gemeentenijmegen
 - Instagram, instagram.com/gemeentenijmegen
 - X (voorheen Twitter), x.com/gem_nijmegen
 - LinkedIn, linkedin.com/company/gemeente-nijmegen
- Schriftelijk
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Hulp bij contact

Sommige Nijmegenaren hebben meer hulp nodig. Bijvoorbeeld omdat zij niet zelfstandig kunnen bellen, niet goed kunnen lezen en schrijven, of omdat zij digitaal niet handig zijn. Zij kunnen op onderstaande manieren hulp krijgen bij contact met de gemeente.

- Tolkcontact
Via nijmegen.nl/contact kunnen mensen die doof of slechthorend zijn, of moeite hebben met praten, bellen met de gemeente met behulp van een tolk.
- Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)
Bij het IDO in de bibliotheek kunnen mensen hulp krijgen bij het online zaken regelen met de overheid en het aanvragen van een DigiD.

De IDO's zijn op verschillende locaties te vinden, bijvoorbeeld:

- Bibliotheek Mariënbug, Mariënborg 29, 6511 PS Nijmegen
- Bibliotheek Zwanenveld, Zwanenveld 9098, 6538 SC Nijmegen
- Bibliotheek Hatert, Couwenbergstraat 20, 6535 RZ Nijmegen
- Wijkatelier Lindenholt, Zellersacker 1003, 6546 HA Nijmegen

Alle locaties en openingstijden zijn te vinden op obgz.nl/digitaleoverheid.

Ook is er een digitale hulplijn voor alle vragen over de computer, smartphone of tablet: 024 327 49 99.

- Stips
De Stips helpen bij het (online) aanvragen van regelingen, uitleg bij brieven en het aanvragen van een DigiD.

In elke wijk is er een Stip, bijvoorbeeld:

- Stip Dukenburg, Meijhorst 7039, 6537 EP Nijmegen
- Stip Hatert, Couwenbergstraat 14, 6535 RZ Nijmegen
- Stip Noord, Dick Boerrigterplein 2, 6663 RC Nijmegen
- Stip Nieuw-West, Symfoniestraat 166, 6544 TN Nijmegen

Alle locaties en openingstijden zijn te vinden op stipnijmegen.nl.

De Stips zijn voor advies, hulp of een luisterend oor ook telefonisch bereikbaar op 024 350 20 00.