



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

VNG Thema Kennissessie Zorgplicht

Lynn van der Velden
Marcello Noto



Het nieuwe artikel 2:1 Awb over de zorgplicht voor bestuursorganen luidt als volgt:

‘Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan.’



Invulling zorgplicht

- De concrete invulling en vormgeving wordt aan bestuursorganen gelaten. Zij hebben, gelet op de aard en context van hun dienstverlening, de ruimte om te bepalen voor welke doelgroep(en) welk type van ondersteuning in de rede ligt. De ondersteuning moet passend zijn voor hun doelgroep.
- Dit is niet een statisch gegeven, maar kan per organisatie, soort dienstverlening, de context, het doenvermogen van en binnen de doelgroep, in de tijd en als gevolg van (technische) ontwikkelingen verschillen.
- Afhankelijk daarvan kan passende ondersteuning bestaan uit generieke voorzieningen in de vorm van bijvoorbeeld het verschaffen van digitale informatie via een website of app, al dan niet aangevuld met het leveren van maatwerk door een meer individuele (persoonlijke) benadering, bijvoorbeeld via digitale chat of ondersteuning via de telefoon of aan de balie om vraagverheldering of doorverwijzing te realiseren.



Passende ondersteuning

- Wat passende ondersteuning precies inhoudt, is afhankelijk van de aard en context van de dienstverlening van het betreffende bestuursorgaan. In ieder geval dient rekening te worden gehouden met de vaardigheden van mensen en de inspanningen die verwacht mogen worden (bijvoorbeeld taal- en denkniveau, computervaardigheden met de computer, etc.). Daarbij kan gedacht worden aan generieke voorzieningen, maar ook meer persoonlijke, op maat, voorzieningen.



Verkenning

- Q3 2022 – Q1 2023
- 1 januari 2023
- Term Zorgplicht nauwelijks bekend
- Zorgplicht daardoor nog niet 'georganiseerd'
- Wel inspanning op ondersteuning
- Nieuwe bepaling juridische 'onderlegger' bij bestaande inspanningen
- Komen terug op 'iedereen wordt geacht de wet te kennen'
- Geen hokjes
- Ondersteuning over grenzen organisaties heen



Digitalisering

- Digitalisering biedt kansen
- Simpelere digitale dienstverlening
- Personalisering, overzicht en inzicht
- Fast lane voor eenvoudige situaties
- Proactieve dienstverlening



Offline

- Offline alternatieven
- Ondersteuning bij online en offline
- Voorlichten én op maat
 - Vaardigheden, Mogelijkheden
 - Kennis over onderwerp
 - Persoonlijke situatie
- Voorbeelden waar we aan werken:
 - IDO's
 - Loketfunctie
 - Overheidsdienstverlener
 - Proactieve dienstverlening
 - Maatwerk