

Raadsinformatiebrief

Aan: de leden van de raad
Van: het college
Datum: 3 februari 2026
Onderwerp: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen (Wmebv)
Doel: te betrekken bij de behandeling van het raadsvoorstel
Aanleiding: toezegging tijdens informatievergadering Bestuur 27 januari 2026
Aard informatie: openbaar
Aantal bijlagen: 0

Aanleiding

In de informatievergadering Bestuur van 27 januari jl. is over het voorstel Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen (Wmebv) een toezegging gedaan. Hierna treft u de toegezegde informatie aan.

Informatie

Toezegging	De portefeuillehouder doet de <u>toezegging</u> om de vraag van DMP Heusden schriftelijk af te doen voor de aanstaande raadsvergadering. Het gaat om de volgende vraag: terugkijkend naar de beantwoording van de technische vragen Begroting 2025 (vraag 13) vraagt DMP Heusden zich af wat de huidige stand van zaken is van het onderzoek en implementatie van digitale producten in het kader van dienstverlening. Specifiek met betrekking tot de genoemde webchat en het beeldbellen.
Reactie	In 2025 is de webchat-functie verder doorontwikkeld. We hebben (via een VNG-project samen met 26 andere gemeenten) een chatbot ingevoerd die sinds april 2025 op alle pagina's van www.heusden.nl toegepast wordt. Dit is een extra mogelijkheid voor inwoners om buiten openingstijden antwoord te krijgen op vragen. Daarnaast is in 2025 een livechat-functie ingevoerd, waarbij inwoners rechtstreeks kunnen communiceren met een medewerker tijdens openingstijden. Deze functie is actief sinds juli 2025. De ontwikkelingen met betrekking tot beeldbellen blijven we volgen. Op dit moment lijkt daar geen vraag naar te zijn, omdat inwoners voor persoonlijk contact naar het gemeentehuis kunnen komen of telefonisch contact kunnen zoeken.

Bijlage(n): -----