

Afdeling	: INF - Informatie	B&W-voorstel: DJ-3056519
Naam opsteller voorstel	: Janine Wolters J.Wolters@weert.nl	Zaaknummer: 2989640
Portefeuillehouder	: mr. R.J.H. (Raymond) Vlecken CBM	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening.

Voorstel

1. Het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Weert 2026' door het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester ieder voor hun eigen bevoegdheid vast te stellen.
2. Mandaat te verlenen aan de concernmanager Dienstverlening en Informatie voor het actualiseren van de bijlage bij het aanwijzingsbesluit.
3. De raad voor te stellen het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Weert 2026' vast te stellen.
4. Het aanwijzen van kanalen zoals bedoeld in het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Weert 2026' te delegeren aan het college.

Inleiding

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in werking. Deze wet geeft inwoners, bedrijven en andere organisaties het recht om formele berichten – zoals aanvragen, bezwaren, zienswijzen en klachten – ook digitaal aan bestuursorganen te sturen. Daarmee wordt afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gewijzigd. De papieren en telefonische kanalen blijven bestaan, maar worden aangevuld met digitale mogelijkheden zoals e-formulieren.

Voor de gemeente Weert betekent dit dat een groot deel van de producten en diensten digitaal beschikbaar moet zijn. De analoge weg blijft daarbij altijd behouden. In het kader van het project *Weert beter actiever digitaal* is gestart met een inventarisatie van producten/diensten die nog niet digitaal beschikbaar zijn.

De gemeente Weert heeft al veel geregeld: voor ongeveer 90 producten/diensten is een specifiek e-formulier. Wat nog moet gebeuren, is het maken van een generiek e-formulier en het vaststellen van het aanwijzingsbesluit. Hierin wordt vastgelegd via welke digitale kanalen formele berichten mogen worden verzonden naar de gemeente. Wettelijk voorgeschreven kanalen, zoals het Omgevingsloket (DSO) en de Berichtenbox voor Bedrijven, zijn eveneens opgenomen in het besluit.

Doel(en)

Het aanwijzingsbesluit heeft als doel om formeel vast te leggen via welke digitale kanalen inwoners, bedrijven en instellingen formele berichten mogen indienen bij de gemeente Weert, zoals bedoeld in artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, zodat we per 1 januari 2026 voldoen aan de Wmebv.

In te vullen door het B&W secretariaat:

- ☒ Akkoord
☐ Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
☐ Anders, nl.:
Beslissing d.d.: 11 november 2025

- ☐ Niet akkoord
☐ Gewijzigde versie

Nummer:

12

De secretaris,

Resultaten

1. Vaststelling van het aanwijzingsbesluit versterkt het recht om digitaal contact te hebben met de gemeente voor formele berichten. Dit aanwijzingsbesluit legt vast via welke digitale kanalen dat kan. Andere manieren van contact, zoals aan de balie, per post of telefoon, blijven gewoon mogelijk.
2. Het verbeteren van de digitale dienstverlening voor inwoners en aandacht behouden voor niet-digitaal vaardige inwoners.

Activiteiten

1. De organisatie informeren over de Wmebv.
2. Het uitvoeren van kennissessies.
3. Opstellen stappenplan digitalisering producten/diensten die nog niet digitaal beschikbaar zijn.

Argumenten

1.1 Wettelijke verplichting

Uit de Wmebv volgt dat gemeenten digitale kanalen open dienen te stellen voor formele berichten. De Wmebv voorziet in een wijziging van afdeling 2.3 van de Awb, waarin het berichtenverkeer via de elektronische weg mogelijk is voor formele berichten. Het geeft inwoners, bedrijven, en andere organisaties daarmee het recht om digitaal met de gemeente te communiceren. Zonder dit besluit voldoen we niet aan de wet.

1.2 Betere digitale dienstverlening

Voor inwoners, bedrijven en andere organisaties geeft het duidelijkheid welke elektronische kanalen zijn opengesteld voor elektronisch formele berichten.

De elektronische kanalen moeten voldoen aan de eisen die volgen uit de Wmebv, namelijk:

- Verplichte ontvangstbevestiging van een elektronisch bericht aan de overheid;
- Recht op een afschrift van ingevoerde gegevens in een e-formulier;
- Ontvangen van een bericht/notificatie in de berichtenbox en/of klantportal;
- Verbod op niet-verplichte gegevens afdwingen in een e-formulier;
- Verlengde indieningstermijn bij een storing.

We streven ernaar om voor een product en/of dienst een specifiek e-formulier te generen, zodat dit formulier ook gelijk bij de juiste behandelaar terecht komt. Dit verbetert de snelheid van het interne proces.

1.3 en 3.1 Elk bestuursorgaan stelt een aanwijzingsbesluit vast

Het aanwijzingsbesluit betreft een besluit van de afzonderlijke bestuursorganen raad, college van burgemeester en wethouders en burgemeester ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft. Dit dient door ieder bestuursorgaan van de gemeente te gebeuren. Het staat de bestuursorganen vrij om een gezamenlijk aanwijzingsbesluit vast te stellen. Het besluit is gebaseerd op het VNG model-aanwijzingsbesluit.

2.1 Met het mandateren van deze bevoegdheid kan de ambtelijke organisatie de bijlage bij het aanwijzingsbesluit actueel houden

Met het mandateren van deze bevoegdheid kan de ambtelijke organisatie de bijlage bij het aanwijzingsbesluit aanpassen en actualiseren met de komst van (nieuwe) producten en/of diensten.

4.1 Delegatie van bevoegdheid zorgt voor actualisatie aanwijzingsbesluit

Door het delegeren van deze bevoegdheid kan de ambtelijke organisatie de bijlage bij het aanwijzingsbesluit actueel houden. In het huidige algemene delegatiebesluit gemeente Weert 2024 is de bevoegdheid op grond van artikel 2:13 Awb ten behoeve van de raad nog niet gedelegeerd aan het college. Met deze delegatie kan de ambtelijke organisatie de

bijlage bij het aanwijzingsbesluit aanpassen en actualiseren bij de introductie van nieuwe producten en/of diensten. Deze werkwijze wordt bij meerdere gemeenten toegepast in de besluitvorming van het aanwijzingsbesluit. De belangrijkste afweging hiervoor is dat een beperkt aantal van de producten/diensten vallen onder de bevoegdheid van de raad. Het is daarom praktisch en efficiënter om de bevoegdheid te delegeren. De bevoegdheid van artikel 2:13 Awb zal bij de eerstvolgende actualisatie worden opgenomen in het delegatiebesluit van Weert.

Kanttekeningen en risico's

1.1. Niet iedereen is digitaal vaardig

Volgens de Wmebv hebben inwoners het recht om officiële berichten digitaal naar de gemeente te sturen. Maar niet iedereen vindt digitaal contact makkelijk. Daarom zegt de wet dat de gemeente mensen moet helpen die hier moeite mee hebben. Dit heet de zorgplicht (artikel 2:1 van de Awb).

Als die hulp niet goed geregeld is, kunnen sommige inwoners problemen krijgen. Ze kunnen hun formele berichten dan niet op tijd of op de juiste manier indienen. Dat kan leiden tot klachten of minder vertrouwen in de gemeente.

De gemeente Weert biedt daarom verschillende manieren van contact aan. Inwoners kunnen nog steeds langskomen, bellen of een brief sturen. Daarnaast zijn er extra initiatieven zoals het Informatiepunt Digitale Overheid bij de bibliotheek. Deze helpen inwoners met digitale zaken. Zo zorgt de gemeente ervoor dat iedereen mee kan doen en geven we invulling aan de zorgplicht.

2.1. Het aanwijzingsbesluit is nog niet voor alle producten/diensten

Hoewel de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) op 1 januari 2026 in werking treedt, is het aanwijzingsbesluit op dat moment nog niet van toepassing op alle producten en diensten. De digitalisering van deze producten en diensten is een voortgaand proces. Het aanwijzingsbesluit zou de indruk kunnen wekken dat alle producten en diensten reeds digitaal beschikbaar zijn via de genoemde kanalen. In werkelijkheid geldt dit voor een deel van het aanbod op het moment van vaststelling van het besluit.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Niet van toepassing

Overleg gevoerd met

Intern:

Projectgroep Weert Beter Actiever Digitaal
Geeta Nanda, concernjurist
Mathijs Wijga, programmanager Dienstverlening
Marijke Kools, Informatiepunt Digitale Overheid

Extern:

Niet van toepassing

Participatie

Niet van toepassing.

Communicatie

Na akkoord door alle bestuursorganen wordt het document gereedgemaakt voor publicatie en op de juiste wijze bekend gemaakt. Op de website van de gemeente zal aandacht geschonken worden aan de vaststelling van het aanwijzingsbesluit.

Planning

Niet van toepassing.

Evaluatie

Niet van toepassing.

Bijlage(n)

1. Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Weert 2026.
2. Bijlage 1 bij Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Weert 2026.
3. Raadsvoorstel 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening';
4. Raadsbesluit 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Weert 2026'