

Onderwerp

Aanwijzingsbesluit Elektronische kanalen publieke dienstverlening

Datum raadsvergadering	16 december 2025
Thema programmabegroting	Dienstverleningsagenda
Portefeuillehouder	Dorus Klomberg
Zaaknummer	2025-015512

Samenvatting

De gemeente Rheden hecht veel waarde aan een goede en eigentijdse dienstverlening aan haar inwoners. De afgelopen jaren hebben wij gewerkt aan het digitaal toegankelijk maken van onze producten en diensten, volgens de geldende wet- en regelgeving. Onder andere de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) en de Wet digitale overheid (hierna: Wdo) zijn voor de gemeente Rheden geïmplementeerd. Met het beschikbaar komen van de nieuwe website zal ook de Wet digitale toegankelijkheid (hierna: Wdt) zijn geïmplementeerd.

De Wmebv geeft inwoners en bedrijven het recht om ieder formeel bericht via een elektronisch kanaal aan de gemeente te versturen. Het aanwijzen van elektronische kanalen per formeel proces zorgt voor kanalisering van communicatie. De Wdo regelt dat de inwoners en ondernemers ook veilig en betrouwbaar kunnen inloggen.

Gelet op de Wmebv, de Wdo en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Gemeentewet leggen wij u het volgende besluit voor:

Voorgesteld besluit

1. Het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Rheden 2025' vast te stellen;
2. Het Delegatiebesluit 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening' vast te stellen (bijlage 2).

Inleiding

De communicatie tussen de gemeente en haar inwoners is geregeld in de Awb.

De Wmebv verbetert de digitale communicatie met inwoners. Deze wet treedt op 1 januari 2026 in werking en geeft eenieder het recht om zogenoemde formele berichten – dat wil zeggen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klachten, of andere krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven berichten – elektronisch naar een bestuursorgaan te sturen. Met de komst van deze wet wordt afdeling 2.3 van de Awb gewijzigd.

Gemeentelijke bestuursorganen waarvoor dit in elk geval geldt, zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester. Deze bestuursorganen dienen daarom ieder voor zover het hun eigen bevoegdheid betreft, de elektronische kanalen aan te wijzen die burgers, bedrijven en anderen voor deze formele berichten moeten gebruiken. Uit Art 2:1 Awb volgt vanaf 2024 dat gemeenten een zorgplicht hebben in die zin dat deze toegankelijk moet zijn en blijven voor niet-digitaal vaardige inwoners. Het recht op digitaal verkeer en de zorgplicht betekenen dat analoge kanalen – zoals de telefoon en een afspraak aan de balie – behouden blijven en worden aangevuld met digitale kanalen. Dit doen we al in Rheden, maar dit leggen we nu hiermee ook definitief vast. Ook het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is in

onze bibliotheken van De Zoomerij actief, dit naast o.a. Humanitas ((digitale)formulierenhulp) en vrijwilligers.

Beoogd effect

Het verbeteren van de digitale dienstverlening voor inwoners en aandacht behouden voor niet-digitaal vaardige inwoners.

Argumenten

- 1.1. *Uit de Wmebv volgt dat gemeenten digitale kanalen dienen open 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 en bedrijven daarmee het recht om digitaal met de gemeente te communiceren. Dit bevordert de dienstverlening.

- 1.2. *Het verbetert de digitale dienstverlening voor onze inwoners en bedrijven*

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 webformulier;
- Ontvangen van een bericht/notificatie in de berichtenbox;
- Verbod op niet-verplichte gegevens afdwingen in een webformulier;
- Verlengde indieningstermijn bij een storing.

We streven er daarnaast naar om voor iedere product en/of dienst een specifiek webformulier te generen, zodat dit formulier ook gelijk bij het juiste cluster terecht komt. Dit verbetert de snelheid van het interne proces.

- 1.3. *Elk bestuursorgaan stelt een aanwijzingsbesluit vast*

De Wmebv regelt dat gemeenten de wijze van indienen bekendmaken door kanalen aan te wijzen en deze aanwijzing vast te leggen in een aanwijzingsbesluit. Dit dient door ieder bestuursorgaan (het college, de burgemeester en de raad) van de gemeente te worden vastgesteld.

- 2.1. *Met het delegeren van deze bevoegdheid kan het college de bijlage bij het aanwijzingsbesluit actueel houden*

Met het delegeren van deze bevoegdheid kan het college en daarmee de ambtelijke organisatie de bijlage bij het aanwijzingsbesluit aanpassen en actualiseren met de komst van nieuwe producten en/of diensten.

Kanttekeningen en/of risico's

1. De bijlage bij het aanwijzingsbesluit wordt ieder kwartaal aangevuld met webformulieren. Iedere aanpassing vergt een wijziging van het aanwijsbesluit op overheid.nl. Om dit proces te versnellen wordt de raad gevraagd deze bevoegdheid aan het college te delegeren.

Uitvoering

Na akkoord door alle bestuursorganen wordt het document gereedgemaakt voor publicatie en op de juiste wijze bekend gemaakt. Op onze website www.rheden.nl staat een overzicht van de

producten en/of diensten en via welk formulier deze producten en/of diensten digitaal aangevraagd kunnen worden.

Participatie en communicatie

De communicatie hierover zal plaatsvinden via intranet en de website.

Evaluatie

De bijlage in het aanwijzingsbesluit met de aangewezen kanalen per product en/of dienst is niet compleet. Deze bijlage zal doorlopend bijgewerkt worden en jaarlijks gepubliceerd worden.

Bijlagen

1. Aanwijzingsbesluit Elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Rheden 2025;
2. Bijlage 1 Overzicht van producten en diensten en hun digitale toegankelijkheid;
3. Bijlage 2 Delegatiebesluit Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening.

De Steeg, 16 december 2025

Burgemeester en wethouders van Rheden,

Carol van Eert,
burgemeester

Bart Drewes,
gemeentesecretaris