

Raadsvoorstel

Onderwerp : Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, aanwijzingsbesluit
Zaaknummer : 834155
Behandelend team : Kwaliteit en Ondersteuning
Status : Openbaar

Besluit om

1. Het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Beuningen 2025' vast te stellen.

Inleiding

De communicatie tussen de gemeente en haar inwoners is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (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(digitaal) naar een bestuursorgaan te sturen. 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.

Beoogd effect

Met het aanwijzingsbesluit leggen wij als gemeente vast via welke veilige en betrouwbare digitale kanalen inwoners en ondernemers officiële berichten naar de gemeente kunnen sturen.

Argumenten

1.1 De Wmebv vereist dat gemeenten elektronische kanalen aanwijzen voor formele berichten.

Vanaf 1 januari 2026 krijgen inwoners het wettelijk recht om digitaal te communiceren met de gemeente voor formele zaken. Denk aan het aanvragen van een vergunning, het indienen van bezwaar of het stellen van een officiële vraag. Zij mogen ervan uitgaan dat dit veilig, toegankelijk en betrouwbaar gebeurt. De Wmebv regelt dit recht. Wij wijzen hiervoor de volgende elektronische kanalen aan:

- a) Voor formele berichten die de verzender zelf indient, wijzen we per onderwerp en product(groep) het daarvoor op de gemeentelijke website ontsloten specifieke webformulier aan. Denk daarbij aan webformulieren uit het zaaksysteem, i-Burgerzaken of de Binnen Buiten Beter applicatie (zie het overzicht bij dit besluit).
- b) In de gevallen waarin we geen specifiek webformulier gebruiken, dan is er een algemeen webformulier. Dit formulier is een contactformulier op onderwerp dat ook terechtkomt in de workflow van het betrokken team (zie het overzicht bij dit besluit).
- c) Voor berichten die in de toekomst worden toegevoegd en die nog niet op de website staan, verwijzen we naar het algemene contactformulier. Dit komt binnen bij ons KCC. Het KCC zorgt ervoor dat de formele berichten worden geregistreerd of beantwoordt vragen als deze niet formeel zijn.

- d) Voor berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de gemeente en de betrokken inwoner of ondernemer. Bij digitale berichten blijven we digitaal communiceren en anders wijzen we in de uitnodiging en/of in informatie aan op welke wijze digitaal verzenden mogelijk is.

1.2 Het verbetert de digitale dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers.

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 ernaar om voor ieder bericht een specifiek webformulier aan te bieden, zodat dit formulier ook gelijk bij het juiste team terecht komt. Dit verbetert de snelheid van het interne proces. Als dat (nog) niet kan of past, dan bieden we een generiek webformulier (contactformulier) aan. In de bijlage staat per 'onderwerp op de website' en per 'product(groep)' hoe inwoners digitaal via welk 'kanaal' contact met ons kunnen opnemen.

1.3 We doen hiermee recht aan ons informatiebeleid 2025-2028.

We zijn drie jaar geleden begonnen met het in beeld brengen van alle formele berichten aan de hand van een aangeleverde lijst door de VNG. Hiermee zijn we aan de slag gegaan door onder andere het aantal specifieke webformulieren uit te breiden. Het contact opnemen via e-mailadressen hebben we vervangen door een algemeen webformulier. Dit doen we vanwege de bewijslast die bij ons als bestuursorgaan komt te liggen. Bij e-mail is dat minder goed geregeld. We maken digitaal contact met ons vindbaar en makkelijk te begrijpen. We blijven bereikbaar op verschillende passende manieren. Daarnaast blijft persoonlijk contact belangrijk, bijvoorbeeld het keukentafelgesprek. Dit past bij de uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept. Dit was een flinke klus, die we zonder extra middelen en zonder extra capaciteit voor elkaar hebben gekregen. Daarmee laten we zien dat wij dienstverlening en digitalisering belangrijk vinden en hard werken om onze basis op orde te brengen en te houden. Uit de resultaten van een recent gepubliceerd onderzoek blijkt dat slecht 9 gemeenten dit op orde hebben en dat we voor dit onderdeel tot de kopgroep behoren.

1.4 Elk bestuursorgaan stelt een aanwijzingsbesluit vast.

De gemeentelijke bestuursorganen kunnen een gezamenlijk aanwijzingsbesluit vaststellen. Dat doen we door de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester hierover te laten besluiten. Alle bestuursorganen ondertekenen het besluit.

Kanttekeningen

1.1 Inwoners hebben de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen in het contact met de gemeente.

Niet iedereen is digitaal vaardig genoeg om zaken met de gemeente te doen. De Wmebv verplicht ons om passende ondersteuning te bieden bij zowel digitaal en niet-digitaal contact. Via deze zorgplicht wordt inclusiviteit gewaarborgd. Iedereen moet meerdere mogelijkheden hebben om te communiceren met ons, online en offline. De invulling van deze zorgplicht leggen wij vast in een apart 'Kader zorgplicht in de dienstverlening van de gemeente Beuningen'. Het college van burgemeester en wethouders heeft dit vastgesteld. Via een raadsinformatiebrief bent u hierover geïnformeerd. We bieden al ondersteuning aan, maar door dit vast te leggen in een kader is duidelijk wat inwoners kunnen doen als ze er digitaal niet uitkomen.

1.2 De bijlage bij het aanwijzingsbesluit actualiseren we jaarlijks.

Dit overzicht wordt jaarlijks (en alleen als er aanpassingen zijn) geactualiseerd. Door uw mandatering aan het college van burgemeester en wethouders stelt het college dit overzicht jaarlijks vast.

Financiën

Er zijn geen kosten verbonden aan dit aanwijzingsbesluit.

Tijdspad

Nadat alle bestuursorganen het aanwijzingsbesluit hebben vastgesteld, zorgen we voor publicatie en borging van de werkprocessen.

Duurzaamheid

-

Communicatie/Participatie

Het aanwijzingsbesluit maken we bekend in het Gemeenteblad en op overheid.nl.

We informeren de organisatie over het aanwijzingsbesluit en de consequenties van de Wmebv via ons intranet Joost. Inwoners en ondernemers zien op onze website op welke wijze zij digitaal contact met ons kunnen opnemen.

Evaluatie

Jaarlijks actualiseren we het overzicht met de aangewezen kanalen per onderwerp en product(groep) en laten deze vaststellen door het college van burgemeester en wethouders.

Bijlagen

- Bijlage 1: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Beuningen 2025.
- Bijlage 2: Overzicht elektronische kanalen 2025.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

Dyanne Kocken
secretaris

Daphne Bergman
burgemeester