

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Avres 2025

Intitulé

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Avres

Het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Avres;

Gelezen de beleidsnota aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Avres;

Gelet op artikel 2:13 tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

Besluit:

Vast te stellen het volgende aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Avres 2025

Artikel 1. Definities / begrippen

Dit besluit verstaat onder:

- a. bericht: een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- b. kanaal: een aangewezen wijze van elektronisch verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2. Algemene bepalingen

2.1 Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt in artikel 3 een elektronische wijze van verzenden als kanaal aangewezen.

2.2 In afwijking van het eerste lid wordt, voor berichten waarvoor in dit aanwijzingsbesluit geen expliciet kanaal is aangewezen en voor zover de wet niet anders bepaalt, het algemeen e-mailadres info@avres.nl aangewezen.

Artikel 3 Aanwijzing kanalen

Voor berichten die de verzender indient, wordt voor elk van de hierna vermelde kernomschrijving een

Aanvraag bijstandsuitkering	Webformulier Werk.nl
Aanvraag bijzondere bijstand	Webformulier Avres website
Aanvraag Bbz (zelfstandigen)	Per e-mail
Aanvraag bijdrage duurzame gebruiksgoederen	Webformulier Avres website
Aanvraag bijdrage bij extra kosten door een handicap of chronische ziekte	Webformulier Avres website
Aanvraag bijdrage kinderopvang op grond van een sociaal medische indicatie	Per e-mail
Aanvraag collectieve zorgverzekering	Webformulier Gezond verzekerd website
Aanvraag inkomenstoeslag	Webformulier Avres website
Aanvraag inburgeringstraject	Webformulier Avres website
Aanvraag loaw	Webformulier Werk.nl
Aanvraag loaz	Per e-mail
Aanvraag meedoenregeling kinderen	Webformulier website Stichting Leergeld
Aanvraag meedoenregeling volwassenen	
Aanvraag ondersteuning/intake bij schulden/budgetbeheer	Contactformulier
Aanvraag studietoelage	Webformulier Avres website
Algemeen verzoek om informatie	Per e-mail
Arbeidsvraagstukken (loonkostensubsidie, werving en bemiddeling, social return)	Per e-mail
AVG inzageverzoek	Per e-mail
Bezwaar	Per e-mail
Budgetbeheer (inzage in eigen geldzaken)	Webformulier Mijn Avres portal
Formulierenbrigade	Per e-mail
Innen eigen bijdrage Regeling ontheemden Oekraïne	Per e-mail
Jaaropgave	Webformulier Mijn Avres portal
Klacht indienen	Per e-mail
Leefgeld Regeling ontheemden Oekraïne	Per e-mail

Offerte aanvragen inpakwerkzaamheden, assemblage, montage, post, schoonmaak, kwekerij, groenvoorziening.	Per e-mail
Ondersteuning op de werkplek	Webformulier Avres website
Ondersteuning gedupeerden toeslagenaffaire gemeente Gorinchem en Molendlanden	Per e-mail
Proclaimer	Per-email
Uitkeringsspecificatie	Webformulier Mijn Avres portal
Verblijf in het buitenland	Webformulier Avres website
Verzoek op grond van de Wet open overheid	Webformulier Mijn Avres portal
Werkgeversservicepunt	Per e-mail
Wijzigingsformulieren (beheer lopende uitkering)	Webformulier Mijn Avres portal

Artikel 4 Inwerkingtreding besluit

Dit besluit treed in werking op 1 januari 2026

Aldus vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur van Avres op 16 oktober 2025

M. Molengraaf-Vullers
Voorzitter

P. Van Uitert
Directeur

Beleidsnota aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Avres

De Wet Modernisering Elektronisch Verkeer (hierna: Wmebv) treedt op 1 januari 2026 in werking. De wet wijzigt hiermee een bepaling in de Algemene Wet Bestuursrecht.

Centraal staat het recht van de klant om via een digitale weg contact op te nemen met overheidsorganisaties. Dit kan via e-mail, een webformulier of een klantportaal. De wet omvat ook een zorgplicht die bepaalt dat een organisatie toegankelijk moet blijven voor minder digitale klanten.

Uitvoering

Er is een inventarisatie gemaakt van alle producten en diensten die een klant of bedrijf zelf kan aanvragen bij Avres. Een voorbeeld is de aanvraag van een inwoner voor een uitkering of het doorgeven van een wijziging in verband met een uitkering.

Uit de inventarisatie is gebleken dat bij een enkele tekst op de Avres website of ontvangstbevestiging alleen een telefoonnummer is vermeld als contactmogelijkheid. Deze teksten (moeten) worden aangevuld met het algemene e-mail adres als digitaal kanaal om te voldoen aan de Wmebv.

Niet alle klanten zijn echter digitaal vaardig of hebben de middelen om digitaal te communiceren. De Wmebv kent daarom een zorgplicht en introduceert een nieuwe verplichting in de Algemene wet bestuursrecht, artikel 2:1 eerste lid: "Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan."

Er is een format door VNG beschikbaar gesteld voor het opstellen van een korte notitie waarin een organisatie vastlegt hoe men de zorgplicht uitdraagt. De focus van een dergelijke notitie (zie bijlage 1) is een opsomming van analoge kanalen en ondersteuning die een organisatie biedt aan minder digitale vaardige klanten.

Realisatie

- Het vastgestelde aanwijzingsbesluit wordt gepubliceerd.
- De website wordt waar noodzakelijk aangepast.
- De zorgnotitie wordt op de Avres site gepubliceerd.

Zorgnotitie Wet Modernisering Elektronisch Verkeer

De Wet Modernisering Elektronisch Verkeer (hierna: Wmebv) regelt dat klanten het recht hebben om via een digitale weg contact op te nemen met overheidsorganisaties. Dit kan via e-mail, een webformulier of een klantportaal.

Niet alle klanten zijn echter digitaal vaardig of hebben de middelen om digitaal te communiceren. De Wmebv kent daarom een zorgplicht en introduceert een nieuwe verplichting in de Algemene wet bestuursrecht, artikel 2:1 eerste lid: "Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan."

De Wmebv schrijft niet voor hoe deze zorgplicht moet worden ingevuld. Dit is aan het betreffende bestuursorgaan. Wel adviseert de Vereniging Nederlandse Gemeenten de huidige ondersteunende diensten te benoemen en deze informatie op de website te publiceren.

Avres biedt de volgende ondersteuning aan onze minder digitale klanten:

- We communiceren in begrijpelijke taal, zoveel mogelijk op B1-niveau.
- We hebben aandacht voor laaggeletterdheid en werken nauw samen met bijvoorbeeld het Taalhuis, informatiepunten, Stichting Leren en Schrijven en vrijwilligersorganisaties in de regio.
- Minder digitaal vaardige klanten kunnen terecht bij ons Klant Contact Centrum. Ze worden dan persoonlijk geholpen.
- Van alle digitale webformulieren is ook een analoog formulier beschikbaar.
- Er is een minimaregeling voor de aanschaf van een computer.
- Er is ondersteuning via onze Formulierenbrigade
- Avres biedt begeleiding bij het volgen van taalcursussen en inburgeringstrajecten