

Aanwijzingsbesluit digitale kanalen De Dienst Noardwest Fryslân 2026

Het bestuur van bedrijfsorganisatie De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân

Overwegende dat:

1. de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer burgers en bedrijven het recht geeft om ieder formeel bericht via digitale kanalen bij de gemeente, in casu De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân, in te dienen;
2. gelet op de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, de Gemeentewet, artikel 2:13, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeenschappelijke regeling Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân 2022.

besluiten vast te stellen het:

Aanwijzingsbesluit digitale kanalen De Dienst Noardwest Fryslân 2026

Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit besluit verstaat onder:

- a. *bericht*: een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.
- b. *De Dienst*: De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân.
- c. *digitaal verkeer*: digitale berichten uitwisselen (communicatie) tussen inwoners, bedrijven en andere (overheids)organen met De Dienst.
- d. *inwoner(s)*: inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen, (keten)partners en overige betrokkenen die bij De Dienst iets (aan)vragen of indienen.
- e. *kanaal*: een aangewezen manier van elektronisch (digitaal) verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.
- f. *verzender*: inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen, (keten)partners en overige betrokkenen die bij De Dienst iets (aan)vragen of indienen.

Artikel 2 Aanwijzing kanalen

1. Voor het indienen van formele berichten en het afnemen van diensten van De Dienst door de verzender, wijst het bestuur de in de bijlage bij dit besluit opgenomen specifieke kanalen aan.
2. Indien in een concreet geval geen specifiek digitaal kanaal beschikbaar is, kan gebruik worden gemaakt van het contactformulier. Ook dit kanaal is aangewezen in de bijlage bij dit besluit.
3. Indien het gebruik van zowel een specifiek webformulier als het contactformulier niet mogelijk is, dan:
 - a. kan voor berichten die geen privacygevoelige informatie bevatten, gebruik worden gemaakt van het algemene e-mailadres van De Dienst: contact@dedienst.nl;
 - b. dient voor berichten die wel privacygevoelige informatie bevatten, gebruik te worden gemaakt van het digitale contactformulier op de website van De Dienst.
4. Voor berichten die op verzoek van De Dienst worden ingediend, wordt in de uitnodiging en/of bijbehorende informatie aangegeven welke digitale kanalen moeten worden gebruikt voor verzending.
5. De bijlage bij dit besluit kan worden geactualiseerd en aangepast.

Artikel 3 Mandaat en ondermandaat

1. Het bestuur van De Dienst mandateert de bevoegdheid tot het aanwijzen van de in artikel 2 eerste lid van dit aanwijzingsbesluit bedoelde specifieke digitale kanalen aan de directeur van De Dienst, gelet op afdeling 10.1.1 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De directeur van De Dienst is op grond van artikel 10:9 van de Algemene wet bestuursrecht bevoegd de in artikel 2 bedoelde bevoegdheden onder te mandateren aan medewerkers van De Dienst.

Artikel 4 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op de dag na bekendmaking van dit besluit.

Artikel 5 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Aanwijzingsbesluit digitale kanalen De Dienst Noardwest Fryslân 2026.

Franeker, 3 december 2025

Het bestuur van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân

*De voorzitter,
M. van der Meer*

*De secretaris,
Drs. M.J. Jellema*

Bezwaar maken

Tegen dit besluit kan een belanghebbende binnen zes weken na de dag van de bekendmaking van dit besluit bezwaar maken. Het bezwaarschrift kan elektronisch of per post worden ingediend.

De belanghebbende kan het bezwaarschrift elektronisch indienen via het bezwaar formulier op de website www.dedienst.nl.

De belanghebbende kan het bezwaarschrift per post versturen naar:
De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân
t.a.v. bezwaar en beroep
Postbus 4
8800 AA Franeker

De belanghebbende kan het bezwaarschrift ook door een gemachtigde laten indienen. Stuur dan een machtiging mee bij het bezwaarschrift.

In het bezwaarschrift moeten in elk geval de volgende gegevens staan:

- De naam en het adres van de belanghebbende;
- De datum van het bezwaarschrift;
- Een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
- De gronden van het bezwaar (de redenen waarom de belanghebbende het niet eens is met het besluit); en
- De handtekening van de belanghebbende.

Toelichting

Algemeen

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: WMEBV) in werking. Een uitzondering hierop vormt de zorgplicht voor het bieden van passende ondersteuning omdat die al op 1 januari 2024 in werking is getreden. Met deze wet wordt onder andere afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht gewijzigd.

De Wmebv geeft eenieder het recht om zogenoemde officiële berichten elektronisch naar een bestuursorgaan te sturen. Dit zijn berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klachten, of andere krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven berichten. Hierna zal steeds over inwoners en bedrijven worden gesproken, maar ook anderen (zoals verenigingen en stichtingen) komt dit recht toe. Het bestuur van De Dienst dient voor hun bevoegdheden de elektronische kanalen aan te wijzen die burgers, bedrijven en andere voor deze officiële berichten moeten gebruiken.

Artikelsgewijs

Alleen die bepalingen die verdere toelichting behoeven, worden hieronder nader toegelicht.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bij de definitie van de begrippen 'bericht' en 'kanaal' is aangesloten bij de betekenis die deze begrippen in de Algemene wet bestuursrecht hebben. Het recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te sturen ziet op de volgende typen officiële berichten:

1. Een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit. Hiertoe behoren in elk geval maar niet uitsluitend:
 - Aanvraag voor een besluit van een bestuursorgaan (artikel 4:1 Awb);
 - Een aanvulling (artikel 4:5 Awb);
 - Een ingebrekestelling (artikel 4:17 Awb);
 - Een zienswijze en bedenkingen (artikel 3:15, 4:7, 4:8 Awb);
 - Een bezwaarschrift (artikel 6:4 Awb);

- Verzoek om informatie bij of vraag aan een bestuursorgaan over een lopende procedure over een besluit.
- 2. Een klacht. Hiertoe behoren in elk geval klachten van eenieder jegens een bestuursorgaan in de zin van hoofdstuk 9 Awb, waaronder ook verzoekschriften aan de nationale ombudsman vallen. Daarnaast behoren klachtprocedures jegens bestuursorganen in de bijzondere wet tot deze categorie.
- 3. Een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht. Hiertoe behoren in ieder geval wettelijk verplichte meldingen.

De wet schrijft voor dat voor elk type bericht een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke wijze van verzenden wordt aangewezen (artikel 2:13, tweede lid Awb). Welke wijze dat in een concreet geval is, is afhankelijk van de aard en de inhoud van het type bericht en het doel waarvoor het bericht wordt gebruikt. Kanalen als een specifiek webformulier, een contactformulier, ingevuld (geprint of gedownload) formulier dat geüpload kan worden, e-mail, en mijnomgevingen kunnen als 'voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk' worden gezien. Daarbij is het voor sommige type berichten gezien hun aard en inhoud nodig om authenticatie op bepaalde betrouwbaarheidsniveaus mogelijk te maken. In dit besluit wordt voor de te bepalen betrouwbaarheidsniveaus aangesloten bij de Wet digitale overheid (Wdo) en de regels die op basis daarvan zijn gesteld.

Artikel 2 Aanwijzing kanalen

Voor de aanwijzing van kanalen gebruikt De Dienst de formele producten en diensten naar inwoners. Een overzicht van deze producten en diensten is beschreven in bijlage 1. Omdat het overzicht aan formele producten en diensten een dynamisch karakter heeft, heeft De Dienst de opsomming van deze producten en diensten niet in de regeling zelf opgenomen maar in een bijlage. Deze lijst wordt aanpast als er veranderingen zijn of aanvullingen van de producten en diensten.

We hanteren de volgende digitale kanalen:

1. Specifiek webformulier
2. Contactformulier
3. E-mailadres contact@dedienst.nl

Er is een onderscheid gemaakt in berichten die inwoners en ondernemers:

- Op eigen initiatief verzenden (eerste lid). Berichten zoals aanvragen, ingebrekestellingen, en meldingen. Voor alle berichten over producten en diensten die op eigen initiatief worden ingediend, wordt een specifiek webformulier gebouwd.
- Op verzoek van De Dienst sturen (vierde lid). Berichten zoals aanvullingen op grond van artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op een uitnodiging voor een hoorzitting. Bij berichten die op verzoek van De Dienst worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen De Dienst en de betrokken inwoner of ondernemer. Voor de kanaalaanwijzing is het daarom voldoende om in de bijbehorende uitnodiging van De Dienst aan te geven hoe de digitale communicatie plaatsvindt.

Het tweede lid is ervoor om vragen binnen te krijgen als er voor een product of dienst (nog) geen webformulier beschikbaar is. Of dat de benodigde informatie zo universeel is dat een specifiek webformulier te groot of te uitgebreid is. Volstaan kan worden met een contactformulier.

Artikel 3 Mandaat en ondermandaat

De gemeenten hebben de uitvoering van de wetten zoals bedoeld in de Gemeenschappelijke regeling Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân 2022, en daardoor ook indirect het aanwijzen van kanalen, gedelegeerd aan het bestuur van De Dienst.

Het bestuur heeft de bevoegdheid tot het aanwijzen van kanalen gemandateerd aan de directeur van De Dienst. De directeur van De Dienst heeft vervolgens de bevoegdheid om onder te mandateren aan medewerkers van De Dienst. Dit ondermandaat stelt medewerkers in staat om de aanwijzing van kanalen in lijn met de vastgestelde richtlijnen en procedures uit te voeren.

Bijlage 1 – Overzicht digitale kanalen per product/dienst De Dienst Noardwest Fryslân

Product/dienst op team niveau	kanaal
Team Inkomen	
Aanvraag bijstand - levensonderhoud	Webformulier via www.werk.nl
Melding bijstand 27-	Webformulier via www.werk.nl
Aanvraag bijzondere bijstand	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Individuele inkomenstoeslag	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Individuele studietoelage	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Aanvraag IOAW-uitkering	Webformulier via www.uwv.nl
Melding inkomsten bijstand	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Minimaregeling, Compensatie Eigen Risico	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Wijzigingsformulier	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Melden twijfels	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Inleveren bewijsstukken	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Team Werk en Participatie	
Loonkostensubsidie en jobcoaching	contact@dedienst.nl
Ontheffing (sollicitatieverplichting)	contact@dedienst.nl
Meeneembare werknemersvoorzieningen	contact@dedienst.nl
Werkvoucher	contact@dedienst.nl
Re-integratietraject NUG	contact@dedienst.nl
Re-integratietraject BAB	contact@dedienst.nl
Persoonlijke begeleiding (jobcoach – werkbegeleider)	contact@dedienst.nl
Team Financiën, Contractmanagement en Juridische Zaken	
Bezwaar	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Kwaliteitsonderzoek toezicht Wmo	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Calamiteitenmelding Wmo	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Melden twijfels	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Team Interne Zaken	
Woo verzoek	woo@dedienst.nl
Klachten indienen	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Team informatisering	
Inzageverzoek persoonsgegevens AVG	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Overig	
Verzoek om informatie	E-mail of webformulier via www.dedienst.nl
Overige producten en diensten	Via www.dedienst.nl of contact@dedienst.nl