

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening ISD Bollenstreek 2026

Het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek,

Gelet op:

- Artikel 1:1 Algemene wet bestuursrecht;
- De gemeenschappelijke regeling ISD Bollenstreek;
- De Wet modernisering elektronisch berichtenverkeer;
- Artikel 2:13 Algemene wet bestuursrecht,

Besluit elektronische kanalen aan te wijzen voor het indienen van berichten in de zin van artikel 2:13, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), en besluit daartoe vast te stellen het:

“Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening ISD Bollenstreek 2026”

Artikel 1 Definities

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.
- c. webformulier: een formulier dat via de website van de ISD kan worden ingevuld en ingediend

Artikel 2 Aanwijzing digitale kanalen

1. Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt per domein het kanaal aangewezen dat wordt benoemd in bijlage 1 bij dit besluit.
2. Voor berichten in het in het eerste lid vermelde domein die op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt de in de uitnodiging aangewezen elektronische wijze van verzenden als kanaal gebruikt.
3. Andere berichten dan bedoeld in lid 1 of in artikel 3, kunnen via het aangewezen kanaal onder “Overig” in bijlage 1 worden ingediend.
4. Voor berichten die niet in bijlage 1 zijn opgenomen, wordt het algemeen emailadres van de ISD aangewezen: info@isdbollenstreek.nl

Artikel 3 Kanaal bezwaarschriften en klachten domein overstijgend

1. In afwijking van artikel 2 wordt voor het indienen van bezwaarschriften een webformulier ([DigiD: Inloggen | Keuze](#)) als kanaal aangewezen.
2. In afwijking van artikel 2 wordt voor het indienen van klachten in de zin van artikel 9:1, van de Algemene wet bestuursrecht een webformulier ([DigiD: Inloggen | Keuze](#)) als kanaal aangewezen.
3. In afwijking van artikel 2 wordt voor het indienen van een ingebrekestelling het kanaal email aangewezen: info@isdbollenstreek.nl.

Artikel 4 Inwerkingtreding besluit

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2026.

Artikel 5 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: ‘Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening ISD Bollenstreek 2026’

Besluit

Het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek heeft op 17 december 2025 het “Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening ISD Bollenstreek 2026” vastgesteld.

D.T.C. Salman
voorzitter

mr. R.J. 't Jong
secretaris

Toelichting

NB Deze toelichting is geschreven met het oog op de (mogelijke) keuzes die in het Model Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening zijn gemaakt. Indien een individuele gemeente op punten andere keuzes maakt, dan sluit deze toelichting mogelijk niet aan. Wel kan ze uiteraard als basis dienen voor een door de gemeente zelf op te stellen toelichting. Voor een goed beeld dient dit model in samenhang met de hierbij behorende Nadere toelichting van de VNG te worden gelezen (bijlage 1)

Algemeen

Op 1 juli 2024 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 (Awb) gewijzigd. Deze wet geeft eenieder het recht om zogenoemde officiële 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. Hierna zal steeds over inwoners en bedrijven worden gesproken, maar ook anderen (zoals verenigingen en stichtingen) komt dit recht toe. 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 officiële berichten moeten gebruiken.

Artikelsgewijs

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

Artikel 1 Definities

Bij de definitie van de begrippen 'bericht' en 'kanaal' is aangesloten bij de betekenis die deze begrippen in de Algemene wet bestuursrecht hebben. Ter nadere toelichting dient het volgende.

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 gemeentelijk bestuursorgaan in de zin van hoofdstuk 9 Awb, waaronder ook verzoekschriften aan de gemeentelijke ombudsman vallen. Daarnaast behoren klachtprocedures jegens gemeentelijke bestuursorganen in de bijzondere wet tot deze categorie.
3. Een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht. Hiertoe behoren in ieder geval wettelijk verplichte meldingen, zoals in het omgevingsrecht of de Participatiewet.

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 generiek e-formulier, 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 en Artikel 3 Aanwijzing kanalen

Variant A

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt naar de verschillende domeinen waarbinnen sprake is van berichtenverkeer tussen de gemeente en inwoners en bedrijven. Bij de benaming van die

domeinen is aangesloten bij de benaming daarvan op (de homepage van) de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld [...].

Binnen de betreffende domeinen (onderwerpen) is nader onderscheid gemaakt naar deelonderwerpen waarover inwoners en bedrijven berichten willen verzenden naar de gemeente. Bijvoorbeeld [...]. Telkens is in het eerste lid voor het domein een opsomming opgenomen van de betreffende deelonderwerpen. Voor de herkenbaarheid door inwoners en bedrijven is bij die benaming aangesloten bij de weergave van de deelonderwerpen op de gemeentelijke website.

Verder is per domein onderscheid gemaakt in twee type berichten: berichten die inwoners en bedrijven uit eigen beweging verzenden (eerste lid) en berichten die inwoners en bedrijven op verzoek van de gemeente sturen (tweede lid). Tot het eerste type berichten behoren onder meer aanvragen, ingebrekestellingen, en meldingen. Tot het tweede type berichten behoren onder meer aanvullingen ex artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting.

Voor elk van de berichten binnen deze deelonderwerpen die uit eigen beweging worden ingediend, is een specifiek webformulier gebouwd. Uitgangspunt is dat dat als het te gebruiken kanaal dient. Door bij het benoemen van de domeinen en de opsomming van de deelonderwerpen aan te sluiten bij de informatie daarover op de website, is voldoende duidelijk waarvoor welk webformulier dient zonder dat de naam van een specifieke url hoeft te worden opgenomen.

Bij berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de gemeente en de betreffende inwoner of het bedrijf. Daarom kan voor de kanaalaanwijzing ermee worden volstaan in de betreffende uitnodiging van de gemeente aan te geven hoe de verdere elektronische communicatie kan plaatsvinden.

Het derde lid is een verbijzondering van het eerste lid: voor de hier genoemde type berichten is een specifiek webformulier niet geschikt en is er daarom reden een ander kanaal aan te wijzen

Variant B

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt naar de verschillende domeinen waarbinnen sprake is van berichtenverkeer tussen de gemeente en inwoners en bedrijven. Bij de benaming van die domeinen is aangesloten bij de benaming daarvan op (de homepage van) de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld [...].

Verder is per domein onderscheid gemaakt in twee type berichten: berichten die inwoners en bedrijven uit eigen beweging verzenden (eerste lid) en berichten die inwoners en bedrijven op verzoek van de gemeente sturen (tweede lid). Tot het eerste type berichten behoren onder meer aanvragen, ingebrekestellingen en meldingen. Tot het tweede type berichten behoren onder meer aanvullingen ex artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting.

Voor berichten die uit eigen beweging worden ingediend, wordt een specifiek kanaal aangewezen. Uitgangspunt is dat dat als kanaal wordt gebruikt. Voor inwoners en bedrijven moet voldoende duidelijk zijn waar het betreffende kanaal is te vinden. Daarom is de specifieke naam van de url waar het kanaal wordt ontsloten, in het besluit opgenomen.

Bij berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de gemeente en de betreffende inwoner of het bedrijf. Daarom kan voor de kanaalaanwijzing ermee worden volstaan in de betreffende uitnodiging van de gemeente aan te geven hoe de verdere elektronische communicatie kan plaatsvinden.

Het derde lid is een verbijzondering van het eerste lid: voor de hier genoemde type berichten is het in het eerste lid aangewezen kanaal niet geschikt en is er daarom reden een ander kanaal aan te wijzen.

Variant C

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt naar de verschillende domeinen waarbinnen sprake is van berichtenverkeer tussen de gemeente en inwoners en bedrijven. Bij de benaming van die domeinen is aangesloten bij de benaming daarvan op (de homepage van) de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld [...].

Vervolgens is er voor elk domein in de onderdelen a t/m d een nadere uitsplitsing gemaakt naar het kanaal dat voor de betreffende opgesomde type berichten moet worden gebruikt. In het besluit is daarom per domein een opsomming van type berichten opgenomen die via het daarvoor aangewezen kanaal moeten worden ingediend.

Voor inwoners en bedrijven moet voldoende duidelijk zijn waar het specifieke webformulier als bedoeld in onderdeel a en de generieke e-formulieren als bedoeld in de onderdelen b en c zijn te vinden. Daarom is de specifieke naam van de url waar deze formulieren worden ontsloten, in het besluit opgenomen.

In onderdeel e is een vangnetbepaling opgenomen: voor zover er berichten zijn waarvoor in de voorgaande onderdelen geen kanaal is aangewezen, kunnen deze berichten via het [e-mailadres] worden ingediend. Dit kanaal dient daarmee als vangnet.

Artikel [4] Kanaal bezwaarschriften en klachten

De mogelijkheid van het digitaal indienen van een bezwaarschrift (eerste lid) is niet domeinafhankelijk gemaakt en daarmee op de website als een afzonderlijk onderwerp benoemd. Daarom is er aanleiding om de aanwijzing van het kanaal niet binnen de kanaalaanwijzing per domein te regelen, maar hiervoor een afzonderlijke bepaling op te nemen.

Ook voor de mogelijkheid om een klacht in de zin van artikel 9:1 Awb bij de gemeente in te dienen (tweede lid) geldt dat deze niet domeinafhankelijk is gemaakt. Het indienen van een dergelijke klacht is op de website als een afzonderlijk onderwerp benoemd. Daarom is er aanleiding om de aanwijzing van het kanaal voor het indienen van deze klachten niet binnen de kanaalaanwijzing per domein te regelen, maar hiervoor een afzonderlijke bepaling op te nemen.

Een bezwaarschrift en klacht in de zin van artikel 9:1 Awb kunnen ook behoren tot de berichten voor de indiening waarin in [artikel [...]] **OF** de artikelen [...]] een kanaal is aangewezen. Daarom is hier geregeld dat 'in afwijking' daarvan de kanaalaanwijzing plaatsvindt.

Artikel [5] Kanaal Omgevingswet

Voor sommige typen berichten geldt dat de wetgever het gebruik van een bepaald kanaal door burgers en bedrijven heeft voorgeschreven. Dat geldt voor bepaalde berichten in de op 1 januari 2024 inwerking getreden Omgevingswet. In artikel 16.1, eerste lid, van de Omgevingswet is geregeld dat een elektronische aanvraag om een besluit of een melding op grond van de Omgevingswet in bij algemene maatregel van bestuur (AMvB) geregelde gevallen via de landelijke voorziening als bedoeld in artikel 20.21 van de wet wordt ingediend of gedaan. Die landelijke voorziening is het Omgevingsloket dat onderdeel is van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Ook is in artikel 16.1, tweede lid, van de Omgevingswet de mogelijkheid geboden om bij AMvB te regelen hoe het elektronisch voldoen aan een andere informatieverplichting dan een melding of het elektronisch verzenden van een ander bericht op grond van de Omgevingswet kan plaatsvinden. Daartoe is in artikel 14.1 en 14.2 van het Omgevingsbesluit aangegeven dat de indiening van de volgende berichten via het Omgevingsloket verloopt:

- a. een aanvraag om een omgevingsvergunning;
- b. een aanvraag om een maatwerkvoorschrift;
- c. een aanvraag om toestemming tot het treffen van een gelijkwaardige maatregel;
- d. een melding als bedoeld in artikel 4.4, eerste lid, van de Omgevingswet;
- e. een andere informatieverplichting dan een melding, tenzij bij wettelijk voorschrift een andere wijze is aangewezen waarop aan de informatieverplichting wordt voldaan; en
- f. de bij de onder a t/m e te verstrekken gegevens en bescheiden, tenzij het bevoegd gezag instemt met een andere wijze van verstrekken.

In de artikelen 14.1, derde lid en 14.2, tweede lid, van het Omgevingsbesluit is aangegeven voor welke type berichten en daarbij de te verstrekken gegevens en bescheiden uit de eerdere artikelliden de landelijke voorziening niet beschikbaar is.

Aangezien het Omgevingsloket op grond van de Omgevingswet al als verplicht te gebruiken kanaal is aangewezen, hoeft dat niet nog een keer te gebeuren in het aanwijzingsbesluit. In dit artikellid is daarom niet geregeld dat dit kanaal wordt 'aangewezen'. Volledigheidshalve is echter wel geregeld dat het Omgevingsloket voor deze berichten als kanaal wordt 'gebruikt'.

Het Omgevingsloket is niet voor alle berichten in de fysieke leefomgeving aangewezen als verplicht te gebruiken kanaal. Voor de berichten waarvoor het gebruik van het Omgevingsloket niet verplicht is, is in [artikel [...]] **OF** de artikelen [...]] een kanaal aangewezen. De in dit artikel [5] bedoelde berichten kunnen ook behoren tot de berichten in de zin van [artikel [...]] **OF** de artikelen [...]]. Daarom is hier geregeld dat 'in afwijking' daarvan het Omgevingsloket wordt gebruikt.

Artikel [6] Kanaal Dienstenwet

In artikel 5 van de Dienstenwet is geregeld dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) zorgdraagt voor de inrichting van een centraal elektronisch loket. Onderdeel van dit centrale elektronische loket – het Dienstenloket – is de Berichtenbox voor Bedrijven. Het gebruik van de Berichtenbox om procedures en formaliteiten in de zin van de Dienstenwet af te handelen is momenteel niet wettelijk verplicht voor dienstverleners (ondernemers). Gemeenten zijn op grond van de Dienstenwet

(artikel 14) wel verplicht aan te sluiten op het Dienstenloket. Ook zijn zij verplicht de Berichtenbox te gebruiken bij de verzending van berichten over procedures en formaliteiten die onder de Dienstenwet vallen. De verplichting geldt voor zover een ondernemer waarvoor een bericht is bestemd, via de Berichtenbox kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is. Gemeenten zijn bovendien verplicht ervoor te zorgen dat ze via de Berichtenbox voldoende bereikbaar zijn voor berichten van een ondernemer die zien op de afwikkeling van procedures en formaliteiten. Aangezien er voor het berichtenverkeer tussen de gemeente en ondernemers al een elektronische voorziening is getroffen, is ervoor gekozen de Berichtenbox voor Bedrijven als verplicht kanaal aan te wijzen.

De in dit artikel [6] bedoelde berichten kunnen ook behoren tot de berichten voor de indiening waarvan in [artikel [...]] **OF** de artikelen [...] een kanaal is aangewezen. Daarom is hier geregeld dat 'in afwijking' daarvan de Berichtenbox voor Bedrijven wordt aangewezen.

[Artikel 7 Intrekking oude aanwijzingsbesluit]

Met deze bepaling wordt het bestaande aanwijzingsbesluit ingetrokken, omdat [...]. De datum waarop het oude aanwijzingsbesluit vervalt, is de datum waarop het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening in werking treedt (zie artikel [8]).