

## Aanwijzingsbesluit digitale kanalen publieke dienstverlening Vervoerregio Amsterdam

De regioraad en het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft,

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

gelet op nummer 2.1 van het Mandaatregister Regioraad behorende bij het Mandaatbesluit regioraad Vervoerregio Amsterdam 2021,

besluiten vast te stellen het:

### Aanwijzingsbesluit digitale kanalen publieke dienstverlening Vervoerregio Amsterdam

#### Artikel 1 Definities

Dit besluit verstaat onder:

- bericht: een bericht zoals bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht. Dit is een officieel bericht dat iemand stuurt aan een overheidsorganisatie;
- kanaal: een manier van digitaal versturen van berichten, die officieel is aangewezen volgens artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- Vervoerregio: de Vervoerregio Amsterdam of een bestuursorgaan van de Vervoerregio Amsterdam: het dagelijks bestuur of de regioraad.

#### Artikel 2 Doel en reikwijdte

- 1 Dit besluit legt uit op welke digitale manier burgers, bedrijven en organisaties een bericht aan de Vervoerregio kunnen sturen.
- 2 Naast digitaal contact is het ook mogelijk om op andere manieren contact op te nemen met de Vervoerregio, zoals via de telefoon of per post. Dit besluit gaat niet over deze andere manieren van contact.

#### Artikel 3 Versturen bericht

- 1 Als iemand uit zichzelf een bericht aan de Vervoerregio stuurt, dan staat in artikel 4 op welke digitale manier dat moet gebeuren.
- 2 Als iemand een bericht stuurt omdat de Vervoerregio daarom vraagt, dan moet die persoon de digitale manier die in de uitnodiging of het besluit staat als kanaal gebruiken.

#### Artikel 4 Aanwijzing kanalen

- 1 Voor berichten die iemand uit zichzelf aan de Vervoerregio stuurt, is per dienst een kanaal aangewezen:

|    | Dienst                                                                                                | Kanaal                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| a. | subsidieaanvraag Uitvoeringsprogramma Mobiliteit                                                      | webformulier                                |
| b. | verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo-verzoek)                                               | webformulier                                |
| c. | aanvraag ontheffing concessieplicht openbaar vervoer op grond van artikel 29 Wet personenvervoer 2000 | webformulier                                |
| d. | aanvraag tijdelijke buitengebruikname metro of tram (TBGN)                                            | webformulier                                |
| e. | aanvraag voor een omgevingsvergunning voor de beperkingengebied-activiteit lokale spoorwegen          | webformulier op website van GVB (tijdelijk) |
| f. | aanmelden inspreken bij de regioraad                                                                  | webformulier                                |
| g. | Indienen bezwaarschrift                                                                               | webformulier                                |
| h. | indienen klacht                                                                                       | webformulier                                |
| i. | verzoek nadeelcompensatie                                                                             | webformulier                                |
| j. | verzoek op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG-verzoek)                        | webformulier                                |
| k. | ander bericht of ander digitaal contact (niet-officieel bericht)                                      | algemeen contactformulier (webformulier)    |

- 2 De webformulieren staan op de website van de Vervoerregio, onder het kopje Digitaal loket. Dit met uitzondering van dienst e. in de tabel in lid 1, die op de website van GVB wordt geplaatst.

#### **Artikel 5 Kanaal omgevingswet**

Voor berichten die volgens de Omgevingswet of de bijbehorende regels zijn aangewezen moet het Omgevingsloket worden gebruikt. Dit loket staat beschreven in artikel 20.21 van die wet.

#### **Artikel 6 Inwerkingtreding besluit**

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2026

#### **Artikel 7 Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: Aanwijzingsbesluit digitale kanalen publieke dienstverlening Vervoerregio Amsterdam.

Namens de regioraad van de Vervoerregio Amsterdam, voor zover het zijn bevoegdheden betreft,

Aldus vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam van 11 december 2025.

*A.P. Colthoff*

*Plaatsvervangend secretaris-directeur,*

*M. van der Horst*

*Voorzitter*

### 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 digitaal of per post worden ingediend.

De belanghebbende kan het bezwaarschrift digitaal indienen via het webformulier op het Digitaal loket.

De belanghebbende kan het bezwaarschrift per post versturen naar:  
Vervoerregio Amsterdam Postbus 626 1000 AP Amsterdam

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.

## Bijlage Toelichting

Op 1 juli 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) in werking.[1] De zorgplicht uit de Wmebv is al eerder, op 1 januari 2024, in werking is getreden.

Met de Wmebv wordt onder andere afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gewijzigd. Deze wet geeft iedereen het recht om zogenoemde officiële berichten – dat wil zeggen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klachten, of andere wettelijk verplichte berichten – digitaal aan een bestuursorgaan te sturen. Bestuursorganen van de Vervoerregio Amsterdam waarvoor dit in elk geval geldt, zijn de regioraad en het dagelijks bestuur. Deze bestuursorganen dienen daarom, ieder voor zover het hun eigen bevoegdheid betreft, de digitale kanalen aan te wijzen die burgers en organisaties voor deze officiële berichten moeten gebruiken.

## Artikelsgewijs

Alleen de artikelen die extra uitleg nodig hebben, worden hierna 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. Dit wordt hieronder verder toegelicht.

Het recht om digitaal berichten aan een bestuursorgaan te sturen geldt voor de volgende typen officiële berichten:

1. Een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit. Hieronder vallen 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. Dit gaat over klachten over een bestuursorgaan van de Vervoerregio zoals bedoeld in hoofdstuk 9 Awb. Hieronder vallen ook verzoekschriften aan de Ombudsman Metropool Amsterdam.

3. Een ander bericht dat volgens een wettelijk voorschrift verplicht is. Hieronder vallen in ieder geval wettelijk verplichte meldingen, zoals in het omgevingsrecht.

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. Het 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 gelet op 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 Doel en reikwijdte

Dit besluit legt uit op welke digitale manier burgers en organisaties een bericht aan de Vervoerregio kunnen sturen.

Daarnaast hebben burgers en organisaties altijd de mogelijkheid om berichten per post aan de Vervoerregio te sturen of op een andere manier contact met de Vervoerregio op te nemen, zoals via de telefoon. Dit besluit gaat niet over deze andere manieren van contact die niet via de digitale weg verlopen.

### Artikel 3 Versturen bericht

Er is onderscheid gemaakt in twee type berichten: berichten die burgers en organisaties uit zichzelf aan de Vervoerregio verzenden (eerste lid) en berichten die burgers en organisaties op verzoek of op uitnodiging van de Vervoerregio sturen (tweede lid). Onder het eerste type berichten vallen onder meer aanvragen, ingebrekestellingen, en meldingen. Onder het tweede type berichten vallen onder meer aanvullingen volgens artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting.

Bij berichten die op verzoek of uitnodiging van de Vervoerregio worden ingediend, is het contact tussen de Vervoerregio en de persoon of doelgroep om wie het gaat al tot stand gebracht. Daarom is het voldoende dat de Vervoerregio in de uitnodiging of het besluit aangeeft hoe de verdere digitale communicatie kan plaatsvinden. Dit naast de mogelijkheid die er altijd is om berichten per post aan de Vervoerregio te versturen.

### Artikel 4 Aanwijzing kanalen

Voor berichten die burgers en organisaties uit zichzelf indienen, is voor elke type bericht een digitaal kanaal aangewezen, zie de tabel in artikel 4. Dit is het webformulier. Uitgangspunt is dat burgers en

organisaties dit webformulier gebruiken voor het indienen van het bericht. Als burgers en organisaties niet het juiste digitale kanaal gebruiken, neemt de Vervoerregio het bericht wel in behandeling als dit zonder nadere bewerking kan. De Vervoerregio wijst er dan wel op een volgende keer wel het juiste digitale kanaal te gebruiken.

Onderdeel k. van de tabel geldt voor berichten waarvoor in de rest van de tabel geen kanaal is aangewezen. Deze berichten kunnen via het algemeen contactformulier worden ingediend. Dit kanaal dient daarmee als vangnet.

Dit contactformulier kan ook worden gebruikt voor al het andere digitale contact met de Vervoerregio, zoals het stellen van een vraag. Het gaat dan om niet-officiële berichten.

## **Artikel 5 Kanaal Omgevingswet**

### *Algemene toelichting 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 digitale 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 digitaal voldoen aan een andere informatieverplichting dan een melding of het digitaal 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 artikellieden 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 artikel is daarom niet geregeld dat dit kanaal wordt 'aangewezen'. Volledigheidshalve is echter wel geregeld dat het Omgevingsloket voor deze berichten als kanaal wordt 'gebruikt'.

### *Specifieke toelichting voor situatie Vervoerregio*

Het kanaal Omgevingswet geldt voor het indienen van een aanvraag als bedoeld in artikel 14.1 van het Omgevingsbesluit, voor zover dit betrekking heeft op de beperkingengebiedactiviteit voor lokale spoorwegen. Dit geldt in ieder geval vanaf het moment dat de (geografische begrenzing van het) volledige beperkingengebied voor lokale spoorwegen is opgenomen in het omgevingsplan van alle vijf gemeenten binnen de Vervoerregio met lokale spoorwegen.

Het beperkingengebied voor lokale spoorwegen dient door elke gemeente met lokale spoorwegen te worden opgenomen in het omgevingsplan van die gemeente. Elke gemeente hanteert een eigen planning. Op het moment van inwerkingtreding van dit besluit geldt voor de gemeenten Ouder-Amstel en Amstelveen het kanaal Omgevingswet. Hierbij geldt wel de voorwaarde dat het Rijk het Omgevingsloket technisch open moet hebben gesteld voor deze beperkingengebiedactiviteit. Zo lang dat niet is gebeurd, moeten de aanvragen die betrekking hebben op het beperkingengebied, binnen de gemeenten Ouder-Amstel en Amstelveen, worden ingediend via het webformulier op de website van GVB.

Op het moment van inwerkingtreding van dit besluit is het beperkingengebied voor lokale spoorwegen nog niet opgenomen in het omgevingsplan van de gemeenten Amsterdam, Diemen en Uithoorn. Voor deze gemeenten geldt het webformulier zoals opgenomen op de website van GVB, totdat het omgevingsplan in werking is getreden (en ervan uitgaande dat het Omgevingsloket technisch is opengesteld voor deze aanvragen).

In het Aanwijzingsbesluit is een tijdelijke situatie opgenomen, zolang (de geografische begrenzing van) het beperkingengebied voor lokale spoorwegen nog niet is opgenomen in een inwerking getreden omgevingsplan en/of het aansluitpunt voor het Omgevingsloket technisch nog niet werkt. Zodra de tijdelijke situatie in alle vijf gemeenten is beëindigd, kunnen de aanvragen als bedoeld in artikel 14.1 Omgevingsbesluit, niet meer via het webformulier op de website van GVB. Het Aanwijzingsbesluit wordt daar dan op aangepast.

[1] Omdat de Vervoerregio zoveel mogelijk op B1-taalniveau communiceert wordt in dit besluit de term 'digitaal' gebruikt. De Vervoerregio bedoelt hiermee hetzelfde als de term 'elektronisch' die in de wet wordt gebruikt.