

Aanwijzingsbesluit digitale kanalen gemeente Kampen

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Kampen, ieder voor zover het de eigen bevoegdheid betreft,
gelezen het voorstel met kenmerk 83260-2025,
gelet op artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht,
gelet op het delegatiebesluit d.d. 11 december 2025, waarbij de raad de bevoegdheid tot het aanwijzen van kanalen heeft gedelegeerd aan het college;
overwegende:

- dat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer burgers en bedrijven het recht geeft om ieder formeel bericht via een elektronisch kanaal aan de gemeente te versturen;
- dat de bestuursorganen van de gemeente daarom de elektronische kanalen moeten aanwijzen die burgers, bedrijven en anderen voor deze officiële berichten moeten gebruiken;

besluiten vast te stellen het:

Aanwijzingsbesluit digitale kanalen gemeente Kampen

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. gemeentelijke website: www.kampen.nl;
- d. webformulier: een juridisch erkend kanaal voor het indienen van formele berichten langs elektronische weg, toegankelijk via de gemeentelijke website, specifieke platforms van de gemeente of via een externe website van een organisatie die in opdracht van de gemeente diensten verleent.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Dit aanwijzingsbesluit geeft aan op welke wijze inwoners, bedrijven, stichtingen en andere rechtspersonen digitaal met de gemeente contact kunnen opnemen. Inwoners en bedrijven (en andere rechtspersonen) houden de mogelijkheid om op andere manieren te communiceren met de gemeente, zoals per telefoon, per post, of via een afspraak op locatie.
2. Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt in artikel 3 een elektronische wijze van verzenden als kanaal aangewezen.
3. Voor berichten die op verzoek van het bestuursorgaan worden ingediend, wordt de in de uitnodiging aangewezen elektronische wijze van verzenden als kanaal gebruikt.
4. In afwijking van het tweede en derde lid wordt, voor berichten waarvoor in dit aanwijzingsbesluit geen expliciet kanaal is aangewezen en voor zover de wet niet anders bepaalt, het algemeen contactformulier van de gemeente aangewezen.

Artikel 3 Aanwijzing kanalen

1. Voor formele producten en diensten van de gemeente die de verzender zelf indient, zijn door de bestuursorganen specifieke webformulieren op de website aangewezen, zoals opgenomen in Bijlage 1.
2. In de gevallen waarin geen specifiek webformulier is aangewezen, wordt een generiek webformulier aangewezen: algemeen contactformulier.
3. Als de eerste twee kanalen niet tot een passend kanaal leiden dan gebruiken we het algemene e-mailadres van de gemeente. Dit is: info@kampen.nl.
4. Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient bij een organisatie die een bepaalde taak uitvoert voor de gemeente, geldt dat berichten worden ingediend via het door de gemeente voor die organisatie voor het bericht aangewezen kanaal zoals opgenomen in de bijlage van dit besluit.
5. Voor berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt in de uitnodiging en/of informatie aangegeven welke manier van digitaal verzenden gebruikt wordt.

Artikel 4 Informele berichten

1. Voor het indienen van informele berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt door de bestuursorganen als kanaal aangewezen:
 - voor alle informele berichten aan het college en/of de burgemeester: bestuurssecretariaat@kampen.nl;
 - voor alle informele berichten en het uitoefenen van het inspraakrecht aan de raad: griffie@kampen.nl.
2. Voor alle overige informele berichten die niet zijn gericht aan het college, de burgemeester of de raad: het algemene contactformulier of info@kampen.nl.

Artikel 5 Kanaal Omgevingswet

In afwijking van artikel 2 en 3 wordt voor berichten die daartoe bij of krachtens de Omgevingswet zijn aangewezen het Omgevingsloket als bedoeld in artikel 20.21 van die wet als kanaal gebruikt.

Artikel 6 Kanaal Dienstenwet

In afwijking van artikel 2 en 3 wordt voor berichten die deel uitmaken van een procedure of formaliteit die valt onder de Dienstenwet de Berichtenbox voor Bedrijven als bedoeld in artikel 5 van de Dienstenwet als kanaal aangewezen.

Artikel 7 Storingen

Een wettelijke termijn voor de indiening van een bericht kan worden verlengd wegens een verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.

Artikel 8 Inwerkingtreding besluit

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2026.

Artikel 9 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Aanwijzingsbesluit digitale kanalen gemeente Kampen.

Aldus vastgesteld op 9 december 2025.

*De burgemeester van de gemeente Kampen,
S. de Rouwe*

Aldus vastgesteld in de collegevergadering van 9 december 2025.

*Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen,
tevens krachtens delegatie voor de raad van de gemeente Kampen,
N.J. Middelbos,
secretaris
S. de Rouwe,
burgemeester*

Bent u het niet eens met dit besluit?

Neem dan contact met ons op. Wij kunnen het besluit uitleggen. Bent u het niet eens met het besluit, dan kunt u bezwaar maken. Zorg ervoor dat wij uw bezwaarschrift ontvangen binnen zes weken na de verzenddatum van het besluit.

In uw bezwaarschrift moet het volgende staan:

- uw naam, adres en uw telefoonnummer
- een duidelijke omschrijving tegen welk besluit u bezwaar maakt. U kunt bijvoorbeeld de datum en ons zaaknummer van het besluit noemen of een kopie meesturen
- de reden waarom u bezwaar maakt
- de datum en uw handtekening

Het bezwaarschrift moet u indienen bij de burgemeester of burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen, postbus 5009, 8260 GA Kampen. Bezwaar indienen kan ook digitaal via www.kampen.nl/bezwaar. Hiervoor heeft u uw DigiD nodig.

Toelichting bij het AANWIJZINGSBESLUIT DIGITALE KANALEN GEMEENTE KAMPEN

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 (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 burgers en bedrijven worden gesproken, maar ook anderen (zoals verenigingen en stichtingen) komt dit recht toe. De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester dienen - 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);
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 Algemene bepalingen

Bij het voorschrijven van een elektronische wijze van verzenden is 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. 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.

In het vierde lid is een vangnetbepaling opgenomen: voor zover er berichten zijn waarvoor in de voorgaande onderdelen geen kanaal is aangewezen, kunnen deze berichten via het algemeen contactformulier worden ingediend. Dit kanaal dient daarmee als vangnet.

Artikel 3 Aanwijzing kanalen

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt naar de verschillende producten en diensten die inwoners en bedrijven bij de gemeente Kampen aan kunnen vragen. Bij de benaming van de producten/diensten is zoveel mogelijk aangesloten bij de benaming daarvan op de gemeentelijke website.

Uitleg bij de terminologie van de kanalen:

- Webformulier. Op de gemeentelijke website bieden wij specifieke webformulieren aan om producten of diensten aan te vragen. Elk webformulier heeft een eigen unieke URL. Op de gemeentelijke website vindt u via de productpagina het actuele digitale aanvraagformulier.
- Algemeen contactformulier. Via de gemeentelijke website kunt u een algemeen contactformulier invullen (URL: Contactformulier | Gemeente Kampen).
- Online afspraak maken. Via de gemeentelijke website maakt u digitaal een afspraak om vervolgens langs te komen op het stadhuis: Afspraak maken | Gemeente Kampen
- Externe organisaties. Verschillende producten en diensten worden geleverd door andere organisaties. Raadpleeg de website van deze organisatie voor het actuele digitale aanvraagformulier.
- Omgevingsloket online. Het landelijk aanvraagportaal voor Omgevingswet aanvragen en meldingen (URL: <https://omgevingswet.overheid.nl>)

Artikel 4 Informele berichten

Dit artikel regelt de elektronische kanalen die worden aangewezen voor het ontvangen van informele berichten van burgers, bedrijven en andere partijen. Informele berichten zijn berichten die niet vallen onder formele verzoeken, aanvragen of bezwaren zoals bedoeld in de artikelen 2 en 3 van dit besluit. Het gaat bijvoorbeeld om algemene vragen, opmerkingen, signalen of het uitoefenen van het insprekrecht.

Lid 1 Voor informele berichten die gericht zijn aan het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de gemeenteraad, worden specifieke e-mailadressen aangewezen. Deze kanalen zijn gekozen vanwege hun directe relatie met de betreffende bestuursorganen en hun rol in het coördineren van bestuurlijke communicatie.

Door deze kanalen expliciet aan te wijzen, voldoet de gemeente aan de eisen van de Wmebv en wordt de rechtszekerheid voor burgers vergroot.

Lid 2 Deze kanalen zijn breed toegankelijk en geschikt voor algemene communicatie met de gemeente.

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 wordt aangesloten bij artikelen 2 en 3 van dit besluit. 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 7 bedoelde berichten kunnen ook behoren tot de berichten voor de indiening waarvan in artikel 2 en 3 een kanaal is aangewezen. Daarom is hier geregeld dat ‘in afwijking’ daarvan de Berichtenbox voor Bedrijven wordt aangewezen.

Artikel 7 Storingen

De elektronische weg is kwetsbaar voor technische storingen. Aandachtspunt is dat berichten niet altijd aankomen of door de ontvanger worden opgemerkt. Dat leidt vaak tot ergernis, maar soms ook tot het nodeloos ontstaan van complexe problemen door het missen van berichten. Bij digitalisering van de overheid zijn de positie en de bescherming van de burger en ondernemer essentieel. Wmebv regelt dat er bij het gebruik van de digitale weg nieuwe waarborgen gelden, zoals het terugtonen van ingevoerde informatie, het versturen van een ontvangstbevestiging en een termijnverlenging bij storingen.