

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Zutphen 2025

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Zutphen, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

overwegende dat:

- de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer burgers (zijnde inwoners en niet-inwoners) en bedrijven met ingang van 1 januari 2026 het recht geeft om ieder formeel bericht via een elektronisch kanaal (digitaal) aan de gemeente te versturen;
- de bestuursorganen van de gemeente daarom de elektronische kanalen moeten aanwijzen die burgers en bedrijven voor deze officiële berichten moeten gebruiken;
- de raad de bevoegdheid tot het aanwijzen van de elektronische kanalen met betrekking tot de raad aan het college heeft gedelegeerd in het Algemeen delegatiebesluit gemeente Zutphen 2025, zoals de raad dat besluit op 22 september 2025 heeft vastgesteld;

gelet op artikel(en) 2.13, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t e n:

vast te stellen het

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Zutphen 2025

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Dit besluit verstaat onder:

- a. bericht: een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: de raad, het college en/ of de burgemeester;
- c. college: het college van burgemeester en wethouders;
- d. gemeente: de gemeente Zutphen;
- e. kanaal: een aangewezen wijze van elektronisch verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht;
- f. raad: de gemeenteraad.

Artikel 2 Aanwijzing kanalen

1. Voor berichten die de verzender zelf indient zijn specifieke kanalen aangewezen in de bij dit besluit behorende bijlage 1.
2. Voor berichten die de verzender zelf indient en waarvoor in de bij dit besluit behorende bijlage 1 geen specifiek kanaal is aangewezen, geldt het algemene contactformulier van de gemeente als aangewezen kanaal.
3. Als de kanalen, als bedoeld in het eerste en tweede lid, niet tot een passend kanaal leiden, wordt gebruik gemaakt van het algemene e-mailadres van de gemeente: info@zutphen.nl.
4. Voor berichten die de verzender zelf indient bij een organisatie die een taak uitvoert voor (een bestuursorgaan van) de gemeente, geldt dat berichten worden ingediend via het door die organisatie voor dat bericht gehanteerde kanaal.
5. Voor berichten die de verzender niet zelf, maar op verzoek van het bestuursorgaan indient, wordt de in de uitnodiging aangewezen elektronische wijze van indienen als kanaal gebruikt.

Artikel 3 Kanaal Omgevingswet

In afwijking van artikel 2 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 4 Kanaal Dienstenwet

In afwijking van artikel 2 kan 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 worden gebruikt.

Artikel 5 Bevoegdheid tot wijziging

1. De directeur Bedrijfsvoering en Dienstverlening is bevoegd de bij dit besluit behorende bijlage 1 te wijzigen.
2. De directeur kan de in het eerste lid bedoelde bevoegdheid verlenen aan een medewerker.

Artikel 6 Initiatief bestuursorgaan

Een bestuursorgaan kan een bericht dat aan een geadresseerde is gericht, digitaal verzenden, als de geadresseerde duidelijk heeft aangegeven dat hij langs deze weg bereikbaar is voor dat bericht.

Artikel 7 Storingen

1. Een wettelijke termijn voor de indiening van een bericht kan worden verlengd wegens een verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.
2. Wanneer sprake is van een verlenging, zoals bedoeld in het eerste lid, wordt daarvan zo spoedig als mogelijk mededeling gedaan op de gemeentelijke website.

Artikel 8 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2026.

Artikel 9 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Zutphen 2025.

Aldus besloten op 9 december 2025.

Het college van burgemeester en wethouders,

De burgemeester,

de secretaris,

De burgemeester,

Toelichting

Algemene toelichting

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) geeft burgers (zijnde inwoners en niet-inwoners) en bedrijven het recht om ieder formeel bericht via een elektronisch kanaal (digitaal dus) aan de gemeente te versturen. Daartoe moeten de bestuursorganen van de gemeente wel de elektronische kanalen aanwijzen die burgers en bedrijven voor deze officiële berichten moeten gebruiken. Met dit besluit wordt voorzien in het aanwijzen van de digitale kanalen waarmee met de gemeente elektronisch gecommuniceerd kan worden. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. *We willen alle producten of diensten digitaal aanbieden, tenzij ...*

De Wmebv vraagt dat digitale kanalen worden aangeboden voor formele berichten. Het gemeentebestuur kiest er zoveel als mogelijk voor dat geen onderscheid wordt gemaakt tussen formele en informele berichten. In beginsel worden alle producten of diensten dan ook digitaal aangeboden.

2. *Inwoners en niet-inwoners (burgers) krijgen de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen in het contact met de gemeente*

Niet alle inwoners en niet-inwoners kunnen digitaal meekomen. De Wmebv verplicht gemeenten om passende ondersteuning te bieden bij zowel digitaal als niet-digitaal berichtenverkeer, de zogeheten zorgplicht.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit artikel worden de in dit besluit gehanteerde begrippen omschreven. Met uitzondering van 'bericht' en 'kanaal' behoeven deze geen toelichting.

De omschrijving van 'bericht' en 'kanaal' is gelijk aan hoe het in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat. Als aanvulling geldt het volgende. Het recht om digitaal berichten aan een bestuursorgaan te sturen gaat over de volgende typen officiële berichten:

1. Een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit. Dit gaat in ieder geval over:
 - 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 tegen gemeentelijke bestuursorganen volgens hoofdstuk 9 van de Awb. Ook klachtenprocedures volgens bijzondere wetten vallen hier onder.
3. Een ander volgens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht. Dit gaat in ieder geval over wettelijk verplichte meldingen, zoals in de Omgevingswet 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.

De volgende kanalen worden als 'voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk' gezien:

- algemeen (generiek) webformulier
- specifiek webformulier
- ingevuld (geprint of gedownload) formulier dat geüpload kan worden
- e-mail
- mijnomgevingen.

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 wordt de formele producten- en diensten-catalogus naar burgers (zijnde inwoners en niet-inwoners) en bedrijven gebruikt. Een overzicht van deze producten en diensten is beschreven in bijlage 1. Omdat het overzicht aan formele producten en diensten een dynamisch karakter heeft, is de opsomming van deze producten en diensten niet in het besluit zelf opgenomen, maar in een bijlage. Deze bijlage wordt bijgehouden door de ambtelijke organisatie, waarbij de directeur Bedrijfsvoering en Dienstverlening het mandaat heeft gekregen om de bijlage te wijzigen (zie artikel 5).

We hanteren deze volgorde in digitale kanalen:

1. Specifiek webformulier
2. Algemeen (generiek) webformulier (dat kan ook een afsprakenformulier of contactformulier zijn)
3. E-mailadres, met als uitgangspunt info@zutphen.nl.

Onderscheid is nog wel gemaakt in berichten die burgers en bedrijven:

- *op eigen initiatief verzenden* (eerste tot en met vierde lid).
Dit zijn berichten zoals aanvragen, ingebrekestellingen en meldingen. Voor alle berichten over producten en diensten die op eigen initiatief worden ingediend, wordt een specifiek webformulier gebouwd. Uitgangspunt is dat een specifiek webformulier helpend is bij de aanvraag (en het niet onnodig complexer maakt).
- *op verzoek van het bestuursorgaan sturen* (vijfde lid).
Dit zijn berichten zoals aanvullingen op grond van artikel 4:5 Awb, een zienswijze en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting. Bij berichten die op verzoek van het bestuursorgaan worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen het bestuursorgaan en de betrokken burger of het bedrijf. Om deze reden is het voor de kanaalaanwijzing voldoende in de bijbehorende uitnodiging van het bestuursorgaan aan te geven hoe de digitale communicatie plaatsvindt.

Het tweede lid is ervoor om vragen binnen te krijgen als er hiervoor (dit product of deze dienst) nog geen webformulier is gebouwd. Of als de benodigde informatie zo universeel is dat een specifiek webformulier te groot of te uitgebreid is. Er kan dan worden volstaan met een contactformulier of afsprakenformulier.

Het derde lid regelt dat de verzender - als er geen gebruik gemaakt kan worden van het kanaal als bedoeld in het eerste lid of tweede lid - in ieder geval het juiste (eenduidige) e-mailadres van de gemeente kan gebruiken: info@zutphen.nl.

Artikel 3 Kanaal Omgevingswet

Voor sommige typen berichten geldt dat de wetgever het gebruik van een bepaald kanaal door burgers (zijnde inwoners en niet-inwoners) en bedrijven voorschrijft. Dat geldt voor bepaalde berichten in de op 1 januari 2024 inwerking getreden Omgevingswet.

Uit artikel 16.1, eerste lid van de Omgevingswet volgt dat een digitale (elektronische) aanvraag om een besluit of een melding op grond van de Omgevingswet, in afwijking van artikel 2:15 Awb, in bij algemene maatregel van bestuur (AMvB) aangewezen gevallen via de landelijke voorziening kan worden ingediend of gedaan (als bedoeld in artikel 20.21 van de wet), tenzij bij AMvB anders is bepaald. Die landelijke voorziening is het Omgevingsloket dat onderdeel is van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

In artikel 16.1, tweede lid van de Omgevingswet staat dat via een AMvB kan worden geregeld hoe digitaal aan andere informatieverplichtingen kan worden voldaan, anders dan meldingen en berichten volgens de Omgevingswet. Daarvoor 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 regelen 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 manier is aangegeven waarop aan de informatieverplichting wordt voldaan; en
- f. de bij de onder a. t/m e. te verstrekken gegevens, tenzij het bevoegd gezag instemt met een andere manier 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 dit aanwijzingsbesluit. In dit artikellid is daarom niet geregeld dat dit kanaal wordt 'aangewezen'. Voor de volledigheid is 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 de bijlage alsnog een kanaal aangewezen.

Artikel 4 Kanaal Dienstenwet

Artikel 5 van de Dienstenwet bepaalt dat de minister van Binnenlandse Zaken een centraal digitaal loket moet inrichten. Dit loket, het Dienstenloket, bevat de Berichtenbox voor Bedrijven.

Dienstverleners zijn niet verplicht de Berichtenbox te gebruiken voor procedures volgens de Dienstenwet. Gemeenten moeten wel aansluiten op het Dienstenloket en de Berichtenbox gebruiken voor berichten over Dienstenwet-procedures. Dit geldt als de ondernemer aangeeft via de Berichtenbox bereikbaar te zijn. Gemeenten moeten ook zorgen dat ze via de Berichtenbox bereikbaar zijn voor ondernemers. Omdat er al een digitaal systeem is voor berichten tussen gemeenten en ondernemers, is de Berichtenbox nu verplicht.

Artikel 5 Bevoegdheid tot wijziging

Omwille van de effectiviteit en efficiëntie in de uitvoeringspraktijk is het wenselijk om in de toekomst bijlage 1 te kunnen laten wijzigen door een functionaris, anders dan de bestuursorganen zelf. Om deze reden wordt aan de directeur Bedrijfsvoering en Dienstverlening deze bevoegdheid verleend. Op zijn beurt kan de directeur Bedrijfsvoering en Dienstverlening deze bevoegdheid aan een medewerker verlenen.

Artikel 6 Initiatief bestuursorgaan

Volgens artikel 2:14, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan een bestuursorgaan een bericht digitaal versturen als de geadresseerde aangeeft bereikbaar te zijn via deze weg. Deze regeling is wettelijk gezien al van kracht; deze optie kan in de toekomst dus gebruikt blijven worden. Het uitgangspunt is dus dat wat digitaal binnenkomt, ook digitaal beantwoord (verzonden) wordt naar de verzender, mits de geadresseerde heeft aangegeven dat hij deze via weg bereikbaar is.

Er is wel een wens om meer digitaal te versturen vanuit de bestuursorganen. Met name dat wat digitaal binnenkomt, ook digitaal beantwoord (verzonden) wordt naar de verzender, tenzij dit wettelijk gezien dus niet kan of waar dit niet logisch is om te doen. Het kan overigens ook voorkomen dat er digitaal

én niet-digitaal wordt geantwoord, omdat het beter past bij de situatie (gelet op het product of de dienst).

Artikel 7 Storingen

Dit artikel heeft geen nadere toelichting.

Artikel 8 Inwerkingtreding

Dit artikel heeft geen nadere toelichting.

Artikel 9 Citeertitel

Dit artikel heeft geen nadere toelichting.

Bijlage 1 Overzicht elektronische (digitale) kanalen

Proces	Aangewezen kanaal
Aangifte doen van lijkvinding	Specifiek webformulier
Aangifte doen van overlijden	Specifiek webformulier
Aanmelden evenementenkalender	Specifiek webformulier
Aanmelden voor schuldhulp	Specifiek webformulier
Aansprakelijk stellen gemeente	Specifiek webformulier
Afschrift of uittreksel burgerlijke stand aanvragen	Specifiek webformulier
Alcoholvergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Alcoholvergunning voor vereniging of instelling aanvragen	Specifiek webformulier
Bewijs Nederlanderschap aanvragen	Specifiek webformulier
Bewijs van in leven zijn aanvragen	Specifiek webformulier
Bezoekerspas aanvragen	Specifiek webformulier
Bezwaar indienen	Specifiek webformulier
Bezwaar maken tegen gemeentelijke belastingaanslag	Mijn Tribuut
Bezwaar maken tegen WOZ-waarde	Mijn Tribuut
Bijzondere bijstand aanvragen	Algemeen webformulier
Bingo melden	Specifiek webformulier
Bouw of omgevingsplan melden	Omgevingsloket
Bouwobject vergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Brandveilig gebruik melden	Omgevingsloket
Burgerinitiatief indienen	E-mail
Carbid schieten melden	Specifiek webformulier
Collectevergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Contact opnemen of informatieverzoek doen	Algemeen webformulier
Container ruilen/inleveren	Specifiek webformulier
Containertuintje aanvragen	Specifiek webformulier
Demonstratie, manifestatie of betoging melden	Specifiek webformulier
Drank en horecawet ontheffing aanvragen	Specifiek webformulier
Evenementenvergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Exploitatievergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Financiële hulp voor ondernemers aanvragen	Algemeen webformulier
Geboorteaangifte doen	Specifiek webformulier
Gehandicaptenparkeerkaart aanvragen	Specifiek webformulier
Gehandicaptenparkeerplaats aanvragen	Specifiek webformulier
Geheimhouding persoonsgegevens aanvragen	Specifiek webformulier
Gevaarlijk gedrag van een hond melden	Specifiek webformulier
Geveltuin of adoptiegroen aanvragen	Specifiek webformulier
Grafbedekkingsvergunning aanvragen	E-mail
Grafitgifte of asbus plaatsingsvergunning aanvragen	E-mail
Grofvuil of klein chemisch afval laten ophalen	Specifiek webformulier
Handhavingsverzoek doen	Omgevingsloket
Huwelijk of geregistreerd partnerschap melden	Specifiek webformulier
Incidentele festiviteit melden	Specifiek webformulier
Individuele inkomenstoeslag aanvragen	Specifiek webformulier
Individuele studietoelage aanvragen	Specifiek webformulier
Inspreekverzoek vergadering gemeenteraad doen	E-mail
Inzageverzoek persoonsgegevens doen	E-mail
Isolatie subsidie voor koopwoningen aanvragen	Specifiek webformulier

Jaarlijkse of eenmalige subsidie aanvragen	Specifiek webformulier
Jeugdhulp aanvragen	Specifiek webformulier
Kabel- en leidingvergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Kansspelautomaat aanwezigheidsvergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Kinderdagverblijf, BSO, Gastouderbureau of Gastouderopvang inschrijven	E-mail
Kinderopvang op basis van sociaal medische indicatie aanvragen	E-mail
Klacht indienen over behandeling door ambtenaar of bestuurder	Specifiek webformulier
Kosten leerlingenvervoer declareren	Specifiek webformulier
Kwetsbaarheid informatiebeveiliging melden	Specifiek webformulier
Kwijtschelding gemeentelijke belasting aanvragen	Mijn Tribuut
Leefgeld Oekraïners aanvragen	E-mail
Leerlingenvervoer aanvragen	Specifiek webformulier
Levenloos geboren kind aangeven	Specifiek webformulier
Mantelzorgwaardering aanvragen	Specifiek webformulier
Marktvergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Meedoen-regeling aanvragen	Specifiek webformulier
Melding openbare ruimte doen	Specifiek webformulier
Milieupas aanvragen	Specifiek webformulier
Nadeelcompensatie aanvragen	Specifiek webformulier
Omgevingsvergunning (ver)bouwen, slopen, wijzigen monument aanvragen	Omgevingsloket
Ondermijning melden	Specifiek webformulier
Ontheffing inrijverbod voetgangersgebied aanvragen	Omgevingsloket
Ontheffing stoken van vuur aanvragen	Specifiek webformulier
Parkeerabonnement aanvragen	Specifiek webformulier
Parkeeronthefing centrum en blauwe zone aanvragen	Specifiek webformulier
Parkeerverbod ontheffing aanvragen	Specifiek webformulier
Parkeervergunning bewoners aanvragen	Specifiek webformulier
Parkeervergunning zakelijk aanvragen	Specifiek webformulier
Paspoort of identiteitsbewijs aanvragen	Specifiek webformulier
Prijsvraag organiseren	Algemeen webformulier
Raadplegen niet-openbare archieven	E-mail
Reclamevergunning aanvragen	Omgevingsloket
Rijbewijs aanvragen	Specifiek webformulier
Rijbewijs verlengen	Specifiek webformulier
Rioolaansluiting aanvragen	Specifiek webformulier
Rioolaansluiting gereed melden	Specifiek webformulier
Schade vrijwilliger melden	Specifiek webformulier
Snuffelmarktvergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Standplaatsvergunning aanvragen	Specifiek webformulier
Starterslening aanvragen	Specifiek webformulier
Subsidie aanvragen voor evenement of festival	Specifiek webformulier
Subsidie vast laten stellen	Specifiek webformulier
Subsidie voor afkoppelen regenwater van riolering aanvragen	Specifiek webformulier
Subsidie voor cultuurinitiatieven aanvragen	Specifiek webformulier
Tegemoetkoming kosten kinderopvang aanvragen	E-mail

Uitkering aanvragen	Specifiek webformulier
Uitkering voor oudere werklozen aanvragen	Algemeen webformulier
Uittreksel Basisregistratie Personen opvragen	Specifiek webformulier
Verhuizing buitenland doorgeven	Specifiek webformulier
Verhuizing doorgeven	Specifiek webformulier
Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanvragen	Specifiek webformulier
Vermissing paspoort of identiteitskaart melden	Specifiek webformulier
Vervangende stempas aanvragen	Specifiek webformulier
Vooradvies omgevingsvergunning aanvragen	Omgevingsloket
Vrijstelling leerplicht aanvragen	E-mail
Wijkbudget aanvragen	Specifiek webformulier
Wijziging leidinggevende melden voor alcoholvergunning	Specifiek webformulier
Wijziging naamgebruik aanvragen	Specifiek webformulier
Wijzigingen voor uitkering doorgeven	Mijn Inkomen
Winkeltijdenwet ontheffing aanvragen	Algemeen webformulier
WMO ondersteuning aanvragen	Specifiek webformulier
Woo-verzoek indienen	Specifiek webformulier
Zak- en kleedgeld aanvragen	Specifiek webformulier
Zienswijze indienen	Specifiek webformulier