

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen gemeente Lelystad

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Lelystad, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft, gelet op artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, besluiten vast te stellen het: **Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen gemeente Lelystad**

Artikel 1. Definitiebepalingen

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. digitaal verkeer: digitale berichten uitwisseling (communicatie) tussen inwoners, bedrijven en andere (overheids)organen van de gemeente.

Artikel 2. Aanwijzing kanalen

1. Voor berichten die de verzender indient zonder dat de gemeente hierom heeft gevraagd, wordt in Bijlage 1 (Aangewezen kanalen producten/diensten) een elektronische wijze van verzenden als kanaal aangewezen.
2. Voor berichten die op verzoek van een bestuursorgaan worden ingediend, wordt de in de uitnodiging aangewezen elektronische wijze van verzenden als kanaal gebruikt.
3. In afwijking van het eerste en tweede 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.
4. Online afspraak maken. Via de gemeentelijke website maakt u digitaal een afspraak om langs te komen op het stadhuis.
5. De bijlage, zoals bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel, kan worden aangepast en daarbij worden geactualiseerd. Deze bijlage is tevens op de gemeentesite te raadplegen.

Artikel 3. Kanaal bezwaarschriften en klachten

1. In afwijking van artikel 2 wordt voor het indienen van bezwaarschriften, niet zijnde bezwaarschriften tegen gemeentelijke belastingen, het bezwaarformulier van de gemeente als kanaal aangewezen.
2. In afwijking van artikel 2 wordt voor het indienen van bezwaarschriften tegen gemeentelijke belastingen het bezwaarformulier belastingen van de gemeente als kanaal aangewezen.
3. In afwijking van artikel 2 wordt voor het indienen van klachten in de zin van artikel 9:1, van de Algemene wet bestuursrecht het klachtenformulier van de gemeente als kanaal aangewezen.

Artikel 4. 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.
Omgevingsloket online. Het landelijk aanvraagportaal voor Omgevingswet aanvragen en meldingen (<https://omgevingswet.overheid.nl>)

Artikel 5. Kanaal Dienstenwet

In afwijking van artikel 2 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 6. Inwerkingtreding besluit

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2026.

Artikel 7. Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Gemeente Lelystad

Ondertekening

Aldus vastgesteld op 16 december 2025

De burgemeester.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 16 december 2025

De burgemeester,
De secretaris.

Bijlage 1: Aangewezen kanalen producten/diensten

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

Producten/diensten	Aangewezen kanaal
Aanvraag briefadres	E-mail: burgerzaken@lelystad.nl
Aanvraag publieke laadpaal	Webformulier (via ketenpartner)
Aanvraag rioolaansluitingsvergunning	Webformulier
Aanvraag vergunning gedenkteken	Contactformulier
Adresonderzoek	E-mail: burgerzaken@lelystad.nl
Alcoholwet - Ontheffing artikel 35	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Alcoholwet - Regulieren horeca en slijterijen	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Alcoholwet – Wijziging Vergunning	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Alcoholwet - Vergunning paracommerciële rechtspersonen	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Asbestemming	Contactformulier
Beschut werk	Webformulier (via ketenpartner)
Betaling gemeentelijke belastingen	Digitale Belastingbalie
Bezwaar maken belasting (WOZ, OZB, rioolheffing, afvalstoffen en hondenbelasting)	Digitale Belastingbalie
Bezwaar	Webformulier
Bijstand zelfstandigen	Webformulier (via ketenpartner)
Bijstandsuitkering	Webformulier
Bijzondere begraafplaats aanleg of uitbreiding toestemming	Contactformulier
Bijzondere bijstand voor reiskosten	Webformulier
Bijzondere bijstand	Webformulier
Bouwstoffenmelding	Omgevingsloket
Caravanparkeeronthefing	Contactformulier
Carbidschieten	Contactformulier
Collectievergunning	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Collectieve zorgverzekering	Webformulier
Dagbesteding ouderen	Webformulier
Demonstratie, betoging of samenkomst organiseren	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Dierenhoudenonthefing	Contactformulier
Dyslexiezorg	E-mail: info@pold.nl (via ketenpartner)
Eenmalige trouwlocatie	E-mail: burgerzaken@lelystad.nl
Evenementenvergunning	Webformulier
Exploitatievergunning speelautomatenhal	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Exploitatievergunning openbare inrichting (horeca)	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Geboorteaangifte	Webformulier
Gedoogbeslissing Antikraak	Contactformulier
Gedoogbeslissing Brandveiligheid	Contactformulier
Gehandicaptenparkeerkaart: bestuurder, passagier of beide	Webformulier
Gehandicaptenparkeerplaats	Webformulier
Geheimhouding persoonsgegevens	Webformulier
Geluidsmelding (incidentele feestdagen)	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Geluidsontheffing/ geluidsmelding (incidentele festiviteiten)	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Handhavingsverzoek	Contactformulier
Houden van Bijen	Contactformulier
Huishoudelijke ondersteuning	Webformulier
Individuele inkomenstoeslag	Webformulier
IOAW	Webformulier
IOAZ	Webformulier (via ketenpartner)
Jeugd en gezin	E-mail: cs@jeugdlelystad.nl (via ketenpartner)
Kabels- en leidingenvergunning	Webformulier (via ketenpartner)
Kamperen buiten kampeerplekken	Contactformulier
Kandidaatstelling verkiezingen	E-mail: bureauverkiezingen@lelystad.nl
Kansspel organiseren - loterij & kansspel (klein) organiseren - bingo	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl

Kansspelautomaten, aanwezigheidsvergunning	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Kentekenwijziging	Webformulier (via ketenpartner)
Kinderopvang Sociaal Medische Indicatie (SMI)	Webformulier
Kinderopvangtoeslag tegemoetkoming	Webformulier
Klacht indienen	Webformulier
Leerlingenvervoer	Webformulier
Lening Toekomstbestendig Wonen	Webformulier
Lichtmelding (incidentele feestdagen)	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Logeeropvang of Kortdurende verblijf	Webformulier
Loonkostensubsidie/Werkgeversbijdrage	Webformulier
Mantelzorgwaardering	Webformulier (via ketenpartner)
Markt en standplaatsen	E-mail: marktbeheer@lelystad.nl
Marktstandplaats	E-mail: marktbeheer@lelystad.nl
Melding bodembescherming	Omgevingsloket
MKB Regeling Lelystad	Webformulier
Mobiele puinbreker gebruiken	Webformulier (via ketenpartner)
Nadeelcompensatie/planschade	Contactformulier
Objectvergunning	Omgevingsloket
Omgevingsplanactiviteit	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning aanleg	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning afwijking	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning alarminstallatie	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning bouw	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning brandveilig gebruik	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning conceptverzoek	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning kap	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning milieu	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning monument	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning natuur	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning opslag	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning reclame	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning uitweg	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning verken uw idee	Omgevingsloket
Omgevingsvergunning	Omgevingsloket
Ongewoon voorvalmelding	E-mail: info@ofgv.nl (via ketenpartner)
Ontheffing sluitingsuur	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Ontheffing stookverbod	Omgevingsloket
Ontheffing vervoer gevaarlijke stoffen	Contactformulier
Open data	E-mail: onderzoek@lelystad.nl
Opkoopbescherming	E-mail: wabo@lelystad.nl
Opkopersregister	Webformulier (via ketenpartner)
Opvoedingsondersteuning	Contactformulier
Parkeeronthefing	Webformulier (via ketenpartner)
Parkeervergunning	Webformulier (via ketenpartner)
Persoonsgebonden budget wmo	Webformulier
Regiotaxi Flevoland	Webformulier (via ketenpartner)
Registratie aanduiding politieke partij	Contactformulier
Re-integratietraject/banenafpraak	Webformulier (via ketenpartner)
Rijbewijs	Online afspraak maken
Rijden in natuurgebied ontheffing	Contactformulier
Rolstoel	Webformulier
Scootmobiel	Webformulier
Seksinrichting exploiteren	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Slopmelding	Omgevingsloket
Snuffelmarktvergunning	Contactformulier
Sollicitatieplichtontheffing	Webformulier (via ketenpartner)
Starterslening voor bestaande bouw en nieuwbouw	Webformulier
Studietoeslag	Webformulier
Subsidie aanvraag	Webformulier
Tegenprestatie en Workfast	Webformulier
Terras plaatsen	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Tijdelijk luchtvaartterrein ontheffing	Webformulier (via ketenpartner)

Tillift	Webformulier
Traplift	Webformulier
Trouwen of geregistreerd partnerschap in Lelystad	Webformulier
Uitvliegonthefing	Contactformulier
Vaarvergunning	Contactformulier
Valys	Webformulier (via ketenpartner)
Ventontheffing	Contactformulier
Vergunning tot opgraven	Contactformulier
Verhuizing doorgeven	Webformulier
Verhuurvergunning Opkoopbescherming	E-mail: wabo@lelystad.nl
Verklaring positie Molukkers	Contactformulier
Verklaring van huwelijksbevoegdheid	E-mail: burgerzaken@lelystad.nl
Verlof tot begraven/ cremieren	Webformulier
Vervoersdocumenten stoffelijk overschot	Webformulier
Verzoek tot kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	E-mail: kws-belastingen@lelystad.nl
Vestigingssubsidie	Webformulier
Voertuig te koop aanbieden op openbare weg ontheffing	Contactformulier
Wegenverkeerswet ontheffing	Contactformulier
Wet milieubeheermelding	Omgevingsloket
Wijzigingsverzoek BRP/correctieverzoek	E-mail: burgerzaken@lelystad.nl
Winkeltijdenontheffing	E-mail: veiligheidsvergunningen@lelystad.nl
Wmo-voorziening	Webformulier
Woo-verzoek	Webformulier
Wooningaanpassing	Webformulier
Woonkostentoeslag	Webformulier
Woonwagen- en standplaatsbeleid	Contactformulier
Wsnp-verklaring	Webformulier (via ketenpartner)
Zienswijze	E-mail: gemeente@lelystad.nl

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 daarvoor bestemde webformulier.
- De belanghebbende kan het bezwaarschrift per post versturen naar Gemeente Lelystad, Postbus 91, 8200AB Lelystad.
- De belanghebbende kan het bezwaarschrift afgeven bij de informatiebalie in de hal van het stadhuis.

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

In het bezwaarschrift moet 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 bezwaar indient;
- de reden waarom de belanghebbende het niet eens is met dit 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 (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. Dit aanwijzingsbesluit ziet op de kanalen die door de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders zijn aangewezen.

Artikelsgewijs

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

Artikel 1. Definitiebepalingen

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 geupload 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 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. Deze zijn opgenomen in bijlage 1 van het besluit. Uitgangspunt is dat dat als kanaal wordt gebruikt. Voor inwoners en bedrijven moet voldoende duidelijk zijn waar het betreffende kanaal is te vinden. 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.

Artikel 3. Kanaal bezwaarschriften en klachten

Op vrijwel alle producten en diensten staat de mogelijkheid open voor het digitaal indienen van bezwaar of klachten. Daarom is er aanleiding om de aanwijzing van het kanaal niet per product of dienst 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 2 een kanaal is aangewezen. Daarom is hier geregeld dat 'in afwijking' daarvan de kanaalaanwijzing plaatsvindt.

Artikel 4. 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 bijlage 1 een kanaal aangewezen. De in dit artikel 5 bedoelde berichten kunnen ook behoren tot de berichten in de zin van 2. Daarom is hier geregeld dat 'in afwijking' daarvan het Omgevingsloket wordt gebruikt.

Artikel 5. 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 2 een kanaal is aangewezen. Daarom is hier geregeld dat 'in afwijking' daarvan de Berichtenbox voor Bedrijven wordt aangewezen.

Zorgplicht

De zorgplicht is op 1 januari 2024 van kracht gegaan. Dit houdt in dat de gemeente Lelystad verplicht is om inwoners die digitaal minder vaardig zijn te ondersteunen.

Zo helpen wij minder digitale inwoners van Lelystad

Plekken waar inwoners vragen kunnen stellen:

Wij helpen inwoners met algemene vragen over producten en diensten:

Telefonisch	14 0320
Post	Postbus 91; 8200 AB Lelystad
Mail	Info@lelystad.nl
Contactformulier	https://formulieren.lelystad.nl/contact_lelystad
Persoonlijk	De balie(s) op het gemeentehuis (maak hiervoor een afspraak)
Bibliotheken	Informatiepunt Digitale Overheid

Dienstverlening in persoon

Inwoners kunnen bij onze balies terecht voor producten en diensten. Inwoners kunnen via de website of telefonisch het adres en actuele openingstijden raadplegen. Het maken van een afspraak kan digitaal of telefonisch. De gemeente probeert zoveel mogelijk:

- direct te ondersteunen met (aan)vragen als dit mogelijk is; of
- een afspraak in te plannen als het niet lukt om meteen de juiste ondersteuning te bieden; of
- zo snel mogelijk door te verwijzen naar de juiste plek.

Dienstverlening online

Veel inwoners willen digitaal geholpen worden en geïnformeerd worden. Om de drempel voor digitale communicatie zo laag mogelijk te maken, bieden wij de volgende ondersteuning:

- Wij communiceren in begrijpelijke taal (B1-niveau) in (nieuws)brieven, persberichten en op onze website.
- Wij verbeteren digitale toegankelijkheid op onze websites, zodat inwoners met bijvoorbeeld visuele, psychiatrische en fysieke beperkingen deze ook kunnen raadplegen.
- Wij zorgen dat alle producten en diensten digitaal te vinden en aan te vragen zijn via de website van de gemeente Lelystad.