

## Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Heerde 2026

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Heerde, ieder voor zover zijn bevoegdheid betreft,

gelet op artikel 2:13, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht jo. Delegatiebesluit Aanwijzen elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Heerde van 15 december 2025,

besluiten vast te stellen het:

### Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Heerde 2026:

#### Artikel 1 Definities

Dit besluit verstaat onder:

- bericht: een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- kanaal: een aangewezen wijze van elektronisch verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- webformulier: een elektronisch aanvraagformulier dat op de website van de gemeente Heerde staat.

#### Artikel 2 Algemene bepalingen

- Dit aanwijzingsbesluit geeft aan op welke wijze inwoners, bedrijven, stichtingen en andere rechtspersonen de gemeente digitaal kunnen benaderen. 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.
- Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt in artikel 3 een elektronische wijze van verzenden als kanaal aangewezen.
- Voor berichten die op verzoek van het bestuursorgaan worden ingediend, wordt de in de uitnodiging aangewezen elektronische wijze van verzenden als kanaal gebruikt.
- 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 per onderwerp

Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt voor elk van de hierna vermelde onderwerpen het daarvoor toegewezen kanaal beschreven. Elk toegewezen kanaal heeft slechts betrekking op de daarbij genoemde onderwerpen. Bij de benaming van de onderwerpen is er aansluiting gezocht bij de benamingen uit de Uniforme Productnamenlijst (UPL). Indien er meerdere producten onder dezelfde benaming uit UPL vallen, dan zijn de verschillende producten tussen haakjes expliciet benoemd. Alle diensten zijn te bereiken via één van de websites van de gemeente Heerde, hetzij [www.heerde.nl](http://www.heerde.nl) of [www.stipheerde.nl](http://www.stipheerde.nl).

|    | Taakveld/Onderwerp/UPL                                                                                                                                                                                                      | Kanaal                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| a. | <b>Algemeen bestuur</b>                                                                                                                                                                                                     | <b><a href="http://www.heerde.nl">www.heerde.nl</a></b>          |
|    | nadeelcompensatie, aansprakelijkstelling gemeente, ambtenaar burgerlijke stand, persoonsgegevens (inzage-, correctie-, beperking- en verwijderingsverzoek), bezwaar verwerking persoonsgegevens, ingebrekestelling gemeente | E-formulier                                                      |
|    | betalingsregelingverzoek                                                                                                                                                                                                    | <a href="mailto:gemeente@heerde.nl">gemeente@heerde.nl</a>       |
|    | datalek melding                                                                                                                                                                                                             | <a href="mailto:datalek@heerde.nl">datalek@heerde.nl</a>         |
| b. | <b>Belastingen</b>                                                                                                                                                                                                          | <b><a href="http://www.heerde.nl">www.heerde.nl</a></b>          |
|    | belastingaanslag bezwaar, belastingkwijtschelding, bezwaarschrift WOZ-waardering                                                                                                                                            | E-formulier                                                      |
|    | belastingbetalingsregeling                                                                                                                                                                                                  | <a href="mailto:invordering@heerde.nl">invordering@heerde.nl</a> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>c.</b> | <b>Burgerzaken</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>www.heerde.nl</b>     |
|           | brp-emigratie aangifte, brp-geheimhoudingsverzoek, brp inzagerecht, brp-wijzigingsverzoek, huwelijksaangifte, naamgebruik verzoek aanduiding, overlijden aangifte, trouwlocatie, verhuismelding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | E-formulier              |
|           | grafrechten, trouwlocatie (gemeentelijke- en eigen locatie)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | gemeente@heerde.nl       |
| <b>d.</b> | <b>Sociaal voorzieningen en maatschappelijke dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>www.stipheerde.nl</b> |
|           | aanvraag vervoer wmo, mantelzorgcompliment, leerlingenvervoer, bijzondere bijstandsuitkering, dagbesteding ouderen, dagverzorging ouderen, gehandicaptenparkeerkaart (algemeen, bestuurder, instellingen en passagier), hoorhulpmiddel, hulpmiddel voor traplopen, individuele inkomensvoet, individuele studietoelage, aanvraag Participatiewet, ioaw-uitkering, jeugdhulp, logeershuis, loophulpmiddel, maaltijdservice, meubelaanpassing, opvoedingsondersteuning, personenalarmering, persoonsgeboden budget jeugdwet, persoonsgeboden budget wmo, rechtshulp, regiotaxi, reisservice van valys, rolstoel en scootmobiel, thuiszorg, tillift, wmo-voorziening, woningaanpassing | E-formulier              |
|           | Leerplichtvrijstelling, leerplichtverzuimmelding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | h.borkhuis@heerde.nl     |
|           | beschut werk, begeleid werken, begeleiding schoolverlater                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | info@stipheerde.nl       |
|           | financiële hulp, schuldhulpverlening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | geldzaken@stipheerde.nl  |
|           | Kinderdagverblijf, BSO of gastouderbureau inschrijving of mutatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | gemeente@heerde.nl       |
| <b>e.</b> | <b>Sociaal voorzieningen en maatschappelijke dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>www.heerde.nl</b>     |
|           | subsidie (incidenteel, structureel, emancipatie, evenementen, kunst, cultuur en erfgoed, jeugdleden, Oranjeverenigingen, jubilea, groene schoolpleinen, eenzaamheid, gemeentelijke monumenten)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | E-formulier              |
|           | Bijstand (toestemming verblijf buitenland), dyslexieverklaring,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | E-formulier              |
| <b>f.</b> | <b>Openbare orde en veiligheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>www.heerde.nl</b>     |
|           | alcoholvergunning, collectievergunning, drank en horeca in paracommerciële instelling vergunning, evenementenvergunning (inclusief verkeersregelaar), evenementenmelding, handhavingsverzoek, horeca-inrichting wijziging leidinggevende melding, kansspelenautomaat vergunning, loterijvergunning, marktvergunning, ontheffing schenktijden paracommercie, standplaatsvergunning jaar en incidenteel), seksbedrijf exploitatievergunning, stookontheffing (inclusief paasvuren), tapontheffing, ventontheffing, ventvergunning, zwakalcoholhoudende drankverkoop                                                                                                                   | E-formulier              |
| <b>g.</b> | <b>Ruimtelijke ordening en volkshuisvesting</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>www.heerde.nl</b>     |
|           | duurzaamheidslening, groenstroken en restgronden aankopen, huisnummertoeckenning, starterslening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | E-formulier              |
|           | monumentenaanwijzing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | gemeente@heerde.nl       |

|           |                                                      |                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>h.</b> | <b>Verkeer, vervoer en waterstaat</b>                | <b>www.heerde.nl</b>                                       |
|           | gehandicaptenparkeerplaats (algemeen en op kenteken) | E-formulier                                                |
| <b>i.</b> | <b>Volksgezondheid en milieu</b>                     | <b>www.heerde.nl</b>                                       |
|           | asverstrooiing                                       | <a href="mailto:gemeente@heerde.nl">gemeente@heerde.nl</a> |
|           | geluidsontheffing, rioolaansluitingsvergunning       | E-formulier                                                |

#### **Artikel 4 Kanaal bezwaarschriften, klachten en Woo-verzoeken**

1. In afwijking van artikel 2, wordt voor het indienen van bezwaarschriften een E-formulier 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 E-formulier als kanaal aangewezen.
3. In afwijking van artikel 2, wordt voor het indienen van een Woo-verzoek een E-formulier als kanaal aangewezen.

#### **Artikel 5 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 6 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 7 Inwerkingtreding besluit**

Dit besluit treedt in werking 1 dag na de dag van de bekendmaking van dit besluit.

#### **Artikel 8 Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Heerde 2026'.

*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*

#### **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 op Bezwaar indienen (digitaal) - gemeente Heerde. U heeft hiervoor een DigiD-inlogcode nodig.

De belanghebbende kan het bezwaarschrift per post versturen naar

Gemeente Heerde,  
Postbus 175,  
8180 AD Heerde

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.

### **Toelichting**

#### **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 Algemene bepalingen en artikel 3 Aanwijzing kanalen per onderwerp**

Voor de aanwijzing van kanalen is gebruik gemaakt van de verschillende formele producten en diensten uit de Uniforme Productenlijst (UPL). UPL is een lijst met uniforme namen voor producten en diensten die de Nederlandse overheid aanbiedt aan burgers en bedrijven. De nadruk daarbij ligt op producten en diensten waarbij interactie met burgers en bedrijven is, zoals een aanvraag, melding of verplichting. Producten en diensten zoals onderhoud van de groenvoorziening of het wegnemen zijn daarom niet in de UPL opgenomen. Voor meer informatie over UPL wordt verwezen naar [standaarden.overheid.nl/upl](https://standaarden.overheid.nl/upl). Indien er meerdere producten onder dezelfde benaming uit UPL vallen, dan zijn de verschillende pro-

ducten tussen haakjes expliciet benoemd. Alle diensten zijn te bereiken via één van de websites van de gemeente Heerde, hetzij [www.heerde.nl](http://www.heerde.nl) of [www.stipheerde.nl](http://www.stipheerde.nl). Desbetreffende website staat vermeld achter het taakveld in de tabel.

Voor berichten die uit eigen beweging worden ingediend, wordt er volgens artikel 2 lid 2 een specifiek kanaal aangewezen in artikel 3. 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 in artikel 2 lid 3 voor de kanaalaanwijzing ermee worden volstaan in de betreffende uitnodiging van de gemeente aan te geven hoe de verdere elektronische communicatie kan plaatsvinden.

In artikel 2 lid 4 is een vangnetbepaling opgenomen: voor zover er berichten zijn waarvoor in de voorgaande onderdelen geen kanaal is aangewezen, kunnen deze berichten via het algemene contactformulier worden ingediend. Dit kanaal dient daarmee als vangnet.

#### **Artikel 4 Kanaal bezwaarschriften, klachten en Woo-verzoeken**

De mogelijkheid van het digitaal indienen van een bezwaarschrift (artikel 4 lid 1) 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 product specifiek 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 (artikel 4 lid 2) geldt dat deze niet productspecifiek is gemaakt.

Als derde onderwerp is in dit artikel ook een kanaal aangewezen voor Woo-verzoeken, daar deze ook niet domeinafhankelijk zijn (artikel 4 lid 3)

Een bezwaarschrift, klacht in de zin van artikel 9:1 Awb of Woo-verzoek kunnen ook behoren tot de berichten voor de indiening waarin artikel 3 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 artikelleden 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 2 of 3 een kanaal aangewezen.

**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 3 een kanaal is aangewezen. Daarom is hier geregeld dat ‘in afwijking’ daarvan de Berichtenbox voor Bedrijven wordt aangewezen.