

Regeling aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Raalte

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Raalte, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 30 september 2025;
gelet op artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht,
gelet op het vastgestelde amendement met een toevoeging aan artikel 12.1; opgenomen in het Aanwijzingsbesluit;

Besluiten:

vast te stellen het **Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Raalte**

Artikel 1. Begripsbepalingen

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. algemene postbus: elektronische postbus welke niet gekoppeld is aan een specifieke medewerker of bestuurder van de gemeente Raalte, maar aan de organisatie als geheel of onderdeel daarvan: info@raalte.nl;
- d. specifieke elektronische postbus: een elektronische postbus, die niet is gekoppeld aan een specifieke medewerker of bestuurder van de gemeente Raalte, maar wel aan een specifiek doel;
- e. persoonlijke postbus: elektronische postbus welke gekoppeld is aan een specifieke medewerker of bestuurder van de gemeente Raalte;
- f. gemeentelijk e-mailadres: elektronisch postadres eindigend op @raalte.nl of @cjgraalte.nl;
- g. gemeentelijke website: de internetsite van de gemeente Raalte: www.raalte.nl;
- h. officiële berichten: de volgende bestuursrechtelijke processen als bedoeld in afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb):
 - een aanvraag van een burger of ondernemer voor een product of dienst van een bestuursorgaan, waaronder vallen: een zienswijze en bedenking als bedoeld in artikel 3:15, 4:7 en 4:8 Awb, een aanvulling als bedoeld in artikel 4:5 Awb, een ingebrekestelling als bedoeld artikel 4:17, derde lid, Awb, een melding;
 - een verzoek om informatie van een burger of ondernemer bij een bestuursorgaan omtrent een lopende procedure inzake een besluit, een klacht of melding;
 - een vraag van een burger of ondernemer aan een bestuursorgaan met betrekking tot een procedure inzake een besluit, een klacht of een melding;
 - een klacht van een burger of ondernemer aan een bestuursorgaan;
 - een bezwaarschrift van een burger of ondernemer aan een bestuursorgaan.
- i. elektronisch formulier: een elektronisch in te vullen en te verzenden formulier dat op de website van de gemeente Raalte of op een website verbonden aan de digitale overheid, is geplaatst ten behoeve van het gebruik van de elektronische weg;
- j. authenticatie: elektronisch proces voor de verificatie en bevestiging van de identiteit van een natuurlijke persoon, onderneming of rechtspersoon als bedoeld in de Wet digitale overheid.

Artikel 2. Algemene bepalingen

1. Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt in artikel 3 tot en met 7 een elektronische wijze van verzenden als kanaal aangewezen.
2. Voor berichten die op verzoek van het 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, de algemene postbus van de gemeente aangewezen.

Artikel 3. Elektronisch formulier

1. Voor officiële berichten waarvoor een elektronisch formulier op de website van de gemeente staat, dienen deze door middel van het daarvoor bestemde elektronisch formulier te worden ingediend. Elektronische formulieren worden uitsluitend verzonden voor het doel waarvoor het betreffende elektronisch formulier op de website is geplaatst.
2. De beschikbare elektronische formulieren zijn te vinden op de gemeentelijke website.

Artikel 4. Algemeen contactformulier

Voor officiële berichten waarvoor geen elektronisch formulier op de website van de gemeente staat, dient het officiële bericht te worden ingediend via het algemeen contactformulier dat op de gemeentelijke website staat.

Artikel 5. Algemene postbus

1. Voor officiële berichten waarvoor geen elektronisch formulier op de website staat en geen gebruik gemaakt kan worden van het algemeen contactformulier van de gemeente, dient het officiële bericht te worden ingediend via de algemene postbus: info@raalte.nl.
2. In afwijking van het eerste lid, kunnen officiële berichten waarvoor geen elektronisch formulier op de website staat en geen gebruik gemaakt kan worden van het algemeen contactformulier van de gemeente worden ingediend via een specifieke postbus, mits die elektronische postbus specifiek voor dat doel is opengesteld.

Artikel 6. Kanaal Omgevingswet

In afwijking van de artikel 3 tot en met 5, 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 7. Kanaal Dienstenwet

In afwijking van de artikel 3 tot en met 5, 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 8. Geen elektronisch kanaal

Officiële berichten kunnen niet worden ingediend via persoonlijke postbussen, een chatbot, een berichtenservice zoals SMS en sociale media zoals Facebook, Instagram, Whatsapp, Signal, X, Telegram, TikTok, etc.

Artikel 9. Ondertekening van elektronische berichten

Bij elektronische berichten waarbij ondertekening verplicht is, vindt deze plaats door middel van authenticatie overeenkomstig het systeem dat van gemeentewege wordt geaccepteerd.

Artikel 10. Identiteit verzender

Bij het verzenden van elektronische berichten, waarbij ondertekening niet wettelijk verplicht is, heeft de afzender de verplichting correcte informatie omtrent zijn identiteit te verschaffen. Het bestuursorgaan mag daar vervolgens op afgaan, behoudens duidelijke aanwijzingen voor het tegendeel.

Artikel 11. Weigering van elektronische berichten

1. Berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden, die een maximale omvang overschrijden, een virus of spam bevatten, of anderzijds aan de betrouwbaarheid getwijfeld wordt, of die een bulkmailing zijn, worden geweigerd en niet in behandeling genomen. De verzender wordt technisch op de hoogte gesteld van de weigering.
2. Het bevoegd bestuursorgaan kan nadere regels stellen waaraan elektronische berichten technisch moeten voldoen voordat deze in behandeling worden genomen.

Artikel 12. Ontvangstbevestiging

1. Voor elektronische berichten wordt een automatisch bericht van ontvangst verzonden. Hiermee wordt aangegeven dat het bericht, technisch gezien, in goede orde is ontvangen. In dit bericht

wordt vermeld binnen welke termijn een functionele ontvangstbevestiging wordt verzonden, waarin, waar mogelijk, wordt aangegeven met welk kenmerk en door welke afdeling het bericht wordt behandeld. [red. onderstreepte tekst bij amendement toegevoegd in het besluit van de raad op 6 november 2025.]

2. Dit bericht betekent niet dat het bericht aan alle indieningsvereisten voldoet of reeds inhoudelijk in behandeling is genomen.

Artikel 13. Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het betreffende bestuursorgaan.

Artikel 14. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2026.
2. Dit besluit wordt aangehaald als: Regeling aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Raalte.
3. Het Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Raalte wordt ingetrokken met ingang van de datum van inwerkingtreding van dit besluit.

Aldus vastgesteld op 30 september 2025

de burgemeester,
Rob Zuidema

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 30 september 2025.

de secretaris
Monique van Esterik
de burgemeester
Rob Zuidema

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 6 november 2025.

de griffier,
Karin Zomer
de voorzitter,
Rob Zuidema