

AANWIJZINGSBESLUIT ELEKTRONISCHE KANALEN PUBLIEKE DIENSTVERLENING GEMEENTE UTRECHT

De gemeenteraad, burgemeester en wethouders en de burgemeester van Utrecht, ieder voor zover het de eigen bevoegdheid betreft,

Gelet op artikel 2:13, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht,

Overwegende dat:

- de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer gemeenten verplicht tot het aanwijzen van de kanalen die een ieder kan gebruiken bij het verzenden van officiële berichten over aanvragen, beschikkingen, besluiten, klachten of zienswijzen;
- gemeenteraad op 20 november 2025 deze aanwijzingsbevoegdheid voor berichten aan de raad heeft gemandateerd aan het college van burgemeester en wethouders, met de mogelijkheid tot ondermandaat en dat het college op 16 december heeft besloten ondermandaat van die bevoegdheid te verlenen aan de Directeur Publiekszaken;
- dat het college en de burgemeester in de Mandaatregeling college en burgemeester deze aanwijzingsbevoegdheid voor berichten aan college respectievelijk burgemeester hebben gemandateerd aan de Directeur Publiekszaken (artikel 8.7.2.46 Mandaatregeling);

Besluiten het volgende:

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;

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Voor formele producten en diensten van de gemeente Utrecht die de verzender zelf indient, worden in de bijlage bij dit besluit specifieke kanalen aangewezen.
2. Voor formele producten en diensten van de gemeente Utrecht die de verzender zelf indient, en waarvoor in de bijlage geen specifiek kanaal is aangewezen, geldt het algemene contactformulier www.utrecht.nl/reactieformulier als aangewezen kanaal.
3. Voor berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt de in de uitnodiging aangegeven elektronische wijze van verzenden 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 Inwerkingtreding besluit

Dit besluit treedt in werking de dag na bekendmaking.

Artikel 5 Citeertitel

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

Aldus vastgesteld op 17 december 2026,
Namens gemeenteraad, burgemeester en burgemeester en wethouders,

Bart Andriessen
Directeur Publiekzaken en Publieksdienstverlening

Bijlage :

Bijlage bij het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Utrecht – Aangewezen kanalen

Bezwaarclausule

Vindt u het besluit om bepaalde redenen onjuist? Dan kunt u bezwaar maken.
U kunt uw bezwaar digitaal indienen. Daarvoor kunt u alleen gebruik maken van het door de gemeente beschikbaar gestelde digitale formulier. Dit vindt u op www.utrecht.nl/bezwaar.
U kunt het bezwaar niet per e-mail insturen.

Maakt u liever per brief bezwaar, dan kunt u uw bezwaarschrift sturen aan het college van burgemeester en wethouders. Het adres is:
Postbus 16200
3500 CE Utrecht

Zorg ervoor dat u het bezwaarschrift indient binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit. Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer kunnen behandelen.

In het bezwaarschrift neemt u in ieder geval op:

- uw naam, adres, datum en handtekening; gaag ook het telefoonnummer waarop u overdag te bereiken bent;
- een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift is gericht; vermeld hierbij de datum van bekendmaking van dat besluit of stuur een kopie van het besluit mee;
- de reden waarom u vindt dat het besluit onjuist is;
- een volmacht, als u het bezwaarschrift namens iemand anders indient.

Als er sprake is van een spoedeisende situatie kunt u daarnaast een voorlopige voorziening vragen aan de voorzieningenrechter van de rechtbank Midden Nederland, sector bestuursrecht, postbus 16005, 3500 DA Utrecht. Voor het in behandeling nemen van zo'n verzoek betaalt u griffierecht.

Toelichting

Algemeen

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: WMEBV) in werking. Eén element uit deze wet (de zorgplicht voor het bieden van passende ondersteuning) ging al eerder in (op 1 januari 2024).

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 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 gebruikt de gemeente Utrecht de formele producten en diensten naar inwoners. Een overzicht van deze producten en diensten is, met de bijbehorende verplicht te gebruiken kanalen, opgenomen in de bijlage. Omdat het overzicht aan formele producten en diensten een dynamisch karakter heeft, heeft gemeente Utrecht de opsomming van deze producten en diensten niet in de regeling zelf opgenomen, maar in een bijlage. Deze bijlage kan worden aangevuld met meer producten en diensten. Deze bijlage wordt geactualiseerd door de ambtelijke organisatie die daarvoor van de desbetreffende bestuursorganen het mandaat heeft gekregen.

Bij berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de gemeente en desbetreffende burger of bedrijf. In die gevallen geeft de gemeente in de desbetreffende uitnodiging aan hoe de verdere elektronische communicatie kan plaatsvinden.

Uitleg bij de terminologie van de kanalen in de bijlage:

- Afspraak maken.
Via de gemeentelijke website kan digitaal een afspraak worden gemaakt om vervolgens langs te komen (www.utrecht.nl/afspraak)
- Webformulier.
Op de gemeentelijke website zijn specifieke webformulieren ontsloten om producten of diensten aan te vragen. Elk webformulier wordt ontsloten via een zogenoemde productpagina. De url van de productpagina is toegevoegd in bijlage 1.
- Algemeen contactformulier.
Het algemene contactformulier is ontsloten via www.utrecht.nl/reactieformulier
- Portaal.
In een enkel geval wordt gebruik gemaakt van externe portalen waarlangs een aanvraag kan worden ingediend. Indien dit het geval is, is de pagina waar het specifieke portaal kan worden benaderd door middel van een url opgenomen in bijlage 1.
- E-mail.
In een uitzonderlijk geval stellen wij een e-mailkanaal open om officiële berichten te ontvangen. Indien dit het geval is, wordt het specifieke e-mailadres genoemd in de bijlage. Andere e-mailadressen gelden dus niet als kanaal.

Artikel 3 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. Volgens artikel 16.1, eerste lid, van de Omgevingswet moet een elektronische aanvraag om een besluit of een melding – in de gevallen die bij AMvB zijn bepaald – worden ingediend

via de landelijke voorziening als bedoeld in artikel 20.21 van de wet. 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;
- d. een andere informatieverplichting dan een melding, tenzij bij wettelijk voorschrift een andere wijze is aangewezen waarop aan de informatieverplichting wordt voldaan; en
- e. 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 6 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 de bijlage alsnog een kanaal aangewezen