

## Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Helmond,

Overwegende,

Dat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer burgers en bedrijven het recht geeft om ieder formeel bericht via een elektronisch kanaal aan de gemeente te versturen;

Dat het aanwijzen van elektronische kanalen per formeel proces zorgt voor kanalisering van communicatie;

Gelet op de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;

**BESLUIT:**

Vast te stellen

### Het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening

#### 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;
- inwoner(s): inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen, (keten)partners en overige betrokkenen die bij de gemeente iets (aan)vragen of indienen;
- verzender: inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen, (keten)partners en overige betrokkenen die bij de gemeente iets (aan)vragen of indienen;
- digitaal verkeer: digitale berichten uitwisseling (communicatie) tussen inwoners, bedrijven en andere (overheids)organen met de gemeente.

#### Artikel 2 Aanwijzing kanalen

- Voor formele producten en diensten van de gemeente Helmond die de verzender zelf indient, zijn door het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester specifieke kanalen aangewezen in de bijlage van dit besluit.
- In de gevallen waarin geen specifiek kanaal gebruikt wordt, dan is er een generiek webformulier. Dit is ook aangewezen beschreven in de bijlage bij dit besluit.
- Als de eerste twee kanalen niet tot een passend kanaal leiden dan wordt het algemene e-mailadres van de gemeente gebruikt. Dit is: [gemeente@helmond.nl](mailto:gemeente@helmond.nl).
- Voor berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt in de uitnodiging of informatie aangegeven welke manier van digitaal verzenden gebruikt wordt.

#### Artikel 3 Kanaal Omgevingswet

In afwijking van artikel 2 gebruiken we het Omgevingsloket als kanaal voor berichten van producten en diensten die vallen onder de Omgevingswet (als bedoeld in artikel 20.21 van die wet).

#### Artikel 4 Kanaal Dienstenwet

In afwijking van artikel 2 gebruiken we de Berichtenbox voor Bedrijven als kanaal voor berichten die onderdeel zijn van een procedure of formaliteit die valt onder de Dienstenwet (als bedoeld in artikel 5 van de Dienstenwet).

#### Artikel 5 Initiatief gemeente

De gemeente Helmond kan een bericht dat aan één of meer geadresseerden is gericht, digitaal verzenden. Dit kan als de geadresseerde duidelijk heeft aangegeven dat diegene langs deze weg bereikbaar is voor het bericht of berichten waar het om gaat. Het uitgangspunt is dat wat digitaal binnenkomt, ook digitaal beantwoord (verzonden) wordt naar de verzender.

#### Artikel 6 Inwerkingtreding besluit

Dit besluit treedt in werking na bekendmaking.

## Artikel 7 Citeertitel

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

*Aldus vastgesteld op 4 mei 2026,*

*Mr. S.C.C.M. Potters  
burgemeester*

*Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 4 mei 2026*

*Burgemeester en wethouders van Helmond,*

*Mr. S.C.C.M. Potters  
burgemeester*

*E.P.H. Koop, Msc  
gemeentesecretaris*

## 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 (hierna: 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 bepaling 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:
  - a. Aanvraag voor een besluit van een bestuursorgaan (artikel 4:1Awb);
  - b. Een aanvulling (artikel 4:5 Awb);
  - c. Een ingebrekestelling (artikel 4:17 Awb);
  - d. Een zienswijze en bedenkingen (artikel 3:15, 4:7, 4:8 Awb);
  - e. Een bezwaarschrift (artikel 6:4 Awb);
  - f. 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. Daarnaast behoren klachtprocedures jegens gemeentelijke bestuursorganen in de bijzondere wet tot deze categorie.
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:

- specifiek webformulier;
- generiek (algemeen) 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 gebruikt de gemeente Helmond de formele producten en diensten naar inwoners. Een overzicht van deze producten en diensten is beschreven in bijlage 1. Omdat het overzicht aan formele producten en diensten een dynamisch karakter heeft, heeft de gemeente Helmond de opsomming van deze producten en diensten niet in de regeling zelf opgenomen maar in een bijlage. Deze bijlage wordt geactualiseerd door de ambtelijke organisatie die daarvoor het mandaat heeft gekregen.

De volgorde in digitale kanalen die wordt gehanteerd is als volgt:

1. Webformulier (specifiek)
2. Algemeen webformulier (dat kan een generiek formulier, afsprakenformulier of contactformulier zijn)
3. E-mailadres, met als uitgangspunt [gemeente@helmond.nl](mailto:gemeente@helmond.nl).

Onderscheid is gemaakt in berichten die inwoners:

- *op eigen initiatief verzenden (eerste lid)*. Dus 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 de gemeente sturen (vierde lid)*. Dus 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 de gemeente worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de gemeente en de betrokken inwoner. Daarom is het voor de kanaalaanwijzing voldoende in de bijbehorende uitnodiging van de gemeente aan te geven hoe de digitale communicatie plaatsvindt.

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

Met het derde lid wordt ervoor gezorgd dat de verzender, als er geen gebruik gemaakt kan worden van het eerste lid of het tweede lid, in ieder geval het juiste (eenduidige) e-mailadres van de gemeente kan gebruiken.

### **Artikel 3 Kanaal Omgevingswet**

Voor sommige typen berichten geldt dat de wetgever het gebruik van een bepaald kanaal door inwoners voorschrijft. Dat geldt voor bepaalde berichten in de op 1 januari 2024 inwerking getreden Omgevingswet.

In artikel 16.1, eerste lid, van de Omgevingswet staat dat een digitale (elektronische) aanvraag om een besluit of een melding op grond van de Omgevingswet in (bij algemene maatregel van bestuur - AMvB) via de landelijke voorziening wordt ingediend of gedaan (als bedoeld in artikel 20.21 van de wet). 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 (Algemene Maatregel van Bestuur) 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 zijn bovendien verplicht ervoor te zorgen dat ze via de Berichtenbox voldoende bereikbaar zijn voor berichten van ondernemers die zien op de afwikkeling van procedures en formaliteiten. Omdat er al een digitaal systeem is voor berichten tussen gemeenten en ondernemers, is ervoor gekozen de Berichtenbox voor Bedrijven als verplicht kanaal aan te wijzen.

#### **Artikel 5 Initiatief gemeente**

Volgens artikel 2:14, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan gemeente Helmond een bericht digitaal versturen als de geadresseerde aangeeft bereikbaar te zijn via deze weg. De toevoeging is dat we meer digitaal willen versturen vanuit de gemeente. Met name dat wat digitaal binnenkomt, ook digitaal beantwoord (verzonden) wordt naar de verzender, tenzij. De tenzij is waar dit wettelijk niet kan of waar dit niet logisch is om te doen. Het kan ook voorkomen dat berichten digitaal en niet-digitaal worden beantwoord omdat het beter past bij de situatie (of het product). Het aanpassen van het digitaal beantwoorden kost tijd. Dit wordt stap voor stap ingevoerd. Hiervoor is geen wettelijke ingangsdatum per 1 januari 2026.

## Bijlage 1 Overzicht digitale kanalen per product/dienst

Product/Dienst	Extern	Kanaal
Aangifte overlijden		Webformulier
Aangifte geboorte		Webformulier
Aansprakelijkstelling overheid		Webformulier
Aanvraag afschrift Burgerlijke stand		Webformulier
Aanvraag bewijs van Nederlanderschap		Webformulier
Aanvraag collectievergunning		Webformulier
Aanvraag exploitatievergunning seksbedrijf		Webformulier
Aanvraag exploitatievergunning		Webformulier
Aanvraag reisdocument		Webformulier
Aanvraag subsidie onderhoud gemeentelijke monument		Webformulier
Aanwezigheidsvergunning speelautomaten		Webformulier
Afschrift basisregistratie personen (BRP)		Webformulier
afvalcontainer		Webformulier
Afvalinzameling		Webformulier
afvalpas		Webformulier
afvalstoffenheffing		Webformulier
akte van de burgerlijke stand		Webformulier
alcoholvergunning		Webformulier
Alcoholwetvergunning		Webformulier
amateurkunstsubsidie /beeldende kunstsubsidie		Webformulier
asbestverwijdering	Extern	Omgevingsloket/DSO
as verstrooiing		Webformulier
automatische incasso of machtiging		Webformulier
belastingaanslag bezwaar		Webformulier
belastingaanslag kopie		Webformulier
belastingbetalingsregeling		Webformulier
belastingkwijtschelding		Webformulier
Belastingzaken		Webformulier
beroep		Webformulier
betogings- of demonstratiemelding		Webformulier
Bewijs van in leven zijn of attestatie de vita		Webformulier
bewijs van Nederlanderschap		Webformulier
bezoekafspraak		Webformulier
bezwaar		Webformulier
bijzondere bijstandsuitkering		Webformulier
blijverslening		Webformulier
bodemonderzoek		Webformulier
bodemonderzoek schadevergoeding (Nadeelcompensatie aanvragen)		Webformulier
bouwplaninzage (vergunningaanvraag)		Webformulier
briefadres		Webformulier
brp-inschrijving buitenlandse akte		Webformulier
brp-inschrijving niet in leven zijnde kind		Webformulier
brp-inschrijving		Webformulier
brp-inzagerecht		Webformulier
brp-uittreksel		Webformulier

brp-wijzigingsverzoek		Webformulier
burgerinitiatief		Webformulier
calamiteitenbestrijding		Webformulier
caravanparkeerontheffing		Webformulier
collectevergunning		Webformulier
collectieve en incidentele festiviteiten		Webformulier
Conceptverzoek Commissie ruimtelijke kwaliteit	Extern	Omgevingsloket/DSO
duurzaamheidslening		Webformulier
erkenning kind		Webformulier
Evenementenvergunning of -melding		Webformulier
evenementenvergunning		Webformulier
financiële hulp		Webformulier
garantverklaring verblijf in Nederland		Webformulier
geboorteaangifte		Webformulier
geboorteakte		Webformulier
gehandicaptenparkeerkaart		Webformulier
gehandicaptenparkeerkaart bestuurder		Webformulier
gehandicaptenparkeerkaart instellingen		Webformulier
gehandicaptenparkeerkaart passagier		Webformulier
Gehandicaptenparkeerplaats aanvragen, wijzigen of verhuizing doorgeven		Webformulier
gehandicaptenparkeerplaats		Webformulier
gehandicaptenparkeerplaats op kenteken		Webformulier
geluidsontheffing		Webformulier
gemeentelijke onderscheiding voordracht		Webformulier
Geografische kaarten		Webformulier
geregistreerd partnerschap omzetting in huwelijk		Webformulier
geregistreerd partnerschap ontbinding		Webformulier
geregistreerd partnerschap aangifte		Webformulier
geslachtswijzigingsaangifte		Webformulier
gladheidbestrijding		Webformulier
Graafmelding	Extern	Webformulier
groenstroken en restgronden kopen of huren		Webformulier
handhavingsverzoek		Webformulier
hondenbelasting		Webformulier
hondenbesluit		Webformulier
horecabedrijf exploitatievergunning		Webformulier
Huwelijk of geregistreerd partnerschap		Webformulier
huwelijk		Webformulier
huwelijksaangifte		Webformulier
identiteitskaart		Webformulier
inburgeringsexamen	Extern	Webformulier
Ingebruikname openbare grond		Webformulier
integriteitsbeoordeling		Webformulier
ioaw-uitkering		Webformulier
kabels- en leidingenvergunning		Webformulier
Kamerbewoning	Extern	Omgevingsloket/DSO
kansspelautomatvergunning		Webformulier
kansspelvergunning		Webformulier

Kennisgevingsformulier betoging (demonstratie)		Webformulier
klacht		Webformulier
koninklijke onderscheiding voordracht		Webformulier
kunstzinnige vormingssubsidie		Webformulier
leerlingenvervoer		Webformulier
legalisatie handtekening		Webformulier
ligplaatsvergunning		Webformulier
logeerhuis		Webformulier
mantelzorgondersteuning	Extern	Omgevingsloket/DSO
marktvergunning		Webformulier
medisch vervoer	Extern	Webformulier
melding openbare ruimte (algemeen)		Webformulier
melding openbare ruimte (groenvoorziening)		Webformulier
melding openbare ruimte (straatmeubilair)		Webformulier
melding openbare ruimte (straatverlichting)		Webformulier
Meldpunt Wet goed verhuurderschap		Webformulier
meldpunt algemeen		Webformulier
monumentensubsidie		Webformulier
naamgebruik verzoek aanduiding		Webformulier
natuur- en landschapsbeheer subsidiestelsel	Extern	Omgevingsloket/DSO
natuurbeheer provinciale subsidie	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning bouw	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning brandveilig gebruik	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning kap	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning milieu	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning natuur	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning reclame	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning ruimtelijke ordening	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning sloop	Extern	Omgevingsloket/DSO
omgevingsvergunning uitweg	Extern	Omgevingsloket/DSO
ongediertebestrijding		Webformulier
ongewoon voorvalmelding		Webformulier
onroerendezaakbelasting (ozb)		Webformulier
Ontheffing voor verkeer en parkeren		Webformulier
Optreden op straat	Extern	Omgevingsloket/DSO
Opvragen verkeersfoto's		Webformulier
overheidseigendom schademelding		Webformulier
overlijdensaangifte		Webformulier
Parkeerabonnement - parkeergarage aanvragen, verlengen, opzeggen of kenteken wijzigen		Webformulier
Parkeerontheffing bedrijf		Webformulier
parkeerontheffing		Webformulier
parkeerontheffing autobedrijven		Webformulier
parkeerontheffing blauwe zone		Webformulier
parkeerontheffing grote voertuigen		Webformulier
parkeerontheffing reclamevoertuig		Webformulier
Parkeervergunning aanvragen, verlengen, opzeggen of kenteken wijzigen		Webformulier
Parkeervergunning tijdelijk		Webformulier

parkeervergunning		Webformulier
paspoort		Webformulier
planschade		Webformulier
podiumkunstsusidie		Webformulier
precariobelasting		Webformulier
rampbestrijdingsplan		Webformulier
reinigingsrecht		Webformulier
rijbewijs aanvragen		Webformulier
rijbewijs buitenlands omwisseling		Webformulier
rioolaansluitingsvergunning		Webformulier
rioolheffing		Webformulier
rookvrije sportparken en speeltuinen		Webformulier
routeplichtontheffing vervoer gevaarlijke stoffen		Webformulier
Schadevergoeding vragen aan de gemeente		Webformulier
seksbedrijf exploitatievergunning		Webformulier
seniorenwoning bijdrage bouwkosten		Webformulier
speelautomatenhal exploitatievergunning		Webformulier
sportaccommodatieverhuur		Webformulier
sportactiviteitsubsidie		Webformulier
standplaatsvergunning		Webformulier
stookontheffing	Extern	Omgevingsloket/DSO
subsidie		Webformulier
terrasvergunning		Webformulier
topsportsubsidie		Webformulier
uitvoeringsbudget sportakkoord		Webformulier
verhuismelding		Webformulier
verklaring van huwelijksbevoegdheid		Webformulier
vervoersdocumenten stoffelijk overschot		Webformulier
vluchtelingenpaspoort		Webformulier
voorkeursrechtenaanwijzing		Webformulier
vreemdelingenpaspoort		Webformulier
vrijwilligersverzekering		Webformulier
wegenverkeerswetontheffing		Webformulier
welstandsadvies		Webformulier
Werkzaamheden kabels en leidingen, vergunning	Extern	Webformulier
wet milieubeheermelding	Extern	Omgevingsloket/DSO
Woo verzoek		Webformulier
woonwagenstandplaats	Extern	Omgevingsloket/DSO
Woonwagenstandplaats, toewijzing	Extern	Omgevingsloket/DSO
Woo-verzoek		Webformulier
woz-beschikking		Webformulier
woz-taxatieverslag		Webformulier
zakenpaspoort		Webformulier