

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Amersfoort 2025

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Amersfoort, 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 publieke dienstverlening Amersfoort 2025:

Artikel 1 Definities

Dit besluit verstaat onder:

- bericht*: een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- gemeentelijke website*: de internetsite van de gemeente Amersfoort: www.amersfoort.nl;
- kanaal*: een aangewezen wijze van elektronisch verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.
- verzender*: degene die, op welke manier dan ook, gebruik wil maken van de dienstverlening van de gemeente;
- social media*: digitale platforms en applicaties die gebruikers in staat stellen om inhoud te creëren, te delen en te communiceren met anderen.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- Dit aanwijzingsbesluit geeft aan op welke wijze inwoners, bedrijven, stichtingen en andere rechtspersonen de gemeente elektronisch kunnen benaderen, naast 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 aangeboden.
- 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 Kanalen

- Voor berichten waarvoor een digitaal formulier op de gemeentelijke website staat, dient de verzender dit bericht met het daarvoor bestemde digitale formulier in te dienen.
- Voor berichten waarvoor geen digitaal formulier op de website van de gemeente staat, dient het bericht te worden ingediend met het algemeen contactformulier dat op de gemeentelijke website staat, namelijk [vragen en opmerkingen](#).
- Als de eerste twee kanalen niet tot een passend kanaal leiden dan is het algemene e-mailadres van de gemeente te gebruiken, namelijk info@amersfoort.nl.

Artikel 4 Kanaal Omgevingswet

In afwijking van artikel 3, 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 5 Kanaal Dienstenwet

In afwijking van artikel 3, 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 publieke dienstverlening Amersfoort 2025.

Aldus vastgesteld op

De burgemeester

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van .

De voorzitter,

De griffier

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

De burgemeester,

De secretaris

Bent u het er niet mee eens?

Bent u het niet eens met dit besluit? Bel dan eerst de gemeente. U krijgt dan extra uitleg over dit besluit. Bent u het er dan nog steeds niet mee eens?

Stuur ons dan binnen 6 weken een bezwaarschrift. Een bezwaarschrift is een formulier of brief waarin u duidelijk beschrijft waarom u het niet eens bent met ons besluit. Dat kan op twee manieren:

1. U kunt het bezwaarschrift digitaal indienen. Dit kan alleen met het webformulier van de gemeente. Het digitale formulier vindt u op www.amersfoort.nl/bezwaar. U heeft hier een DigiD voor nodig. U kunt het bezwaarschrift niet per e-mail indienen.
2. Wilt u uw bezwaarschrift liever per brief indienen? Stuur dit dan aan:
College van burgemeester en wethouders van Amersfoort
Antwoordnummer 972
3800 EA Amersfoort

Wat moet in het bezwaarschrift staan?

In uw bezwaarschrift vermeldt u:

- uw naam, uw adres en uw handtekening
- de datum van uw bezwaarschrift
- een omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt
- de datum van dat besluit
- de reden(en) van uw bezwaar

Tot wanneer kunt u in bezwaar?

Wij behandelen uw bezwaar alleen als het op tijd is. Uw bezwaar is op tijd als wij het bezwaar binnen zes weken na de datum van deze bekendmaking hebben ontvangen.

Heeft u extra tijd nodig?

Dan kunt u binnen 6 weken voorlopig bezwaar maken. Dat heet 'pro forma bezwaar'. U stuurt ons dezelfde informatie als in een gewoon bezwaarschrift, behalve de reden van uw bezwaar. Zorg ervoor dat in uw brief 'pro forma' staat. U krijgt daarna van ons een brief waarin staat wanneer u de reden(en) voor uw bezwaar naar ons moet sturen.

Toelichting

Algemeen

Op 1 juli 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 2026 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. 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 en Artikel 3 Aanwijzing kanalen

Er 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 elk van de berichten binnen deze deelonderwerpen die uit eigen beweging worden ingediend, is een specifiek webformulier gebouwd. Uitgangspunt is dat dat als het te gebruiken kanaal dient. Door bij het benoemen van de domeinen en de opsomming van de deelonderwerpen aan te sluiten bij de informatie daarover op de website, is voldoende duidelijk waarvoor welk webformulier dient zonder dat de naam van een specifieke url hoeft te worden opgenomen.

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 een specifiek webformulier niet geschikt en is er daarom reden een ander kanaal aan te wijzen

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 in werking 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 [artikel [...]] **OF** de artikelen [...] een kanaal aangewezen. De in dit artikel [5] bedoelde berichten kunnen ook behoren tot de berichten in de zin van [artikel [...]] **OF** de artikelen [...]]. 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 5 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.