



Beleidsregel van de directie van de Dienst Wegverkeer van 19 december 2025, kenmerk JBZ.25.0108073, betreffende de aanwijzing van elektronische kanalen voor de publieke dienstverlening van de RDW (Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening RDW)

De directie van de Dienst Wegverkeer,

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

Besluit:

Artikel 1 Definities

In dit besluit wordt verstaan 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;

RDW: de Dienst Wegverkeer zoals bedoeld in artikel 4a van de Wegenverkeerswet 1994;

verzender: eenieder die een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit of een klacht of een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht elektronisch aan de RDW zendt;

webpagina: www.rdw.nl/wmebv.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Dit aanwijzingsbesluit geeft aan op welke wijze de verzender de RDW digitaal kan benaderen.
2. Voor de berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt in artikel 3 een elektronische wijze van verzenden als kanaal aangewezen. Elk toegewezen kanaal heeft alleen betrekking op het daarbij genoemde product of dienst.
3. Voor berichten die op verzoek van de RDW worden ingediend, wordt de in het verzoek aangewezen elektronische wijze van verzenden als kanaal gebruikt.

Artikel 3 Aanwijzen kanalen

Voor berichten die de verzender uit eigen beweging zendt aan de RDW, worden de volgende kanalen aangewezen:

1. Voor specifieke producten en diensten van de RDW is een kanaal aangewezen. Alle kanalen zijn te bereiken via de webpagina.
2. Voor het indienen van een klacht of een bezwaar gelden de daarvoor bestemde webformulieren op de webpagina als aangewezen kanaal.
3. Voor Woo-verzoeken geldt het daarvoor aangewezen digitale kanaal zoals vermeld op rdw.nl/woo als aangewezen kanaal;
4. Voor overige verzoeken die niet zijn vermeld op de webpagina en voor zover bij of krachtens wettelijk voorschrift niet anders is bepaald, is het algemeen contactformulier aangewezen.

Artikel 4 Inwerkingtreding besluit

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2026.

Artikel 5 Citeertitel

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

Deze beleidsregel zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

*De Directie van de RDW,
J. Woudstra
Algemeen Directeur*



TOELICHTING

Algemeen

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer 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 iedereen 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.

De directie van de RDW wijst daarom de elektronische kanalen aan 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, waaronder in ieder geval klachten in de zin van hoofdstuk 9 Awb vallen.
3. Een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht, zoals een melding aan de RDW.

Artikel 2 Algemene bepalingen

Bij het aanwijzen van elektronische kanalen voor producten is onderscheid gemaakt in twee typen berichten: berichten die burgers en bedrijven uit eigen beweging verzenden (eerste lid) en berichten die burgers en bedrijven op verzoek van de RDW sturen (tweede lid). Tot het eerste type berichten behoren onder meer aanvragen, ingebrekestellingen, en meldingen. Tot het tweede type berichten behoren onder meer aanvullingen als bedoeld in artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting.

Voor berichten die burgers en bedrijven uit eigen beweging verzenden, wijzen wij specifieke kanalen aan. De kanalen staan per product opgenomen in artikel 3. Het uitgangspunt is dat deze kanalen worden gebruikt.

Bij berichten die op verzoek van de RDW worden verstuurd, brengt de RDW zelf contact tot stand. Daarom verwijzen wij voor de aanwijzing van het kanaal hiervoor naar het betreffende verzoek van de RDW. In dat verzoek geeft de RDW aan hoe verdere elektronische communicatie kan plaatsvinden.

Artikel 3 Aanwijzing kanalen

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt naar de verschillende producten en diensten die burgers en bedrijven bij de RDW kunnen vragen. Bij de benaming van de producten en diensten is zoveel mogelijk aangesloten bij de benaming ervan op de RDW-webpagina. Op de webpagina www.rdw.nl/wmebv staat meer informatie over de te gebruiken kanalen. Ook eventuele verstoringen of verminderde elektronische bereikbaarheid dat invloed heeft op de bereikbaarheid van RDW worden vermeld op de webpagina.