



RVB25-0074

Voorlegger Raadsvoorstel

Onderwerp : Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening
gemeente Bergen op Zoom
Nummer voorstel : RVB25-0074
Datum voorstel : 04-11-2025
Portefeuillehouder(s) : Dhr. J.A.A. Pals
Contactpersoon : L.D. van Wijk - van Schelven
Afdeling : Informatisering en Automatisering
Contactpersoon Email : l.vanwijk@bergenopzoom.nl
Programmanummer en -naam : 5. Bedrijfsvoering, financiën en dienstverlening

Voorstel:

1. Het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Bergen op Zoom" te nemen.
2. Het bijbehorende Delegatiebesluit van de gemeenteraad inzake artikel 2.13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht te nemen.

Type voorstel:

- ☒ Kaderstellend
☐ Controlerend
☐ Rest

Zijn in het voorstel één of meer van de volgende aspecten van toepassing?

	Ja	Nee
Zijn doelen en/of effecten beschreven	☒	☐
Financiële consequenties	☐	☒
Gevolgen voor de schuldenlast	☐	☒
Inspraakverordening van toepassing	☐	☒

Communicatieparagraaf:

Publicatie en communicatie richting inwoners en ondernemers verloopt via de gemeentelijke website, huis-aan, huisbladen en publicatie op lokaleregelgeving.overheid.nl

Samenvatting:

Het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Gemeente Bergen op Zoom regelt de formele aanwijzing van digitale kanalen voor communicatie met de gemeente, zoals vereist door de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Hiermee wordt het recht op digitaal berichtenverkeer vastgelegd, met behoud van ondersteuning voor niet-digitaal vaardige inwoners. U delegeert het college om de bijlage met digitale kanalen actueel te houden, zodat niet elke toevoeging of wijziging van digitale kanalen door uw raad moet worden goedgekeurd.

Bijlagen: (geef aan of een bijlage is bijgevoegd of ter inzage is gelegd; benoem en nummer deze bijlagen)

Bijlage nr.	Omschrijving	Bijgevoegd/Ter inzage
1	Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Gemeente Bergen op Zoom	Bijgevoegd
2	Delegatiebesluit van de gemeenteraad inzake artikel 2.13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht	Bijgevoegd



RVB25-0074

Raadsvoorstel

Datum raadsvergadering : 18-12-2025

Nummer : RVB25-0074

Onderwerp : Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening

Aan de gemeenteraad,

Voorstel

1. Het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Bergen op Zoom” te nemen.
2. Het bijbehorende Delegatiebesluit van de gemeenteraad inzake artikel 2.13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht te nemen.

Inleiding

De communicatie tussen de gemeente en haar inwoners en ondernemers is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) verbetert de digitale communicatie met inwoners en ondernemers. Deze wet treedt op 1 januari 2026 in werking en geeft iedereen het recht om zogenoemde formele berichten – dat wil zeggen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klachten, of andere krachtens wettelijk voorschrijf voorgeschreven berichten - elektronisch naar een bestuursorgaan te sturen. Met de komst van deze wet wordt artikel 2.3 van de Awb gewijzigd.

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, ondernemers en anderen voor deze formele berichten moeten gebruiken.

De wet beschrijft ook een zorgplicht die bepaalt dat de gemeente toegankelijk moet zijn en blijven voor niet-digitaal vaardige inwoners. Deze zorgplicht is op 1 januari 2024 ingegaan. Het recht op digitaal verkeer en de zorgplicht betekent dat analoge kanalen – zoals de telefoon en een afspraak aan de balie – behouden blijven en worden aangevuld met digitale kanalen. Dit doen we al in Bergen op Zoom en dit leggen we nu definitief vast in de bijlage van het aanwijzingsbesluit ‘Zorgplicht – Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer’. Deze bijlage sluit aan op de Visie op Dienstverlening van de gemeente Bergen op Zoom waarin het belang van toegankelijkheid, ondersteuning en duidelijke communicatie benadrukt wordt.



RVB25-0074

Raadsvoorstel

Beoogd maatschappelijk effect/doelstelling

Het verbeteren van de digitale dienstverlening voor inwoners en ondernemers en aandacht behouden voor niet-digitaal vaardige personen.

Uitwerking voorstel

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Bergen op Zoom

Uit de Wmebv volgt dat gemeenten digitale kanalen dienen open te stellen voor formele berichten

De Wmebv voorziet in een wijziging van artikel 2.3 van de Awb waarin het berichtenverkeer via de elektronische weg mogelijk is voor formele berichten. Het geeft inwoners en ondernemers daarmee het recht om digitaal met de gemeente te communiceren. Dit bevordert de dienstverlening.

Het verbetert de digitale dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers

De elektronische kanalen moeten (waar van toepassing) voldoen aan de eisen die volgen uit de Wmebv, namelijk:

- Ontvangstbevestiging van een elektronisch bericht aan de overheid;
- Terugtoning van ingevoerde gegevens in een webformulier;
- Notificatie versturen bij ontvangst van een bericht in de berichtenbox;
- Verbod het afdwingen van op niet-verplichte gegevens in een webformulier;
- Verlengde indieningstermijn bij een storing.

We streven er daarnaast naar om voor zoveel mogelijk producten en/of iedere diensten een specifiek webformulier te generen, zodat dit formulier ook gelijk bij het juiste team terecht komt. Dit verbetert de snelheid van het interne proces.

Elk bestuursorgaan stelt een aanwijzingsbesluit vast

De Wmebv regelt dat gemeenten de wijze van indienen bekendmaken door kanalen aan te wijzen en deze aanwijzing vast te leggen in een aanwijzingsbesluit. Dit dient door ieder bestuursorgaan (het college, de burgemeester en de raad) van de gemeente te gebeuren.

Uw raad is daarmee op de hoogte van de manier waarop we minder digitaal vaardige inwoners helpen

Het is belangrijk dat uw raad als controlerende functie weet hoe we ondersteuning geven aan inwoners als ze er digitaal niet uitkomen.

Inwoners en ondernemers krijgen de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen in het contact met de gemeente

Niet alle inwoners en ondernemers zijn digitaal vaardig. De zorgplicht welke op 1 januari 2024 is ingegaan verplicht ons als gemeente om passende ondersteuning te bieden bij zowel digitaal als niet-digitaal berichtenverkeer. De zorgplicht is daarbij een samenvatting van wat we als gemeente bieden aan ondersteuning.



RVB25-0074

Raadsvoorstel

Delegatiebesluit van de gemeenteraad inzake artikel 2.13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht

Met het delegeren van deze bevoegdheid kan het college de bijlage bij het aanwijzingsbesluit actueel houden.

Met het delegeren van de bevoegdheid van artikel 2:13 Awb ten behoeve van uw raad kan het college en daarmee de ambtelijke organisatie de bijlage bij het aanwijzingsbesluit aanpassen en actualiseren met de komst van nieuwe producten en/of diensten.

Wel willen we u er op wijzen dat het bouwen en inrichten van een webformulier tijd en aandacht vraagt. We vinden kwaliteit hierin erg belangrijk. Op dit moment zijn we nog volop aan het door ontwikkelen en wordt hier de komende tijd nog veel energie in gestoken. Via delegatie en mandaat gebeurt het bijwerken van de voorkeurskanalen door de ambtelijke organisatie. De bijlage hoeft dan niet meer telkens door uw raad te worden vastgesteld.

Consequenties van het voorstel

De digitale dienstverlening wordt uitgebreid en formeel vastgelegd, wat bijdraagt aan een betere en rechtszekere communicatie met inwoners en ondernemers.

Het voorstel versterkt de digitale toegankelijkheid en borgt ondersteuning voor minder digitaal vaardige inwoners. De uitvoerbaarheid wordt vergroot door delegatie aan het college, waardoor aanpassingen aan digitale kanalen efficiënt kunnen worden doorgevoerd.

De uitvoering van dit voorstel heeft voornamelijk organisatorische en uitvoeringsmatige gevolgen. Er zijn geen directe financiële consequenties of effecten op de schuldenpositie van de gemeente.

Duurzaamheid

Mens: Het voorstel draagt bij aan digitale inclusie door het recht op digitaal berichtenverkeer te combineren met ondersteuning voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Daarmee wordt de dienstverlening laagdrempelig en toegankelijk gehouden voor alle doelgroepen.

Milieu: Door het stimuleren van digitale communicatie in plaats van papieren correspondentie wordt het gebruik van papier verminderd. Dit levert een bescheiden, maar positieve bijdrage aan de vermindering van materiaalverbruik en CO₂-uitstoot.

Maatschappij: Het voorstel versterkt de rechtspositie van inwoners en ondernemers door formele digitale communicatie wettelijk te verankeren. Dit draagt bij aan een transparante en toegankelijke overheid, waarin inwoners gelijkwaardig kunnen participeren, ongeacht hun digitale vaardigheden.



RVB25-0074

Raadsvoorstel

Risico paragraaf

Geïdentificeerde risico's

Risico-onderdelen	NvT	Laag	Neutraal	Hoog
1. Realiseren maatschappelijke effecten		X		
2. Politiek-bestuurlijk en draagvlak		X		
3. Imago gemeente		X		
4. Algemene en externe omgeving		X		
5. Veiligheid		X		
6. Financiën		X		
7. Juridisch		X		
8. Planning		X		
9. Kwaliteit uitvoering		X		
10. Capaciteit organisatie en samenwerking partners		X		

Alternatieven

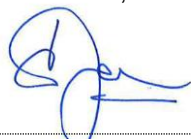
Het alternatief is om het aanwijzingsbesluit NIET te nemen. Echter, als we dat doen heeft het de volgende consequenties:

- De juridische grondslag om elektronische communicatie van burgers te weigeren ontbreekt. Het ontbreken van een besluit kan leiden tot rechtsonzekerheid en mogelijke bestuursrechtelijke procedures. Daarnaast voldoet de gemeente Bergen op Zoom in dat geval niet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).
- Het niet goed inrichten van digitale processen leidt tot onduidelijkheid bij burgers over hoe zij zaken kunnen regelen met de gemeente. Dit belemmert de toegankelijkheid en kan leiden tot klachten of reputatieschade.

Een ontwerpbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

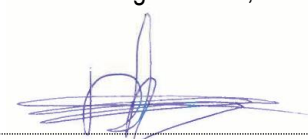
Het college van burgemeester en wethouders van Bergen op Zoom,

De secretaris,



mr. C.G. Jacobs

De loco-burgemeester,



D.P.E. Hopmans MSc.



RVB25-0074

Raadsvoorstel

De raad van de gemeente Bergen op Zoom;

gezien het voorstel van het college van 4-11-2025, nr. RVB25-0074;

BESLUIT:

1. Het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Bergen op Zoom" te nemen.
2. Het bijbehorende Delegatiebesluit van de gemeenteraad inzake artikel 2.13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht te nemen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van

De griffier,

De voorzitter,

.....
drs. E.P.M. van der Meer

.....
drs. M. Mulder MSc.