

Bestuurlijk Voorstel Gemeenteraad

Datum	: 17 maart 2026
Behandelaar	: Willem van 't Spijker
Zaaknummer	: 33508
Portefeuillehouder	: Géran Kaai
Besluitvormend orgaan	: Gemeenteraad
Publicatie	: Openbaar
Onderwerp	: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Rhenen 2026

De gemeenteraad besluit:

1. Het college te mandateren het *Overzicht webpagina's met digitale aanvraagmogelijkheden* (bijlage 2) aan te passen voor officiële berichten naar de gemeenteraad;
2. De mogelijke mailadressen en webformulieren (kanalen) voor het indienen van elektronische berichten bij de gemeente vast te stellen met het *Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Rhenen 2026* (bijlage 1).

Als de gemeenteraad positief besluit op het bovenstaande.

Het college besluit:

2. De mogelijke mailadressen en webformulieren (kanalen) voor het indienen van elektronische berichten bij de gemeente vast te stellen met het *Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Rhenen 2026* (bijlage 1);
3. Inwoners extra tijd te geven om hun bericht in te dienen, als dat door een storing eerder niet kon.

De burgemeester besluit:

2. De mogelijke mailadressen en webformulieren (kanalen) voor het indienen van elektronische berichten bij de gemeente vast te stellen met het *Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Rhenen 2026* (bijlage 1).

Inleiding

Sinds 1 januari 2026 is de Algemene wet bestuursrecht veranderd. Inwoners hebben nu het recht om officiële berichten elektronisch naar bestuursorganen zoals de gemeenteraad en het college te sturen. Gemeentes moeten een aanwijzingsbesluit nemen waarin ze aangeven hoe officiële berichten moeten worden ingediend. Doen ze dat niet? Dan mogen ze berichten via andere kanalen niet weigeren. De systemen van de gemeente Rhenen voldoen aan de andere eisen van de wet, maar we hebben nog geen aanwijzingsbesluit genomen waarin we de kanalen officieel aanwijzen. Elk bestuursorgaan moet een aanwijzingsbesluit nemen. In Rhenen zijn dat het college van Burgemeester en Wethouders, de burgemeester, en de gemeenteraad. In Rhenen zijn de kanalen voor officiële berichten naar die drie bestuursorganen vaak gezamenlijk ingericht. Daarom nemen zij dit aanwijzingsbesluit alle drie.

Kaders

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)
Algemene wet bestuursrecht

Beoogd doel

We verkleinen de afstand tussen burger en overheid door voorspelbaar en helder te zijn over onze processen.

Argumenten

- 1.1 *Anders moet het besluit bij elke herziening langs de gemeenteraad*

Op deze manier geeft de gemeenteraad het college, het mandaat om de kanalen voor officiële berichten aan de gemeenteraad te veranderen. Het gaat hier bijvoorbeeld om het indienen van een verzoek volgens de Wet open overheid van de gemeenteraad. Zo'n officieel bericht komt in de praktijk eerst binnen de ambtelijke organisatie aan. Als de manier van indienen moet veranderen, duurt het lang als de gemeenteraad dat eerst goed moet keuren. Door het college hiervoor mandaat te verlenen, zorgen we ervoor dat we dit sneller aan kunnen passen, en betere dienstverlening kunnen leveren.

1.2 Anders moet de gemeenteraad toestemming geven voor het wijzigen van een webformulier

Op dit moment is er voor het indienen van een bezwaar bij de verschillende bestuursorganen maar één webformulier. In het webformulier kan een inwoner vervolgens aangeven welk orgaan het besluit heeft genomen. Als het college dit webformulier wil veranderen voor zichzelf, moet het zonder dit mandaat alsnog langs de raad, omdat ook het webformulier voor de raad wordt veranderd. Door hiervoor het college mandaat te verlenen, voorkomen we dit probleem.

2.1 Elk bestuursorgaan moet een aanwijzingsbesluit nemen

Aanvragers kunnen officiële berichten sturen naar verschillende bestuursorganen. In Rhenen zijn dat de gemeenteraad, het college van Burgemeester en Wethouders, en de burgemeester. Omdat deze drie organen alle drie een aanwijzingsbesluit moeten nemen, is dit beslispunt voor alle drie de organen in het voorstel gezet.

2.2 Als we geen kanalen aanwijzen, moeten we aanvragen via alle kanalen accepteren

Sinds dit jaar is de Algemene wet bestuursrecht veranderd. In de nieuwe delen van de wet staat dat inwoners het recht hebben om 'officiële berichten' naar bestuursorganen elektronisch te versturen. Daarvoor moeten bestuursorganen een aanwijzingsbesluit nemen. Wanneer een bestuursorgaan dit niet doet, mag het officiële berichten die elektronisch worden ingediend, niet weigeren omdat die op de verkeerde manier ingediend zijn. Dat betekent dat een aanvraag altijd behandeld moet worden, op welke manier deze ook is ingediend.

2.3 Op deze manier krijgen we de juiste informatie van inwoners

Door deze kanalen aan te wijzen, kunnen we ervoor zorgen dat op de juiste plek de juiste aanvraag met de juiste gegevens binnenkomt. We zorgen ervoor dat we niet te veel en niet te weinig informatie vragen van inwoners om ze goed te kunnen helpen met datgene waar ze naar op zoek zijn. Wanneer we geen kanaal aanwijzen, kunnen inwoners hun aanvragen indienen zonder dat we tijdens de aanvraag al de juist informatie kunnen vragen, wat de dienstverlening vertraagt. Het aanwijzen van deze kanalen zorgt ervoor dat we efficiënter kunnen werken dan wanneer we elke keer om extra informatie moeten vragen.

2.4 De kanalen die we aanwijzen voldoen aan de wet

De wet bepaalt ook dat bestuursorganen een ontvangstbevestiging moeten sturen als iemand een officieel bericht naar de gemeente stuurt. Als een aanvraag met een webformulier moet worden ingediend, moeten inwoners de mogelijkheid hebben, hun ingediende informatie terug te zien. We wijzen zowel e-mail- als webformulierkanalen aan. De webformulieren voldoen aan de wet, doordat ze geautomatiseerd een ontvangstbevestiging sturen en inwoners de gelegenheid bieden hun ingediende gegevens te downloaden. E-mailkanalen voldoen aan de wet door intern beleid waarbij we afspreken dat medewerkers ontvangstbevestigingen sturen wanneer er bij hen een aanvraag binnenkomt.

3.1 We weigeren geen berichten als een aanvrager het niet op tijd in kon dienen door een technische storing

De bepaling dat we termijnen om een officieel bericht in te dienen verlengen bij een storing, is belangrijk voor inwoners. Op het moment dat de gemeente een inwoner zes weken biedt om iets in te dienen, en op de laatste dag van die zes weken is er een storing, is het oneerlijk om vervolgens een dag later het bericht te weigeren omdat het te laat is.

3.2 Het is een wettelijk voorschrift

Ongeacht of we dit opnemen in de tekst van het besluit, staat het ook in de Algemene wet bestuursrecht. We moeten dit voorschrift dus sowieso uitvoeren. Door het op te nemen in het aanwijzingsbesluit, zijn we hier duidelijk en open over.

Kanttekeningen (risico's en nadelen)

2.1 Op termijn bieden we de gemeente de optie niet te reageren

De wet bepaalt dat gemeenten een aanvraag die via het verkeerde kanaal is ingediend, kunnen afhandelen door de indiener te verwijzen naar het juist kanaal. Als iemand dus mailt in plaats van een webformulier te gebruiken, kan de gemeente terugmailen 'uw aanvraag wordt niet in behandeling genomen: hier is het webformulier waarlangs u deze moet indienen.' Als een aanvraag wordt ingediend via een kanaal dat nergens voor wordt aangewezen, hoeft zelfs dat niet. Dit zorgt ervoor dat de gemeente bijvoorbeeld geen bezwaar hoeft te behandelen dat bij de gemeentelijke social media als chatbericht binnenkomt. Op termijn is het niet gek als de gemeente stopt met e-mailadressen aanwijzen voor het indienen van een aanvraag. E-mail is moeilijk te beheren en voldoet niet geautomatiseerd aan de wet. Omdat e-mail lange tijd wel de juiste manier is geweest om bepaalde berichten in te dienen, is het niet wenselijk dat mensen die de gemeente mailen, nooit meer wat terug horen. Dit willen we ondervangen door als intern beleid te hanteren dat we ook als dat niet hoeft, e-mailaanvragen toch worden doorverwezen naar het juiste kanaal. Op die manier wordt een inwoner niet genegeerd wanneer deze een aanvraag via de mail indient. Let wel, op dit moment speelt dit nog niet. Een aantal aanvragen mogen nog per mail ingediend worden, en we zijn dus nu (nog) verplicht verkeerd ingediende aanvragen door te verwijzen.

2.2 Binnen de organisatie moeten we een aantal werkwijzen aanpassen

Er zijn eisen in de wet waaraan de kanalen die we aanwijzen moeten voldoen. Zo is het verplicht dat we een ontvangstbevestiging sturen, en moeten aanvragers bij een webformulier hun ingevulde gegevens kunnen inzien. De systemen waar onze webformulieren bij horen, voldoen aan die eisen. Op sommige plekken wijzen we een mailadres aan. Wanneer een aanvraag bij het mailadres van een medewerker binnenkomt, is er geen automatische ontvangstbevestiging. In dit geval is het de verantwoordelijkheid van de medewerker om aan die eis van de wet te voldoen. We informeren de medewerkers en teams waarbij dit het geval is en we bieden ze aan om in plaats van een mailadres een webformulier in te richten.

2.3 De gemeente is verantwoordelijk voor kanalen die we niet zelf kunnen veranderen

Sommige processen van de gemeente worden niet door de gemeente zelf uitgevoerd. Denk dan bijvoorbeeld aan de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Veenendaal voert een aantal taken uit voor Rhenen, maar doet dat door een mandaatverlening. Dat betekent dat de gemeente Rhenen verantwoordelijk blijft. Wanneer de digitale kanalen van een organisatie waaraan wij mandaat hebben verleend, niet aan de eisen van de Wmebv voldoet, kunnen wij dat kanaal niet veranderen. Hier kunnen we vooralsnog niets aan doen. Wel hebben we contact gehad met de gemeente Ede en de gemeente Veenendaal over hoe en of zij voldoen aan de eisen van de Wmebv. Dit zijn we ook als we geen aanwijzingsbesluit nemen.

Aanvullende financiële notities

nvt

Vervolg

Vervolgstappen

Het besluit wordt gepubliceerd in het gemeenteblad en op officielebekendmakingen.nl

Monitoring of evaluatie

nvt

Participatie

nvt

Communicatie

Wanneer er een storing is, plaatsen we dit op de website. Hierbij geven we direct aan dat als mensen door een storing hun aanvraag niet in kunnen dienen, ze daar extra tijd voor krijgen.

Bijlagen

Bijlage 1: Concept aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Rhenen 2026

Bijlage 2: Overzicht webpagina's met digitale aanvraagmogelijkheden