



Aan de gemeenteraad

Zaaknummer 4911574

Onderwerp: **Aanwijzingsbesluit Elektronische kanalen publieke dienstverlening**

Kernboodschap

De gemeente Arnhem hecht veel waarde aan een goede en eigentijdse dienstverlening aan haar inwoners (Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 – 2030). De afgelopen jaren hebben wij gewerkt aan het digitaal toegankelijk maken van onze producten en diensten, volgens de geldende wet- en regelgeving. Onder andere de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) en de Wet digitale overheid (hierna: Wdo) zijn voor de gemeente Arnhem geïmplementeerd. De Wmebv geeft inwoners en bedrijven het recht om ieder formeel bericht via een elektronisch kanaal aan de gemeente te versturen. Het aanwijzen van elektronische kanalen per formeel proces zorgt voor kanalisering van communicatie. De Wdo regelt dat de inwoners en ondernemers ook veilig en betrouwbaar kunnen inloggen. De Wmebv vereist dat een gemeente een 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening' door zijn bestuursorganen laat vaststellen.

Voorstel

1. Het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Arnhem 2026' vast te stellen;
2. Het Delegatiebesluit 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening' vast te stellen.

Inleiding

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

De Wmebv verbetert de digitale communicatie met inwoners. Deze wet is in werking getreden op 1 januari 2026 en geeft eenieder het recht om zogenoemde formele berichten, dat wil zeggen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klachten, of andere op grond van wettelijk voorschrift voorgeschreven berichten - elektronisch naar een bestuursorgaan te sturen. Met de komst van deze wet is afdeling 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. Ieder van hen heeft (heel veel verschillende) bevoegdheden voortvloeiend uit het grote aantal gemeentelijke taken. Zo is bijvoorbeeld de burgemeester formeel het bestuursorgaan dat besluiten neemt over een tijdelijke ontheffing om alcohol te schenken, het college is het bestuursorgaan dat beslist over bijzondere bijstand en de raad



is het bestuursorgaan dat op sommige bezwaarschriften beslist. Deze bestuursorganen dienen daarom ieder, de elektronische kanalen aan te wijzen die burgers, bedrijven en anderen voor deze formele berichten moeten gebruiken. Voor de duidelijkheid is er, overeenkomstig het VNG-model, voor gekozen om dit in één gelijkkluidend besluit op te nemen waarbij ieder bestuursorgaan, voor zover het zijn bevoegdheid betreft, deze kanalen aanwijst.

Uit art 2:1 Awb volgt vanaf 2024 dat gemeenten een zorgplicht hebben in die zin dat deze toegankelijk moet zijn en blijven voor niet-digitaal vaardige inwoners. Het recht op digitaal verkeer en de zorgplicht betekenen 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 Arnhem, maar dit leggen we nu hiermee ook definitief vast. Binnen de invulling van de zorgplicht fungeert het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) als laagdrempelig aanspreekpunt voor alle Arnhemmers met vragen over de (digitale) overheid.

Beoogd effect

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

Argumenten

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

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

1.2 *Dit draagt bij aan het realiseren van een eigentijdse dienstverlening.*

In de dienstverleningsvisie is opgenomen dat we willen werken aan een eigentijdse dienstverlening. Het verbeteren van de digitale dienstverlening maakt hier onderdeel van uit. De elektronische kanalen moeten voldoen aan de eisen die volgen uit de Wmebv, namelijk:

- Verplichte ontvangstbevestiging van een elektronisch bericht aan de overheid;
- Recht op een afschrift van ingevoerde gegevens in een webformulier;
- Ontvangen van een bericht/notificatie in de berichtenbox;
- Verbod op niet verplichte gegevens afdwingen in een webformulier;
- Verlengde indieningstermijn bij een storing.

We streven er daarnaast naar om voor iedere product en/of dienst en specifiek webformulier te genereren, zodat dit formulier ook gelijk bij het juiste cluster terecht komt. Dit verbetert de snelheid van het interne proces.

1.3 *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 worden vastgesteld.



RAADSVOORSTEL

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

Met het delegeren van deze bevoegdheid 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.

Kanttekeningen en risico's

1.1 *Er zijn voor een aantal producten/diensten nog geen formeel kanaal aangewezen*

Het aanwijzingsbesluit (zoals opgenomen in dit raadsvoorstel) wordt periodiek aangevuld met webformulieren of andere digitale kanalen. Er zijn voor een aantal producten/diensten nog geen formeel kanaal aangewezen. Iedere aanpassing vergt een wijziging van het aanwijsbesluit op overheid.nl. Om dit proces te versnellen wordt de raad gevraagd deze bevoegdheid aan het college te delegeren.

Participatie

De communicatie hierover zal plaatsvinden via intranet en de website.

Financiën

Niet van toepassing

Uitvoering

Na akkoord door alle bestuursorganen wordt het document gereedgemaakt voor publicatie en op de juiste wijze bekend gemaakt. Op onze website www.arnhem.nl staat een overzicht van de producten en/of diensten en via welk formulier deze producten en/of diensten digitaal aangevraagd kunnen worden.

Communicatie

Naast de verplichte bekendmaking in het Gemeenteblad op overheid.nl zal de communicatie hierover zal plaatsvinden via intranet en de website van de gemeente.

Bijlagen

-



Besluit van
Zaaknummer 4911574

De raad gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders en van de burgemeester van 10 maart 2026;

voor zover het zijn bevoegdheid betreft

gelet op het bepaalde in artikel 2:13, tweede lid, van de wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer);

besluit vast te stellen:

I. Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Arnhem 2026:

Artikel 1 Definities

Dit besluit verstaat onder:

- a. bericht: een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- b. kanaal: een aangewezen wijze van elektronisch verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- c. verzender: degene die, op welke manier ook, gebruik wil maken van de dienstverlening van de gemeente.

Artikel 2 Aanwijzing kanalen

1. Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient, zijn per domein specifieke kanalen aangewezen en beschreven in de bijlage 1 bij dit besluit.
2. Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient bij een organisatie die een bepaalde taak uitvoert voor de gemeente, geldt dat berichten worden ingediend via het door die organisatie voor het bericht gehanteerde kanaal;
3. Voor berichten die de verzender uit eigen beweging indient, waarin geen specifiek kanaal is aangewezen als bedoeld in het eerste en tweede lid, wordt gebruik gemaakt van het algemene contactformulier op de website van de gemeente: <https://www.arnhem.nl/contactformulier/>.
4. De bijlage, zoals bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel, kan worden aangepast en daarbij worden geactualiseerd.
5. Voor berichten die door de verzender op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt de in de uitnodiging aangewezen elektronische wijze van verzenden als kanaal gebruikt.



Artikel 3 Kanaal Omgevingswet

In afwijking van artikel 2 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 4 Kanaal Dienstenwet

In afwijking van artikel 2 wordt voor berichten die deel uitmaken van een procedure of formaliteit die valt onder de Dienstenwet, de Berichtenbox voor Bedrijven als bedoeld in artikel 4 van de Dienstenwet als kanaal aangewezen.

Artikel 5 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit besluit treedt, voor zover nodig met terugwerkende kracht, in werking op de dag van inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.
2. Dit besluit wordt aangehaald als 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Arnhem 2026'.

II. Delegatiebesluit Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening

Artikel 1 Delegeren bevoegdheden

Aan het college wordt gedelegeerd de bevoegdheid, met de bevoegdheid tot het verlenen van mandaat en ondermandaat, tot het aanwijzen van een elektronische wijze van verzenden van berichten, als bedoeld in artikel 2.13 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Vindplaats delegatiebesluit

Een aanwijzingsbesluit dat is genomen op grond van dit besluit, vermeldt als grondslag onderhavig besluit.

Artikel 3 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit besluit treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. Dit besluit wordt aangehaald als 'Delegatiebesluit Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening'.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van [datum].

De griffier,

De voorzitter,



RAADSVORSTEL

Bijlage 1 bij het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Arnhem 2026

Omschrijving product/dienst	URL	Toegewezen kanaal
aanschrijving	https://www.arnhem.nl/product/achternaam-partner-gebruiken/	Webformulier
aansprakelijkstelling overheid	https://www.arnhem.nl/product/de-gemeente-aansprakelijk-stellen/	Webformulier
achternaamwijziging	https://www.arnhem.nl/product/uw-achternaam-of-voornaam-wijzigen/	Webformulier
adresonderzoek	https://www.arnhem.nl/product/adresonderzoek-aanvragen/	Webformulier
afgezette gebieden betreden ontheffing	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-verkeersregels-en-verkeerstekens/	Webformulier
amateurkunstsubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidieregeling-amateurkunst/	Webformulier
asbestverwijdering	https://www.arnhem.nl/product/slopen-en-asbest-verwijderen/	Omgevingsloket
auto-aanpassing	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
baatbelasting	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/belastingen/contact-over-de-gemeentelijke-belastingen/	Contactformulier - belastingbalie
bedrijfsafvalwaterlozingonthefing	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
beeldende kunstsubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidies-producties-evenementen-en-festivals/	Webformulier
belastingaanslag bezwaar	https://www.arnhem.nl/product/bezwaar-maken-gemeentelijke-belastingen/	Webformulier - belastingbalie
belastingbetalingsregeling	https://www.arnhem.nl/product/betalingsregeling/	Webformulier - belastingbalie
belastingkwijtschelding	https://www.arnhem.nl/product/kwijtschelding-aanvragen/	Webformulier - belastingbalie
betogings- of demonstratiemelding	https://www.arnhem.nl/product/demonstratiemelding/	Webformulier
bezwaar	https://www.arnhem.nl/product/bezwaar-maken/	Webformulier



RAADSVORSTEL

bijstand	https://www.arnhem.nl/product/bijstandsuitkering-aanvragen/	Webformulier
bijstand zelfstandigen	https://www.arnhem.nl/product/bijstandsuitkering-aanvragen/	Webformulier
bijzonderebijstandsuitkering	https://www.arnhem.nl/product/bijzondere-bijstand-aanvragen/	Webformulier
blijverslening	https://www.arnhem.nl/product/toekomstbestendige-wonen-lening/	Webformulier
bodembeschermingsvergunning	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
bouwstoffenmelding	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
briefadres	https://www.arnhem.nl/product/briefadres-postadres-aanvragen/	Webformulier
brp-geheimhoudingsverzoek	https://www.arnhem.nl/product/geheimhouding-persoonsgegevens/	Webformulier
brp-wijzigingsverzoek	https://www.arnhem.nl/product/persoonsgegevens-basisregistratie-personen-inzien/	Webformulier
buurtsubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidie-burgerkracht/	Webformulier
collectevergunning	https://www.arnhem.nl/product/collecteren/	Webformulier
collectieve en incidentele festiviteiten	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/ondernemen/evenementen-organiseren/	Webformulier
cultuursubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidies-producties-evenementen-en-festivals/	Webformulier
dagbesteding ouderen	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
dagverzorging ouderen	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
dienstverlening op of aan de openbare weg vergunning	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
duurzaamheidslening	https://www.arnhem.nl/product/toekomstbestendige-wonen-lening/	Webformulier
dyslexiezorg	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
Evenementenvergunning	https://www.arnhem.nl/product/evenementenvergunning/	Webformulier



RAADSVOORSTEL

financiële hulp	https://www.arnhem.nl/product/hulp-bij-geldzorgen/	Contactformulier
funderingsherstelsubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidie-funderingsonderzoek/	Webformulier
Geboorteaangifte	https://www.arnhem.nl/product/geboorteaangifte/	Webformulier
gebruiksmelding	https://www.arnhem.nl/product/gebouw-brandveilig-gebruiken/	Omgevingsloket
gehandicaptenparkeerkaart	https://www.arnhem.nl/product/europese-gehandicaptenparkeerkaart/	Webformulier
gehandicaptenparkeerkaart bestuurder	https://www.arnhem.nl/product/europese-gehandicaptenparkeerkaart/	Webformulier
gehandicaptenparkeerkaart instellingen	https://www.arnhem.nl/product/europese-gehandicaptenparkeerkaart/	Webformulier
gehandicaptenparkeerkaart passagier	https://www.arnhem.nl/product/europese-gehandicaptenparkeerkaart/	Webformulier
gehandicaptenparkeerplaats	https://www.arnhem.nl/product/gehandicaptenparkeerplaats-bij-woning/	Webformulier
gehandicaptenparkeerplaats op kenteken	https://www.arnhem.nl/product/gehandicaptenparkeerplaats-bij-woning/	Webformulier
gereedmelding bouwactiviteit	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/bouwen-of-verbouwen/u-wilt-bouwen-of-verbouwen/regels-bouwen-en-verbouwen/	Omgevingsloket
hergebruik overheidsinformatie verzoek	https://www.arnhem.nl/bestuur-en-organisatie/open/	E-mail: opendata@arnhem.nl
horecatijdenonthefing	https://www.arnhem.nl/product/onthefing-winkeltijdenwet/	Webformulier
huishoudelijke hulp	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
huisnummertoekening	https://www.arnhem.nl/product/huisnummer-aanvragen/	Webformulier
hulpmiddel voor traplopen	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
huwelijksaangifte	https://www.arnhem.nl/product/huwelijk-of-partnerschap-aankondigen/ https://www.arnhem.nl/product/partnerschap-omzetten-in-huwelijk/	Webformulier



RAADSVORSTEL

individuele inkomenstoelage	https://www.arnhem.nl/product/individuele-inkomenstoelage-aanvragen/	Webformulier
individuele studietoelage	https://www.arnhem.nl/product/studietoelage-aanvragen/	E-mail: studietoelage@arnhem.nl
ioaw-uitkering	https://www.arnhem.nl/product/bijstandsuitkering-aanvragen/	Webformulier
ioaz-uitkering	https://www.arnhem.nl/product/geldzaken-voor-ondernemers/	Contactformulier
jeugdhulp	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
jeugdsportsubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidieregeling-sport/	Webformulier
kabels- en leidingenvergunning	https://www.arnhem.nl/product/kabels-en-leidingen-plaatsen-in-openbare-grond/	Webformulier
kandidaatstelling verkiezingen	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/verkiezingen/contactgegevens-team-verkiezingen/	E-mail: verkiezingen@arnhem.nl
kansspelautomatvergunning	https://www.arnhem.nl/product/vergunning-kansspelautomaten/	Webformulier
kansspelvergunning	https://www.arnhem.nl/product/bingo-en-loterij/	Webformulier
kinderdagverblijf medisch	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
kinderopvangtoelage tegemoetkoming	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/zorgen-welzijn/onderwijs-jeugd-en-gezin/peuteropvang/	E-mail: ikwilhulp@ggarnhem.nl
Klacht	https://www.arnhem.nl/product/avg-en-wpg-verzoeken-en-klachten/ https://www.arnhem.nl/product/klacht-over-de-gemeente-indienen/	Webformulier
laadpaalverzoek	https://www.arnhem.nl/product/laadpaal-elektrische-auto-aanvragen/	Webformulier
leerlingenvervoer	https://www.arnhem.nl/product/leerlingenvervoer/	Webformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
leerplichtvrijstelling	https://rblmidden-gelre.nl/rbl+midden-gelre/vrijstellingen/default.aspx	Webformulier Regionaal Bureau Leerplicht Midden Gelre (RBL)



RAADSVOORSTEL

ligplaatsvergunning	https://www.arnhem.nl/product/ligplaatsvergunning-woonschip/	Webformulier
loogerhuis	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
loophulpmiddel	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
maaltijdservice	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
mantelzorgcompliment	https://www.arnhem.nl/product/mantelzorgcompliment/	Webformulier
marktvergunning	mailto:marktmeester@arnhemsemarkten.nl	E-mail: marktmeester@arnhemsemarkten.nl
meubelaanpassing	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
milieuvriendelijk bouwsubsidie	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/bouwen-of-verbouwen/u-wilt-bouwen-of-verbouwen/korting-op-leges-bij-duurzaamheidsmaatregelen/	Omgevingsloket
minderhedensubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidie-antiracisme/	Webformulier
mobiele puinbreker gebruiksmelding	https://www.arnhem.nl/product/slopen-en-asbest-verwijderen/	Omgevingsloket
monumentensubsidie	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/bouwen-of-verbouwen/u-wilt-bouwen-of-verbouwen/monumenten-en-beschermde-stadsgezicht/	Contactformulier
museumsubsidie	https://www.arnhem.nl/product/begrotingssubsidie-2026/	Webformulier
nadeelcompensatie	https://www.arnhem.nl/product/nadeelcompensatie/	E-mail: nadeelcompensatie@arnhem.nl
objectvergunning	https://www.arnhem.nl/product/melding-of-ontheffing-oneigenlijk-gebruik-openbare-grond/	Webformulier
omgevingsvergunning	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket



RAADSVORSTEL

omgevingsvergunning aanleg	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning afwijking	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning alarminstallatie	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning bouw	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning bouwactiviteit	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning brandveilig gebruik	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning conceptverzoek	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning flora- en fauna-activiteit	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning kap	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning milieu	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning milieubelastende activiteit	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning monument	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning omgevingsplanactiviteit	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning omgevingsplanactiviteit bouwen	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning omgevingsplanactiviteit kappen	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning omgevingsplanactiviteit monument	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning omgevingsplanactiviteit reclame	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning omgevingsplanactiviteit terras	https://www.arnhem.nl/product/terrasvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning omgevingsplanactiviteit uitweg	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket



RAADSVORSTEL

omgevingsvergunning omgevingsplanactiviteit uitweg	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning opslag	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning reclame	https://www.arnhem.nl/product/reclame-maken/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning uitweg	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingsvergunning verken uw idee	https://www.arnhem.nl/product/omgevingsvergunning/	Omgevingsloket
omgevingswet nadeelcompensatie	https://www.arnhem.nl/product/nadeelcompensatie/	E-mail: nadeelcompensatie@arnhem.nl
onderwijssubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidieregeling-non-formele-educatie/	Webformulier
ongewoon voorvalmelding	https://www.arnhem.nl/product/melding-ongewoon-voorval/	Omgevingsloket
opkopersregister	https://www.arnhem.nl/product/aanmeld-en-registratieplicht-voor-handelaren-en-opkopers/	Webformulier
opvoedingsondersteuning	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
parkeerontheffing	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-verkeersregels-en-verkeerstekens/	Webformulier
parkeerontheffing autobedrijven	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-verkeersregels-en-verkeerstekens/	Webformulier
parkeerontheffing blauwe zone	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-verkeersregels-en-verkeerstekens/	Webformulier
parkeerontheffing grote voertuigen	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-parkeren-grote-voertuigen/	Webformulier
parkeerontheffing reclamevoertuig	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-verkeersregels-en-verkeerstekens/	Webformulier
parkeervergunning	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/parkeren/parkeervergunningen/	Webformulier
personenalarmering	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
persoonsgebonden budget	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem



RAADSVOORSTEL

persoonsgebonden budget jeugdwet	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
persoonsgebonden budget wmo	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
plantsoenen betreden ontheffing	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-verkeersregels-en-verkeerstekens/	Webformulier
podiumkunstensubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidies-producties-evenementen-en-festivals/	Webformulier
politiekegroeperingsregistratie	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/verkiezingen/contactgegevens-team-verkiezingen/	E-mail: verkiezingen@arnhem.nl
reclamemateriaalverspreiding ontheffing	https://www.arnhem.nl/product/reclame-maken/	Omgevingsloket
regiotaxi	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
reiskostenvergoeding ziekenbezoek	https://www.arnhem.nl/product/bijzondere-bijstand-aanvragen/	Webformulier
reisservice van valys	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
rijbewijs aanvragen	https://www.arnhem.nl/product/rijbewijs/	Webformulier
rijbewijs verlengen	https://www.arnhem.nl/product/rijbewijs/	Webformulier
rioolaansluitingsvergunning	https://www.arnhem.nl/product/rioolaansluiting-melden/	E-mail: sb-riool@arnhem.nl
rolstoel en scootmobiel	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
routeplichtontheffing vervoer gevaarlijke stoffen	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-vervoer-gevaarlijke-stoffen/	Webformulier
sociaal medische indicatie kinderopvang tegemoetkoming	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem



RAADSVORSTEL

sportactiviteitensubsidie	https://www.arnhem.nl/product/subsidieregeling-sport/	Webformulier
standplaatsvergunning	https://www.arnhem.nl/product/standplaatsvergunning/	Webformulier
starten voeren beëindigen bedrijf intake	https://www.arnhem.nl/product/geldzaken-voor-ondernemers/	Contactformulier
startend ondernemerssubsidie	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/ondernemen/ondernemen-in-arnhem/onderneming-starten/	Contactformulier
stookontheffing	https://www.arnhem.nl/product/stookontheffing/	Webformulier
subsidie	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/subsidies/	Webformulier
tapontheffing	https://www.arnhem.nl/product/tijdelijke-ontheffing-alcohol-schenken/	Webformulier
taxivergoeding	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
terrasvergunning	https://www.arnhem.nl/product/terrasvergunning/	Webformulier
thuiszorg	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
tillift	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
toegankelijkheidssubsidie	https://www.arnhem.nl/product/toegankelijkheidsfonds/	Webformulier
trouwlocatie	https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/trouwen-in-arnhem/trouwlocaties/	Webformulier
ventontheffing	https://www.arnhem.nl/product/venten/	Webformulier
ventvergunning	https://www.arnhem.nl/product/venten/	Webformulier
verhuismelding	https://www.arnhem.nl/product/verhuizing-doorgeven/	Webformulier
verhuurvergunning	https://www.arnhem.nl/product/verplichte-verhuurvergunning/	Webformulier
verklaring van huwelijksbevoegdheid	https://www.arnhem.nl/product/huwelijk-of-partnerschap-aankondigen/ https://www.arnhem.nl/product/partnerschap-omzetten-in-huwelijk/	Webformulier
verstrekking overheidsinformatie	https://www.arnhem.nl/product/woo-verzoek-indienen/	Webformulier



RAADSVORSTEL

verzoekschrift	https://www.arnhem.nl/product/avg-en-wpg-verzoeken-en-klachten/	Webformulier
vuurwerk ontbrandingsmelding	https://www.odgroenemetropool.nl/kennisbank/vuurwerk/	Webformulier Omgevingsdienst Groene Metropool
vuurwerk ontbrandingstoestemming	https://www.odgroenemetropool.nl/kennisbank/vuurwerk/	Webformulier Omgevingsdienst Groene Metropool
vuurwerkverkoopvergunning	https://www.odgroenemetropool.nl/kennisbank/vuurwerk/	Webformulier Omgevingsdienst Groene Metropool
wegenverkeerswetontheffing	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-verkeersregels-en-verkeerstekens/	Webformulier
wet milieubeheermelding	https://www.arnhem.nl/product/melden-van-schade-of-overlast-in-de-openbare-ruimte/	Omgevingsloket
winkeltijdenontheffing	https://www.arnhem.nl/product/ontheffing-winkeltijdenwet/	Webformulier
wmo-voorziening	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
woningaanpassing	https://www.wijkteamsarnhem.nl/contact/	Contactformulier Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
woningbemiddelingsvergunning	https://www.arnhem.nl/product/verplichte-verhuurvergunning/	Webformulier
woonruimte omzettingsvergunning	https://www.arnhem.nl/product/woningsplitsing-en-verkamering/	Omgevingsloket
woonruimte splitsingsvergunning	https://www.arnhem.nl/product/woningsplitsing-en-verkamering/	Omgevingsloket
zienswijze	https://www.arnhem.nl/product/openbare-bekendmakingen-inzien-en-bezwaar-maken/	Webformulier
zwakalcoholhoudende-drankverkoop	https://www.arnhem.nl/product/tijdelijke-ontheffing-alcohol-schenken/	Webformulier

Toelichting

Algemeen

Op 1 januari 2026 is de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) in werking getreden. 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 eenieder het recht om zogenoemde formele 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, waaronder ook verzoekschriften aan de gemeentelijke ombudsman vallen. 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 e-formulier), ingevuld (geprint of gedownload) formulier dat geüpload kan worden, beveiligde e-mail, 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 Aanwijzing kanalen

Voor de aanwijzing van kanalen gebruikt de gemeente Arnhem 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 gemeente Arnhem de opsomming van deze producten en diensten niet in de regeling zelf opgenomen, maar in een bijlage. Deze bijlage kan worden aangevuld met meer producten en diensten. Deze bijlage wordt geactualiseerd door de ambtelijke organisatie die daarvoor het mandaat heeft gekregen.

De gemeente Arnhem hanteert onderstaande volgorde in digitale kanalen:

1. Webformulier (specifiek);
2. Algemeen contactformulier;
3. E-mail

Artikel 3 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 inwerking 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 6 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 de bijlage alsnog een kanaal aangewezen.



Artikel 4 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.