



Raadsvoorstel

Beoogd effect

Aanwijzing elektronische kanalen publieke dienstverlening van de raad van Zeewolde 2025

Beslispunten

1. Het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van de raad van Zeewolde 2025 vaststellen.
2. Het Mandaatbesluit van de raad inzake het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van de raad van Zeewolde 2025 vaststellen.
3. Elektronische bestuurlijke berichten die niet via de aangewezen kanalen binnenkomen, maar via het algemeen e-mailadres info@zeewolde.nl binnenkomen, tot 1 januari 2027 accepteren.
4. Het Besluit nadere eisen elektronisch berichtenverkeer gemeente Zeewolde 2013 intrekken.

Inleiding

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) treedt op 1 januari 2026 in werking. De Wmebv verplicht bestuursorganen om een digitaal kanaal beschikbaar te stellen waarop inwoners en bedrijven formele berichten elektronisch kunnen indienen. De digitale kanalen komen naast de analoge kanalen, zoals per post, telefonisch of op afspraak. Formele berichten zijn officiële berichten, zoals aanvragen, bezwaarschriften, meldingen en klachten waarop een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht moet worden genomen. De gemeente Zeewolde moet de wijze van elektronisch indienen aanwijzen middels een aanwijzingsbesluit (bijlagen 1 en 2). Daardoor weten inwoners, instellingen en ondernemers via welke weg zij formele berichten moeten versturen als zij ervoor kiezen om dit digitaal te doen.

Argumenten

1.1 Voldoen aan wetgeving

De Wmebv is een opgedragen wet vanuit de Rijksoverheid die de gemeente Zeewolde uit dient te voeren in het kader van het medebewind. Middels het

aanwijzingsbesluit (bijlage 1 en 3) wordt aan de Wmebv voldaan. Het betreft een beleidsarme aanpassing.

1.2 Duidelijke dienstverlening

Het aanwijzingsbesluit komt met een overzichtelijke lijst waarin staat welke digitale kanalen inwoners en ondernemers kunnen gebruiken voor wettelijk voorgeschreven berichten. Dit geeft voor zowel inwoners en ondernemers als de gemeente Zeewolde duidelijkheid en voorkomt discussies over het gebruik van kanalen.

1.3 Mandaatbesluit

De digitale kanalen voor het indienen van formele berichten zijn aan verandering onderhevig. Digitale kanalen wijzigen regelmatig en er worden nieuwe processen toegevoegd of samengevoegd, waarvoor nieuwe digitale kanalen moeten worden ingericht. Om deze wijzigingen eenvoudig te kunnen doorvoeren in het aanwijzingsbesluit, stellen wij voor om deze bevoegdheid uiteindelijk aan de directeur domein bedrijfsvoering Meerinzicht te (onder)mandateren. Op deze manier kan het aanwijzingsbesluit periodiek actueel worden gehouden, zonder telkens een college-, burgemeesters- en raadsvoorstel in te dienen.

Bij dit voorstel zitten twee mandaatbesluiten. In het 'Mandaatbesluit van de raad inzake het aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Zeewolde 2025' verleent de raad het mandaat aan het college, met de mogelijkheid van ondermandaat aan de algemeen directeur/gemeentesecretaris en aan het bestuur van Meerinzicht, met de mogelijkheid van verder ondermandaat om wijzigingen aan te brengen in het aanwijzingsbesluit.

In het 'Mandaatbesluit van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester inzake het aanwijzingsbesluit kanalen publieke dienstverlening Zeewolde 2025' verleent de burgemeester en verleent het college, mede namens de raad, het mandaat aan het bestuur van Meerinzicht, met de mogelijkheid van ondermandaat aan de directieraad van Meerinzicht en aan de directeur bedrijfsvoering van Meerinzicht om wijzigingen aan te brengen in het Aanwijzingsbesluit.

N.B.:

Om sneller en efficiënter te werken, wordt voorgesteld laatstgenoemd besluit nu al vast te stellen vóórdat de raad zijn mandaatbesluit neemt. Zo wordt in principe voorkomen dat dit onderwerp twee keer voor het college moet worden geagendeerd. Echter, het college mag de bevoegdheid van de raad pas ondermandateren als de raad het mandaat heeft verleend. Daarom is er in het mandaatbesluit van college en burgemeester een zogeheten opschortende voorwaarde opgenomen. Dit houdt in dat het besluit nu weliswaar wordt vastgesteld, maar pas rechtsgevolg krijgt (in werking treedt) op het moment dat het mandaatbesluit van de raad in werking is getreden. Mocht de raad besluiten het mandaat niet te geven, dan treedt het ondermandaat nooit in werking; intrekking is in dat geval niet nodig. Wel zal in dat geval een aangepast mandaatbesluit door het college en de burgemeester moeten worden vastgesteld.

1.4 Besluit nadere eisen elektronisch berichtenverkeer gemeente Zeewolde 2013

De Wmebv voorziet in hetgeen in het huidige Besluit nadere eisen elektronisch berichtenverkeer gemeente Zeewolde 2013 wordt geregeld. Derhalve kan dit besluit worden ingetrokken.

1.5 Accepteren e-mailberichten

De Wmebv geeft het bestuursorgaan de bevoegdheid om niet te reageren op aanvragen, klachten en meldingen die niet binnenkomen via een kanaal dat niet is aangewezen (zoals e-mail). Dit is echter vanuit het oogpunt van dienstverlening onwenselijk. Daarom wordt voorgesteld om dergelijke berichten die via het algemene e-mailadres info@zeewolde.nl binnenkomen nog een bepaalde periode door te geleiden naar de behandelend ambtenaar. Kijkend naar de pilotgemeenten die de Wmebv al hebben geïmplementeerd hebben 3 van de 4 gemeenten de afweging gemaakt om berichten die niet via het aangewezen kanaal zijn ontvangen, zoals e-mail, toch te accepteren.

Des te meer omdat er op dit moment voor een groot aantal aanvragen en meldingen nog geen specifiek e-formulier is gerealiseerd. Wij vinden het dan ook wenselijk om na de implementatie van de nieuwe wetgeving deze optimalisatie- en efficiëntieslag te bespoedigen. Zodra het digitale stelsel voor het indienen van dergelijke aanvragen en meldingen verder is geoptimaliseerd door middel van specifieke webformulieren of eventueel een integraal digitaal stelsel is het aan te raden om de afweging over het aanvaarden van per e-mail binnengekomen aanvragen te heroverwegen. Om het belang van deze optimalisatie en efficiëntieslag te benadrukken adviseren wij om hiervoor een deadline te stellen op 1 januari 2027.

Het aanwijzen van het kanaal e-mail raden wij sterk af, omdat dit met zich meebrengt dat aanvragen of meldingen die naar de persoonlijke e-mailadressen van medewerkers worden verstuurd ook in behandeling genomen moeten worden. Dit is onwenselijk, zowel voor dienstverlening als de uitvoering. Dit kan ertoe leiden dat aanvragen tussen wal en schip raken.

Kanttekeningen

N.v.t.

Financiën

N.v.t.

Communicatie en participatie

- Wanneer het aanwijzingsbesluit is genomen, wordt het gepubliceerd als officiële bekendmaking.
- De projectgroep communiceert de te zetten stappen voor de realisatie van de digitale kanalen en het bijhouden van het aanwijzingsbesluit met de desbetreffende ambtenaren binnen de gemeente Zeewolde. In het kader van de implementatie binnen de organisatie zal er via hi5 een algemeen communicatiebericht worden verstuurd en zullen alle teamleiders afzonderlijk worden geïnformeerd. Verder wordt een e-learning opgesteld zodat de betreffende medewerkers goed op de hoogte zijn van de wettelijke verplichtingen vanuit de Wmebv.

Hoofdpijnen uitvoering

- Dit besluit wordt zo snel mogelijk voorgelegd aan de raad.
- Zoals bij argument 1.3 is toegelicht worden de aanwijzingsbesluiten beheerd en geactualiseerd door Juridische Zaken Meerinzicht.
- Ten aanzien van argument 1.5 is bij de argumentatie uiteengezet dat de via het verkeerde kanaal verstuurd bestuurlijke berichten in ieder geval tot 1 januari 2027 worden doorgeleid naar de behandelend ambtenaar.
- Het realiseren van specifieke webformulieren wordt voortgezet.

Evaluatie

In het najaar van 2026 wordt de implementatie van de Wmebv geëvalueerd

Bijlagen

- Bijlage 1: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van de raad van Zeewolde 2025
- Bijlage 2: Mandaatbesluit van de raad inzake het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van Zeewolde 2025
- Bijlage 3: Ontwerp raadsbesluit

Burgemeester en Wethouders van Zeewolde,
de secretaris, de burgemeester,

K.C. Hamstra

A.M. Harmsma