**MODEL AANWIJZINGSBESLUIT ELEKTRONISCHE KANALEN PUBLIEKE DIENSTVERLENING GEMEENTE**

(Laatst gewijzigd: 21 december 2023)

**Leeswijzer modelbepalingen:**

* […] of bijvoorbeeld [**kanaal**] = door gemeente in te vullen, zie bijvoorbeeld het opschrift en artikel 2
* [**(iets)**] = een voorbeeld ter illustratie of uitleg voor gemeente, zie bijvoorbeeld artikel 2.
* [iets **OF** iets] = door gemeente te kiezen, zie bijvoorbeeld artikel [4].
* [*iets*] = facultatief, zie bijvoorbeeld artikel [7].
* Combinaties van het voorgaande komen ook voor, zie bijvoorbeeld het opschrift en artikel [7].
* *Varianten A-C*: Aangezien de processen bij de gemeenten niet op dezelfde manieren zijn ingericht als het gaat om de ingang die inwoners en bedrijven hebben om met de gemeente in contact te komen, heeft de VNG ervoor gekozen om in dit model verschillende varianten van kanaalaanwijzing op te nemen. De gemeente kan een keuze maken uit een van de gepresenteerde varianten dan wel een eigen variant hanteren als die meer passend is bij de interne organisatie. De varianten zijn gebaseerd op besproken voorkeuren met gemeenten. Uiteraard is een combinatie van (bepaalde) varianten ook mogelijk als dat beter bij de interne organisatie past.   
  Het model is zo opgezet dat de aanwijzing van de kanalen voor de onderscheiden type berichten steeds specifieker wordt.

Dit model bevat een aantal artikelen waar het aan individuele gemeenten is om een keuze te maken. Het kan gaan om varianten, ‘invulbepalingen’, keuzemogelijkheden en een facultatieve bepaling (deze laatste is in de tekst en de toelichting cursief weergegeven). Artikelen of artikelleden moeten daarom mogelijk vernummerd worden.

**Besluit van de raad, het college van burgemeester en wethouders, en de burgemeester van de gemeente [naam gemeente] tot aanwijzing van elektronische kanalen voor het indienen van berichten in de zin van artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht [naam gemeente] [*jaartal*] (Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening [naam gemeente] [*jaartal*])**

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente [**naam gemeente**],

ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft*,*

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

besluiten vast te stellen het:

**Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening [naam gemeente] [*jaartal*]:**

**Artikel 1 Definities**

Dit besluit verstaat onder:

1. bericht: een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
2. kanaal: een aangewezen wijze van elektronisch verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

**Artikel 2 Aanwijzing kanalen domein […. (benoemen domein waarbij aansluiting mogelijk is bij de benamingen zoals gebruikt op de gemeentelijke website)]**

*Variant A*

1. Voor berichten in het domein […] die de verzender uit eigen beweging indient, wordt voor elk van de hierna vermelde onderwerpen het daarvoor op de gemeentelijke website ontsloten specifieke webformulier aangewezen:  
   a. [… **(opsommen deelonderwerpen zoals omschreven op de gemeentelijke website)**]
2. Voor berichten in het in het eerste lid vermelde domein die op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt de in de uitnodiging aangewezen elektronische wijze van verzenden als kanaal gebruikt.
3. In afwijking van het eerste lid, wordt voor het indienen van de volgende type berichten in dit domein [**kanaal**] als kanaal aangewezen:  
   […**(opsommen typen berichten waarvoor dit kanaal beschikbaar is)**]

*Variant B*

1. Voor berichten in het domein […] die de verzender uit eigen beweging indient, wordt [**kanaal**] dat wordt ontsloten op [**naam specifieke url voor dit domein**]aangewezen.
2. Voor berichten in het in het eerste lid vermelde domein die op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt de in de uitnodiging aangewezen elektronische wijze van verzenden als kanaal gebruikt.
3. In afwijking van het eerste lid, wordt voor het indienen van de volgende type berichten in dit domein [**kanaal**] als kanaal aangewezen:  
   […**(opsommen typen berichten waarvoor dit kanaal beschikbaar is)**].

*Variant C*

Voor het domein […] worden de volgende kanalen aangewezen:

1. specifieke webformulieren voor [… **(opsommen typen berichten waarvoor een specifiek webformulier beschikbaar is)**]die worden ontsloten op [**naam specifieke url voor dit domein**];
2. generiek e-formulier [**naam**] voor [… **(opsommen typen berichten waarvoor dit formulier kan worden gebruikt)**]die worden ontsloten op [**naam specifieke url voor dit domein**];
3. generiek e-formulier [**naam**]voor [… **(opsommen typen berichten waarvoor dit formulier kan worden gebruikt)**]die worden ontsloten op [**naam specifieke url voor dit domein**];
4. e-mail adres [**naam mailadres**] voor [… **(opsommen typen berichten waarvoor dit e-mailadres kan worden gebruikt)**];
5. e-mail adres [**naam mailadres**]voor alle andere typen berichten binnen dit domein.

**Artikel 3 Aanwijzing kanalen domein […]**

[…**(toevoegen van een of meer artikelen waarin de aanwijzing van kanalen voor het indienen van berichten in andere domeinen dan artikel 2 plaatsvindt. Hiervoor kan het stramien van artikel 2 worden aangehouden.)**]

**Artikel [4] Kanaal bezwaarschriften en klachten**

1. In afwijking van [artikel […] **OF** de artikelen […]], wordt voor het indienen van bezwaarschriften [**kanaal**] als kanaal aangewezen.
2. In afwijking van [artikel […] **OF** de artikelen […]], wordt voor het indienen van klachten in de zin van artikel 9:1, van de Algemene wet bestuursrecht [**kanaal**] als kanaal aangewezen.

**Artikel [5] Kanaal Omgevingswet**

In afwijking van [artikel […] **OF** de artikelen [….]], wordt voor berichten die daartoe bij of krachtens de Omgevingswet zijn aangewezen het Omgevingsloket als bedoeld in [**(per 1 januari 2024:)**] artikel 20.21 van die wet als kanaal gebruikt.

**Artikel [6] Kanaal Dienstenwet**

In afwijking van [artikel […] **OF** de artikelen […]], wordt voor berichten die deel uitmaken van een procedure of formaliteit die valt onder de Dienstenwet de Berichtenbox voor Bedrijven als bedoeld in artikel 5 van de Dienstenwet als kanaal aangewezen.

[***Artikel [7] Intrekking oude aanwijzingsbesluit***

*Het aanwijzingsbesluit van [****datum****], kenmerk […] wordt ingetrokken.*]

**Artikel [8] Inwerkingtreding besluit**

Dit besluit treedt in werking op [**datum**].

**Artikel [9] Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening [**naam gemeente**] [***jaartal***].

Aldus vastgesteld op [**datum**]

De burgemeester

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van [**datum**].

De voorzitter,

De griffier

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van [**datum**].

De burgemeester,

De secretaris

**Bezwaar maken**

Tegen dit besluit kan een belanghebbende binnen zes weken na de dag van de bekendmaking van dit besluit bezwaar maken. Het bezwaarschrift kan elektronisch of per post worden ingediend.

De belanghebbende kan het bezwaarschrift elektronisch indienen via [**kanaal**].

De belanghebbende kan het bezwaarschrift per post versturen naar [**naam gemeente, postbusnummer of antwoordnummer, postcode en plaats**]

De belanghebbende kan het bezwaarschrift ook door een gemachtigde laten indienen. Stuur dan een machtiging mee bij het bezwaarschrift.

In het bezwaarschrift moeten in elk geval de volgende gegevens staan:

* De naam en het adres van de belanghebbende;
* De datum van het bezwaarschrift;
* Een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
* De gronden van het bezwaar (de redenen waarom de belanghebbende het niet eens is met het besluit); en
* De handtekening van de belanghebbende.

**Toelichting**

*NB Deze toelichting is geschreven met het oog op de (mogelijke) keuzes die in het Model Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening zijn gemaakt. Indien een individuele gemeente op punten andere keuzes maakt, dan sluit deze toelichting mogelijk niet aan. Wel kan ze uiteraard als basis dienen voor een door de gemeente zelf op te stellen toelichting. Voor een goed beeld dient dit model in samenhang met de hierbij behorende Nadere toelichting van de VNG te worden gelezen (bijlage 1)*

**Algemeen**

Op 1 juli 2024 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: WMEBV) 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 eenieder 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. 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 generiek e-formulier, ingevuld (geprint of gedownload) formulier dat geüpload kan worden, 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 en Artikel 3 Aanwijzing kanalen**

*Variant A*

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt naar de verschillende domeinen waarbinnen sprake is van berichtenverkeer tussen de gemeente en inwoners en bedrijven. Bij de benaming van die domeinen is aangesloten bij de benaming daarvan op (de homepage van) de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld […].

Binnen de betreffende domeinen (onderwerpen) is nader onderscheid gemaakt naar deelonderwerpen waarover inwoners en bedrijven berichten willen verzenden naar de gemeente. Bijvoorbeeld […]. Telkens is in het eerste lid voor het domein een opsomming opgenomen van de betreffende deelonderwerpen. Voor de herkenbaarheid door inwoners en bedrijven is bij die benaming aangesloten bij de weergave van de deelonderwerpen op de gemeentelijke website.

Verder is per domein onderscheid gemaakt in twee type berichten: berichten die inwoners en bedrijven uit eigen beweging verzenden (eerste lid) en berichten die inwoners en bedrijven op verzoek van de gemeente sturen (tweede lid). Tot het eerste type berichten behoren onder meer aanvragen, ingebrekestellingen, en meldingen. Tot het tweede type berichten behoren onder meer aanvullingen ex artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting.

Voor elk van de berichten binnen deze deelonderwerpen die uit eigen beweging worden ingediend, is een specifiek webformulier gebouwd. Uitgangspunt is dat dat als het te gebruiken kanaal dient. Door bij het benoemen van de domeinen en de opsomming van de deelonderwerpen aan te sluiten bij de informatie daarover op de website, is voldoende duidelijk waarvoor welk webformulier dient zonder dat de naam van een specifieke url hoeft te worden opgenomen.

Bij berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de gemeente en de betreffende inwoner of het bedrijf. Daarom kan voor de kanaalaanwijzing ermee worden volstaan in de betreffende uitnodiging van de gemeente aan te geven hoe de verdere elektronische communicatie kan plaatsvinden.

Het derde lid is een verbijzondering van het eerste lid: voor de hier genoemde type berichten is een specifiek webformulier niet geschikt en is er daarom reden een ander kanaal aan te wijzen

*Variant B*

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt naar de verschillende domeinen waarbinnen sprake is van berichtenverkeer tussen de gemeente en inwoners en bedrijven. Bij de benaming van die domeinen is aangesloten bij de benaming daarvan op (de homepage van) de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld […].

Verder is per domein onderscheid gemaakt in twee type berichten: berichten die inwoners en bedrijven uit eigen beweging verzenden (eerste lid) en berichten die inwoners en bedrijven op verzoek van de gemeente sturen (tweede lid). Tot het eerste type berichten behoren onder meer aanvragen, ingebrekestellingen en meldingen. Tot het tweede type berichten behoren onder meer aanvullingen ex artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting.

Voor berichten die uit eigen beweging worden ingediend, wordt een specifiek kanaal aangewezen. Uitgangspunt is dat dat als kanaal wordt gebruikt. Voor inwoners en bedrijven moet voldoende duidelijk zijn waar het betreffende kanaal is te vinden. Daarom is de specifieke naam van de url waar het kanaal wordt ontsloten, in het besluit opgenomen.

Bij berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de gemeente en de betreffende inwoner of het bedrijf. Daarom kan voor de kanaalaanwijzing ermee worden volstaan in de betreffende uitnodiging van de gemeente aan te geven hoe de verdere elektronische communicatie kan plaatsvinden.

Het derde lid is een verbijzondering van het eerste lid: voor de hier genoemde type berichten is het in het eerste lid aangewezen kanaal niet geschikt en is er daarom reden een ander kanaal aan te wijzen.

*Variant C*

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt naar de verschillende domeinen waarbinnen sprake is van berichtenverkeer tussen de gemeente en inwoners en bedrijven. Bij de benaming van die domeinen is aangesloten bij de benaming daarvan op (de homepage van) de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld […].

Vervolgens is er voor elk domein in de onderdelen a t/m d een nadere uitsplitsing gemaakt naar het kanaal dat voor de betreffende opgesomde type berichten moet worden gebruikt. In het besluit is daarom per domein een opsomming van type berichten opgenomen die via het daarvoor aangewezen kanaal moeten worden ingediend.

Voor inwoners en bedrijven moet voldoende duidelijk zijn waar het specifieke webformulier als bedoeld in onderdeel a en de generieke e-formulieren als bedoeld in de onderdelen b en c zijn te vinden. Daarom is de specifieke naam van de url waar deze formulieren worden ontsloten, in het besluit opgenomen.

In onderdeel e is een vangnetbepaling opgenomen: voor zover er berichten zijn waarvoor in de voorgaande onderdelen geen kanaal is aangewezen, kunnen deze berichten via het [e-mailadres] worden ingediend. Dit kanaal dient daarmee als vangnet.

**Artikel [4] Kanaal bezwaarschriften en klachten**

De mogelijkheid van het digitaal indienen van een bezwaarschrift (eerste lid) is niet domeinafhankelijk gemaakt en daarmee op de website als een afzonderlijk onderwerp benoemd. Daarom is er aanleiding om de aanwijzing van het kanaal niet binnen de kanaalaanwijzing per domein te regelen, maar hiervoor een afzonderlijke bepaling op te nemen.

Ook voor de mogelijkheid om een klacht in de zin van artikel 9:1 Awb bij de gemeente in te dienen (tweede lid) geldt dat deze niet domeinafhankelijk is gemaakt. Het indienen van een dergelijke klacht is op de website als een afzonderlijk onderwerp benoemd. Daarom is er aanleiding om de aanwijzing van het kanaal voor het indienen van deze klachten niet binnen de kanaalaanwijzing per domein te regelen, maar hiervoor een afzonderlijke bepaling op te nemen.

Een bezwaarschrift en klacht in de zin van artikel 9:1 Awb kunnen ook behoren tot de berichten voor de indiening waarin in [artikel […] **OF** de artikelen […]] een kanaal is aangewezen. Daarom is hier geregeld dat ‘in afwijking’ daarvan de kanaalaanwijzing plaatsvindt.

**Artikel [5] 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:

1. een aanvraag om een omgevingsvergunning;
2. een aanvraag om een maatwerkvoorschrift;
3. een aanvraag om toestemming tot het treffen van een gelijkwaardige maatregel;
4. een melding als bedoeld in artikel 4.4, eerste lid, van de Omgevingswet;
5. een andere informatieverplichting dan een melding, tenzij bij wettelijk voorschrift een andere wijze is aangewezen waarop aan de informatieverplichting wordt voldaan; en
6. 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 artikelleden 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 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 [artikel […] **OF** de artikelen […]] een kanaal aangewezen. De in dit artikel [5] bedoelde berichten kunnen ook behoren tot de berichten in de zin van [artikel […] **OF** de artikelen […]]. Daarom is hier geregeld dat ‘in afwijking’ daarvan het Omgevingsloket wordt gebruikt.

**Artikel [6] 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.

De in dit artikel [6] bedoelde berichten kunnen ook behoren tot de berichten voor de indiening waarvan in [artikel […] **OF** de artikelen …]] een kanaal is aangewezen. Daarom is hier geregeld dat ‘in afwijking’ daarvan de Berichtenbox voor Bedrijven wordt aangewezen.

*[****Artikel 7 Intrekking oude aanwijzingsbesluit***

*Met deze bepaling wordt het bestaande aanwijzingsbesluit ingetrokken, omdat […****]****. De datum waarop het oude aanwijzingsbesluit vervalt, is de datum waarop het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening in werking treedt (zie artikel [8])].*