

Datum vergadering	18 december 2025
Omschrijving agendapunt	Voorstel tot vaststellen van het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Sluis 2026.
Portefeuillehouder	Burgemeester mr. M.M.D. Vermue
Samenvatting	
De communicatie tussen inwoners en de gemeente is wettelijk geregeld via de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Met de invoering van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) per 1 januari 2026 krijgen inwoners en ondernemers het recht om formele berichten digitaal met de gemeente uit te wisselen. Tegelijkertijd geldt sinds 1 januari 2024 een zorgplicht, die bepaalt dat de gemeente ook toegankelijk moet blijven voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Dit betekent dat traditionele contactkanalen, zoals telefoon en baliebezoek, behouden blijven en worden aangevuld met digitale mogelijkheden. Deze aanpak wordt vastgelegd en is te vinden op de website.	

Aan de raad,

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) verplicht gemeenten om digitale kanalen aan te wijzen voor het ontvangen van formele berichten. Op dit moment is het voor inwoners niet bij elk product of dienst mogelijk om digitaal contact op te nemen of een aanvraag te doen. Tegelijkertijd verwachten inwoners steeds vaker dat zij hun zaken digitaal kunnen regelen. De Wmebv voorziet in een wijziging van de Algemene wet bestuursrecht, waardoor het recht ontstaat om digitaal te communiceren met de overheid voor formele berichten.

In lijn met onze uitgangspunten voor dienstverlening streven we naar een uniforme digitale benadering richting inwoners. Daarom streven wij ernaar om per product of dienst een specifiek webformulier beschikbaar te stellen. De uitvoering is voorzien op termijn, onder voorbehoud van de technische randvoorwaarden. Indien een specifiek webformulier niet mogelijk is wordt een generiek formulier ingezet.

De gemeente Sluis kiest ervoor om geen onderscheid te maken tussen formele en informele berichten¹. Dit betekent dat we in principe alle producten en diensten digitaal willen aanbieden. Daarbij wordt per product of dienst op de website en in correspondentie duidelijk aangegeven hoe inwoners digitaal contact kunnen opnemen of een aanvraag kunnen doen. Deze informatie wordt vastgelegd in het aanwijzingsbesluit, waarin alle producten en diensten met het bijbehorende kanaal worden benoemd.

De digitale dienstverlening wordt hiermee verbeterd. Elektronische kanalen voldoen aan de aanvullende eisen van de Wmebv, zoals het verstrekken van ontvangstbevestigingen, het recht op een afschrift van ingevoerde gegevens, het ontvangen van notificaties, het verbod op het afdwingen van niet-verplichte gegevens en een verlengde indieningstermijn bij storingen. Door het gebruik van webformulieren komt een aanvraag direct bij de juiste medewerker of team terecht, wat de snelheid en traceerbaarheid van het proces ten goede komt.

Daarnaast is het van belang dat uw raad op de hoogte is van de wijze waarop de gemeente ondersteuning biedt aan inwoners die minder digitaal vaardig zijn. De Wmebv verplicht gemeenten om passende ondersteuning te bieden bij zowel digitaal als niet-digitaal berichtenverkeer. Dit betekent dat we vastleggen hoe deze ondersteuning wordt vormgegeven. De zorgplicht omvat een overzicht van de beschikbare hulp en wordt waar nodig uitgebreid met nieuwe mogelijkheden. De niet-digitale ondersteuning blijft behouden en wordt verbeterd waar dat logisch is.

Een aanvullende verplichting volgt per 1 januari 2027. Vanaf dat moment moeten bestuursorganen bij ontvangst van een formeel bericht via de Berichtenbox van MijnOverheid een notificatie sturen aan de burger.

¹ Onder de Wmebv wordt onderscheid gemaakt tussen formele en informele berichten. Formele berichten zijn digitale berichten met rechtsgevolg, zoals aanvragen, bezwaarschriften of besluiten. Informele berichten daarentegen hebben geen rechtsgevolg en omvatten bijvoorbeeld algemene vragen of opmerkingen via e-mail of chat.

Onze dienstverlening blijft daarbij proactief, integraal, betrokken en professioneel. Deze kernwaarden zijn leidend bij de invulling van de zorgplicht. Wij sluiten aan bij de behoeften van inwoners en bieden ondersteuning waar nodig.

Uw raad wordt verzocht om in te stemmen met het aanwijzingsbesluit voor digitale kanalen en kennis te nemen van de invulling van de zorgplicht voor minder digitaal vaardige inwoners.

Oostburg 4 november 2025,

Hoogachtend,

De secretaris,	De burgemeester,
S.I. de Kievit-Minnaert	mr. M.M.D. Vermue

Bijlage(n):

- a. Toelichting Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Sluis 2026.
 - b. Beleid Zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).
-
-

DE RAAD VAN DE GEMEENTE SLUIS

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 4 november 2025

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

BESLUIT:

1. Vaststellen van het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Sluis 2026.
2. Kennisnemen van het Beleid Zorgplicht Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).

Sluis, 18 december 2025

DE RAAD VOORNOEMD,

De griffier,

mr. P. T. G Claeijs

De voorzitter,

mr. M. M. D. Vermue

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Sluis 2026

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Sluis, ieder voor zover het de eigen bevoegdheden betreft, gelet op artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, besluiten vast te stellen het:

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Sluis 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, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.
- c) verzender: inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen, (keten)partners en overige betrokkenen die bij de gemeente iets (aan)vragen of indienen.
- d) digitaal verkeer: digitale communicatie tussen inwoners, bedrijven en andere (overheids)organen met de gemeente.

Artikel 2 Aanwijzing kanalen

1. Voor formele producten en diensten die de verzender uit eigen beweging indient, zijn specifieke digitale kanalen aangewezen in de bijlage van dit besluit.
2. In de gevallen waarin geen specifiek kanaal gebruikt wordt, is er een generiek webformulier. Dit is ook aangewezen en beschreven in de bijlage bij dit besluit.
3. Voor berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt in de uitnodiging en/ of andere wijze aangegeven welke manier van digitaal verzenden gebruikt wordt.
4. De raad delegeert aan het college de bevoegdheid tot het aanwijzen van kanalen zoals in dit artikel beschreven.
5. Het college mandateert de bevoegdheid tot aanwijzing en actualisatie van kanalen als bedoeld in dit artikel aan het afdelingshoofd Ondersteuning.
6. De bijlage, zoals bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel, kan worden aangepast en daarbij worden geactualiseerd. Deze bijlage is tevens online te raadplegen via www.gemeentesluis.nl.

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 5 van de Dienstenwet als kanaal aangewezen.

Artikel 6 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking na bekendmaking.

Artikel 7 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Sluis 2026.

Aldus vastgesteld op 4 november 2025

De burgemeester

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 4 november 2025

De burgemeester,

De secretaris

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 18 december 2025

De voorzitter,

De griffier

Bezwaar maken

Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u een brief met uw bezwaar indienen bij het college. Stuur uw bezwaarschrift binnen 6 weken na de datum bekendmaking van het besluit per e-mail naar info@gemeentesluis.nl of per post naar:

Het college van Sluis

Postbus 27

4500 AA Oostburg

Vermeld in uw bezwaarschrift:

- Naam en adres;
- De datum en handtekening;
- Een duidelijke omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt. Stuur een kopie van het besluit mee en noem het kenmerk;
- De reden(en) van uw bezwaar;
- Eventueel uw telefoonnummer en e-mailadres.

Laat u iemand anders namens u een bezwaarschrift indienen? Stuur dan een schriftelijke en ondertekende verklaring (volmacht) mee waaruit blijkt dat die persoon namens u het bezwaarschrift mag indienen.