

Voorstel aan college, burgemeester en raad

Nummer:	02430000226212
Datum:	3 december 2025
Opsteller:	C. Adema
Portefeuillehouder	Wethouder W. Mazier
:	
Onderwerp:	Aanwijzing elektronische kanalen publieke dienstverlening Harderwijk 2025 + mandaatbesluit

Het college van B&W besluit:

1. Het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Harderwijk 2025' vast te stellen (bijlage 1).
2. Het 'Mandaatbesluit van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester inzake het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Harderwijk 2025' vast te stellen (bijlage 2).
3. Elektronische bestuurlijke berichten die niet via de aangewezen kanalen binnenkomen, maar via het algemeen e-mailadres info@harderwijk.nl binnenkomen tot 1 januari 2027 te accepteren.
4. De raad voor te stellen:
 - a. het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van de raad van Harderwijk 2025' vast te stellen (bijlage 3);
 - b. het 'Mandaatbesluit van de raad inzake het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van de raad van Harderwijk 2025' vast te stellen (bijlage 4);
 - c. elektronische bestuurlijke berichten die niet via de aangewezen kanalen binnenkomen, maar via het algemeen e-mailadres info@harderwijk.nl binnenkomen tot 1 januari 2027 te accepteren.
 - d. de 'Verordening Elektronisch Bestuurlijk Verkeer', vastgesteld op 23 mei 2013, in te trekken.

De burgemeester besluit:

1. Het 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Harderwijk 2025' vast te stellen (bijlage 1).
2. Het 'Mandaatbesluit van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester inzake het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Harderwijk 2025' vast te stellen (bijlage 2).
3. Elektronische bestuurlijke berichten die niet via de aangewezen kanalen binnenkomen, maar via het algemeen e-mailadres info@harderwijk.nl binnenkomen tot 1 januari 2027 te accepteren.

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 Harderwijk 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.

Beoogd effect

Het beoogde effect is dat de gemeente Harderwijk voor 1 januari 2026 voldoet aan de wettelijke verplichtingen van de Wmebv.

Argumenten

Ad. beslispunt 1 en 4a college/raad en beslispunt 1 burgemeester:

A. Voldoen aan wetgeving

De Wmebv is een opgedragen wet vanuit de Rijksoverheid die de gemeente Harderwijk 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.

B. Duidelijke dienstverlening

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

Ad. beslispunt 2 en 4b college/raad en beslispunt 2 burgemeester:

C. 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 Harderwijk 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 Harderwijk 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.

Ad. beslispunt 4d college/raad

De Wmebv voorziet in hetgeen in de huidige Verordening Elektronisch Bestuurlijk Verkeer wordt geregeld. Derhalve kan deze verordening worden ingetrokken.

Ad. beslispunt 3 (college), 4c (raad) en 3 (burgemeester):

De Wmebv geeft het bestuursorgaan de bevoegdheid om niet te reageren op aanvragen, klachten en meldingen die 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-mail adres info@harderwijk.nl binnenkomen nog een bepaalde periode door te geleiden naar de behandeld ambtenaar. Kijkend naar de pilotgemeenten die de Wmebv al hebben geïmplementeerd hebben 3 van de 4 van die gemeenten de afweging gemaakt om berichten die niet via het aangewezen kanaal zijn ontvangen, zoals bijvoorbeeld 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 zeer wenselijk om na de implementatie van de nieuwe wetgeving deze optimalisatie- efficiëntieslag te vervolgen.

Zodra het digitale stelsel voor het indienen van dergelijke aanvragen verder is geoptimaliseerd door middel van specifieke webformulieren 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 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.

Financiën

N.v.t.

Inwonerperspectief

De inwoner kan vanaf 1 januari 2026 alle formele producten en diensten via een digitaal kanaal aanvragen. De niet-digitale weg blijft daarnaast ook bestaan. De inwoner krijgt dus de keuze om zaken die vragen om een formeel besluit digitaal in te dienen, wat de dienstverlening ten goede komt. Via de website van de gemeente is het voor inwoners duidelijk welk digitaal kanaal open staat.

Communicatie

Wanneer het aanwijzingsbesluit en de mandaatbesluiten zijn genomen, worden deze gepubliceerd als officiële bekendmaking in het Elektronisch Gemeenteblad en opgenomen in de regelingenbank op overheid.nl.

Daarnaast communiceert de projectgroep Wmebv de te zetten stappen voor de realisatie van de digitale kanalen en het bijhouden van de aanwijzingsbesluiten met de desbetreffende medewerkers binnen de gemeente Harderwijk. 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.

Uitvoering

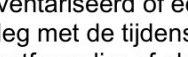
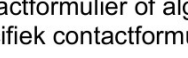
Zoals bij de argumentatie van beslispunt 2 en 4b college/raad en beslispunt 2 burgemeester is toegelicht worden de aanwijzingsbesluiten beheerd en geactualiseerd door Juridische Zaken Meerinzicht.

Ten aanzien van beslispunt 3 (college), 4c (raad) en 3 (burgemeester) 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.

Interne afstemming

Dit advies is voorbereid in overleg met de volgende collega's:

-  Directeur Domein Bedrijfsvoering Meerinzicht; ambtelijk opdrachtgever
-  Juridisch adviseur Meerinzicht (Projectgroep Wmebv)
-  Juridisch adviseur Meerinzicht
-  Juridisch adviseur CJT Harderwijk
-  Juridisch adviseur CJT Harderwijk
-  Adviseur dienstverlening gemeente Harderwijk (Projectgroep Wmebv)
-  Informatiemanager Meerinzicht (Projectgroep Wmebv)
-  Afdelingsmanager Belastingen, Gegevens en Juridische Zaken

Daarnaast zijn medewerkers van Harderwijk meegenomen tijdens de inventarisatie van de aanwezigheid van de elektronische kanalen. In het kader van harmonisatie tussen de EHZM-gemeentes is vervolgens geïnventariseerd of een bepaald product al over een specifiek webformulier beschikte, vervolgens is in overleg met de tijdens de inventarisatie aangewezen contactpersonen besproken of een specifiek contactformulier of algemeen contactformulier het wenselijke kanaal is. De producten waarvoor een specifiek contactformulier wenselijk is hiervoor een gezamenlijk ontwerp opgesteld en wordt dit uitgevoerd.

Bijlagen

- Bijlage 1: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Harderwijk 2025
- Bijlage 2: Mandaatbesluit van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester inzake het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Harderwijk 2025
- Bijlage 3: Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van de raad van Harderwijk 2025
- Bijlage 4: Mandaatbesluit van de raad inzake het Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening van de raad van Harderwijk 2025