

RAADSBESLUIT

ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	SECTOR	PORT. HOUDER
3849575	Meijer, Stèphan	FAC-AC	Hanneke Steen
ONDERWERP			
3849575 - Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) - Aanwijzingsbesluit & zorgplicht			



DE RAAD VAN DE GEMEENTE HENGELO BESLUIT:

1. Het 'Aanwijzingsbesluit Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer' vast te stellen;
2. Van de 'Zorgplicht – Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)' kennis te nemen;

PUBLIEKSVRIENDELIJKE SAMENVATTING

De communicatie tussen inwoners en de gemeente is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze regeling 'elektronisch bestuurlijk verkeer' trad in 2004 in werking (in Hengelo in 2021 geüpdatet).

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) verbetert de digitale communicatie met inwoners. De wet wordt op 1 januari 2026 ingevoerd. Daarmee hebben inwoners en ondernemers het recht om voor alle formele berichten elektronisch (digitaal) zaken te doen met ons als gemeente.

De wet beschrijft ook een zorgplicht die bepaalt dat de gemeente toegankelijk moet zijn en blijven voor niet-digitaal vaardige inwoners. Deze zorgplicht is op 1 januari 2024 ingegaan. 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.

DE GEMEENTERAAD VAN HENGELO,

DATUM

De griffier

De voorzitter

RAADSADVIES

ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	AFDELING	PORT. HOUDER
3849575	Stèphan Meijer	FAC-AC	Hanneke Steen
ONDERWERP			
3849575 - Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) - Aanwijzingsbesluit & zorgplicht			



BESLUIT

1. Het 'Aanwijzingsbesluit Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer' vast te stellen;
2. Van de 'Zorgplicht – Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)' kennis te nemen;

INLEIDING

De communicatie tussen inwoners en de gemeente is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze regeling 'elektronisch bestuurlijk verkeer' trad in 2004 in werking (in Hengelo in 2021 geüpdatet).

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) verbetert de digitale communicatie met inwoners

De wet wordt op 1 januari 2026 ingevoerd. Daarmee hebben inwoners en ondernemers het recht om voor alle formele berichten elektronisch (digitaal) zaken te doen met ons als gemeente.

De wet beschrijft ook een *zorgplicht* die bepaalt dat de gemeente toegankelijk moet zijn en blijven voor niet-digitaal vaardige inwoners. Deze zorgplicht is op 1 januari 2024 ingegaan. 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 en leggen we definitief vast in de document 'zorgplicht'.

ARGUMENTEN

1.1 De Wmebv vraagt dat gemeenten digitale kanalen aanwijzen voor formele berichten

We hebben nu niet voor elk product/dienst een digitale manier om contact op te nemen of aan te vragen. Inwoners verwachten dat ze digitaal dingen kunnen regelen. Deze Wmebv voorziet in een wijziging (van afdeling 2.3) van de Awb waarin het berichtenverkeer langs de elektronische weg wel mogelijk is. Het geeft inwoners en bedrijven daarmee het recht om digitaal te communiceren met de gemeente voor formele berichten.

1.2 We willen uniforme digitale dienstverlening naar inwoners

Daar waar we producten of diensten digitaal aanbieden op de website, is dat niet altijd op eenzelfde manier. Dat kan verwarrend zijn voor inwoners. Onze 'uitgangspunten dienstverlening' beschrijft ook dat we naar een uniforme manier van digitale dienstverlening toe willen. Het uitgangspunt is dat we specifieke webformulieren maken voor inwoners per product of dienst. Als dat niet kan of past, dan wordt het een generiek webformulier. En als beide mogelijkheden er niet zijn, dan wordt het gemeentelijk mailadres gebruikt als kanaal voor contact (gemeente@hengelo.nl).

1.3. We willen alle producten of diensten digitaal aanbieden, tenzij

De Wmebv vraagt dat we digitale kanalen aanbieden voor formele berichten. In Hengelo kiezen we ervoor dat we geen onderscheid maken tussen formele en informele berichten. En dus in principe alle producten of diensten digitaal willen aanbieden.

1.4 Inwoners willen weten hoe je digitaal kan aanvragen of contact kan opnemen

Per product of dienst wordt duidelijk op de website en/of brieven aangegeven hoe een inwoner contact kan opnemen. In het aanwijzingsbesluit zullen alle producten of diensten genoemd worden met het bijbehorende kanaal.

1.5 Het verbetert de digitale dienstverlening voor inwoners

De elektronische kanalen moeten voldoen aan de aanvullende eisen van de Wmebv die de inwoner helpen:

- Verplichte ontvangstbevestiging van een elektronisch bericht aan de overheid.
- Recht op afschrift van ingevoerde gegevens in een webformulier (ontvangstbevestiging).

- Ontvangen van een bericht / notificatie.
- Verbod op niet-verplichte gegevens afdwingen in een webformulier.
- Verlengde indieningstermijn bij storing.

Daarnaast zorgen we door het gebruik van webformulieren ervoor dat het formulier gelijk bij de juiste persoon of het team komt. Dit verbetert de snelheid van het interne proces en ook is het daardoor beter terug te vinden waar iets is aangevraagd/ingediend door de inwoner.

1.6. Elk bestuursorgaan stelt een aanwijzingsbesluit vast

Het staat de gemeentelijke bestuursorganen vrij een gezamenlijk aanwijzingsbesluit vast te stellen. Dat doen we door het college en de burgemeester hierover te laten besluiten via dit raadsbesluit.

2.1 De raad op de hoogte is van de manier waarop we minder digitaal vaardige inwoners helpen

Het is belangrijk dat de raad als controlerende functie weet hoe we ondersteuning geven aan inwoners als ze er digitaal niet uitkomen.

2.1 Inwoners krijgen de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen in het contact met de gemeente

Niet alle inwoners kunnen digitaal meekomen. De Wmebv verplicht ons als gemeente om passende ondersteuning te bieden bij zowel digitaal als niet-digitaal berichtenverkeer. Dit betekent dat we ook vaststellen hoe we die passende ondersteuning bieden voor inwoners die het digitaal niet lukt.

2.2 Het geeft een overzicht van ondersteuning als je er digitaal niet uitkomt

De zorgplicht is een samenvatting van wat we als gemeente bieden aan ondersteuning. Een aantal zaken zijn uitbreiding van de ondersteuning. We blijven de niet-digitale ondersteuning waar logisch verbeteren met nieuwe mogelijkheden die er komen.

2.3 Onze dienstverlening is persoonlijk, duidelijk, respectvol en betrouwbaar

Dit zijn onze leidende motieven, beschreven in de 'uitgangspunten dienstverlening'. Deze motieven zijn ook leidend bij de manier waarop Hengelo de zorgplicht invult. We sluiten aan bij wat een inwoners hierin nodig heeft en helpen waar nodig persoonlijk.

KANTTEKENINGEN

1.1. De bijlage in het aanwijzingsbesluit vullen we ieder kwartaal aan met webformulieren

De bijlage in het aanwijzingsbesluit is niet compleet. Er zijn ongeveer 300 producten/diensten waarvoor een digitaal kanaal wordt aangewezen. We maken bekend als het product/dienst ook echt via dat digitale kanaal aangevraagd kan worden.

Het bouwen en inrichten van een formulier vraagt tijd en aandacht. Daar wordt op dit moment en komende tijd veel energie in gestoken. Van dertig producten/diensten is bekend dat ze veel (aan)gevraagd worden. Deze producten/diensten worden als eerste digitaal gemaakt. In het komende jaar gaan we daar (uiteraard) mee door. De bijlage vullen we per kwartaal aan met nieuwe webformulieren/kanalen. Omdat een wijziging van de bijlage niet een apart besluit vraagt van het college, zal 1x per jaar een vernieuwde bijlage (met wijzigingen) aan de gemeenteraad ter informatie worden gestuurd. Dit zolang dit nodig is.

1.2 Het aanwijzingsbesluit is nog niet voor alle producten/diensten van toepassing

De Wmebv gaat per 1 januari 2026 in. Tot die tijd werken we aan het digitaliseren van producten/diensten. Het aanwijzingsbesluit zou de suggestie kunnen wekken dat alle producten of diensten al digitaal aan te vragen zijn via één van de genoemde digitale kanalen. Dit is een proces dat gaande is, maar niet bij vaststelling van het aanwijzingsbesluit op alle producten of diensten al van toepassing.

VERVOLG

Communicatie

Het aanwijzingsbesluit zal op de gebruikelijke online plekken gepubliceerd worden, zoals gemeenteblad en overheid.nl. Per product of dienst zullen inwoners het op de website hengelo.nl lezen hoe ze digitaal kunnen aanvragen.

Actualisatie

De bijlage in het aanwijzingsbesluit met de aangewezen kanalen per product of dienst is niet compleet. Er zal doorlopend bijgesteld worden en jaarlijks gepubliceerd worden.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Aanwijzingsbesluit – Digitale kanalen gemeente Hengelo 2025

Bijlage 2: Zorgplicht - Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

AANWIJZINGSBESLUIT DIGITALE KANALEN GEMEENTE HENGELO 2025

Besluit van de raad, het college van burgemeester en wethouders, en de burgemeester van de gemeente Hengelo tot aanwijzing van digitale kanalen voor het indienen van berichten in de zin van artikel 2:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Aanwijzingsbesluit digitale kanalen gemeente Hengelo 2025).

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

Aanwijzingsbesluit digitale kanalen gemeente Hengelo 2025:

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 aangegeven manier van elektronisch (digitaal) verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.
- c. *Inwoner(s)*: inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen, (keten)partners en overige betrokkenen die bij de gemeente iets (aan)vragen of indienen.
- d. *verzender*: inwoners, ondernemers, maatschappelijke instellingen, (keten)partners en overige betrokkenen die bij de gemeente iets (aan)vragen of indienen.
- e. *digitaal verkeer*: digitale berichten uitwisseling (communicatie) tussen inwoners, bedrijven en andere (overheids)organen met de gemeente.

Artikel 2 Aanwijzing kanalen

1. Voor formele producten en diensten van de gemeente Hengelo die de verzender zelf indient, zijn door het college van B&W specifieke kanalen aangewezen in de bijlage van dit besluit.
2. In de gevallen waarin geen specifiek kanaal gebruikt wordt, dan is er een generiek webformulier. Dit is ook aangewezen beschreven in de bijlage bij dit besluit.
3. Als de eerste twee kanalen niet tot een passend kanaal leiden dan gebruiken we het algemene e-mailadres van de gemeente. Dit is: gemeente@hengelo.nl.
4. Voor berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, wordt in de uitnodiging en/of informatie aangegeven welke manier van digitaal verzenden gebruikt wordt.
5. Het college mandateert de bevoegdheid van het eerste lid aan de afdelingsmanager Financiën Advies en Control.

Artikel 3. Kanaal Omgevingswet

In afwijking van artikel 2 gebruiken we het Omgevingsloket als kanaal voor berichten van producten en diensten die vallen onder de Omgevingswet (als bedoeld in artikel 20.21 van die wet).

Artikel 4. Kanaal Dienstenwet

In afwijking van artikel 2 gebruiken we de Berichtenbox voor Bedrijven als kanaal voor berichten die onderdeel zijn van een procedure of formaliteit die valt onder de Dienstenwet (als bedoeld in artikel 5 van de Dienstenwet).

Artikel 5. Initiatief gemeente

De gemeente Hengelo kan een bericht dat aan één of meer geadresseerden is gericht, digitaal verzenden. Dit kan als de geadresseerde duidelijk heeft aangegeven dat diegene langs deze weg bereikbaar is voor het bericht of berichten waar het om gaat. Het uitgangspunt is dat wat digitaal binnenkomt, ook digitaal beantwoord (verzonden) wordt naar de verzender, tenzij.

Artikel 6. Intrekking Regeling Elektronisch bestuurlijk verkeer Gemeente Hengelo 2021

De Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer Gemeente Hengelo 2021 wordt ingetrokken.

Artikel 7. Inwerkingtreding besluit

Dit besluit treedt in werking na bekendmaking.

Artikel 8. Titel

Dit besluit heet: Aanwijzingsbesluit digitale kanalen Gemeente Hengelo 2025.

Aldus vastgesteld op [datum]

De burgemeester

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van [datum].

De voorzitter,

De griffier

Besloten in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van [datum].

De burgemeester,

De secretaris

Toelichting

Algemeen

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) in werking. Een uitzondering hierop is zorgplicht (voor het bieden van passende ondersteuning bij digitaal verkeer met de gemeente), omdat die al op 1 januari 2024 voor gemeenten geldt. Met deze wet wordt onder andere afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gewijzigd.

De Wmebv geeft iedereen het recht om zogenoemde formele berichten – dat wil zeggen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klachten, of andere volgens wettelijk voorschrift voorgeschreven berichten – elektronisch (wij geven de voorkeur aan het gebruik van het meer dagelijks gebruikte woord: 'digitaal') naar een bestuursorgaan te sturen. Hierna wordt steeds over inwoners en bedrijven worden gesproken, maar ook anderen (zoals verenigingen en stichtingen) hebben dit recht. Gemeentelijke bestuursorganen waarvoor dit in elk geval geldt, zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester. Deze bestuursorganen moeten daarom de digitale kanalen aanwijzen die inwoners, bedrijven en anderen voor deze officiële berichten moeten gebruiken.

Artikelsgewijs

Alleen de artikelen die verdere toelichting nodig hebben, zijn hieronder toegelicht.

Artikel 1. Definities

De definitie van 'bericht' en 'kanaal' is gelijk aan hoe het in de Awb staat. Als aanvulling geldt het volgende. Het recht om digitaal berichten aan een bestuursorgaan te sturen gaat over de volgende typen officiële berichten:

1. Een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit. Dit gaat in ieder geval over:
 - 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. Dit gaat over klachten tegen gemeentelijke bestuursorganen volgens hoofdstuk 9 van de Awb, inclusief verzoeken aan de gemeentelijke ombudsman. Ook klachtenprocedures volgens bijzondere wetten vallen hier onder.
3. Een ander volgens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht. Dit gaat in ieder geval over wettelijk verplichte meldingen, zoals in de Omgevingswet 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.

De volgende kanalen worden als 'voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk' gezien:

- specifiek webformulier
- generiek (algemeen) webformulier
- ingevuld (geprint of gedownload) formulier dat geupload kan worden
- e-mail
- mijnomgevingen.

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 Hengelo 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 de gemeente Hengelo de opsomming van deze producten en diensten niet in de regeling zelf opgenomen maar in een bijlage. De gemeente Hengelo begint met een korte lijst. Deze lijst wordt per kwartaal (en alleen als er aanpassingen zijn) aangevuld met meer producten en diensten. Deze bijlage wordt geactualiseerd door de ambtelijke organisatie die daarvoor het mandaat heeft gekregen (zie artikel 2, lid 5). Eén keer per jaar zal de actuele lijst ter kennisgeving aan het college worden voorgelegd.

We hanteren deze volgorde in digitale kanalen:

1. Webformulier (specifiek)
2. Algemeen webformulier (dat kan een generiek formulier, afsprakenformulier of contactformulier zijn)
3. E-mailadres, met als uitgangspunt gemeente@hengelo.nl.

Onderscheid is gemaakt in berichten die inwoners en bedrijven:

- *op eigen initiatief verzenden* (eerste lid). Dus berichten zoals aanvragen, ingebrekestellingen, en meldingen. Voor alle berichten over producten en diensten die op eigen initiatief worden ingediend, wordt een specifiek webformulier gebouwd. Uitgangspunt is dat een specifiek webformulier helpend is bij de aanvraag (en het niet onnodig complexer maakt).
- *op verzoek van de gemeente sturen* (vierde lid). Dus berichten zoals aanvullingen op grond van artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting. Bij berichten die op verzoek van de gemeente worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de gemeente en de betrokken inwoner of het bedrijf. Daarom is het voor de kanaalaanwijzing voldoende in de bijbehorende uitnodiging van de gemeente aan te geven hoe de digitale communicatie plaatsvindt.

Het tweede lid is ervoor om vragen binnen te krijgen al er voor een product of dienst nog geen webformulier is gebouwd. Of dat de benodigde informatie zo universeel is dat een specifiek webformulier te groot of te uitgebreid is. Volstaan kan dan worden met een contactformulier of afsprakenformulier.

Met het derde lid zorgen we ervoor dat de verzender als er geen gebruik gemaakt kan worden van het eerste lid of het tweede lid, in ieder geval het juiste (eenduidige) e-mailadres van de gemeente kan gebruiken.

Artikel 3. Kanaal Omgevingswet

Voor sommige typen berichten geldt dat de wetgever het gebruik van een bepaald kanaal door inwoners en bedrijven voorschrijft. Dat geldt voor bepaalde berichten in de op 1 januari 2024 inwerking getreden Omgevingswet.

In artikel 16.1, eerste lid, van de Omgevingswet staat dat een digitale (elektronische) aanvraag om een besluit of een melding op grond van de Omgevingswet in (bij algemene maatregel van bestuur - AMvB) via de landelijke voorziening wordt ingediend of gedaan (als bedoeld in artikel 20.21 van de wet). Die landelijke voorziening is het Omgevingsloket dat onderdeel is van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

In artikel 16.1, tweede lid, van de Omgevingswet staat dat via een AMvB je kan regelen hoe je digitaal aan andere informatieverplichtingen kunt voldoen, anders dan meldingen en berichten volgens de Omgevingswet. Daarvoor 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 regelen 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 manier is aangegeven waarop aan de informatieverplichting wordt voldaan; en
- f. de bij de onder a t/m e te verstrekken gegevens, tenzij het bevoegd gezag instemt met een andere manier 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 dit aanwijzingsbesluit. In dit artikellid is daarom niet geregeld dat dit kanaal wordt 'aangewezen'. Voor de volledigheid is 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

Artikel 5 van de Dienstenwet bepaalt dat de minister van Binnenlandse Zaken een centraal digitaal loket moet inrichten. Dit loket, het Dienstenloket, bevat de Berichtenbox voor Bedrijven.

Dienstverleners zijn niet verplicht de Berichtenbox te gebruiken voor procedures volgens de Dienstenwet. Gemeenten moeten wel aansluiten op het Dienstenloket en de Berichtenbox gebruiken voor berichten over Dienstenwet-procedures. Dit geldt als de ondernemer aangeeft via de Berichtenbox bereikbaar te zijn. Gemeenten moeten ook zorgen dat ze via de Berichtenbox

bereikbaar zijn voor ondernemers. Omdat er al een digitaal systeem is voor berichten tussen gemeenten en ondernemers, is de Berichtenbox nu verplicht.

Artikel 5. Initiatief gemeente

Volgens artikel 2:14, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht kan gemeente Hengelo een bericht digitaal versturen als de geadresseerde aangeeft bereikbaar te zijn via deze weg. Deze regeling was eerder al van kracht en we willen deze optie in de toekomst blijven gebruiken.

De toevoeging is dat we meer digitaal willen versturen vanuit de gemeente. Met name dat wat digitaal binnenkomt, ook digitaal beantwoord (verzonden) wordt naar de verzender, tenzij. De tenzij is waar dit wettelijk niet kan of waar dit niet logisch is om te doen. Het kan ook voorkomen dat we digitaal en niet-digitaal beantwoorden omdat het beter past bij de situatie (of het product). Het aanpassen van het digitaal beantwoorden kost tijd. Dit wordt stap voor stap ingevoerd. Hiervoor is geen wettelijke ingangsdatum per 1 januari 2026.

Artikel 6. Intrekking voorgaand besluit

Deze bepaling trekt de 'Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer Gemeente Hengelo 2021' in. De regeling vervalt op de datum waarop dit Aanwijzingsbesluit in werking treedt.

Bijlage 1 | Overzicht digitale kanalen per product/dienst

Product/dienst	Extern	Kanaal
Aangifte doen van overlijden		Webformulier
Aanpak overlast fout geparkeerde fietsen		Webformulier
Adreswijziging		Webformulier
Afstammelingenonderzoek voor notarissen		Webformulier
Afvaldump		Webformulier
Afvalinzameling	Extern	Webformulier
Afvalstoffenheffing betalen	Extern	Webformulier
Beëindigen uitkering participatiewet		Webformulier
Bewijs van garantstelling en logiesverstrekking		Webformulier
Bewijs van in leven zijn		Webformulier
Bewijs van Nederlanderschap		Webformulier
Bezwaarschrift indienen		Webformulier
bezwaarschrift indienen (Belastingen, WOZ & OZB)	Extern	Webformulier
Bijstand voor zelfstandigen aanvragen	Extern	Webformulier
Bijstandsuitkering aanvragen		Webformulier
Bijzondere bijstand		Webformulier
BIZ-bijdrage	Extern	Webformulier
Bodeminformatie		Webformulier
Bodemverontreinigingen melden	Extern	Webformulier
Bromfietsrijbewijs		Webformulier
Datalek melden		Webformulier
Documenten, legalisatie en verificatie		Webformulier
Eikenprocessierups		Webformulier
Evenementenvergunning		Webformulier
Geboorteaangifte		Webformulier
Geheimhouding persoonsgegevens		Webformulier
Gevonden of verloren voorwerpen melden		Webformulier
Gladheidsbestrijding		Webformulier
Handtekening, legalisatie		Webformulier
Incidentele festiviteit horeca melden		Webformulier
Inlichtingenplicht		Webformulier
Inlichtingenplicht		Webformulier
Kamers verhuren		Webformulier
Kindpakket		Webformulier
Klacht tegen ambtenaren of bestuurders		Webformulier
Leegstaande woning tijdelijk verhuren		Webformulier
Loterij organiseren		Webformulier
Meldingen openbare ruimte		Webformulier
Naamgebruik		Webformulier
Naamskeuze kind		Webformulier

Openbare verlichting		Webformulier
Parkeervergunning algemeen		Webformulier
Parkeervergunning bewoners		Webformulier
Paspoort		Webformulier
Paspoort en identiteitskaart		Webformulier
Privacy		Webformulier
Reisdocument vermist		Webformulier
Rijbewijs		Webformulier
Rioolaansluiting		Webformulier
Sport- en cultuurfonds		Webformulier
Stadscompliment (Nijverbij)		Webformulier
Standplaatsvergunning		Webformulier
Start bouw of gereed melding		Webformulier
Starterslening		Webformulier
Subsidie Hengeloos Energiefonds Maatschappelijke Organisaties		Webformulier
Terrasvergunning aanvragen		Webformulier
Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)		Webformulier
Uittreksel geboorte (alook echtscheiding, huwelijksakte, ontbinding partnerschapsregistratie, overlijdensakte, partnerschapsakte)		Webformulier
Uittreksels voor advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders		Webformulier
Vakantie doorgeven bij bijstandsuitkering		Webformulier
Verhuurvergunning bij opkoopbescherming		Webformulier
Vertrek naar het buitenland		Webformulier
Vreemdelingenpaspoort		Webformulier
Vuur stoken in de openlucht / paasvuur		Webformulier
Vuurwerkvrije zone aanvragen		Webformulier
Waarmerken van een kopie		Webformulier
Wet Open Overheid		Webformulier
Zwerfdieren		Webformulier



Zorgplicht

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

We bieden digitale én niet-digitale manieren van contact. Veel inwoners weten hoe ze digitaal contact moeten zoeken met de gemeente. Niet alle inwoners kunnen alles digitaal (zelfstandig) regelen.

De communicatie tussen inwoners en de gemeente is geregeld in de **Algemene wet bestuursrecht (Awb)**. Deze wet maakt het mogelijk om digitaal met de gemeente te communiceren. Om dit te verbeteren, wordt op 1 januari 2026 de **Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)** ingevoerd. Deze wet regelt dat inwoners en ondernemers vanaf 1 januari 2026 het recht hebben om elektronisch zaken te doen met de overheid. Dit betekent dat inwoners hun aanvragen, meldingen, informatieverzoeken en ondersteuningsverzoeken digitaal kunnen indienen.

De gemeente heeft de verplichting om:

- o een digitaal kanaal aan te wijzen;
- o geen onnodige gegevens op te vragen;
- o ontvangstbevestigingen versturen;
- o tussentijdse notificaties te sturen;
- o bij storingen de indieningstermijn verlengen en dit communiceren;
- o passende zorg te bieden bij digitaal als niet-digitaal berichtenverkeer (zorgplicht).

We maken helder waar een inwoner digitaal én niet-digitaal terecht kan

De zorgplicht is op 1 januari 2024 van kracht gegaan. Niet iedereen kan zelfstandig alles (digitaal) regelen. Dit kan komen door problemen met lezen, onvoldoende kennis van de Nederlandse taal, geen toegang tot digitale middelen, beperkte digitale vaardigheden, beperkingen, of stress door langdurige of ingewikkelde problemen. Daarom bieden we inwoners en ondernemers op verschillende manieren ondersteuning. Dit helpt hen bij het regelen van zaken die anderen zonder deze problemen zelfstandig kunnen doen. Als extra hulp of zorg nodig is, wijzen we hen op de beschikbare voorzieningen.

Als gemeente Hengelo leveren wij ruim 300 producten en diensten aan onze inwoners en ondernemers. Van parkeervergunning tot bijzondere bijstand, inwoners komen bij ons terecht. Zij hebben daarin geen keuze voor een andere gemeente zoals in de commerciële wereld. Hierdoor is de verhouding tussen gemeente en inwoner niet gelijk.

Daarom is het belangrijk dat wij als gemeente Hengelo duidelijk vastleggen en communiceren hoe wij ondersteuning bieden aan onze inwoners en ondernemers bij het aanvraagproces van onze producten en diensten, de zorgplicht. We stellen hierbij de inwoner centraal op basis van de vier leidende motieven: persoonlijk, duidelijk, respectvol en betrouwbaar.

Een aantal vormen van ondersteuning zoals Teletolk, Tolkie en computers voor inwoners zijn nieuw. Na besluit wordt dit uitgevoerd/geïmplementeerd.



Zo helpen wij minder digitaal vaardige inwoners in Hengelo

Plekken waar inwoners vragen kunnen stellen

We helpen inwoners (en ondernemers) met algemene vragen over een product of dienst:

- o **Telefonisch** | 14 074.
- o **Post** | Postbus 18 7550 AA Hengelo.
- o **Social Media** | X, Facebook, LinkedIn, WhatsApp en Instagram.
- o **Teletolk** | Slechthorende of dove inwoners of mensen met een spraakbeperking kunnen hierdoor vragen stellen. Een knop op de website maakt bellen naar de gemeente mogelijk met hulp van een gebarentolk of schrijftolk.
- o **Digitaal gemeente@hengelo.nl of contactformulier** | Dit voldoet aan de toegankelijkheidseisen.
- o De **balie(s)** op het stadhuis | Burgemeester van der Dussenplein 1 7551 EB Hengelo.
- o **Huis aan Huis blad** | Via fysieke huis-aan-huis bladen houden we inwoners op de hoogte van wat er bij de gemeente speelt (ook digitaal beschikbaar). Daarin staan ook onze contactgegevens.
- o **Nieuwsbrieven** | We sturen (na aanmelding van inwoner) digitaal nieuwsbrieven met informatie over verschillen de thema's. We geven hier ook onze contactgegevens en voegen waar mogelijk informatie samen in één nieuwsbrief.
- o **Bibliotheek Hengelo** (Ontwikkelplein) | Voor hulp bij taal en digitale vaardigheden:
 - o **Informatiepunt digitale overheid (IDO)** | Wie moeite heeft met regelzaken van de overheid kan zonder afspraak terecht bij het IDO Inloopspreekuur, georganiseerd door de Bibliotheek Hengelo. Inwoners kunnen hier ook terecht voor vragen over de gemeentelijke dienstverlening. Inwoners kunnen hier op meerdere momenten in de week terecht. Het IDO neemt ruim de tijd om uit te zoeken welke hulp een inwoner nodig heeft. Als ze zelf niet voldoende kunnen helpen verwijzen ze door naar andere organisaties.
 - o **Digihulp** | Vragen over apparaten zoals smartphone, tablet, pc/laptop en e-reader. Of bijvoorbeeld over printen van bestanden of aanmaken van een PDF.
 - o **Computercursussen en workshops** | Zoals een computercursus voor beginner Klik & Tik of 'Werken met DigiD' of 'Digisterker' over hoe je werkt met overheidswebsites.
 - o **Computerspreekuur** | Vragen over computers of internet.
- o **Wijkhuizen Hengelo** | Inloopplek voor ontmoeting en eventuele doorverwijzing en hulp.
- o **ROZ – ondernemerspunt** | Hulpvragen voor ondernemers kunnen telefonisch 074 241 5100, via Whatsapp of digitaal ([ROZondernemerspunt.nl](https://rozondernemerspunt.nl)).
- o **Digihulplijn** | Dit is een landelijke plek voor vragen via de gratis Digihulplijn (0800 – 1508).
- o **Clïëntondersteuner via Wijkkracht** | Wie belangrijke keuzes moet maken over bijvoorbeeld geld, werk of zorg, kan vragen om onafhankelijke (gratis) cliëntondersteuning.

Dit is voor inwoners die niet weten welke ondersteuning of zorg er in Hengelo is. Of opzien tegen een gesprek met de gemeente of niemand in hun netwerk kennen die kan helpen. Via 14 074 of oco@wijkkracht.nl

Fysieke dienstverlening

Voor producten en diensten van de gemeente Hengelo kunnen inwoners naar de balie(s) van de gemeente Hengelo. Het adres en actuele openingstijden zijn telefonisch te vragen via 14 074 of op de website van de gemeente Hengelo. We zijn ook op verschillende avonden open. Inwoners kunnen telefonisch of digitaal een afspraak maken. Ook zonder afspraak helpen we verder door:

- o Direct met de (aan)vraag te helpen als dit mogelijk is; of
- o Een afspraak in te plannen als het niet op dat moment kan; of
- o Zo goed en snel als mogelijk door te verwijzen naar de juiste plek.

In het stadhuis realiseren we een computer + printer voor inwoners om gratis gebruik van te maken. Zo kunnen we ook ter plekke inwoners digitaal helpen. Als er nieuwe (wijk) locaties bijkomen, dan maken we afspraken over welke (fysieke) dienstverlening en algemene vragen hier beantwoord kunnen worden.

Digitale dienstverlening

Veel inwoners en ondernemers willen digitaal geholpen en geïnformeerd worden. Om de drempel voor digitaal aanvragen zo laag mogelijk te maken, bieden wij de volgende ondersteuning:

- o In de gemeente Hengelo communiceren we in **begrijpelijke taal op B1-niveau**. Wij noemen dit Helder Hengelo's. Dit geldt voor bijvoorbeeld brieven, website(s), nieuwsbrieven en persberichten.
- o We zorgen ervoor dat de gemeentelijke websites **toegankelijk** zijn voor zoveel mogelijk inwoners. Ook als inwoners een (visuele) beperking hebben. We voegen aan de website **Tolkie** toe. Daardoor kunnen inwoners teksten automatisch eenvoudiger maken en wordt vaktaal uitgelegd. Ook kunnen ze de voorleesfunctie gebruiken of de tekst vertalen naar een andere taal.
- o We verbeteren de **digitale toegankelijkheid** op onze websites (volgens wettelijke eisen). Bijvoorbeeld door een beter contrast en alternatieve teksten bij afbeeldingen toe te passen, waarmee inwoners met een visuele beperking, autisme of dyslexie zijn geholpen. Een ander voorbeeld is het gebruik van een koppenstructuur. Dit helpt inwoners die door lichamelijke beperkingen alleen een toetsenbord kunnen gebruiken.
- o We zorgen dat alle producten of diensten **digitaal (aan) te vragen** zijn via de website van de gemeente Hengelo.
- o Op de website geven we **rechtstreekse contactgegevens van medewerkers** waar logisch. Zo verlagen we de drempel om contact op te nemen. Zoals voor ondernemers die rechtstreeks contact op kunnen nemen met de accountmanagers.