



Samenvatting

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in werking. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) verplicht de gemeente om digitale kanalen aan te wijzen voor het ontvangen van officiële berichten. Dit collegevoorstel bevat het aanwijzingsbesluit waarin per type bericht wordt vastgelegd via welke digitale kanalen inwoners en bedrijven formeel contact kunnen opnemen met de gemeente. Het besluit draagt bij aan rechtszekerheid, transparantie en een uniforme digitale dienstverlening. Met dit voorstel voldoet de gemeente aan de wettelijke verplichtingen en wordt het digitale verkeer met inwoners en bedrijven gemoderniseerd.

Hiervoor heeft het College met een aanwijzingsbesluit de digitale kanalen aangewezen. Voor bewoners die niet digitaal vaardig zijn wordt ondersteuning geboden. Zij kunnen zich wenden tot het Informatiepunt Digitale Overheid, gevestigd in de bibliotheek in het Centre Ceramique.

1. Beslispunten

1. Besluit digitale kanalen aan te wijzen in overeenstemming met de Wmebv en als opgenomen in 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Maastricht 2025'.
2. Het besluit treedt in werking op 1 januari 2026.
3. Besluit de directeur dienstverlening en bedrijfsvoering te mandateren voor het aanwijzen van aanvullende/nieuwe digitale kanalen dan wel het aanbrengen van wijzigingen in het aanwijzingsbesluit digitale kanalen (waaronder ook begrepen wordt het intrekken van digitale kanalen) zoals onder beslispunt 1 vermeld.

Besluit Burgemeester en wethouders d.d. 9 december 2025:

Conform.



2. Aanleiding

Per 1 januari 2026 treedt de Wmebv in werking. Gemeenten moeten formeel vastleggen welke digitale kanalen geschikt zijn voor het ontvangen van officiële berichten (bijv. bezwaar, vergunningaanvraag). De Wmebv borgt zowel de belangen van burgers als van bestuursorganen in goede digitale communicatie, zodat deze op zijn minst even soepel verloopt als wanneer de papieren weg wordt gebruikt.

De belangrijkste onderdelen van de Wmebv:

- de Wmebv geeft burgers en bedrijven het recht op digitaal communiceren met bestuursorganen voor de meer officiële berichten.
- De Wmebv stelt voor bestuursorganen het aanwijzen van digitale kanalen verplicht voor ontvangst van formele bestuurlijke berichten gericht aan het bestuursorgaan.
- De Wmebv regelt dat er bij het gebruik van de digitale weg nieuwe waarborgen gelden, zoals het terug tonen van ingevoerde informatie, het versturen van een ontvangstbevestiging en een termijnverlenging bij storingen. De bewijslast rond de ontvangst en de verzending berust bij de gemeente.

Wat zijn formele berichten? Deze term verwijst doorgaans naar officiële communicatie in het kader van de uitvoering van een publieke taak door de overheid. Deze berichten bevatten vaak belangrijke mededelingen, beslissingen, of andere informatie van juridische of bestuurlijke aard. Enkele veelvoorkomende voorbeelden:

- Berichten die deel uitmaken van een procedure of besluit (bijvoorbeeld: een aanvraag, zienswijze, ingebrekestelling of bezwaarschrift).
- Een klacht.
- Een anders krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht. Bijvoorbeeld een melding.

Niet-officieel bestuurlijke berichten zijn alle andere berichten, zoals informele contacten. Hier gaat de Wmebv niet over.



3. Beoogd effect

Het beoogde effect van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) is om het elektronisch verkeer tussen burgers, bedrijven en bestuursorganen te verbeteren en te moderniseren.

De belangrijkste doelen en effecten van de wet:

- Recht op digitale communicatie: Burgers en bedrijven mogen officiële berichten elektronisch indienen bij de gemeente Maastricht.
- Zorgplicht: de gemeente moet ondersteuning bieden aan digitaal minder vaardige personen.
- Digitale toegankelijkheid: de gemeente moet digitale kanalen inrichten die veilig, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk zijn.
- Notificatieplicht: Bij berichten in digitale omgevingen moet een notificatie worden gestuurd met informatie over rechtsgevolgen en termijnen.

4. Argumenten

1.1 Wettelijke verplichting

De Wmebv voegt nieuwe regels toe aan de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Die regels staan in afdeling 2.3 van de Awb. Ze verplichten gemeenten om voor formele berichten digitaal contact mogelijk te maken. Daarvoor moeten we in een aanwijzingsbesluit vastleggen via welk digitaal kanaal inwoners en bedrijven formele berichten kunnen sturen. Zonder dit besluit voldoen we niet aan de wet.

2.1 Duidelijkheid voor inwoners

Inwoners en bedrijven moeten weten hoe ze op een goede manier digitaal contact kunnen opnemen met de gemeente. In het aanwijzingsbesluit staat welke digitale kanalen daarvoor gebruikt mogen worden. Zo voorkomen we dat mensen formele berichten sturen via minder passende kanalen, zoals WhatsApp of sociale media. Dat helpt om fouten te voorkomen, zoals aanvragen die niet geldig zijn of berichten die niet goed worden behandeld.

De digitale kanalen moeten veilig en betrouwbaar zijn. Ze moeten ook makkelijk te gebruiken zijn voor iedereen. We leggen duidelijk uit hoe het werkt en vragen alleen informatie die echt nodig is.

In 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Maastricht 2025' staat een lijst met de digitale kanalen die de gemeente heeft gekozen.



3.1 Betere digitale dienstverlening

De Wmebv stelt extra regels aan digitale communicatie. Deze regels helpen om onze digitale dienstverlening aan inwoners te verbeteren. We kiezen ervoor om e-formulieren te gebruiken als officieel kanaal voor bijna alle processen. Zo voldoen we aan de wet. E-formulieren zorgen er ook voor dat berichten meteen bij de juiste medewerker of het juiste team terechtkomen.

Daardoor kunnen we inwoners sneller en beter helpen.

4.1 Onderdeel van bredere digitaliseringsambitie

De gemeente Maastricht wil dat digitale dienstverlening voor inwoners makkelijk, duidelijk en veilig is. Het kiezen van een officieel digitaal kanaal hoort bij deze bredere plannen. Het helpt ons om als gemeente goed voorbereid te zijn op de toekomst.

5. Kanttekeningen of risico's

1.1 Risico op storingen in digitale kanalen, noodprocedures vereist die binnen het project maatschappelijke weerbaarheid worden ontwikkeld.

2.1 Digitale ongelijkheid, niet iedereen is digitaal vaardig. De zorgplicht voor ondersteuning blijft noodzakelijk en is geborgd met het digitale steunpunt in Centre Ceramique en het informatieloket bij Publieke Dienstverlening.

6. Financiële gevolgen

Kosten voor implementatie en beheer van digitale kanalen (ICT, communicatie). Geen structurele extra lasten, de implementatie wordt binnen de bestaande budgetten verricht.

7. Vervolgtraject besluitvorming, uitvoering en evaluatie

- Bekendmaking van het besluit.
- Interne instructie voor medewerkers. De afgelopen maanden zijn de digitale kanalen klaar voor gebruik gemaakt volgens de technische eisen van de Wmebv. Zo zorgen we ervoor dat vanaf 1 januari 2026 digitale berichten goed worden ontvangen, geregistreerd en behandeld. Medewerkers blijven werken met de systemen die ze al kennen. Ze krijgen uitleg over hoe formele berichten via de digitale kanalen binnenkomen en hoe ze die moeten afhandelen. Zo zorgen we ervoor dat iedereen goed geïnformeerd is en hulp krijgt, zodat het werk netjes wordt gedaan.



- Evaluatie na 12 maanden op gebruik en toegankelijkheid. Bij eerdere signalen en / of klachten evaluatie na zes maanden.

8. Communicatie

- Bekendmaking in het Gemeentebblad en aanvullende publicatie op gemeentelijke website.
- Informatieve campagne voor inwoners en bedrijven.
- Interne communicatie via intranet en teamoverleggen.