

Datum: 13-01-2026	Initialen auteur: J.O.	Bereikbaar: 14 0162
Status: Openbaar	Team: Advies Bedrijfsvoering	

Geraadpleegde teams:

- Team Eerste lijn, Burgerzaken, Facility (Dienstverlening): afgestemd, akkoord.
- Team Advies bedrijfsvoering (JZ): afgestemd, akkoord.
- Team IIB: afgestemd, akkoord.
- Griffie: afgestemd, akkoord.

Portefeuillehouder

Clèmens Piena

Geheimhouding op	Titel	Grondslag WOO	Tot wanneer

COLLEGEVOORSTEL

Datum: 13-01-2026

Openbaar

Zaaknummer: 1088581

Waar gaat het over?:

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Oosterhout 2026

Waar moet ik 'ja' tegen zeggen?

Het college wordt gevraagd te besluiten:

1. Het *Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Oosterhout 2026* vast te stellen, voor zover het de bevoegdheden van het college betreft.
2. De raad voor te stellen om het *Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Oosterhout 2026* vast te stellen, voor zover het de bevoegdheden van de raad betreft.

De burgemeester wordt gevraagd te besluiten:

1. Het *Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Oosterhout 2026* vast te stellen, voor zover het zijn bevoegdheden betreft.

Waar komt deze vraag vandaan?

Op 1 juli 2024 is de *Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)* in werking getreden ten aanzien van de zorgplicht. De zorgplicht houdt in dat bestuursorganen zorg dienen te dragen voor passende ondersteuning bij het digitale en analoge verkeer met het bestuursorgaan. Wij voldoen reeds aan deze zorgplicht. De Wmebv verplicht daarnaast overheden om per 1 januari 2026 inwoners en bedrijven de mogelijkheid te bieden formele aanvragen digitaal in te dienen.

De gemeente Oosterhout moet daarom nieuwe, duidelijke en uniforme elektronische kanalen aanwijzen. Met dit voorstel wordt voldaan aan deze wettelijke verplichting.

Wat willen we bereiken?

We willen zorgen voor betrouwbare, veilige en uniforme digitale toegang voor inwoners en bedrijven. Dit verhoogt de rechtszekerheid, zorgt voor duidelijke communicatie richting inwoners en maakt het digitale loket toekomstbestendig.

Daarnaast creëert dit besluit flexibiliteit doordat teamleiders – waar nodig – (aanvullende) elektronische kanalen kunnen aanwijzen.

Waarom zou ik 'ja' zeggen?

1.1 Het voorstel sluit aan bij wettelijke verplichtingen.

Het aanwijzen van elektronische kanalen is verplicht op grond van artikel 2:13 Awb (Wmebv). Door dit besluit voldoet de gemeente Oosterhout aan de eisen voor veilig en betrouwbaar digitaal verkeer.

Het college wordt voorgesteld om webformulieren aan te wijzen als digitale kanalen voor bijvoorbeeld het aanvragen van een uitkering in het kader van de Participatiewet, het aanvragen van een Wmo-voorziening, het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart, het aanvragen van een standplaatsvergunning, het aanvragen van subsidies en het indienen van zienswijzen en bezwaarschriften.

1.2 Het voorstel draagt bij aan duidelijke en toegankelijke digitale dienstverlening.

Door webformulieren als primair kanaal aan te wijzen, ontstaat helderheid voor inwoners en bedrijven. Dit willen we realiseren door ongeveer 200 extra webformulieren toe te voegen. In de e-formulieren worden gerichte vragen gesteld om de aanvragen te bespoedigen.

In het besluit is opgenomen dat Digitaal Stelsel Omgevingswet wordt gebruikt voor berichten in het kader van de Omgevingswet. Dit volgt uit de Omgevingswet. De Berichtenbox voor Bedrijven wordt als verplichte kanaal erkend voor berichten die vallen onder de Dienstenwet. Dan gaat het bijvoorbeeld om aanvragen om een marktvergunning. Voor specifieke situaties worden enkele mailboxen aangewezen. Het algemene contactformulier op www.oosterhout.nl blijft beschikbaar voor alle aanvragen.

1.3 Mandatering maakt het systeem toekomstbestendig.

Door de bevoegdheid om elektronische kanalen aan te wijzen, te mandateren aan de directie, directeuren en teamleiders kan zo nodig snel tot aanwijzing van nieuw kanalen of wijzigingen van kanalen worden besloten.

1.4 Alternatieven zijn minder effectief.

Uitsluitend gebruik van het contactformulier leidt tot meer onvolledige aanvragen. Daarnaast voldoet e-mail onvoldoende aan eisen rond beveiliging en betrouwbaarheid.

2.1 De plicht om digitale kanalen aan te wijzen rust ook op de burgemeester als bestuursorgaan.

Dat volgt uit artikel 2:13 Awb (Wmebv). De burgemeester wordt voorgesteld om bijvoorbeeld voor het aanvragen van een evenementenvergunning of voor het kennisgeven van een betoging op een openbare plaats een webformulier aan te wijzen.

3.1 De plicht om digitale kanalen aan te wijzen rust ook op de raad als bestuursorgaan.

Dat volgt uit artikel 2:13 Awb (Wmebv). De raad wordt voorgesteld om voor Woo-verzoeken, AVG-verzoeken, bezwaarschriften en klachten digitale kanalen aan te wijzen. Uit afstemming met de Griffie blijkt dat in deze procedures berichten aan de raad worden gestuurd. Het emailadres van de Griffie blijft beschikbaar voor algemene correspondentie met de raad.

2.1 en 3.1 Mandatering maakt het systeem toekomstbestendig

Zowel de burgemeester als de raad wordt voorgesteld om de bevoegdheid om kanalen aan te wijzen te mandateren. Het voorstel aan de burgemeester is om de bevoegdheid te mandateren aan teamleiders. Het voorstel aan de raad is om te mandateren aan de griffier. Door mandatering kan zo nodig snel tot aanwijzing van nieuwe kanalen of wijzigingen van kanalen worden besloten.

Wat zijn de nadelen, beperkingen en risico's?

1.1 Niet alle producten zijn direct digitaal beschikbaar.

Voor veel producten zijn nog geen webformulieren beschikbaar. Dit risico is beheersbaar, omdat het algemene contactformulier als kanaal blijft bestaan.

1.2 Digitale afhankelijkheid kan inwoners zonder digitale vaardigheden treffen.

Dit risico is beheersbaar, omdat:

- indiening op papier mogelijk blijft;
- telefonische ondersteuning mogelijk blijft;
- ondersteuning beschikbaar is aan de balie;
- aanvullende hulp wordt geboden via IDO's en organisaties zoals Surplus;
- de Wmebv voorziet in een zorgplicht, waaraan Oosterhout invulling geeft, door bovenstaande.

Wat mag het kosten en waar gaan we het van betalen?

Dit besluit heeft geen financiële consequenties. De uitvoering past binnen bestaande middelen voor digitale dienstverlening. Er zijn geen extra investeringen nodig.

Wat, waar en hoe communiceren we over het initiatief?

- Publicatie in het Gemeenteblad en het Weekblad Oosterhout.
- Vermelding van de aangewezen digitale kanalen op <https://www.oosterhout.nl/digitaal-aanvragen>
- Interne communicatie via Intranet

Wat zijn de praktische gevolgen na akkoord?

- Actualiseren van webpagina's met de aangewezen kanalen.
- Ingangsdatum: dag na bekendmaking.
- Periodieke monitoring van digitale kanalen door Team Burgerzaken.

Waar vind ik meer informatie? (bijlage)

1. Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening Oosterhout 2026
2. Raadsvoorstel Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening gemeente Oosterhout 2026