Inbreng raadsvergadering 19 november 2026 – Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening

17 nov 2026 ·

Inleiding

Voorzitter, sinds 1 januari 2026 heeft iedereen het recht om aanvragen, bezwaren, zienswijzen en klachten digitaal in te dienen. Met dit besluit legt de gemeente vast via welke kanalen dat kan. Dat is nodig, maar het moet voor inwoners duidelijk zijn, en wie niet digitaal vaardig is, mag niet tussen wal en schip vallen. Daarover heb ik zes vragen aan de portefeuillehouder.

Vragen

1. **Ondersteuning.** De wet verplicht de gemeente tot passende ondersteuning (artikel 2:1 Awb). Het voorstel noemt telefoon, post en een afspraak. Maar met een telefoontje kun je geen bezwaar maken. Welke concrete hulp krijgt een inwoner die een webformulier niet zelf kan invullen? Waar is die hulp beschikbaar, en kan dat zonder afspraak?

   Antwoord: Inwoners kunnen op verschillende manieren ondersteuning vragen of een aanvraag op een andere manier doen. Bezwaar maken kan bijvoorbeeld ook per post. Op webpagina's van gemeentewebsite van Aalsmeer staat aangegeven op welke andere manier iets ingediend kan worden, waar hulp beschikbaar is of hoe iemand contact met de gemeente kan opnemen. Afhankelijk van het onderwerp kan een inwoner direct contact met een afdeling of het KCC opnemen, of met of zonder afspraak langskomen. Hiernaast kunnen inwoners voor ondersteuning ook terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) bij de bibliotheek en bij het Financieel Café. We brengen op dit moment ook in kaart of onze informatie over het krijgen van hulp nog verbeterd kan worden.

   Het aanbieden van webformulieren is niet nieuw. Met dit aanwijzingsbesluit stellen we alleen vast voor welke formele berichten we een specifiek webformulier hebben. Is dat er niet, dan is het contactformulier het aangewezen digitale kanaal, of in geval van de raad, e-mail. Het sluit aan op onze bestaande dienstverlening en we borgen hiermee een betrouwbare, veilige manier van online zaken regelen.

2. **Zonder DigiD of namens een ander.** Hoe dient iemand zonder DigiD een bericht in? En hoe doet een mantelzorger, familielid of bewindvoerder dat namens een ander?

   Antwoord: Het inloggen met DigiD wordt voor veel webformulieren aangeraden ten behoeve van betrouwbaarheid en veiligheid. We volgen hierin landelijke richtlijnen. In 2025 telde Logius 16,6 miljoen DigiD-accounts, 99,7% heeft de DigiD-app of gebruikt sms-controle. Het is de makkelijkste en meest gebruikte manier om veilig in te loggen. Inwoners zonder DigiD kunnen iemand anders machtigen om zaken te regelen.

3. **Welk kanaal voor de raad?** Artikel 8 wijst "het e-mailadres van de griffie" aan, maar noemt het adres niet. Bovendien is niet duidelijk of een zienswijze, Woo-verzoek of bezwaar aan de raad via de griffie, het webformulier of het Omgevingsloket moet. Wilt u het adres in het besluit opnemen en deze onduidelijkheid wegnemen?

Antwoord: Ja, we kunnen het e-mailadres griffie@aalsmeer.nl opnemen in het aanwijzingsbesluit bij de eerstvolgende wijziging in Q1 van 2027.

Het indienen van een bezwaar, Woo-verzoek of zienswijze kan via de specifieke webformulieren op de betreffende webpagina's op Aalsmeer.nl.

4. **Verkeerd kanaal.** Artikel 4 zegt alleen dat berichten niet via WhatsApp, sociale media of andere e-mailadressen kunnen worden ingediend. Het besluit vermeldt niet dat de gemeente op grond van artikel 2:16 Awb een bezwaarschrift toch moet behandelen. Op berichten via WhatsApp of sociale media hoeft de gemeente volgens de wet zelfs helemaal niet te reageren. Wilt u toezeggen dat iedere inwoner die een verkeerd kanaal gebruikt, direct bericht krijgt over het juiste kanaal, zodat niemand daardoor een termijn mist?

   Antwoord: Vanuit dienstverleningsoogpunt informeren we inwoners die een verkeerd kanaal gebruiken over het juiste kanaal.
   Overigens is het zo dat, juist omdat we social media en WhatsApp voor geen enkel formeel bericht toewijzen, we niet verplicht zijn rekening te houden met bezwaarschriften die via deze kanalen worden ingediend. In dit geval bestaat op grond van artikel 2:16 Awb geen wettelijke reactie- of doorgeleidingsplicht. We hoeven deze kanalen niet als formele postbus te behandelen. Dit is bepaald in artikel 2:16, tweede lid.

5. **Ontvangstbevestiging.** Krijgt iedere indiener een ontvangstbevestiging, ook bij het contactformulier en bij e-mail aan de griffie (artikel 2:17 Awb)?

   Antwoord: Iedere indiener die iets indient via een specifiek webformulier of contactformulier, krijgt een automatische ontvangstbevestiging. Bij een e-mail aan de griffie moet een ontvangstbevestiging automatisch worden verstuurd. Vanuit team Digitale dienstverlening en projectcommunicatie is hier mondeling informatie over verstrekt, wetende dat we eind november/begin december hier ook schriftelijk over informeren en afstemmen met de griffie.

6. **Mandaat.** De raad wijst alleen het kanaal aan voor berichten aan de raad zelf (artikel 8). De webformulieren vallen onder de bevoegdheden van het college en de burgemeester. Welke bevoegdheid van de raad wordt met dit mandaat dan eigenlijk uit handen gegeven, behalve het kanaal van de raad zelf? En waarom zou de raad dat aan een teamleider overlaten, terwijl het mandaatbesluit niet regelt dat de raad over wijzigingen wordt geïnformeerd? Wilt u daarnaast toezeggen dat iedere wijziging van het aanwijzingsbesluit in het Gemeenteblad wordt gepubliceerd en aan de raad wordt gemeld?

   Antwoord: Met dit mandaatbesluit wordt vanuit de raad alleen de bevoegdheid uit handen gegeven om een eventuele wijziging in het elektronisch kanaal voor de raad *technisch* door te voeren in het gepubliceerde aanwijzingsbesluit. In de praktijk zou dit betekenen: als er op moment [X] een contactformulier zou worden ontwikkeld in plaats van of in aanvulling op het e-mailadres van de griffie, dan is de Teamleider Digitale dienstverlening en projectcommunicatie gemandateerd om deze wijziging door te voeren in het aanwijzingsbesluit. De wijziging zelf, de eventuele totstandkoming en ontwikkeling van een contactformulier, zal altijd in afstemming met en akkoord van de griffie plaatsvinden. De

bevoegdheid voor de *inhoudelijke* wijziging van werkwijze (wat verandert er, per wanneer) blijft daarom bij de raad.

Bij wijzigingen van het aanwijzingsbesluit wordt het Wijzigingsbesluit bekendgemaakt in het gemeenteblad. De wijzigingen worden in de originele publicatie verwerkt door de beheerders Lokale regelingen.

Afsluiting

Ik hoor graag de antwoorden en, waar mogelijk, toezeggingen.

Lydia Lucke

Fractie FlorAalsmeer