Raadsvoorstel
Openbaar

Onderwerp
Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen dienstverlening gemeente Nijmegen

Programma	Bestuur en Organisatie	**Collegebesluit**	28 oktober 2025
Portefeuillehouder	H.M.F. Bruls	**Behandeldatum Raad**	17 december 2025
		Status	Openbaar

Samenvatting
Inwoners en bedrijven hebben vanaf 1 januari 2026 het recht op het digitaal toesturen van formele berichten (bijvoorbeeld aanvragen, meldingen en klachten) aan de gemeente. In een aanwijzingsbesluit wordt opgenomen op welke digitale wijze Nijmegenaren formele berichten aan de gemeente kunnen sturen.

Voorstel
1. Het *Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen dienstverlening gemeente Nijmegen* vast te stellen, voor zover het gaat over publiekrechtelijke regelingen waarover de gemeenteraad bevoegd is.

Aanleiding
Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in werking. Dit is een aanpassing op de Algemene wet bestuursrecht. Hiermee krijgen inwoners en bedrijven het recht om formele berichten in het kader van publiekrechtelijke regelingen op een digitale manier te versturen aan bestuursorganen. Formele berichten zijn bijvoorbeeld aanvragen, meldingen en klachten. Digitale kanalen zijn bijvoorbeeld webformulieren. Onderdeel van de wet is dat de gemeente een aanwijzingsbesluit moet publiceren. Hierin staat welke digitale kanalen wij als gemeente aanwijzen voor het sturen van formele berichten in het kader van publiekrechtelijke regelingen door inwoners of bedrijven. Dit aanwijzingsbesluit verandert niks aan de digitale kanalen die wij nu al gebruiken, maar is bedoeld om Nijmegenaren hier duidelijkheid over te geven.

Het aanwijzingsbesluit moet door ieder bestuursorgaan (burgemeester, college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad) vastgesteld worden voor zover het zijn bevoegdheid betreft.[1] Dat betekent dat ieder bestuursorgaan moet vaststellen welke digitale kanalen hij aanwijst voor het digitaal versturen van formele berichten waarover hij een besluit moet nemen.

De Wmebv regelt het recht op digitaal verzenden van berichten voor Nijmegenaren. Het is niet verplicht. Nijmegenaren kunnen er altijd voor kiezen om hun berichten op analoge wijze te versturen.

[1] De gemeenteraad besluit bijvoorbeeld over een burgerinitiatief en moet dus een digitaal kanaal aanwijzen om een voorstel voor een burgerinitiatief op te sturen. De burgemeester is bijvoorbeeld bevoegd tot het verlenen van een alcoholvergunning en moet een digitaal kanaal aanwijzen voor het aanvragen van die vergunning.

Relevante besluitgeschiedenis
Voor dit voorstel is er geen relevante besluitgeschiedenis.

Beoogde impact: uitvoering
Dit voorstel draagt bij aan de ambitie uit de Stadsbegroting 2025, programma Bestuur en organisatie: De Nijmegenaar staat centraal in onze dienstverlening. Het draagt specifiek bij aan het onderliggende doel: Nijmegenaar kan gebruik maken van diens (democratische) rechten.

Argumenten
1.1. Hiermee helpen we Nijmegenaren het juiste digitale kanaal te kiezen
Bijna alle soorten formele berichten kunnen inwoners en bedrijven aan de gemeente sturen via een specifiek webformulier op www.nijmegen.nl. Hier bestaan een paar uitzonderingen op. Voor deze berichten wordt het algemene contactformulier op www.nijmegen.nl/contact of e-mail als kanaal aangewezen. Dit staat dan vermeld op de website, maar deze worden genoemd ook in de bijlage van het aanwijzingsbesluit. In het aanwijzingsbesluit is ook een 'vangnet' opgenomen: als er voor een soort bericht geen specifiek webformulier op de website staat en er wordt op de website (en in de bijlage van het aanwijzingsbesluit) ook geen ander digitaal kanaal aangewezen, dan geldt het algemene contactformulier (www.nijmegen.nl/contact) als aangewezen kanaal (artikel 2 lid 4 van het aanwijzingsbesluit).

In het aanwijzingsbesluit zijn de digitale kanalen aangewezen waarbij Nijmegenaren er zeker van kunnen zijn dat hun berichten in behandeling genomen kunnen worden. Als een Nijmegenaar een formeel bericht verstuurt via een ander digitaal kanaal dan aangewezen in het aanwijzingsbesluit dan heeft het bestuursorgaan een behandelplicht of doorgeleidingsplicht als het bericht zonder verdere bewerking toch behandeld kan worden, of als het om een bezwaarschrift of administratief beroepschrift gaat. Dit is opgenomen in artikel 2 lid 16 van de Algemene wet bestuursrecht (na ingang van de Wmebv op 1 januari 2026). Kan het bericht niet behandeld worden, dan moet dit aan de verzender gemeld worden met daarbij de juiste manier van indiening.

1.2. Hiermee geven we Nijmegenaren één overzicht
Voor de Nijmegenaar is het vaak niet duidelijk en ook niet relevant welk bestuursorgaan waarover een besluit neemt. Die wil een bericht sturen aan en een besluit van 'de gemeente'. Soms is het ook zo dat één webformulier door meerdere bestuursorganen aangewezen wordt. Bijvoorbeeld het formulier voor bezwaar maken tegen een beslissing van de gemeente. Dat kan een beslissing zijn van de burgemeester, het college of de raad. Om die redenen is er één aanwijzingsbesluit voor alle drie de bestuursorganen van de gemeente Nijmegen.

1.3. Hiermee voldoen we aan de wettelijke verplichting tot het vaststellen en publiceren van een aanwijzingsbesluit
Het publiceren van een aanwijzingsbesluit wordt door de wet verplicht.

Kanttekeningen
1.1. Het aanwijzingsbesluit is geen logisch startpunt voor de Nijmegenaar die een formeel bericht wil zenden aan de gemeente

De gemeentelijke website is het beste startpunt voor de Nijmegenaar om een digitaal bericht te sturen aan de gemeente. Daar staat namelijk alle informatie die een Nijmegenaar nodig heeft om te besluiten om wel of niet een bericht te sturen aan de gemeente. Ook staat daar alle informatie die een Nijmegenaar nodig heeft om het bericht zodanig te versturen dat het door de gemeente goed in behandeling genomen kan worden.

Daarom is het aanwijzingsbesluit zo minimaal mogelijk ingericht: we verwijzen de Nijmegenaar naar de website, waar de meeste formele berichten verstuurd kunnen worden met een specifiek webformulier en alle relevante informatie staat (artikel 2 lid 1 van het aanwijzingsbesluit). Daarmee helpen we de Nijmegenaar om goed gebruik te kunnen maken van onze dienstverlening. We benoemen in het aanwijzingsbesluit alleen de uitzonderingen op de regel. Dat wil zeggen: formele berichten die via e-mail of via het algemene contactformulier (www.nijmegen.nl/contact) verstuurd moeten worden (artikel 2 lid 3 van het aanwijzingsbesluit). Deze uitzonderingen staan overigens ook beschreven op de website.

Fatale termijn
Het aanwijzingsbesluit dient voor 1 januari 2026 vastgesteld te worden, in verband met de ingang van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer op die datum.

Gesprek met de stad
Voor het aanwijzingsbesluit heeft er geen gesprek met de stad plaatsgevonden.
Wel voeren we met regelmaat gebruikersonderzoeken uit om ervoor te zorgen dat onze website en webformulieren toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn voor de Nijmegenaar.

Financiën
Dit voorstel bevat geen financiële consequenties.

Vervolg
Na vaststelling door de gemeenteraad wordt het aanwijzingsbesluit gepubliceerd in het gemeenteblad.

De bevoegdheid van de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad voor het aanwijzen van digitale kanalen, en daarmee het wijzigen van het aanwijzingsbesluit, wordt gemandateerd aan de concernmanager Publiekszaken (artikel 2 lid 5 van het aanwijzingsbesluit).

Bijlagen
1. Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen dienstverlening gemeente Nijmegen