

Oplegmemo beantwoording technische vragen

Aan: De gemeenteraad van Sittard-Geleen
Van: Wethouder Salvino
Datum: 06-01-2026
Betreft: Technische vragen

Beantwoording technische vragen van PIT t.a.v. het aanwijzingsbesluit elektronische kanalen publieke dienstverlening

Vraag 1:

Hoe wordt geborgd dat een bericht dat niet via het aangewezen kanaal is ingediend, maar wel aantoonbaar tijdig door de gemeente is ontvangen, niet niet-ontvankelijk wordt verklaard?

Antwoord:

Een bericht dat aantoonbaar tijdig door de gemeente is ontvangen, wordt niet zonder meer niet-ontvankelijk verklaard. Wanneer een bericht feitelijk is ontvangen en inhoudelijk herleidbaar is, ontvangt de inwoner een mededeling dat het bericht onjuist is ingediend en wordt men gewezen op de juiste manier van indienen, zodat de rechtspositie niet onnodig wordt geschaad.

Vraag 2:

Wordt bij ontvangst via een niet-aangewezen kanaal altijd de doorzendplicht toegepast conform artikel 2:15 Awb en hoe is dit procesmatig ingericht binnen de organisatie?

Antwoord:

Wanneer een formeel bericht via een niet-aangewezen kanaal binnenkomt maar wel duidelijk is voor welk bestuursorgaan het is bedoeld, wordt de doorzendplicht conform artikel 2:15 Awb toegepast voor zover dat technisch mogelijk is.

Procesmatig betekent dit dat:

- het bericht wordt geregistreerd op de datum van eerste ontvangst;
- het bericht intern wordt doorgestuurd naar het juiste behandelend team;
- de inwoner hierover wordt geïnformeerd, inclusief eventuele herstelactie.

Dit proces is belegd bij KCC-Post en de vakafdelingen.

Een bezwaar en administratief beroepsschrift moet volgens de wet overigens altijd worden doorgezonden.

Vraag 3:

Hoe wordt voor inwoners juridisch aantoonbaar vastgelegd op welk moment een elektronisch bericht is ontvangen (bijvoorbeeld via ontvangstbevestigingen)?

Antwoord:

Het moment van ontvangst wordt juridisch vastgelegd via:

- automatische ontvangstbevestigingen;
- tijdstempels in het zaaksysteem;

De aanvang van de wettelijke behandeltermijn verschuift naar het tijdstip dat aan de inwoner een bericht van doorgeleiding is verzonden (mits onverwijld verzonden)

Deze vastlegging is leidend bij termijnen en bezwaarprocedures.

Vraag 4:

Wie stelt formeel vast dat sprake is van een 'verminderde elektronische bereikbaarheid' zoals bedoeld in artikel 6 van het aanwijzingsbesluit en op basis van welke criteria?

Antwoord:

Het formeel vaststellen van verminderde elektronische bereikbaarheid gebeurt op basis van signalen van ICT en KCC.

Criteria zijn onder andere:

- aantoonbare technische storingen;
- niet-beschikbaarheid van aangewezen kanalen;
- structurele performanceproblemen die indiening onmogelijk maken.

Deze criteria sluiten aan bij artikel 2:17 Awb en artikel 6 van het aanwijzingsbesluit.

Vraag 5:

Op basis van welke overwegingen is ervoor gekozen om het actualiseren van bijlage 1 volledig te mandateren aan directie en teammanagers, zonder formele rol of informatieplicht richting de raad?

Antwoord:

Bijlage 1 bevat uitsluitend een overzicht van bestaande, al beschikbare digitale formulieren en kanalen. Het actualiseren betreft geen beleidswijzigingen, maar uitvoerende en technische mutaties.

De keuze voor mandatering is gebaseerd op:

- frequentie van wijzigingen;
- uitvoeringsgericht karakter;
- noodzaak tot snelle actualisatie.

De raad behoudt volledige zeggenschap over het aanwijzingsbesluit zelf. De bijlage volgt de uitvoering.

Vraag 6:

Worden wijzigingen in bijlage 1 genummerd en gearchiveerd, zodat achteraf kan worden vastgesteld welk kanaal op welk moment rechtsgeldig was?

Antwoord:

Ja. Wijzigingen in bijlage 1 worden:

- versiegewijs opgeslagen;
- gearchiveerd in het zaaksysteem;
- gepubliceerd met datum van inwerkingtreding.

Hierdoor is altijd herleidbaar welk kanaal op welk moment rechtsgeldig was.

Vraag 7:

Wordt gemonitord hoeveel formele berichten via het algemene contactformulier binnenkomen en hoeveel berichten via een 'verkeerd' kanaal worden aangeboden?

Antwoord:

Ja, dat is een goede suggestie. Dit zal worden geregistreerd en gemonitord. We zullen bijhouden:

- hoeveel formele berichten via algemene contactformulieren binnenkomen;
- hoeveel berichten via een niet-aangewezen kanaal worden aangeboden.

Deze informatie wordt gebruikt om dienstverlening en communicatie te verbeteren.

Vraag 8:

Wordt geregistreerd hoeveel herstelacties nodig zijn (bijvoorbeeld doorzending, hersteltermijnen) als gevolg van onjuist gebruik van elektronische kanalen door inwoners?

Antwoord:

Ja. Herstelacties zoals:

- doorzending;
- hersteltermijnen;
- aanvullende communicatie met inwoners

worden geregistreerd in het zaaksysteem. Dit biedt inzicht in knelpunten en verbetermogelijkheden.

Vraag 9:

Is het college bereid de raad periodiek te informeren over storingen in elektronische kanalen en de gevolgen daarvan voor wettelijke termijnen?

Antwoord:

Er kan periodiek geïnformeerd worden over:

- grote storingen in elektronische kanalen;
- de impact daarvan op wettelijke termijnen.

Dit kan bijvoorbeeld via de reguliere P&C-cyclus of bestuurlijke rapportages.

Vraag 10:

Is het college bereid de raad periodiek te informeren over wijzigingen in bijlage 1 en de effecten daarvan op toegankelijkheid en rechtszekerheid voor inwoners?

Antwoord:

Wijzigingen worden gecommuniceerd en gepubliceerd via de website

www.officielebekendmakingen.nl

Steller	:	
Telefoon	:	
E-mail	:	@sittard-geleen.nl
Team	:	KCC en Burgerzaken