

ADVIESNOTA

Team: Bedrijfsvoering		Voorleggen aan deelnemers:
		☐ Nee ☐ Regievoerders ☒ Dagelijks Bestuur ☐ Algemeen Bestuur
		☒ Openbaar ☐ Intern vertrouwelijk ☐ Zeer vertrouwelijk

Onderwerp

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Te besluiten om

1. Het Aanwijzingsbesluit¹ digitale kanalen BSOB i.r.t. Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer vast te stellen.

Inleiding / Probleemstelling

De communicatie tussen inwoners en de overheid is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) verbetert de digitale communicatie met inwoners en ondernemers.

De wet wordt op 1 januari 2026 ingevoerd². Daarmee hebben belastingplichtigen het recht om voor alle formele berichten elektronisch (digitaal) zaken te doen met ons als belastingsamenwerkingsorganisatie.

De mogelijkheid om per post met BSOB te communiceren blijft bestaan.

Beoogd effect

De Wmebv verbetert de digitale communicatie met inwoners en ondernemers. Bovendien dient het zowel de overheid als burgers omdat de wet kansen biedt voor het verbeteren van het gebruiksgemak, de verhoging van de doelmatigheid van de verwerking van gegevens, de vermindering van administratieve lasten en de besparing van kosten.

Argumenten

- De Wmebv is een wettelijke verplichting. Deze vraagt dat BSOB digitale kanalen aanwijst voor formele berichten.

¹ De benaming is overgenomen van de VNG. Zij noemen het een aanwijzingsbesluit, omdat in dit besluit per product of dienst een digitaal kanaal wordt aangewezen.

² Met uitzondering voor artikel 2:10. Lid 2, betreffende de notificaties. Dit specifieke onderdeel, waarbij aard, rechtsgevolg en de reactietermijn toegevoegd moeten in de notificatie gaat in per 1 januari 2027.

Met formele berichten worden aanvragen, beschikkingen, besluiten, bezwaren, klachten of zienswijzen bedoeld. Om aan de wet te voldoen moet BSOB bij inkomende correspondentie voor alle producten een digitaal kanaal beschikbaar stellen. BSOB zet hiervoor MijnOverheid en de eGouw Digitale Balie in, waarmee wordt voldaan aan de eis. Via het contactformulier op de website kunnen documenten ook digitaal ontvangen worden.

In bijlage 1 is het overzicht opgenomen van het digitale kanaal per product/dienst

- *De zorgplicht schrijft ons voor dat we ondersteuning bieden aan digitaal minder vaardige inwoners.*

Deze zorgplicht is op 1 januari 2024 ingegaan. Het recht op digitaal verkeer en de zorgplicht betekenen dat analoge kanalen – zoals de telefoon – behouden blijven en worden aangevuld met digitale kanalen. De zorgplicht is vastgelegd in bijlage 2 en wordt hierbij ter informatie voor het bestuur beschikbaar gesteld.

BSOB voldoet aan haar zorgplicht door telefonisch maatwerk ondersteuning te bieden en te werken aan een toegankelijke website. De VNG adviseert de (invulling van de) zorgplicht ook te publiceren. Om deze reden leggen we het definitief vast in het document 'zorgplicht' (bijlage 2: Zorgplicht – Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).

Kanttekeningen

- *Mogelijkheid om over een jaar de bijlage van het aanwijzingsbesluit weer te moeten aanpassen.*

Omdat een wijziging van de bijlage niet een apart besluit vraagt, zal 1x per jaar de bijlage van het aanwijzingsbesluit geüpdatet worden door ICT & Dienstverlening.

Communicatie

Het aanwijzingsbesluit zal op de gebruikelijke online plekken gepubliceerd worden, zoals overheid.nl (via DROP). Per product of dienst zullen inwoners en ondernemers op de website www.bs-ob.nl lezen hoe ze digitaal officiële berichten kunnen versturen. De zorgplicht zal op de website van BSOB gepubliceerd worden.

Privacy

Bij relevante onderwerpen werkt BSOB samen met de Privacy Officer (PO) en Functionaris Gegevensbescherming (FG).

Bijlagen

Bijlage 1: Aanwijzingsbesluit Digitale kanalen BSOB

Bijlage 2: Zorgplicht – Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Oss, 31 oktober 2025

Edwin van der Reijden

BESLUIT DAGELIJKS BESTUUR

VOORSTEL

Het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Oost-Brabant;

gelet op,

- de Wet Gemeenschappelijke Regelingen;
- de bepalingen in de Gemeenschappelijke Regeling BSOB;

BESLUIT:

1. Het Aanwijzingsbesluit digitale kanalen BSOB i.r.t. Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van BSOB van 24 november 2025

De voorzitter Dagelijks Bestuur

De secretaris

G.T. Buter

E.M. van der Reijden

Toelichting

Algemeen

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) in werking. Een uitzondering hierop is zorgplicht (voor het bieden van passende ondersteuning bij digitaal verkeer met BSOB), omdat die al op 1 januari 2024 geldt. Met deze wet wordt onder andere afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gewijzigd.

De Wmebv geeft iedereen het recht om zogenoemde formele berichten – dat wil zeggen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klachten, of andere volgens wettelijk voorschrift voorgeschreven berichten – elektronisch (wij geven de voorkeur aan het gebruik van het meer dagelijks gebruikte woord: 'digitaal') naar een bestuursorgaan te sturen. Hierna wordt steeds over inwoners en bedrijven worden gesproken, maar ook anderen (zoals verenigingen en stichtingen) hebben dit recht. De bestuursorganen moeten daarom de digitale kanalen aanwijzen die inwoners, bedrijven en anderen voor deze officiële berichten moeten gebruiken.

Artikelsgewijs

Alleen de artikelen die verdere toelichting nodig hebben, zijn hieronder toegelicht.

Artikel 1. Definities

De definitie van 'bericht' en 'kanaal' is gelijk aan hoe het in de Awb staat. Als aanvulling geldt het volgende. Het recht om digitaal berichten aan een bestuursorgaan te sturen gaat over de volgende typen officiële berichten:

1. Een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit. Dit gaat in ieder geval over:

- Aanvraag voor een besluit van een bestuursorgaan (artikel 4:1 Awb);
- Een aanvulling (artikel 4:5 Awb);
- Een ingebrekestelling (artikel 4:17 Awb);
- Een zienswijze en bedenkingen (artikel 3:15, 4:7, 4:8 Awb);
- Een bezwaarschrift (artikel 6:4 Awb);
- Verzoek om informatie bij of vraag aan een bestuursorgaan over een lopende procedure over een besluit.

2. Een klacht.

3. Een ander volgens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht. Dit gaat in ieder geval over wettelijk verplichte meldingen.

De wet schrijft voor dat voor elk type bericht een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke wijze van verzenden wordt aangewezen (artikel 2:13, tweede lid Awb). Welke wijze dat in een concreet geval is, is afhankelijk van de aard en de inhoud van het type bericht en het doel waarvoor het bericht wordt gebruikt.

De volgende kanalen worden als 'voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk' gezien:

- specifiek webformulier
- generiek (algemeen) webformulier
- ingevuld (geprint of gedownload) formulier dat geüpload kan worden

- e-mail
- mijnomgevingen.

Daarbij is het voor sommige type berichten gezien hun aard en inhoud nodig om authenticatie op bepaalde betrouwbaarheidsniveaus mogelijk te maken. In dit besluit wordt voor de te bepalen betrouwbaarheidsniveaus aangesloten bij de Wet digitale overheid (Wdo) en de regels die op basis daarvan zijn gesteld.

Artikel 2. Aanwijzing kanalen

Voor de aanwijzing van kanalen gebruikt BSOB de formele producten en diensten naar inwoners. Een overzicht van deze producten en diensten is beschreven in bijlage 1. Omdat het overzicht aan formele producten en diensten een dynamisch karakter heeft, heeft BSOB de opsomming van deze producten en diensten niet in de regeling zelf opgenomen maar in een bijlage. BSOB begint met een korte lijst. Deze lijst wordt per jaar (en alleen als er aanpassingen zijn) aangevuld met meer producten en diensten. Deze bijlage wordt geactualiseerd door de heffings- en/of invorderingsambtenaar als bedoeld in artikel 2, lid 5. Eén keer per jaar zal de actuele lijst ter kennisgeving aan het college worden voorgelegd.

We hanteren deze volgorde in digitale kanalen:

1. Webformulier Digitale Balie
2. Algemeen contactformulier
3. E-mailadres, met als uitgangspunt info@bs-ob.nl.

Onderscheid is gemaakt in berichten die inwoners en bedrijven:

- *op eigen initiatief verzenden* (eerste lid). Dus berichten zoals aanvragen, ingebrekestellingen, en meldingen. Voor alle berichten over producten en diensten die op eigen initiatief worden ingediend, wordt een specifiek webformulier gebouwd. Uitgangspunt is dat een specifiek webformulier helpend is bij de aanvraag (en het niet onnodig complexer maakt).
- *op verzoek van BSOB sturen* (vierde lid). Dus berichten zoals aanvullingen op grond van artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting. Bij berichten die op verzoek van BSOB worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen BSOB en de betrokken inwoner of het bedrijf. Daarom is het voor de kanaalaanwijzing voldoende in de bijbehorende uitnodiging van BSOB aan te geven hoe de digitale communicatie plaatsvindt.

Het tweede lid is ervoor om vragen binnen te krijgen als er voor een product of dienst nog geen webformulier is gebouwd. Of dat de benodigde informatie zo universeel is dat een specifiek webformulier te groot of te uitgebreid is. Volstaan kan dan worden met een contactformulier of afsprakenformulier.

Met het derde lid zorgen we ervoor dat de verzender als er geen gebruik gemaakt kan worden van het eerste lid of het tweede lid, in ieder geval het juiste (eenduidige) e-mailadres van BSOB kan gebruiken.

Artikel 3. Initiatief BSOB

Volgens artikel 2:14, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht kan BSOB een bericht digitaal versturen als de geadresseerde aangeeft bereikbaar te zijn via deze weg. Deze regeling was eerder al van kracht en we willen deze optie in de toekomst blijven gebruiken. De toevoeging is dat we meer digitaal willen versturen vanuit BSOB. Met name dat wat digitaal binnenkomt, ook digitaal beantwoord (verzonden) wordt naar de verzender, tenzij. De tenzij is waar dit wettelijk niet kan of waar dit niet logisch is om te doen. Het kan ook voorkomen dat we digitaal en niet-digitaal beantwoorden omdat het beter past bij de situatie (of het product). Het aanpassen van het digitaal beantwoorden kost tijd. Dit wordt stap voor stap ingevoerd. Hiervoor is geen wettelijke ingangsdatum per 1 januari 2026.

Bijlage 1 | Overzicht digitale kanalen per product/dienst

Product/dienst	Kanaal
(Terug)betalingen	Algemeen contactformulier
Aangifte rioolheffing	Webformulier Digitale Balie
Aangifte rioolheffing / toeristenbelasting	Algemeen contactformulier
Aangifte toeristenbelasting	Webformulier Digitale Balie
Aangifte zuiveringsheffing / verontreinigingsheffing	Webformulier Digitale Balie
Aangifte zuiveringsheffing / verontreinigingsheffing	Algemeen contactformulier
Aanmaning dwangbevel	Algemeen contactformulier
Aanslag betalen via iDeal	Webformulier Digitale Balie
Aanvraag Foto-tool	Webformulier Digitale Balie
Aanvraag vergoeding medisch afval	Algemeen contactformulier
Aanvulling op bezwaar indienen	Webformulier Digitale Balie
Aanvulling op kwijtschelding indienen	Webformulier Digitale Balie
Automatische incasso aanvragen	Webformulier Digitale Balie
Beroep kwijtschelding indienen	Webformulier Digitale Balie
Bewindvoering/WSNP/faillissement	Algemeen contactformulier
Bezwaar indienen	Webformulier Digitale Balie
Bezwaar informatiebeschikking	Algemeen contactformulier
Bezwaar intrekken	Webformulier Digitale Balie
Bezwaar invorderingskosten indienen	Webformulier Digitale Balie
Hond aan- en/of afmelden	Webformulier Digitale Balie
Huur inlichtingen	Webformulier Digitale Balie
Inlichtingenformulier	Algemeen contactformulier
Klacht	Algemeen contactformulier
Koop inlichtingen	Webformulier Digitale Balie
Kwijtschelding aanvragen	Webformulier Digitale Balie
Kwijtschelding intrekken	Webformulier Digitale Balie
Kwijtschelding: aanvraag	Webformulier Digitale Balie
Kwijtschelding: uploaden bewijsstukken	Webformulier Digitale Balie
Opvragen taxatieverslag/WOZ waarde	Algemeen contactformulier
Overig	Algemeen contactformulier
Persoonsgegevens wijzigen	Webformulier Digitale Balie
Verhuizing/overlijden/tenaamstelling	Algemeen contactformulier
Vragenlijst Foto-tool	Webformulier Digitale Balie
AVG-verzoek	Website
Aanvraag vergoeding medisch afval	Algemeen contactformulier
WOO-verzoek	Algemeen contactformulier

Bijlage 2 Zorgplicht

1. Aanleiding

Per 1 januari 2024 geldt de zorgplicht uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Gemeenten en samenwerkingsverbanden moeten passende ondersteuning bieden bij digitaal-bestuurlijk verkeer, óók aan inwoners en ondernemers die minder digitaal vaardig zijn. Hoewel BSOB in de praktijk al jarenlang aan de zorgplicht voldoet, volgen wij nu ook het advies van de VNG op; door transparant te zijn over de wijze waarop we invulling geven aan deze ondersteuning en stellen wij een heldere zorgplichtverklaring op en publiceren deze.

1. Onze invulling van de zorgplicht

Wij geven invulling aan de zorgplicht met de volgende structurele maatregelen:

- Telefonisch maatwerk: iedereen kan ons bellen voor hulp bij digitale belastingzaken.
- Hulp via e-mail en post als digitaal echt niet lukt.
- Toegankelijke communicatie in BI-taal en beeldtaal.
- Verwijzing naar bibliotheken met IDO-punten.
- Werken aan een gebruiksvriendelijke website en eenvoudige e-formulieren conform WCAG.

2. Publicatie en zichtbaarheid

Om onze invulling van de zorgplicht transparant te maken voor inwoners/ondernemers én aantoonbaar richting toezichthouders, publiceren we het zorgplichtbeleid op onze website. Daarin staat in eenvoudige taal hoe iemand hulp kan krijgen als digitaal contact niet lukt. We zorgen voor:

- Een duidelijke webpagina onder het kopje "Hulp bij digitaal contact"
- We bieden altijd alternatieve opties in onze brieven en andere uitingen als digitaal contact niet lukt.

3. Visie en strategische aansluiting

De zorgplicht sluit naadloos aan bij onze bredere visie op dienstverlening: Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet.

Met dit beleid geven wij vorm aan een inclusieve dienstverlening waarbij niemand wordt buitengesloten. Dit is in lijn met landelijke beleidsontwikkelingen en de maatschappelijke verwachting van een toegankelijke overheid.

4. Vervolgstappen / voorstel

Wij stellen voor:

- De bijgevoegde zorgplichtverklaring te publiceren op onze website.
- Jaarlijks te evalueren of aanvullende maatregelen nodig zijn.

Bijgevoegd:

- Bijlage 2.a Zorgplichtverklaring voor op website (www.bs-ob.nl).

Bijlage 2.a Zorgplichtverklaring voor op website

Zorgplicht: Hulp bij digitale belastingzaken

Waarom deze zorgplicht?

Niet iedereen kan of wil belastingzaken digitaal regelen. Wij vinden het belangrijk dat u toch goed geholpen wordt. Daarom bieden wij hulp, uitleg en alternatieven. Dat is onze zorgplicht, vastgelegd in de **Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)**.

Hoe wij u helpen

Wij hebben geen fysiek loket waar u langs kunt komen. Toch staan we voor u klaar. We helpen u via:

- Telefonisch maatwerk: we helpen u stap voor stap.
- Antwoord via e-mail of post als digitaal lastig is.
- Begrijpelijke brieven in BI-taal en eenvoudige uitleg.
- Wij werken aan een toegankelijke website volgens WCAG.
- Verwijzing naar hulp in de buurt, zoals bibliotheken (IDO).

In veel gemeenten waar wij voor werken, kunt u ook terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek of het Taalhuis. Zij helpen u gratis verder met het regelen van belastingzaken of met uitleg over onze digitale brieven. U vindt deze hulp op www.informatiepuntdigitaleoverheid.nl.

Contact met ons opnemen



Telefoon: 088 – 551 0000 (bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur).



E-mail: info@bs-ob.nl



Contactformulier: www.bs-ob.nl/contact



Post: Postbus 154, 5340 AD Oss

Wat als digitaal echt niet lukt?

Geen zorgen: u hoeft het niet alleen te doen. Als het digitaal niet lukt, zoeken we samen naar een andere oplossing. We leggen het rustig uit of helpen u telefonisch.

Onze visie

Onze dienstverlening is: **persoonlijk waar het moet, digitaal waar het kan**. Iedereen moet toegang hebben tot belastinginformatie – ook zonder computer of DigiD.