

The logo features a stylized blue line forming a partial square frame at the top and a green line forming a partial square frame at the bottom. The text 'Rekenkamer' is in a bold, dark blue sans-serif font, and 'gemeente' is in a smaller, lighter blue sans-serif font below it. The word 'Montferland' is written in a green, cursive script font, positioned below 'gemeente'.

**Rekenkamer**  
gemeente

*Montferland*

# **Tijdig klaar zijn voor het digitaal afhandelen van procedures**

De implementatie van de Wet modernisering  
elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

# INHOUD

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>01. INLEIDING</b>                            | <b>2</b>  |
| 1.1 DE QUICKSCAN                                | 2         |
| 1.2 WAT GAAT ER VERANDEREN?                     | 4         |
| <b>02. STAND VAN ZAKEN IMPLEMENTATIE</b>        | <b>5</b>  |
| 2.1 INZICHT KRIJGEN IN DE HUIDIGE SITUATIE      | 5         |
| 2.2 OPSTELLEN VAN EEN ACTIEPLAN                 | 7         |
| 2.3 DOORVOEREN VAN MAATREGELEN                  | 7         |
| <b>03. KNELPUNTEN BIJ IMPLEMENTATIE</b>         | <b>8</b>  |
| 3.1 CENTRALE AANSTURING EN STRUCTUUR            | 8         |
| 3.2 PERSONELE CAPACITEIT                        | 9         |
| <b>04. CONCLUSIE</b>                            | <b>10</b> |
| <b>05. AANBEVELINGEN</b>                        | <b>11</b> |
| 5.1 AAN DE GEMEENTERAAD                         | 12        |
| 5.2 AAN HET COLLEGE & DE AMBTELIJKE ORGANISATIE | 12        |
| <b>BIJLAGEN</b>                                 | <b>14</b> |
| BIJLAGE 1 – BESTUURLIJKE REACTIE                | 15        |
| BIJLAGE 2 – NAWOORD                             | 16        |

# 01. INLEIDING

## 1.1 DE QUICKSCAN

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) in werking. Deze wet zorgt voor veranderingen in de digitale dienstverlening van gemeenten. Het doel is om het contact tussen inwoners, bedrijven en de overheid makkelijker en moderner te maken. Zo krijgen inwoners en bedrijven het recht om officiële zaken met de gemeente digitaal te regelen.

Omdat deze wet ook de dienstverlening verandert voor de gemeente Montferland, heeft de rekenkamer in de periode van oktober 2024 tot en met maart 2025 een quickscan uitgevoerd. Hierin hebben we onderzocht of de gemeente goed is voorbereid op de nieuwe regels en of alles op tijd klaar kan zijn voor 1 januari 2026. Een quickscan is een korte en snelle onderzoeksvorm die bedoeld is om snel een situatie in kaart te brengen. Het doel is om de belangrijkste sterke punten, knelpunten en aandachtspunten zichtbaar te maken.

### ONDERZOEKSVRAAG

In dit onderzoek luidt de centrale onderzoeksvraag dan ook als volgt:

'Ligt Montferland op koers zodat inwoners en bedrijven vanaf 1 januari 2026 formele procedures digitaal kunnen afhandelen?'

Deelvragen:

1. Welke stappen heeft de gemeente al gezet voor de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer?
2. Hoever is de gemeente gevorderd met de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer?
3. Wat zijn de grootste knelpunten die de gemeente ervaart bij de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer?
4. Wat is er nodig om tijdig klaar te zijn voor het digitaal afhandelen van formele procedures?

## **ONDERZOEKSAANPAK**

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van een combinatie van documentenanalyse, interviews en een steekproef. Allereerst zijn relevante documenten bestudeerd, waaronder beleidsstukken van de gemeente Montferland en de landelijke uitwerking van de Wmebv.

Daarnaast zijn interviews afgenomen met betrokken ambtenaren van verschillende afdelingen, waaronder juridische zaken, informatiebeheer, ICT, dienstverlening en communicatie. In deze interviews is gesproken over de stand van zaken rondom de implementatie van de wet, de bewustwording binnen de organisatie, knelpunten en de praktische uitvoering van onderdelen zoals de zorgplicht.

Tot slot is een steekproef uitgevoerd naar 25 producten (5% van het totaal aan mogelijke producten en diensten) en diensten die inwoners bij gemeente Montferland kunnen aanvragen. De selectie is willekeurig samengesteld en bestrijkt verschillende gemeentelijke afdelingen. De steekproef is ingevuld door medewerkers die goed zicht hebben op de digitale afhandeling van deze processen. Hiermee is inzicht verkregen in hoeverre de huidige digitale dienstverlening voldoet aan de vereisten van de Wmebv.

## 1.2 WAT GAAT ER VERANDEREN?

De wet bestaat uit drie onderdelen:

- Inwoners en ondernemers mogen officiële berichten digitaal sturen, zoals aanvragen, klachten of zienswijzen.
- Gemeenten moeten deze berichten digitaal ontvangen en verwerken.
- Inwoners die moeite hebben met digitale communicatie moeten daarbij geholpen worden door de gemeente. Dit wordt ook wel de zorgplicht genoemd.

### WAT VERANDERT ER VOOR INWONERS EN ONDERNEMERS?

#### De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in het kort

Digitale rechten van inwoners en ondernemers in het contact met de overheid vanaf 01-01-2026



#### Berichten sturen naar de overheid

(zoals: aanvraag, melding, klacht, bezwaar, zienswijze)

##### Je digitale rechten als inwoner en ondernemer:

- » Je mag officiële berichten digitaal sturen; zoals aanvragen, bezwaren en zienswijzes
- » De overheid bepaalt hoe je dat doet (bijv. via e-mail of een formulier)
- » Je krijgt een bevestiging als je iets hebt verstuurd
- » Je krijgt ook een kopie van je ingevulde formulier
- » Formulieren mogen geen onnodige vragen bevatten
- » Is er een storing? Dan krijg je extra tijd om je bericht in te dienen



#### Berichten ontvangen van de overheid

(zoals: besluit, beschikking)

##### Je digitale rechten als inwoner en ondernemer:

- » Je moet een melding (notificatie) krijgen als er een nieuw bericht voor je klaarstaat.
- » In die melding moet staan:
  - Waar het bericht over gaat
  - Wat je moet doen
  - Binnen welke tijd
  - Wat de gevolgen zijn als je niet reageert
- » Je hebt recht op bewijsmateriaal (loggegevens) van de berichtenbox. Dit helpt als er een discussie is of een bericht wel of niet is verzonden of ontvangen

#### Inwoners hebben recht op digitale ondersteuning als ze minder digitaal vaardig zijn

- » Informatie via een website, app of huis-aan-huisblad
- » Openbaar toegankelijk internet in bijvoorbeeld de bibliotheek
- » Hulp via telefoon, chat of aan de balie
- » Machtiging, zodat iemand anders je kan helpen
- » Hulp bij Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken, waar je met hulp online zaken kunt regelen
- » Recht op toegankelijke digitale diensten, zoals begrijpelijke websites en formulieren

## 02. STAND VAN ZAKEN IMPLEMENTATIE

Voor een succesvolle implementatie van de nieuwe wet zijn grofweg drie fasen te onderscheiden: het verkrijgen van inzicht in de huidige situatie, het opstellen van een actieplan en het doorvoeren van de benodigde maatregelen. In dit hoofdstuk beantwoorden we, aan de hand van deze fasen, deelvraag 1 en deelvraag 2 gezamenlijk.

Deelvraag 1: welke stappen heeft de gemeente al gezet voor de implementatie van de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer?

Deelvraag 2: hoe ver is de gemeente gevorderd met de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer?

### 2.1 INZICHT KRIJGEN IN DE HUIDIGE SITUATIE

Montferland heeft inmiddels een aantal stappen gezet in de implementatie: uit de steekproef blijkt dat veel diensten online beschikbaar zijn, met DigiD-authenticatie en e-formulieren. Zo blijkt dat ongeveer 75% van de gemeentelijke producten en diensten al digitaal kan worden aangevraagd. Dit kan voornamelijk via digitale formulieren die digitaal en fysiek te vinden zijn. Daarnaast heeft Montferland een aantal vernieuwingen doorgevoerd; zo is de gemeente de landelijke koploper met de inzet van AI-chatbot Mai, die inwoners elk moment van de dag van informatie voorziet en de digitale dienstverlening verder ondersteunt.

#### AANDACHT VOOR DE WMEBV

De interne bewustwording over de wet is de afgelopen jaren toegenomen:

- Eind 2023 is voor het eerst aandacht besteed aan de wetswijziging Wmebv. In die periode zijn de verantwoordelijke afdelingen (Juridische Zaken, ICT/informatiemanagement) geïnformeerd over de nieuwe wet.
- Bijna een jaar later, eind 2024, is dit nogmaals onder de aandacht gebracht en zijn er daadwerkelijke gesprekken gevoerd over de impact van de wetgeving. Uit deze gesprekken bleek dat Montferland al veel digitaal aanbiedt, maar dat een totaalbeeld ontbreekt.

Op dit moment is een kleine groep betrokken medewerkers op de hoogte van de Wmebv. De meeste afdelingen, proceseigenaren en productverantwoordelijken zijn nog beperkt bekend met de inhoud en gevolgen van de wet, waardoor op verschillende plekken binnen de organisatie voorbereidingen nog niet zijn gestart.

## **INVENTARISATIE**

Montferland heeft nog geen totaaloverzicht van alle gemeentelijke processen en hun digitale status. Uiterlijk in juli van 2025 hoopt men een brede inventarisatie af te ronden. Deze inventarisatie moet uitwijzen in hoeverre producten en diensten digitaal beschikbaar zijn en of deze voldoen aan de eisen van de Wmebv. Zonder dit inzicht is het niet mogelijk om gericht te bepalen wat er nog moet gebeuren. Tot op heden is er niets formeel gedocumenteerd over deze stand van zaken.

## **HUIDIGE PRAKTIJK BIJ DIGITAAL BERICHTENVERKEER**

- In de meeste gevallen ontvangen inwoners bij het digitaal indienen van een aanvraag een automatische ontvangstbevestiging. Bij berichten via het algemene e-mailadres wordt momenteel nog niet bij elk bericht een bevestiging teruggestuurd. De ambitie is om dit wel te doen, maar technisch is dit nog niet ingericht.
- Digitale formulieren vragen over het algemeen niet méér gegevens dan noodzakelijk. Tegelijkertijd ontbreekt een formele borging hiervan: de formulieren worden momenteel opgesteld op basis van niet-gedocumenteerde werkafspraken. Aangezien het onnodig vragen van gegevens wettelijk verboden wordt, is men van plan dit te controleren.

## **DE ZORGPLICHT**

Montferland biedt op meerdere manieren ondersteuning aan inwoners die moeite hebben met digitale processen:

- Via de receptie kunnen inwoners een afspraak maken waarbij een medewerker hen helpt bij het invullen van formulieren.
- Daarnaast is er de Formulierenhulp van Welcom, waarbij inwoners op vaste momenten in Didam en 's-Heerenberg hulp krijgen bij het aanvragen van regelingen of het invullen van formulieren.

Hoewel deze hulpverlening waardevol is, is de zorgplicht zoals bedoeld in de Wmebv nog niet formeel vastgelegd in beleid of werkafspraken.

## 2.2 OPSTELLEN VAN EEN ACTIEPLAN

### ONTBREKENDE STRUCTUUR

- Er zijn tot op heden geen plan van aanpak, uitvoeringsplan of mijlpalen geformuleerd voor de implementatie van de Wmebv.
- Er is nog geen projectteam ingericht. Er is afgelopen maanden wel voorbereidend werk verricht. Zodra het proces rondom de Wmebv helder in kaart is gebracht, is er de ambitie om een projectgroep op te richten om de implementatie om te zetten in concrete actiepunten.

### JURIDISCHE BASIS

- De gemeente heeft het elektronisch bestuurlijk verkeer formeel opengesteld via het besluit Nadere eisen elektronisch berichtenverkeer Montferland. Daarmee is voldaan aan de voorwaarde dat digitaal indienen mogelijk moet zijn. Dit besluit dateert echter uit 2011 en sluit mogelijk niet meer aan op de actuele eisen van de Wmebv.

## 2.3 DOORVOEREN VAN MAATREGELEN

De praktische uitvoering van de Wmebv vereist dat Montferland digitale berichten op correcte wijze kan ontvangen, verwerken en beantwoorden. Op dit vlak moeten nog verschillende punten worden uitgewerkt.

### ONTVANGST EN INZAGE

- Uit de steekproef blijkt dat inwoners in veel gevallen geen kopie of afschrift van hun digitale aanvraag ontvangen. Ook is inzage in digitale communicatie slechts beperkt mogelijk: slechts 6% van de processen biedt toegang tot loggegevens en 12% tot een afschrift. Of dit probleem breder speelt binnen Montferland is nog onduidelijk; daarom wordt dit punt meegenomen in de aankomende inventarisatie van de formulieren.
- Hoewel in 88% van de processen digitale communicatie wordt vastgelegd, is deze informatie voor inwoners nauwelijks toegankelijk. Dit knelt met de transparantieverplichtingen uit de wet.

### NOTIFICATIES

- In minder dan 30% van de gevallen bevatten notificaties de wettelijk verplichte informatie, zoals het type bericht, de reactietermijn of de afzender. Daarmee voldoen notificaties, voor zover ze überhaupt worden verzonden, nog niet aan de wettelijke eisen.

### **OMGANG MET STORINGEN EN VERKEERD INGEDIENDE BERICHTEN**

- Er zijn nog geen interne afspraken over het verlengen van termijnen bij storingen of over de afhandeling van verkeerd geadresseerde of verkeerd ingediende digitale berichten.

### **COMMUNICATIE NAAR INWONERS EN ONDERNEMERS**

- Communicatie over deze nieuwe wetgeving is nog niet begonnen, terwijl tijdig gecommuniceerd moet worden dat aanvragen, meldingen en bezwaren digitaal kunnen worden ingediend.

## **03. KNELPUNTEN BIJ IMPLEMENTATIE**

In dit hoofdstuk wordt een antwoord geformuleerd op deelvraag 3 en deelvraag 4. De implementatie van de Wmebv bevindt zich in Montferland nog in de voorbereidende fase. De gemeente heeft stappen gezet in de richting van digitale dienstverlening, maar er ontbreken nog onderdelen om daadwerkelijk aan de wet te kunnen voldoen. De belangrijkste knelpunten zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- Centrale aansturing en structuur;
- Personele capaciteit.

Deelvraag 3: wat zijn de grootste knelpunten die de gemeente ervaart bij de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer?

Deelvraag 4: wat is er nodig om tijdig klaar te zijn voor het digitaal afhandelen van formele procedures?

### **3.1 CENTRALE AANSTURING EN STRUCTUUR**

#### **SIGNALEN VANUIT DE ORGANISATIE:**

- Er is geen projectgroep, geen plan van aanpak en geen duidelijk aanspreekpunt voor de implementatie van de wet waardoor nog niet concreet is welke maatregelen genomen moeten worden.
- Door personele wisselingen is kennisoverdracht niet altijd volledig geweest. Hierdoor zijn verantwoordelijkheden en rollen in de implementatie nog niet duidelijk vastgelegd.
- Bij de implementatie van de Wmebv worden geen grote technische uitdagingen verwacht.

**AANVULLENDE BEVINDINGEN VAN DE REKENKAMER:**

- Afspraken, verantwoordelijkheden en voortgang rondom verschillende digitale projecten en ontwikkelingen worden onvoldoende vastgelegd. Dit vergroot de kwetsbaarheid bij personeelwisselingen en maakt sturing lastig.
- Slechts een kleine groep medewerkers is op de hoogte van de Wmebv. Veel product- en proceseigenaren weten nog niet dat de wet eraan komt of wat er van hen verwacht wordt.

## 3.2 PERSONELE CAPACITEIT

**SIGNALEN VANUIT DE ORGANISATIE:**

- Veel medewerkers ervaren al een hoge werkdruk vanuit reguliere werkzaamheden. Extra taken zoals de implementatie van de Wmebv komen daar nog bovenop.

**AANVULLENDE BEVINDINGEN VAN DE REKENKAMER:**

- Er zijn werkafspraken gemaakt waarbij balie medewerkers inwoners mogen helpen door afspraken in te plannen om hen te assisteren en helpen, als invulling van de wettelijke plicht om minder digitaal vaardige inwoners te ondersteunen. Deze afspraken zijn echter niet schriftelijk vastgelegd. Dit terwijl deze taak mogelijk vraagt om structurele inzet van baliepersoneel en telefonisten en wellicht aanvullende inzet van vrijwilligers(organisaties) en andere externe partijen.

De beantwoording van deelvraag 4 is verder uitgewerkt in de conclusie en aanbevelingen.

## 04. CONCLUSIE

In dit hoofdstuk formuleren we de conclusie van het onderzoek en geven we antwoord op de hoofdvraag:

'Ligt Montferland op koers zodat inwoners en bedrijven vanaf 1 januari 2026 formele procedures digitaal kunnen afhandelen?'

Montferland zal de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer niet tijdig afronden vóór 1 januari 2026, tenzij het bewustzijn over de impact van de wet snel breder wordt verankerd in de organisatie en de juiste stappen op korte termijn worden gezet. De implementatie bevindt zich nog in de oriënterende fase: er wordt nog niet aan alle wettelijke eisen voldaan en concrete plannen en tussenstappen ontbreken.

Wel heeft Montferland in het verleden een voorsprong opgebouwd op het gebied van digitale dienstverlening: een groot deel van de diensten is al digitaal beschikbaar. Daarmee is de digitale basis aanwezig en laat de gemeente zien digitale dienstverlening te hebben omarmd.

De stappen die nog gezet moeten worden bevinden zich op drie terreinen: organisatie, techniek en communicatie & bewustwording.

### **ORGANISATIE:**

De belangrijkste knelpunten die naar voren komen bij de implementatie van de wet liggen op organisatorisch vlak. Er is bij de implementatie sprake van een gebrek aan centrale aansturing, een onduidelijke rolverdeling als gevolg van personele wisselingen en een beperkte mate van documentatie. Ook is de bekendheid met de wet binnen de organisatie nog beperkt en bestaan er zorgen over de personele belasting die de implementatie, vooral de zorgplicht, met zich meebrengt.

### **TECHNIEK:**

Technische belemmeringen worden op dit moment niet ervaren, wat kansen biedt om tijdig aan de wettelijke verplichtingen te voldoen. Uit de steekproef blijkt dat op meerdere punten belangrijke wettelijke verplichtingen nog niet volledig zijn ingevuld. Bij de inventarisatie kunnen mogelijk nog onbekende technische knelpunten aan het licht komen. Dit vormt mogelijk een risico voor tijdige implementatie van de wet. Enkele aandachtspunten zijn:

- Ontvangstbevestigingen: Inwoners ontvangen niet altijd een automatische bevestiging van hun aanvraag, met name niet bij gebruik van het algemene e-mailadres van de gemeente.
- Toegang tot eerder ingevulde gegevens: Burgers hebben zelden de mogelijkheid om eerder ingediende gegevens terug te zien of opnieuw te gebruiken.
- Storingsafhandeling: Er zijn nog geen interne procedures opgesteld voor het omgaan met storingen of technische uitval, terwijl de wet vereist dat indieningstermijnen dan automatisch worden verlengd.

### **COMMUNICATIE & BEWUSTWORDING:**

De ondersteuning aan inwoners die moeite hebben met digitale communicatie is wel aanwezig, bijvoorbeeld via de receptie en de Formulierenhulp van Welcom. Deze hulp is echter nog niet formeel vastgesteld, wat knelt met de wettelijke zorgplicht. Ook is de externe communicatie over de nieuwe mogelijkheden en verplichtingen van de wetgeving nog niet gestart, terwijl het van belang is dat inwoners en bedrijven tijdig weten wat er verandert.

## **05. AANBEVELINGEN**

Op basis van de conclusies die uit de quickscan rondom de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) voortkomen, komt de rekenkamer tot de volgende aanbevelingen aan zowel de gemeenteraad als aan het college en de ambtelijke organisatie.

## 5.1 AAN DE GEMEENTERAAD

### **1. LAAT U ZELF UITERLIJK 1 OKTOBER 2025 INFORMEREN OVER DE INHOUD, KANSEN EN GEVOLGEN VAN DEZE NIEUWE WETGEVING ZODAT U UW CONTROLLERENDE ROL IN DE RESTERENDE IMPLEMENTATIEFASE GOED KUNT INVULLEN.**

De nieuwe wetgeving heeft niet alleen maar technische aspecten, maar raakt ook aan de toegankelijkheid van de dienstverlening. Het is daarom verstandig dat de raad zich, bijvoorbeeld via een raadsinformatiebrief of raadsbijeenkomst, laat informeren over de inhoud van de wet, de mogelijkheden, de communicatie, de gevolgen voor de uitvoering. Zo krijgt de mogelijkheid haar kaderstellende en controlerende goed in te vullen. Verzoek daarnaast het college om u over de voortgang van de implementatie te informeren via de P&C-cyclus.

## 5.2 AAN HET COLLEGE & DE AMBTELIJKE ORGANISATIE

### **2. STEL VOOR 1 JULI 2025 EEN PROJECTGROEP IN DIE VERANTWOORDELIJK IS VOOR ZOWEL DE VOORBEREIDING ALS UITVOERING VAN DE IMPLEMENTATIE VAN DE WET MODERNISERING ELEKTRONISCH BESTUURLIJK VERKEER.**

Richt een projectgroep op die bestaat uit vertegenwoordigers van juridische zaken, ICT, informatiebeheer, dienstverlening en communicatie. Benoem binnen deze groep een projectleider die de voortgang bewaakt en rapporteert richting de Domeinmanager Bedrijfsvoering & Dienstverlening. Geef de projectgroep de opdracht om zo spoedig mogelijk en uiterlijk 1 september 2025 een plan van aanpak op te leveren, waarin de concrete acties, deadlines en financiële gevolgen zijn uitgewerkt. Betrek hierbij de uitkomsten van de nog uit te voeren procesinventarisatie en besteed in het plan in elk geval aandacht aan de bewustwording binnen de organisatie, juridische kaders, toetsing van digitale formulieren, de voorbereiding van de communicatie en personele consequenties.

### **3. KOM UITERLIJK 1 MAART 2026 MET EEN PLAN VAN AANPAK OM DE DOCUMENTATIE EN KENNISBORGING RONDOM VERSCHILLENDE DIGITALE PROJECTEN BINNEN DE GEMEENTE TE VERBETEREN.**

Zorg dat afspraken, besluiten en voortgang binnen digitaliseringsprojecten, zoals de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, worden vastgelegd. Dit geldt bijvoorbeeld voor evaluaties, procesanalyses, functionele eisen, interne werkafspraken en verantwoordelijke personen. Door de documentatiecultuur te verbeteren voorkomt Montferland dat belangrijke kennis verloren gaat bij personele wisselingen. Het ondersteunt bovendien de samenwerking tussen afdelingen en maakt het mogelijk om verantwoording af te leggen over eerdere gemaakt keuzes. Structurele vastlegging verdient een vaste plek binnen de digitale

dienstverlening. De rekenkamer is zich er van bewust dat dit niet binnen een paar maanden te realiseren is, maar is van mening dat het verstandig is om hier wel een aantal zaken over vast te leggen.

#### **4. LEG DE DEFINITIEVE INVULLING VAN DE ZORGPLICHT DIE DE WET MODERNISERING ELEKTRONISCH BESTUURLIJK VERKEER MET ZICH MEE BRENGT VOOR 1 JANUARI 2026 VAST IN FORMELE AFSPRAKEN.**

Zorg ervoor dat de verplichte ondersteuning aan inwoners die moeite hebben met digitale communicatie een structurele borging krijgt binnen de gemeente. Neem dit op in formele afspraken waarin staat welke hulp wordt geboden, wie dit uitvoert, via welke kanalen dit beschikbaar is en welke middelen hiervoor nodig zijn. Hiermee krijgt de wettelijke zorgplicht een structurele borging en weten medewerkers wat er van hen wordt verwacht.

#### **5. COMMUNICEER VOOR 1 JANUARI 2026 OVER DE GEVOLGEN VAN DE WMEBV EN DE BESCHIKBARE ONDERSTEUNING AAN INWONERS EN BEDRIJVEN.**

Om inwoners en ondernemers daadwerkelijk in staat te stellen gebruik te maken van de digitale dienstverlening, is het van belang dat zij tijdig worden geïnformeerd over de veranderingen die de Wmebv met zich meebrengt. Communiceer actief over de mogelijkheden en over de beschikbare ondersteuning, bijvoorbeeld via de gemeentelijke website, publieksbalies, sociale media en lokale partners. Zo kunnen ook minder digitaal vaardige inwoners volwaardig deelnemen aan het digitale verkeer met de overheid.

## BIJLAGEN

## BIJLAGE 1 – BESTUURLIJKE REACTIE



Gemeentehuis | Bergvredestraat 10  
6942 GK Didam  
T | (0316) 291 391  
I | [www.montferland.info](http://www.montferland.info)  
E | [gemeente@montferland.info](mailto:gemeente@montferland.info)

Behandeld door: E.A. Bles  
Ons kenmerk: 25uit02341  
Uw kenmerk:  
Bijlage(n):

Telefoonnummer: 0316-291391  
Behorend bij:  
Datum: 27 mei 2025  
Uw brief van: 21 mei 2025

Onderwerp: Bestuurlijke reactie - rapport onderzoek implementatie Wmebv

Geachte leden van de rekenkamer,

Naar aanleiding van de door u uitgevoerde quickscan in het kader van de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) stelt u ons in de gelegenheid hierop te reageren alvorens het definitieve eindrapport aan te bieden aan de gemeenteraad. In deze brief leest u onze reactie op uw rapport.

### Het onderzoek

De hoofdvraag van uw onderzoek is als volgt geformuleerd:  
*'Ligt Montferland op koers zodat inwoners en bedrijven vanaf 1 januari 2026 formele procedures digitaal kunnen afhandelen?'*

U komt tot de conclusie dat Montferland de implementatie van de Wmebv niet tijdig zal afronden vóór 1 januari 2026, tenzij het bewustzijn over de impact van de wet snel breder wordt verankerd in de organisatie en de juiste stappen op korte termijn worden gezet. De implementatie bevindt zich nog in de oriënterende fase: er wordt nog niet aan alle wettelijke eisen voldaan en concrete plannen en tussenstappen ontbreken. Wel heeft Montferland in het verleden een voorsprong opgebouwd op het gebied van digitale dienstverlening: een groot deel van de diensten is al digitaal beschikbaar. Daarmee is de digitale basis aanwezig en laat de gemeente zien digitale dienstverlening te hebben omarmd. De stappen die nog gezet moeten worden bevinden zich op drie terreinen: organisatie, techniek en communicatie & bewustwording.

Het belangrijkste knelpunt die naar voren komt bij de implementatie van de wet ligt volgens u op organisatorisch vlak. Er is bij de implementatie sprake van een gebrek aan centrale aansturing, een onduidelijke rolverdeling als gevolg van personele wisselingen en een beperkte mate van documentatie. Ook is de bekendheid met de wet binnen de organisatie nog beperkt en bestaan er zorgen over de personele belasting die de implementatie, vooral de zorgplicht, met zich meebrengt.

### Aanbevelingen

Alvorens in te gaan op de aanbevelingen en het onderzoek willen wij benadrukken dat in verband met de uitval van een aantal collega's binnen team Informatie de implementatie (nog) onvoldoende van de grond is gekomen. Dit heeft er (mede) voor gezorgd dat dat Montferland op dit moment niet op schema ligt.



Op basis van de conclusies komt u tot een aantal aanbevelingen voor zowel de gemeenteraad, als het college en de ambtelijke organisatie. Wij nemen alle aanbevelingen ter harte en zullen hieronder kort toelichten hoe wij deze gaan opvolgen en de wet verder gaan implementeren.

#### Gemeenteraad

Aan de gemeenteraad wordt een aanbeveling gedaan om uiterlijk 1 oktober 2025 geïnformeerd te zijn over de inhoud, kansen en gevolgen van deze nieuwe wetgeving, zodat de gemeenteraad de controlerende rol in de resterende implementatiefase goed kan invullen. Er wordt voor gezorgd dat de gemeenteraad uiterlijk 1 oktober 2025 door middel van een raadsbrief wordt geïnformeerd over de inhoud, kansen en gevolgen van de Wmebv.

#### College & de ambtelijke organisatie

De regie voor het oprichten van een projectgroep ligt vanaf heden bij team Informatie. Vóór 1 juli 2025 wordt een projectgroep opgericht met daarin vertegenwoordigers van diverse teams, waaronder juridische zaken en communicatie. Deze projectgroep krijgt de opdracht om zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk 1 september 2025 een plan van aanpak op te leveren, waarin de concrete acties, deadlines en financiële gevolgen zijn uitgewerkt. Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat uiterlijk 1 maart 2026 een plan van aanpak wordt opgeleverd om de documentatie en kennisborging rondom verschillende digitale projecten binnen de gemeente te verbeteren.

Ook zal een formele vastlegging plaatsvinden van de invulling van de zorgplicht die de Wmebv met zich meebrengt én zullen de gevolgen van de Wmebv en de beschikbare ondersteuning aan inwoners en bedrijven voor 1 januari 2026 worden gecommuniceerd.

Wij danken u hartelijk voor het door u gedane onderzoek en wij hopen door middel van deze brief voldoende inzicht te hebben gegeven in de stappen die aankomende maanden worden gezet, zodat Montferland de implementatie van de Wmebv tijdig zal afronden vóór 1 januari 2026.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Montferland  
De secretaris,

De burgemeester,

04-06-2025

04-06-2025

Valid Signed by **Bregje Bootlink**  
on 04-06-2025

Valid Signed by **Anne-Marie Fellingner**  
on 04-06-2025

B.F.M. Bootlink

A.C.V. Fellingner

## **BIJLAGE 2 – NAWOORD**

De rekenkamer dankt het college voor de constructieve en zorgvuldige bestuurlijke reactie op het rapport over de implementatie van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Het college onderschrijft de conclusies en aanbevelingen in het rapport en herkent de urgentie van de te zetten stappen richting 1 januari 2026.

Met de bestuurlijke reactie is het rapport gereed voor behandeling in de gemeenteraad. De rekenkamer vertrouwt erop dat een voortvarende uitvoering van de aanbevelingen, zoals in de reactie van het college is aangegeven, bijdraagt aan een tijdige implementatie van de wet. Daarbij is het van belang oog te houden voor de organisatorische en technische uitdagingen, evenals voor de communicatie en bewustwording binnen en buiten de organisatie.

De rekenkamer blijft de verdere uitwerking met interesse volgen en wenst de organisatie veel succes bij het vervolgtraject.