

## **REGELING ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER GEMEENTE HEERENVEEN 2013**

### **Algemene toelichting**

Sinds 1 juli 2004 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) uitgebreid met regels voor het verkeer (de communicatie) langs elektronische weg tussen burgers, bedrijven, bestuursorganen en bestuursorganen onderling (Wet elektronisch bestuurlijk verkeer). De Awb biedt een algemeen kader waarin wordt geregeld wanneer verkeer langs elektronische weg is toegestaan tussen partijen en aan welke voorwaarden dat verkeer moet voldoen, wil het even betrouwbaar zijn als conventioneel (schriftelijk) verkeer en in welke andere gevallen verkeer langs elektronische weg gelijkgesteld kan worden aan andere vormen van berichtenverkeer. Tevens legt de wet een basis voor elektronische dienstverlening door overheidsinstanties.

Naast de Wet elektronisch bestuur verkeer (Webv) geven de Wet elektronische handtekeningen (Weh), de Grondwet, de al bestaande artikelen in de Awb en sectorspecifieke regelgeving ook voorwaarden voor het elektronisch communiceren en het elektronisch afhandelen van verzoeken en aanvragen van burgers door overheidsinstanties.

De gemeente moet echter wel nadere regels geven over de manier waarop er via de elektronische weg gecommuniceerd kan worden. De gemeente Heerenveen doet dit in de vorm van deze regeling.

In deze regeling zijn ook aanbevelingen van de Nationale Ombudsman, over hoe de overheid met e-mail moet omgaan, meegenomen.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1**

Over het algemeen heeft de gemeente een (1) algemene postbus. Verder kunnen er meerdere algemene postbussen beschikbaar gesteld worden, bijvoorbeeld ten dienste van de gemeenteraad en/of van een bepaalde zaak.

Voor deze regeling zijn de elektronische berichten ingedeeld in een aantal categorieën. Deze indeling geldt voor zowel de inkomende als de uitgaande berichten.

#### *Elektronische berichten*

1. Functionele berichten
  - a. Bestuurlijke berichten
    - i. Archiefwaardige berichten
  - b. Niet bestuurlijke berichten
    - i. Archiefwaardige berichten
    - ii. Niet archiefwaardige berichten
2. Privé berichten
  - a. *Alsnog* bestuurlijke berichten
    - i. Archiefwaardige berichten
  - b. *Puur* privé berichten
    - i. Niet archiefwaardige berichten

#### **Artikel 2**

In dit artikel wordt aangegeven dat deze regeling zowel een externe als een interne werking heeft. Immers hetgeen naar buiten toe wordt beloofd, moet wel intern worden waargemaakt. In dit kader wordt ook verwezen naar de Richtlijn e-mail- en internetgebruik gemeente Heerenveen (2006).

### **Artikel 3**

Deze regeling is van toepassing op het elektronische berichtenverkeer tussen de gemeente Heerenveen en externe partijen.

### **Artikel 4**

Dit artikel heeft betrekking op artikel 2:15 van de Awb (verkeer langs elektronische weg) inzake het kenbaarheidvereiste, waarmee wordt aangegeven dat de gemeente Heerenveen bereikbaar wil zijn, ook via de elektronische weg.

### **Artikel 5**

Alle medewerkers van de gemeente Heerenveen zijn zelf verantwoordelijk voor het naleven van de regels die in deze regeling zijn vastgelegd.

### **Artikel 6**

Om te voorkomen dat er een situatie ontstaat waarbij elektronische berichten naar willekeurige postbussen in de organisatie worden gezonden, worden in dit artikel eisen aan het gebruik van de elektronische weg gesteld.

Zo wordt in lid 2 gesteld dat elektronische aanvragen, (intrekken van) bezwaarschriften, klachten en zienswijzen alleen in behandeling genomen worden wanneer er gebruik gemaakt is van het daarvoor bestemde formulier op de gemeentelijke website. Voordeel van deze gestructureerde invoer is dat het voor de burgers en bedrijven duidelijk is welke informatie aangeleverd moet worden.

Voor overige functionele berichten is in lid 3 als voorwaarde gesteld dat deze alleen behandeld worden indien deze verstuurd worden naar de algemene postbussen van de gemeente of een specifiek genoemd adres of via een webformulier op de gemeentelijke website.

In de Awb wordt gesproken over een doorzendplicht wanneer post niet bij het juiste bestuursorgaan is terechtgekomen. Door aan te geven welke elektronische postbussen gebruikt kunnen en moeten worden zijn medewerkers niet gehouden aan de doorzendplicht. Zo worden situaties voorkomen waarin een medewerker functionele berichten via zijn postbus ontvangt in een periode dat hij voor langere tijd ziek thuis of met vakantie is.

Wanneer medewerkers functionele berichten ontvangen die bestemd zijn voor de algemene postbussen, dan wordt wel van hen verwacht dat zij het bericht doorsturen naar één van de algemene postbussen en tevens de afzender berichten dat hun bericht doorgestuurd is, zodat hun bericht in behandeling zal worden genomen. Hierbij zal dan tevens verwezen dienen te worden naar deze regeling, zoals vermeld op de gemeentelijke website.

Door eisen te stellen aan elektronisch berichtenverkeer ontstaat een beheersbare situatie. Net zoals papieren post komen elektronische berichten via een beperkt aantal kanalen binnen bij de gemeente Heerenveen.

Ook vanuit de techniek worden een aantal voorwaarden gesteld aan elektronisch berichtenverkeer. Wanneer de bijlage(n) van een bericht niet geopend kunnen worden, bijvoorbeeld omdat de benodigde applicatie niet in gebruik is bij de gemeente Heerenveen, dan kan het betreffende bericht niet in behandeling genomen worden. Verder stelt de mailserver eisen aan de maximale grootte van een bericht. Wordt deze grootte overschreden, dan komt het bericht niet aan en kan het dus ook niet behandeld worden. Een aantal genoemde zaken is indicatief om reden dat dit vaak een dynamisch gebeuren is.

### **Artikel 7**

Behoeft geen toelichting.

### **Artikel 8**

Analoog aan de papieren situatie wordt de afzender van een functioneel bericht op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure middels een behandelbericht. In dit behandelbericht wordt aangegeven wanneer de afzender een antwoord kan verwachten.

Wanneer een functioneel bericht binnen vijf werkdagen wordt beantwoord, is het sturen van een behandelbericht niet noodzakelijk.

Indien er sprake is van een wettelijke termijn, dan wordt deze termijn ook in acht genomen. Het maakt dus niet uit of bijvoorbeeld een aanvraag elektronisch of via een (papieren) brief is ingediend. De afhandeltermijn is in beide gevallen zes weken, zoals dit is vastgesteld in het Heerenveens kwaliteitshandvest met servicenormen. Bij het ontbreken van een wettelijke termijn geldt een termijn van acht weken. Echter gezien het 'snelle' karakter van elektronische berichten verdient het de voorkeur om deze berichten zo snel als mogelijk af te handelen.

Hierbij zijn de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman uit de zogenaamde "Correspondentiewijzer" overgenomen.

Voor de afhandeling van bestuurlijke berichten geldt, dat dit via de elektronische weg plaats mag vinden, mits de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt langs deze weg voldoende bereikbaar te zijn. Het doen van een elektronisch verzoek houdt niet automatisch in dat de verzender impliciet kenbaar maakt in het vervolg van de procedure elektronisch te willen communiceren. Dit probleem kan eenvoudig opgelost worden, door de afzender in een webformulier aan te laten geven of hij of zij elektronisch bereikbaar is. Zie lid 5 onder a.

Een andere eis die de regeling stelt aan het elektronisch afhandelen van functionele berichten in het algemeen, en bestuurlijke berichten in het bijzonder, is dat het bericht (indien van toepassing) is ondertekend met een elektronische handtekening welke voldoende betrouwbaar is, gelet op de aard en de inhoud van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer verwijst voor wat betreft de elektronische handtekening naar de Wet elektronische handtekeningen. Deze wet regelt onder andere dat een met voldoende waarborgen omgeven handtekening dezelfde rechtsgevolgen heeft als de handgeschreven handtekening. Van de systemen die er zijn, is op dit moment het PKI-systeem nog de beste en voldoet deze aan de betrouwbaarheidseisen. Elektronische handtekeningen die niet aan alle betrouwbaarheidseisen voldoen, denk bijvoorbeeld aan een gescande handtekening, zijn niet per definitie als onbetrouwbaar aan te merken. Bij een conflict is het aan de rechter om te toetsen of de betrouwbaarheid voldoende is in de gegeven omstandigheden. Voor een besluit van een bestuursorgaan geldt dat deze niet ondertekend hoeft te zijn om juridisch rechtsgeldig te zijn. *(In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat niet duidelijk dat een besluit ondertekend moet zijn.)* Desgewenst kan ondertekend worden met een gescande handtekening. Desgewenst kan ondertekend worden met een gescande handtekening. Voor overige berichten geldt, dat naarmate de gevolgen van het in twijfel trekken van de betrouwbaarheid verstrekkender zijn, de elektronische handtekening met meer waarborgen omkleed moet zijn.

Uiteraard wordt, hoewel het af en toe lastig kan zijn, er van iedere medewerker van de gemeente Heerenveen verwacht dat de afhandeling van alle functionele berichten op een professionele wijze gebeurt, ongeacht de toonzetting in het ontvangen bericht.

Van ieder medewerker wordt verwacht dat hij verwijst naar en zich houdt aan het gestelde in de "Proclaimer" van de gemeente Heerenveen. Deze is in een apart besluit van het college van burgemeester en wethouders vastgesteld ten behoeve van de website en elektronisch bestuurlijk verkeer.

## **Artikel 9**

Archiefwaardige berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website en archiefwaardige berichten die binnenkomen op beschikbaar gestelde postbussen (e-mailadressen), worden geregistreerd en het daarvoor bedoelde documentmanagementsysteem door medewerkers die belast zijn met deze werkzaamheden. Bewaking van de behandeltermijn vindt plaats in de zogenaamde procesapplicaties.

Functionele berichten die op een andere wijze binnenkomen worden niet standaard geregistreerd. Aangezien voor aanvragen, bezwaren etc. als voorwaarde is gesteld dat deze verzonden worden middels een formulier op de gemeentelijke website, betreft het hier veelal zaken die een minder formeel karakter hebben.

### **Artikel 10**

De verantwoordelijkheid voor het aanbieden van archiefwaardige berichten ter archivering berust bij de medewerkers van de gemeentelijke organisatie. Omdat de archiefwaardige berichten die binnenkomen via een webformulier vanaf de gemeentelijke website of een beschikbaar gestelde postbus, reeds geregistreerd worden, betreft het hier uitsluitend berichten die rechtstreeks binnenkomen op persoonlijke postbussen en op uitgaande berichten.

Deze berichten worden ter registratie (en daarmee tevens ter archivering) aangeboden bij de medewerkers die deze registratie verzorgen en wanneer er sprak is van:

- a. *Beleidswaarde*: de inhoud van het bericht is van invloed op het te voeren beleid;
- b. *Juridische waarde*: hierbij moet gedacht worden aan berichten inhoudende afspraken, verplichtingen, contracten, vergunningen, etc.;
- c. *Procesondersteunende waarde*: de inhoud van het bericht heeft betrekking op (de voortgang van) een procedure;
- d. *Cultuurhistorische waarde*: het bericht moet bewaard worden op grond van archiefwetgeving en de daaruit voortvloeiende regelgeving;
- e. *Informatieve waarde*: het bericht bevat kennis die later weer gebruikt kan worden.

*Deze criteria staan opgesomd in het Postbehandelingsplan 2005 van de gemeente Heerenveen.*

De wijze waarop berichten aangeboden (kunnen) worden ter archivering, is afhankelijk van de beschikbare technische hulpmiddelen.

### **Artikel 11**

Behoeft geen toelichting.

### **Artikel 12**

Behoeft geen toelichting.

### **Artikel 13**

Behoeft geen toelichting.