

Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Veiligheidsregio Flevoland

De algemeen directeur van de Veiligheidsregio Flevoland,

gelet op:

- artikel 2:13, tweede lid, juncto artikel 2:15, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht,
- de bevoegdheid verleend krachtens het Mandaatbesluit Veiligheidsregio Flevoland,

besluit :

het “Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Veiligheidsregio Flevoland” vast te stellen, waardoor deze als volgt komt te luiden:

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Dit besluit verstaat onder:

- a. bericht: een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht;
- b. kanaal: een aangewezen wijze van elektronisch verzenden van berichten als bedoeld in artikel 2:15, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht;
- c. veiligheidsregio: de Veiligheidsregio Flevoland;
- d. verzender: degene die bij de veiligheidsregio een elektronisch bericht wil indienen;
- e. websites: <https://www.veiligheidsregioflevoland.nl>, <https://www.brandweer.nl/flevoland> en <https://www.samen.vrfgv.nl>.

Artikel 2 Reikwijdte

1. Dit besluit is van toepassing op het elektronisch berichtenverkeer met de veiligheidsregio.
2. Tot de elektronische berichten, bedoeld in het eerste lid, behoren ook de verzend-en ontvangstinformatie en de documenten die op elektronische wijze aan berichten zijn gekoppeld.
3. Onder elektronische berichten wordt niet verstaan:
 - a. elektronische berichten die beschouwd kunnen worden als spam;
 - b. elektronische berichten die beschouwd kunnen worden als phishingmail;
 - c. elektronische berichten die enkel een reclameboodschap bevatten;
 - d. elektronische berichten die onder de categorie mailing vallen;
 - e. elektronische berichten die een virus bevatten;
 - f. faxberichten, sms-berichten, whatsapp-berichten dan wel overige digitale kanalen waarop communicatie met de veiligheidsregio mogelijk is maar geen sprake is van een aangewezen kanaal als bedoeld in dit besluit;
 - g. overige berichten die niet voldoen aan de eisen die gesteld worden aan het gebruik van de elektronische weg, zoals de toegestane bestandsformaten en de grootte van de bijlagen / bestanden in bijlage 1.
4. Elektronische berichten als bedoeld in het derde lid worden niet in behandeling genomen. In het geval een elektronisch bericht enkel niet voldoet aan de eisen gesteld in bijlage 1, bedoeld onder sub g van het derde lid, wordt aan de afzender, indien mogelijk, mededeling gedaan dat het bericht om deze reden niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 3 Openstelling elektronische weg

1. Elektronische berichten kunnen uitsluitend aan de veiligheidsregio worden verzonden via de daartoe aangewezen kanalen in dit besluit.
2. Inwoners, bedrijven en andere rechtspersonen of betrokkenen houden de mogelijkheid om op andere manieren te communiceren met de veiligheidsregio, zoals per telefoon, per post, of via een afspraak op locatie, uitgezonderd de gevallen waarin een andere wet verplicht tot elektronisch verkeer.

Artikel 4 Kanalen voor berichten uit eigen beweging

1. Voor elektronische berichten die de verzender uit eigen beweging indient, wordt voor de hierna vermelde onderwerpen, maar niet uitsluitend, het daarvoor, op de website van de veiligheidsregio, ontsloten kanaal aangewezen:
 - a. een klacht gericht tegen een gedraging als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
 - b. een verzoek als bedoeld in de Wet Open Overheid;
 - c. een verzoek als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming;

- d. een verzoek om informatie over een lopende procedure van een besluit als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht;
 - e. een aanvraag voor een besluit van een bestuursorgaan als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht;
 - f. een bezwaarschrift als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht;
 - g. een ingebrekestelling bij niet tijdig beslissen als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht;
 - h. een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht, waaronder mede begrepen een wettelijke verplichte melding aan de veiligheidsregio.
2. De veiligheidsregio hanteert op de website de volgende kanalen voor elektronische berichten:
 - a. een specifiek webformulier;
 - b. een algemeen webformulier;
 - c. een algemeen emailadres: info@ gevolgd door de domeinnaam voor de veiligheidsregio.
 3. Indien een specifiek webformulier op de website van de veiligheidsregio is opengesteld voor een bepaald product of dienst dan heeft dit kanaal de voorkeur. In de gevallen waarin op de website geen specifiek kanaal is aangewezen, gaat de voorkeur uit naar gebruik van een algemeen webformulier. Als deze twee kanalen niet tot een passende elektronische ingang bij de veiligheidsregio leiden, dan dient gebruik gemaakt van het op de website opgenomen algemene emailadres van de veiligheidsregio.

Artikel 5 Kanalen voor berichten op verzoek van de Veiligheidsregio

Voor berichten die op verzoek van de veiligheidsregio worden ingediend, wordt de in de uitnodiging en/of op andere wijze aangegeven welke elektronische wijze van verzenden is aangewezen of, bij het ontbreken daarvan, het vermelde e-mailadres van de behandelaar.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. De veiligheidsregio verstuurt bij ontvangst van elektronische berichten die binnenkomen via het specifieke of algemeen webformulier dan wel het algemene emailadres automatisch een ontvangstbevestiging.
2. Een ontvangstbevestiging blijft uit indien:
 - a. de verzender geen elektronisch adres heeft opgegeven waarop hij te bereiken is;
 - b. de verzender in het systeem van gegevensverwerking door het bestuursorgaan zelf kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is;
 - c. het bericht niet is aangekomen bij het bestuursorgaan door een verkeerde wijze van verzending, of
 - d. het bericht niet is aangekomen bij het bestuursorgaan door een storing in het systeem van de veiligheidsregio.
3. Een wettelijke termijn voor de indiening van een bericht kan worden verlengd wegens een storing in de elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan. Bij een storing van meer dan 48 uur wordt indien mogelijk een bericht geplaatst op de website van de veiligheidsregio.

Artikel 7 Authenticatie

1. Indien de wet van de burger, het bedrijf of de instelling ondertekening vereist, is hieraan voldaan indien de methode die daarbij voor ondertekening wordt gebruikt voldoende betrouwbaar is, gelet op de aard en inhoud van het elektronische bericht en het doel waarvoor het gebruikt is.
2. Voor het ondertekenen van elektronische berichten met een elektronische handtekening kan de veiligheidsregio verlangen dat de burger of zijn gemachtigde gebruik maakt van DigiD vanaf het moment dat dit gebruik door de veiligheidsregio als ondertekeningswijze mogelijk is gemaakt.
3. Bij twijfel aan de identiteit kan van de burger of zijn gemachtigde worden gevraagd om zich fysiek te identificeren op een kantoor van de veiligheidsregio.
4. Een burger of zijn gemachtigde die niet beschikt over DigiD kan zich ook fysiek identificeren op een kantoor van de veiligheidsregio.
5. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op andere wijzen van ondertekenen van elektronische berichten, voor zover de veiligheidsregio deze in de toekomst gaat gebruiken.

Artikel 8 Verzenden van elektronische bericht

Uitgaande elektronische berichten kan het bestuursorgaan verzenden als de burger, het bedrijf of instelling kenbaar heeft gemaakt dat deze via de elektronische weg bereikbaar is.

Artikel 9 Kanaal Omgevingswet en kanaal Dienstenwet

In afwijking van de artikelen 4 en 5 van dit besluit wordt voor berichten die daartoe bij of krachtens de Omgevingswet zijn aangewezen het Omgevingsloket als bedoeld in artikel 20.21 van die wet als kanaal gebruikt.

Artikel 10 Eisen aan gebruik elektronische weg

1. De bijlage bevat de technische eisen die gesteld worden aan het gebruik van de elektronische weg, zoals de toegestane bestandsformaten en de grootte van de bijlagen / bestanden.
2. De algemeen directeur is bevoegd tot wijziging en aanvulling van de bijlage. De aangepaste bijlage wordt bekendgemaakt op de voorgeschreven wijze.
3. De eisen mogen geen onevenredige belemmering vormen voor de verzender om een elektronisch bericht in te dienen bij de veiligheidsregio.

Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit besluit treedt in werking op de dag na publicatie met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2026.
2. Dit besluit kan worden aangehaald als 'Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Veiligheidsregio Flevoland'.

*Aldus besloten op 1 januari 2026,
namens het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Veiligheidsregio Flevoland,
ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft,*

*J. van der Zwan
Algemeen directeur*

Bezwaar maken

Tegen dit besluit kan een belanghebbende binnen zes weken na de dag van de bekendmaking van dit besluit bezwaar maken. Het bezwaarschrift kan onder vermelding van 'bezwaarschrift' in de onderwerpregel worden ingediend via het e-mailadres info@veiligheidsregioflevoland.nl. Ook kan het bezwaarschrift per post worden verstuurd naar Veiligheidsregio Flevoland t.a.v. het dagelijks bestuur, postbus 10334, 1301 AH Almere. Indien de belanghebbende het bezwaarschrift door een gemachtigde laat indienen, dient een machtiging meebestuurd bij het bezwaarschrift.

In het bezwaarschrift moeten in elk geval de volgende gegevens staan:

- de naam en het adres van de belanghebbende;
- het e-mailadres waarop belanghebbende bereikbaar is, indien de belanghebbende via een elektronisch bericht geïnformeerd wil worden over de afhandeling van het bezwaarschrift;
- de datum van het bezwaarschrift;
- een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
- de gronden van het bezwaar (de redenen waarom de belanghebbende het niet eens is met het besluit); en
- de handtekening van de belanghebbende.

Toelichting

Algemeen

Op 1 januari 2026 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: WMEBV) in werking. De zorgplicht voor het bieden van passende ondersteuning was al op 1 januari 2024 in werking is getreden. Met de WMEBV wordt onder andere afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gewijzigd. Deze wet geeft eenieder het recht om zogenoemde officiële berichten – dat wil zeggen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, klachten, of andere krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven berichten - elektronisch naar een bestuursorgaan te sturen.

Om een efficiënte, veilige en rechtsgeldige elektronische communicatie te bevorderen, dient op grond van artikel 2:15 Awb een aanwijzingsbesluit te worden genomen waarin per dienst of product is geregeld via welk elektronisch kanaal burgers, bedrijven en andere rechtspersonen een officieel bericht kunnen indienen bij de veiligheidsregio. Er is voor gekozen om één aanwijzingsbesluit te maken namens de bestuursorganen van de veiligheidsregio, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft.

Artikelsgewijs

Alleen die bepalingen die verdere toelichting behoeven, worden hieronder nader toegelicht.

Artikel 1

Bij de definitie van de begrippen 'bericht' en 'kanaal' is aangesloten bij de betekenis die deze begrippen in de Algemene wet bestuursrecht hebben. Ter nadere toelichting dient het volgende.

Het recht om elektronische berichten aan een bestuursorgaan te sturen ziet op de volgende typen officiële berichten. Dat zijn in elk geval maar niet uitsluitend berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht, zoals een aanvraag voor een besluit bij het bestuursorgaan en een bezwaarschrift, een klacht en andere krachtens wettelijke voorschrift voorgeschreven berichten.

Artikel 2

Een bestuursorgaan mag uit veiligheidsoverwegingen of wegens belasting van de systemen van de veiligheidsregio bepalen dat berichten worden geweigerd dan wel niet in behandeling worden genomen. In artikel 2 wordt aangegeven welke berichten niet als een officieel bericht als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht wordt beschouwd en om genoemde redenen niet in behandeling worden genomen. Mocht de verzender een bericht indienen dat niet aan de technische eisen voldoet en deze om die reden niet in behandeling genomen kan worden, dan zal de verzender hiervan terugkoppeling krijgen als mogelijk, zodat de verzender alsnog in de gelegenheid wordt gesteld om een bericht in te dienen.

Artikelen 4 en 5

Voor de aanwijzing van kanalen is onderscheid gemaakt in twee type berichten: berichten die inwoners, bedrijven en andere betrokkenen uit eigen beweging verzenden en berichten die zij op verzoek van de veiligheidsregio sturen. Tot het eerste type berichten behoren onder meer klachten, aanvragen voor besluiten en wettelijk verplichte meldingen. Tot het tweede type berichten behoren onder meer aanvullingen ex artikel 4:5 Awb, een zienswijze, en een reactie op de uitnodiging voor een hoorzitting.

Voor elk van de berichten die uit eigen beweging worden ingediend, is het te gebruiken kanaal te vinden op de website. Op dit moment werkt de veiligheidsregio nog niet met specifieke of algemene webformulieren, maar indien dat wel het geval is, zal dit het voorkeurskanaal zijn voor bepaalde onderwerpen zoals zal worden aangegeven op de website. Momenteel is de veiligheidsregio voor officiële berichten bereikbaar op een algemeen emailadres; dat zal ook in de toekomst als vangnet voor elektronische berichten beschikbaar zijn.

Zekerheidshalve wordt opgemerkt dat de in dit besluit bedoelde elektronische kanalen niet bedoeld en niet geschikt zijn voor hulpverleningsvragen die een spoedige inzet van bijvoorbeeld brandweer of andere hulpverleners verlangen. De hulpbehoevende dient zich daarvoor te wenden tot reguliere hulpverleningskanalen zoals het telefoonnummer 112.

Bij berichten die op verzoek van de veiligheidsregio worden ingediend, is het contact al tot stand gebracht tussen de veiligheidsregio en de betreffende inwoner, bedrijf of andere betrokkene. Daarom kan voor de kanaalaanwijzing ermee worden volstaan in de betreffende uitnodiging van de veiligheidsregio aan te geven hoe de verdere elektronische communicatie kan plaatsvinden. Dat geldt ook voor formele berichtgeving van de veiligheidsregio waarin de mogelijkheid wordt geboden om bezwaren of zienswijzen in te dienen.

Artikel 6

Een automatische ontvangstbevestiging is niet mogelijk als een bericht niet is aangekomen, de verzender geen geschikte gegevens achterlaat of omdat de ontvangst al op andere wijze zichtbaar is. Indien een ontvangstbevestiging om deze redenen uitblijft en de verzender hierover vragen heeft, dan mag de verzender hierover uiteraard contact opnemen met de veiligheidsregio via het algemene e-mailadres, telefonisch of op een kantoor van de veiligheidsregio.

De veiligheidsregio werkt overigens nog niet met algemene berichtenboxen waarin zowel de verzender als het bestuursorgaan berichten kunnen plaatsen, zoals mijnoverheid.nl. Met het oog op eventuele toekomstige ontwikkelingen wordt deze mogelijkheid wel al genoemd in dit besluit.

Artikel 7

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. Kanalen als een specifiek webformulier, een generiek e-formulier, ingevuld (geprint of gedownload) formulier dat geüpload kan worden en e-mail kunnen als 'voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk' worden gezien.

Het kan voor sommige type berichten gezien hun aard en inhoud nodig zijn om authenticatie op bepaalde betrouwbaarheidsniveaus mogelijk te maken. De veiligheidsregio werkt overigens nog niet met Digid. Met het oog op eventuele toekomstige ontwikkelingen wordt deze mogelijkheid wel al genoemd in dit besluit.

Artikel 9

Voor sommige typen berichten geldt dat de wetgever het gebruik van een bepaald kanaal door burgers en bedrijven heeft voorgeschreven. Dat geldt voor bepaalde berichten in de op 1 januari 2024 inwerking getreden Omgevingswet. In artikel 16.1, eerste lid, van de Omgevingswet is geregeld dat een elektronische aanvraag om een besluit of een melding op grond van de Omgevingswet in bij algemene maatregel van bestuur (AMvB) geregelde gevallen via de landelijke voorziening als bedoeld in artikel 20.21 van de wet wordt ingediend of gedaan. Die landelijke voorziening is het Omgevingsloket dat onderdeel is van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Ook is in artikel 16.1, tweede lid, van de Omgevingswet de mogelijkheid geboden om bij AMvB te regelen hoe het elektronisch voldoen aan een andere informatieverplichting dan een melding of het elektronisch verzenden van een ander bericht op grond van de Omgevingswet kan plaatsvinden. Daartoe is in artikel 14.1 en 14.2 van het Omgevingsbesluit aangegeven dat de indiening van bepaalde berichten via het Omgevingsloket verloopt, zoals een melding als bedoeld in artikel 4.4, eerste lid, van de Omgevingswet.

Het Omgevingsloket is niet voor alle berichten in de fysieke leefomgeving aangewezen als verplicht te gebruiken kanaal. Bij de veiligheidsregio is het Omgevingsloket niettemin het voorkeurskanaal voor berichten die de fysieke leefomgeving betreffen, gelet op de functies van deze landelijke voorziening. De in artikel 4 en 5 bedoelde kanalen fungeren als vangnet.

BIJLAGE 1 Technische eisen bij Aanwijzingsbesluit elektronische kanalen Veiligheidsregio Flevoland

Toegelaten bestandsformaten

Office

- Portable Document Format (ODF, ISO 19005)
- PDF/A-1
- PDF/A-2

Open Document Format (ODF, NEN-ISO/IEC26300)

- ODT (tekst)
- ODS (rekenblad)
- ODP (presentatie)
- ODB (database)

Microsoft Office

- DOC, DOCX, RTF (tekst)
- XLS, XLSX (rekenblad)
- PPT, PPTX (presentatie)
- MDB, ACCDB (database)

Email

- MSG
- MHT
- EML

Andersoortige bestandsformaten

- Afbeeldingen
 - JPEG2000
 - JPG, JPEG
 - PNG (ISO/IEC 15948)
 - RAW (onbewerkt beeld)
 - TIFF (Tagged Image File Format)
- Geluid
 - FLAC (Free Lossless Audio Codec)
 - MP3 (MPEG-audio layer 3)
 - OGG (.ogg, .oga)
 - WAV (Waveform Audio File Format)
- Bewegend beeld
 - AVI (Audio Video Interleave)
 - MP4 (MPEG-4)
 - OGG (ogg, ogv)
 - WMV (Windows Media video)
- XML
- Gecomprimeerde archiefbestanden (alleen wanneer hierin de hierboven bestandsformaten zijn opgenomen)
 - ZIP
 - ARJ
 - TAR
 - GZ

Maximale bestandsgrootte

- 150 Mb