

Gemeente heerlen - regeling elektronisch bestuurlijk verkeer Heerlen 2018

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit besluit en de daarop rustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. elektronische berichten: berichten die in de vorm van e-mail of door middel van een webformulier op de gemeentelijke website is verzonden. Alle overige vormen van elektronisch verkeer, bijvoorbeeld fax, SMS-, twitter-, facebook en whatsapp-berichten (of vergelijkbare diensten) dan wel andere berichten via de sociale media, zijn van deze regeling uitgesloten;
- b. elektronische bestuurlijke berichten: elektronische aanvragen en meldingen, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen die worden ontvangen door een bestuursorgaan;
- c. gemeentelijke website: de internetsite van de gemeente Heerlen: www.heerlen.nl;
- d. algemene postbus: de elektronische postbus van de gemeente Heerlen die niet is gekoppeld aan een specifieke medewerker en/of specifiek doel van de gemeente Heerlen maar aan de organisatie als geheel, gemeen-te@heerlen.nl;
- e. webformulier: het formulier dat met een bepaald doel op de gemeentelijke website is geplaatst ten behoeve van het gebruik van elektronisch verkeer;
- f. DigiD: de landelijke elektronische handtekening om de identiteit van personen te verifiëren die langs elektronische weg toegang zoeken tot een bij de voorziening aangesloten bestuursorgaan;
- g. eHerkenning : een volgens landelijk afsprakenstelsel geïmplementeerde herkenningdienst om gebruik te maken van de dienstverlening van overheden, instelling en andere organisaties, gericht op het handhaven en controleren van vertrouwen aangaande identiteiten (authenticatie), machtigingen, wils-uitingen en bevoegdheden (autorisatie) in relaties of transacties tussen dienstverleners en bedrijven en de daarin betrokken gebruikers.

Artikel 2 Openstelling elektronische verkeer

1. Elektronische berichten kunnen naar de gemeente Heerlen worden verzonden.
2. Webformulieren worden uitsluitend verzonden voor het doel waarvoor het betreffende webformulier op de gemeentelijke website is aangeduid.
3. Elektronische bestuurlijke berichten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn via het daarvoor bestemde webformulier via de gemeentelijke website.

Artikel 3 Ondertekening van webformulieren

Webformulieren, waarbij ondertekening wettelijk verplicht is, worden ontsloten met DigiD dan wel met eHerkenning, waarbij na verzending van het betreffende formulier de DigiD- dan wel eHerkenningstoevangscodes als erkende elektronische handtekening wordt aangemerkt.

Artikel 4 Identiteit zender

Bij het verzenden van elektronische berichten, waarbij ondertekening niet wettelijk verplicht is, heeft de afzender de verplichting correcte informatie omtrent zijn identiteit te verschaffen. Het bestuursorgaan mag daar vervolgens op afgaan, behoudens duidelijke aanwijzingen voor het tegendeel.

Artikel 5 Verzenden elektronische berichten

Uitgaande elektronische post kan het bestuursorgaan elektronisch verzenden als de burger danwel degene die namens een bedrijf optreedt nadrukkelijk kenbaar heeft gemaakt dat deze via de elektronische weg bereikbaar is. De enkele bekendheid van een e-mailadres is niet voldoende.

Artikel 6 Weigering van elektronische berichten

1. Berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden, die de maximale e-mailgrootte overschrijden, een virus bevatten, spam bevatten of die een bulkmailing zijn, worden geweigerd en niet in behandeling genomen. De verzender wordt technisch op de hoogte gesteld van de weigering.
2. Het bevoegd bestuursorgaan kan nadere regels stellen waaraan elektronische berichten technisch moeten voldoen voordat deze in behandeling worden genomen.

Artikel 7 Wijze van verzending van aanvullende informatie

Aanvullende informatie en bijlagen kunnen zowel digitaal ingevoegd worden bij het te gebruiken webformulier als afzonderlijk per post worden verzonden mits dit nadrukkelijk door de verzender wordt aangegeven.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. Voor elektronische berichten die binnenkomen via een webformulier verschijnt een automatisch bericht van ontvangst op de gemeentelijke website. Hiermee wordt aangegeven dat het bericht, technisch gezien, in goede orde is ontvangen.
2. Voor elektronische berichten die binnen komen via de algemene postbus wordt een elektronische ontvangstbevestiging verstuurd.

Artikel 9 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit besluit niet voorziet beslist het betreffende bestuursorgaan.

Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. Deze regeling kan aangehaald worden als 'Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer Heerlen 2018'.

Aldus besloten tijdens de vergadering van het college van burgemeester en wethouders der gemeente Heerlen van 9 januari 2018.

Toelichting Regeling Elektronisch Bestuurlijk Verkeer Heerlen 2018

Op 1 juli 2004 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) uitgebreid met regels (neergelegd in de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer) voor het verkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen. In de Awb is sindsdien geregeld wanneer berichtenverkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen is toegestaan en aan welke voorwaarden dat verkeer moet voldoen. Voorwaarde is dat de gemeente uitdrukkelijk kenbaar maakt dat deze weg is geopend. Dat gebeurt door middels van deze regeling. In aanvulling op de regels die op grond van de Awb gelden voor elektronisch berichtenverkeer, kan de gemeente nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg. Deze regeling bevat deze nadere eisen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Onder elektronische berichten verstaan we berichten via e-mail en berichten die worden ingediend via een webformulier met de aanduiding voor een bepaald doel op de gemeentelijke website. Alle overige vormen van elektronisch berichtenverkeer, zoals fax, SMS-, twitter-, facebook en whatsapp-berichten (of vergelijkbare diensten) dan wel andere berichten via de sociale media worden hierbij uitgesloten. Voor deze vormen van elektronisch verkeer staat de elektronische weg niet open.

Onder elektronische bestuurlijke berichten verstaan we de elektronische aanvragen en meldingen, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen die worden ontvangen door een bestuursorgaan. Het gaat hier om formele verzoeken die rechtsgevolg hebben en die, zoals door de wet voorgeschreven, ondertekend moeten worden.

Artikel 2 Openstelling elektronische verkeer

Dit artikel heeft betrekking op het kenbaarheidsvereiste uit artikel 2:15 uit afdeling 2.3 van de Awb. De (bestuursorganen van de) gemeente geeft (geven) hiermee aan bereikbaar te willen zijn voor burgers en andere partijen via de elektronische weg.

Indien een bericht langs elektronische weg wordt verzonden, terwijl niet kenbaar is gemaakt dat deze weg voor berichten van die aard is geopend, dan wordt dit bericht geweigerd. Eveneens wordt een bericht geweigerd indien de elektronische weg niet op die wijze is geopend.

Gevolg van een weigering is dat wij niets met het stuk hoeven te doen totdat het stuk alsnog correct is ingediend. Echter, in de situatie dat een aanvraag tot het geven van een beschikking langs elektronische weg wordt ingediend, terwijl die elektronische weg daarvoor niet is geopend of niet op deze wijze is geopend, moet eerst de mogelijkheid tot herstel geboden worden conform artikel 4:5 van de Awb voordat besloten kan worden de aanvraag niet te behandelen.

Elektronische berichten worden naar de gemeente Heerlen verzonden uitsluitend voor het doel waarvoor het middel in deze regeling is aangeduid. Dit betekent dat webformulieren uitsluitend in behandeling genomen worden wanneer er gebruik is gemaakt van het voor een bepaald doel bestemde formulier op de gemeentelijke website.

Bij het gebruik van de elektronische postbus kan enkel de algemene postbus van de gemeente Heerlen gebruikt worden. Dit om te voorkomen dat een situatie ontstaat waarbij elektronische berichten naar willekeurige postbussen in de organisatie gezonden worden.

Elektronische bestuurlijke berichten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn via het daarvoor bestemde webformulier via de gemeentelijke website. Slechts via het daarvoor bestemde webformulier in combinatie met de eisen gesteld in artikel 3 en artikel 4, ondertekening van webformulieren, kan de authenticatie gegarandeerd worden.

Voordeel van gestructureerde invoer is dat het voor burgers duidelijk is welke informatie aangeleverd moet worden. Door eisen te stellen aan het elektronische berichtenverkeer ontstaat een beheersbare situatie.

Artikel 3 Ondertekening van webformulieren

De Awb bepaalt dat aanvragen, bezwaarschriften en klachten ondertekend dienen te worden (zie artt. 4:2, 6:5 en 9:4 Awb). Ondertekening dient als bewijs dat het geschrift werkelijk door of namens de indiener is opgesteld. Dit wordt niet anders voor langs elektronische weg ingediende aanvragen, bezwaarschriften en klachten: ook dan dient het bericht ondertekend te worden.

Aan het vereiste van ondertekening is voldaan door een elektronische handtekening indien de methode die daarbij voor authenticatie is gebruikt voldoende betrouwbaar is. In het bestuursrecht wordt het gebruik van een DigiD-handtekening, zoals bekend uit belastingaangiften, en eHerkenning als voldoende betrouwbaar beschouwd.

Op de website staat een aantal producten en/of diensten dat via een webformulier kan worden aangevraagd, waarvoor DigiD dan wel eHerkenning noodzakelijk of gewenst is. De producten en/of diensten worden niet in dit besluit genoemd, zodat deze uitgebreid kunnen worden zonder het besluit aan te hoeven passen.

Artikel 4 Identiteit zender

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 5 Verzenden elektronische berichten

Verzending van berichten langs elektronische weg is alleen mogelijk voor zover de burger dan wel degene die namens een bedrijf optreedt, uitdrukkelijk kenbaar heeft gemaakt dat hij langs die weg voldoende bereikbaar is. De enkele bekendheid van een e-mailadres van een geadresseerde bij het bestuursorgaan is daarvoor onvoldoende. Ook de vermelding van een e-mailadres bij de persoonsgegevens is nog onvoldoende. De burger danwel degene die namens een bedrijf optreedt zal duidelijk moeten hebben laten weten dat hij voor een bepaald bericht of een bepaald soort berichten langs elektronische weg kan worden bereikt.

Artikel 6 Weigering van elektronische berichten

Ook vanuit de techniek wordt 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, dan kan het betreffende bericht niet in behandeling genomen worden. Verder stelt de mailserver eisen aan de maximale grootte (25 Megabyte) van een bericht. Wordt deze grootte overschreden, dan komt het bericht niet aan en kan het dus ook niet behandeld worden. Bij weigering van een elektronisch bericht wordt de aanvrager automatisch op de hoogte gesteld van de weigering.

Denkbaar is de situatie dat een aanvraag wordt verzonden in de vorm van een email met bijlagen. Indien de begeleidende email wel wordt ontvangen, maar de bijlagen niet ontvangen kunnen worden door bijvoorbeeld een virus en uit de begeleidende email blijkt dat er een poging is gedaan om een aanvraag in te dienen, moet eerst de mogelijkheid tot herstel geboden worden conform artikel 4:5 van de Awb voordat besloten kan worden de aanvraag niet te behandelen.

Artikel 7 Wijze van verzending van aanvullende informatie

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 9 Onvoorziene omstandigheden

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

*De wnd. gemeentesecretaris,
drs. D. Schipperheijn
De burgemeester,
R.K.H. Krewinkel*