

Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Noordwijk houdende regels omtrent elektronisch berichtenverkeer Besluit elektronisch berichtenverkeer Noordwijk

Het College, de Burgemeester, de Raad van Noordwijk en de heffingsambtenaar, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelet op het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht, in het bijzonder afdeling 2.3 "Verkeer langs elektronische weg"; overwegende dat: de gemeente Noordwijk het berichtenverkeer langs elektronische weg onder voorwaarden wil openstellen;

de Algemene wet bestuursrecht regels bevat voor het verkeer langs elektronische weg; deze regels van toepassing zijn op het verkeer langs elektronische weg als de betreffende bestuursorganen kenbaar hebben gemaakt dat deze weg is geopend;

de betreffende bestuursorganen nadere eisen kunnen stellen aan het gebruik van deze elektronische weg; **Besluiten:**

- I. het berichtenverkeer langs elektronische weg tussen burgers en de bestuursorganen van de gemeente Noordwijk open te stellen, voor zover dit betreft e-mailberichten of berichten die zijn verzonden via een webformulier op de gemeentelijke website(s);
- II. de navolgende nadere eisen vast te stellen betreffende het gebruik van de elektronische weg ten behoeve van berichtenverkeer van en naar de bestuursorganen van de gemeente Noordwijk.

Artikel 1 Begripsbepalingen

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

- a. elektronische berichten; informatie die in de vorm van e-mailberichten of door middel van berichten via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website(s) is verzonden.
 - Overige vormen van elektronisch verkeer, bijvoorbeeld SMS berichten, zijn uitgesloten.
 - Strikt genomen wordt een fax elektronisch verzonden. In de praktijk wordt de fax echter reeds aangemerkt als een vorm van schriftelijke verzending. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer beoogt niet daarin verandering te brengen.
- b. gemeentelijke website(s): de internetpagina's van de gemeente Noordwijk: www.noordwijk.nl met inbegrip van alle subpagina's; voor belastingzaken is dat www.belastingenbollenstreek.nl met inbegrip van alle subpagina's.
- c. algemene postbus: de elektronische postbus van de gemeente Noordwijk, die niet is gekoppeld aan een specifieke medewerker van de gemeente Noordwijk, maar aan de organisatie als geheel: gemeente@Noordwijk.nl. Voor belastingzaken is de elektronische postbus belastingen@noordwijk.nl; belastingenlisse@noordwijk.nl of belastingenteylingen@noordwijk.nl (afhankelijk van de woonplaats)
- d. webformulier: een formulier dat op de gemeentelijke website(s) is geplaatst ten behoeve van het gebruik van de elektronische weg;
- e. DigiD: het landelijk systeem om de identiteit van personen te verifiëren die langs elektronische weg toegang zoeken tot een bij de voorziening aangesloten bestuursorgaan;
- f. bestuurlijke berichten: elektronische aanvragen, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen, dan wel andere berichten met rechtsgevolgen, die worden ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan.

Artikel 2 Openstelling elektronische weg

1. Berichten kunnen uitsluitend elektronisch naar de gemeente Noordwijk en haar bestuursorganen worden verzonden via een webformulier of via de algemene postbus.
2. Bestuurlijke en overige functionele elektronische berichten die niet op de in het eerste lid genoemde wijze zijn verzonden, worden niet in behandeling genomen. Van het niet in behandeling nemen wordt de afzender van een bericht langs – zo mogelijk dezelfde – elektronische weg op de hoogte gesteld.
3. Het openstellen van de digitale weg geldt niet voor Wob verzoeken. Deze kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.

4. Het risico van niet tijdige verzending van een bericht of van het niet (tijdig) ontvangen van een bericht en daardoor niet in behandeling nemen, komt te allen tijde voor rekening van degene die een bericht verzendt op een andere wijze dan in het eerste lid bepaald.

Artikel 3 Ondertekening van elektronische berichten

Als elektronische handtekening ter ondertekening van het elektronisch berichtenverkeer als bedoeld in artikel 2:16 Algemene wet bestuursrecht, wordt aangemerkt:

- a. ten aanzien van webformulieren: de uitgegeven toegangscode (DigiD) tot de webserver van de gemeente;
- b. ten aanzien van e-mailberichten: de door de ondertekenaar zelf gemaakte en geplaatste afbeelding van diens handtekening.

Artikel 4 Indieningsvereisten elektronische berichten

1. Onverlet de vereisten die in algemene of specifieke regelgeving wordt gesteld aan de inhoud van een bericht, moet een elektronisch bericht:
 - a. ondertekend zijn door de afzender op de in artikel 3 bepaalde wijze;
 - b. ten minste bevatten de naam, het adres en de woonplaats van de afzender.
2. Indien sprake is van een e-mailbericht, mogen de in het eerste lid vermelde gegevens niet (uitsluitend) worden opgenomen in de e-mail, maar moeten deze in ieder geval zijn opgenomen in een in de e-mail meegestuurd bijlage.
3. De in het tweede lid bedoelde bijlage kan bestaan uit:
 - a. een van de gemeentelijke website gedownload formulier dat volledig is ingevuld en voorzien van de handtekening van de afzender, en vervolgens in een elektronisch bestand is omgezet dat niet zonder meer kan worden gewijzigd.
 - b. een door de afzender zelf opgesteld en ondertekend document, dat vervolgens in een elektronisch bestand is omgezet dat niet zonder meer kan worden gewijzigd.

Artikel 5 Weigering van elektronische berichten

1. Een elektronisch bericht wordt geweigerd en niet in behandeling genomen, indien:
 - a. het bericht of een bijlage niet zonder meer geopend kan worden;
 - b. het bericht inclusief de bijlage(n) de grootte van 9Mb overschrijdt, wanneer de algemene postbus wordt gebruikt;
 - c. het bericht en/of de bijlage(n) een virus of andere voor de gemeentelijke computersystemen (potentieel) schadelijke inhoud bevat.
2. Een elektronisch bericht kan worden geweigerd en niet in behandeling worden genomen, indien:
 - a. het bericht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4;
 - b. gerede twijfel bestaat over de identiteit van de afzender of de authenticiteit van de inhoud van het bericht;
 - c. het bericht dezelfde of nagenoeg dezelfde inhoud heeft als een of meer eerdere aan de gemeente Noordwijk of een van haar bestuursorganen verstuurd berichten.
3. Indien een bericht wordt geweigerd op grond van het bepaalde in het eerste en tweede lid, wordt de (kennelijke) afzender daarvan uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van het bericht langs – zo mogelijk dezelfde – elektronische weg op de hoogte gesteld. Indien de weigering geschiedt op grond van het tweede lid, wordt de (kennelijke) afzender in de gelegenheid gesteld binnen een redelijke termijn het bericht te corrigeren, aan te vullen of toe te lichten, tenzij dit van de gemeente of het bestuursorgaan redelijkerwijs niet kan worden gevergd.

Artikel 6 Wijze van verzending van aanvullende informatie

Aanvullende informatie en bijlagen kunnen alleen digitaal ingevoegd worden bij een te gebruiken webformulier op de gemeentelijke website(s) of een e-mailbericht. Een combinatie van het gebruiken van het webformulier en/of een e-mailbericht voor elektronisch berichtenverkeer (via de algemene postbus) en het per post versturen van de aanvullende informatie en bijlagen is in beginsel niet mogelijk.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

Per binnengekomen bericht wordt - afhankelijk van welk proces daarmee wordt gestart - bepaald op welk moment aan de afzender van een webformulier op de gemeentelijke website(s) of een e-mailbericht (via de algemene postbus) een ontvangstbevestiging wordt verzonden. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het bericht het systeem van gegevensverwerking van de gemeente Noordwijk heeft bereikt.

Mogelijkheid 1)

De afzender van een bericht ontvangt (na het aanmaken van een zaak) binnen 2 werkdagen na ontvangst een algemene ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wat de behandelende afdeling is en wat het kenmerk van de gemeente is.

Mogelijkheid 2)

De afzender van een bericht ontvangt (nadat door de werkverdelers op de afdeling de zaak is toegewezen aan een behandelaar) van de behandelend ambtenaar binnen 3 werkdagen na ontvangst een vakinhoudelijke ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wat het kenmerk van de gemeente is en op welke termijn de afhandeling van het bericht naar verwachting zal geschieden.

Artikel 8 Onvoorzien omstandigheden

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

Artikel 9. Intrekking oud besluit

Het besluit elektronisch berichtenverkeer Noordwijk van april 2016 van de gemeente Noordwijk wordt ingetrokken.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking.

Artikel 11 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als "Besluit elektronisch berichtenverkeer Noordwijk"

Aldus vastgesteld door het college van B&W tijdens de vergadering van 8 januari 2019

Burgemeester en wethouders van Noordwijk,

*de secretaris,
C. Hof*

*de burgemeester
J.H.M. Hermans - Vloedbeeld*

DE HEFFINGSAMBTENAAR,

Noordwijk, 8 januari 2019

Bijlage A Beleid elektronisch Berichtenverkeer Noordwijk

Beleid elektronisch berichtenverkeer

1. Inleiding

De burger vindt steeds makkelijker digitaal de weg naar de gemeente Noordwijk door:

- een aanvraag / melding / bezwaar / klacht in te dienen middels DigiD via de gemeentelijke website(s);
- een e-mailbericht te sturen met hierin een vraag of verzoek;

E-mailberichtenverkeer hoort thuis in het huidige concept van communiceren met en door de gemeente Noordwijk. De vraag is nu hoe binnen de gemeente aan behandeling van e-mailberichten vorm moet worden gegeven.

Belangrijk is de vraag binnen welke wettelijke kaders e-mail verantwoord kan worden ontvangen en in behandeling kan worden genomen. Door procedures en werkafspraken te maken kan op een uniforme wijze e-mailregistratie verantwoord worden ingericht.

E-mail moet ingezet kunnen worden als volwaardig en verantwoord communicatiemiddel waarbij rekening is gehouden met de maatschappelijke en technische ontwikkelingen.

2. Gewenste situatie

De gemeente Noordwijk zal in toenemende mate zaakgericht werken, registreren en archiveren. Dat wil zeggen dat ontvangen informatie of zelf geproduceerde informatie behorende bij een zaak aan elkaar wordt gerelateerd: vanaf het ontstaan tot aan de afhandeling. Zo ontstaat er een dossier ofwel zaakregistratie. Informatie die ontvangen wordt door middel van e-mail behoort hier ook toe en moet worden vastgelegd binnen de zaak. E-mailregistratie zal in belangrijke mate bijdragen aan een efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering.

2.1. Digitale kanalen om een zaak (proces) te starten

De klant wil een zaak / proces (aanvraag / melding / klacht / bezwaar) starten.

2.2.1 Middels DigiD via het Digitaal Loket

Middels DigiD zijn via de gemeentelijke website(s) een aantal producten / diensten digitaal aan te vragen met product / dienstgerichte formulieren. Daarbij is een gecertificeerd DigiD noodzakelijk. Een tijdelijk DigiD is NIET toegestaan.

2.2.3 Per e-mailbericht

Met het openstellen van de digitale weg voor berichtenverkeer heeft communicatie per e-mailbericht dezelfde wettelijke status gekregen als die per brief. Het e-mailbericht moet dan wel aan een aantal voorwaarden voldoen.

- Het e-mailbericht wordt alleen in behandeling genomen als het is verstuurd naar de algemene postbus gemeente@Noordwijk.nl.
- E-mailberichten die NIET in behandeling worden genomen zijn:
 - berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden;
 - berichten die de maximale e-mail grootte overschrijden;
 - berichten die niet voorzien zijn van naam / adres / woonplaats en handtekening van de afzender (*);
 - berichten die door de externe virus- en spamfilters van de gemeente Noordwijk worden tegengehouden.
 - per email ingediende Wob verzoeken; vanwege het feit dat de afgelopen periode dergelijk verzoeken veelal worden ingediend door zgn. beroepswobbers (burgers die de mogelijkheid van het indienen van een Wob verzoek gebruiken om een dwangsom dan wel een proceskostenvergoeding te verkrijgen), wordt de digitale weg voor dergelijke verzoeken niet open gesteld.
- E-mailberichten moeten aan de volgende eisen voldoen:
 - het bericht mag inclusief bijlagen niet groter zijn dan 9Mb (**);
 - het bericht moet door de e-mailserver van de gemeente Noordwijk verwerkt kunnen worden;
 - eventuele bijlagen moeten in te lezen zijn door bij de gemeente Noordwijk gehanteerde pakketten, zoals Word, Excel, Access, Powerpoint en de formaten die gehanteerd moeten worden zijn PDF, JPG en TIFF;
 - het e-mailadres moet herleidbaar zijn;

- het bericht mag evenals de bijlagen geen wachtwoorden bevatten;
- berichten mogen geen virussen bevatten en mogen niet worden gekenmerkt als spammail.

(*) De relevante / benodigde informatie voor de aanvraag / melding / klacht / bezwaar dient niet alleen te zijn vermeld in het e-mailbericht, maar met name juist wel in de bijlage:

- een ingevuld en van een handtekening voorzien gedownload formulier van de gemeentelijke website;
- een zelf opgestelde en ondertekende brief.

(**) Een alternatief voor het e-mailbericht inclusief bijlagen is het digitale formulier. Het limiet van een bijlage van het digitale formulier is 20mb. Andere alternatieven zijn landelijke voorzieningen zoals het Omgevingsloket Online of het versturen van bestanden op CD/DVD.

E-mailbericht wordt niet in behandeling genomen

Als wordt geconstateerd dat het e-mailbericht en de bijlage(n) niet voldoet aan de voorwaarden en daardoor niet in behandeling genomen kan worden, wordt het e-mailbericht geretourneerd waarbij wordt aangegeven aan welke voorwaarden niet wordt voldaan.

Behandeling e-mailbericht (en bijlage)

Het e-mailbericht wordt op een identieke wijze behandeld als een per post of aan de balie afgegeven (post)document = door DIV:

- registreren als inkomend e-mailbericht;
- van het e-mailbericht en bijlage een zaak maken en digitaal verzenden naar de betreffende afdeling ter werkverdeling.

Ontvangstbevestiging e-mailbericht (en bijlage)

Per proces/ zaak wordt bepaald moment de afzender van het e-mailbericht een ontvangstbevestiging ontvangt. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het e-mailbericht door de gemeente Noordwijk is ontvangen.

Mogelijkheid 1)

De afzender van het e-mailbericht ontvangt van IV (na het aanmaken van een zaak) binnen 2 werkdagen na ontvangst een algemene ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wat de behandelende afdeling is en wat het zaaknummer is.

Mogelijkheid 2)

De afzender van het e-mailbericht ontvangt (nadat door de werkverdelers op de afdeling de zaak is toegewezen aan een behandelaar) van de behandelend ambtenaar binnen 3 werkdagen na ontvangst een vakinhoudelijke ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wat het zaaknummer is.

Het kanaal e-mail is voor burgers en bedrijven bij uitstek geschikt voor het stellen van vragen en opmerkingen, waaraan geen directe rechtsgevolgen zitten. Dit soort vragen kunnen snel en afdoende worden beantwoord door het KlantContactCentrum. Informele vragen die per email zijn ontvangen, worden beantwoord zonder dat een ontvangstbevestiging wordt gestuurd.

Afhandeling zaken (mededeling besluitvorming) via e-mailbericht

Is alleen toegestaan indien:

- de klant een e-mailadres heeft opgegeven en heeft aangegeven prijs te stellen op communicatie via het e-mailkanaal;
- de klant expliciet kenbaar heeft gemaakt langs het e-mailkanaal voldoende bereikbaar te zijn;
- het bericht ondertekend is middels een met voldoende waarborgen omgeven digitale handtekening;

Tekst website

"Mails aan de gemeente Noordwijk kunt u sturen naar: gemeente@noordwijk.nl Voor gemeentelijke belastingen naar belastingen@noordwijk.nl ; belastingenlisse@noordwijk.nl of belastingenteylingen@noordwijk.nl (afhankelijk van de gemeente die het betreft). Officiële aanvragen kunnen via een e-mail kunnen worden afgehandeld, mits wordt voldaan aan de formele vereisten. Wij verwijzen hiervoor naar het besluit elektronisch berichtenverkeer Noordwijk en het beleid elektronisch berichtenverkeer Noordwijk. Indien voor uw verzoek een webformulier beschikbaar is, verzoeken wij u dit formulier te gebruiken.

Tekst disclaimer

Dit e-mailbericht is slechts bestemd voor de geadresseerde en kan informatie bevatten die persoonlijk of vertrouwelijk is en niet openbaar mag worden gemaakt. Indien een ander dan geadresseerde dit e-mailbericht ontvangt of anderszins in handen krijgt, is hij niet gerechtigd tot kennisneming, verspreiding of vernenigvuldiging daarvan.

De gemeente Noordwijk kan op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor schade die is ontstaan door het onjuist, onvolledig of niet-tijdig versturen en ontvangen van dit

bericht. De gemeente Noordwijk betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij het voorkomen van virussen in de (eventuele) bijlage(n) bij dit bericht. Desondanks dient u zelf de bijlage(n) te controleren op de aanwezigheid van virussen en kan de gemeente Noordwijk niet aansprakelijk worden gehouden indien bijlage(n) schade, waaronder schade aan computer(systeem), veroorzaken. Elektronische berichten geadresseerd aan de gemeente Noordwijk kunnen worden geaccepteerd als een officiële aanvraag en/of bezwaar en/of verzoek, tenzij nadrukkelijk anders is vermeld op de website www.noordwijk.nl onder besluit elektronisch berichtenverkeer en beleid elektronisch berichtenverkeer.