

Gemeente heerlen - regeling elektronisch bestuurlijk verkeer Heerlen 2025

Artikel 1 Begripsbepalingen

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

- a. elektronische berichten: berichten die langs elektronische weg verzonden worden zoals e-mailberichten, webformulieren, Sms-berichten, WhatsApp berichten, website chat etc.;
- b. gemeentelijke website: de internetsite van de gemeente Heerlen: www.heerlen.nl;
- c. algemene elektronische postbus: de elektronische postbus van de gemeente Heerlen die niet is gekoppeld aan een specifieke medewerker en/of specifiek doel, maar aan de organisatie als geheel;
- d. specifieke elektronische postbus: een elektronische postbus van de gemeente Heerlen, die niet is gekoppeld aan een specifieke medewerker maar wel aan een specifiek doel;
- e. webformulier: het formulier dat met een bepaald doel op de gemeentelijke website is geplaatst ten behoeve van het gebruik van elektronisch verkeer;
- f. Authenticatie: elektronisch proces voor de verificatie en bevestiging van de identiteit van een natuurlijke persoon, onderneming of rechtspersoon als bedoeld in de Wet digitale overheid;

Artikel 2 Openstelling elektronische verkeer

1. Elektronische berichten kunnen uitsluitend naar de gemeente Heerlen worden verzonden in de vorm van een:
 - a. webformulier,
 - b. e-mail aan de algemene elektronische postbus,
 - c. e-mail aan een specifiek voor dat doel opengestelde elektronische postbus,
 - d. op andere wijze mits die uitdrukkelijk voor dat doel is opengesteld.
2. Webformulieren worden uitsluitend verzonden voor het doel waarvoor het betreffende webformulier op de gemeentelijke website is aangeduid.
3. Daarnaast is het ten allen tijde mogelijk om schriftelijk te communiceren door middel van verzending per post of door middel van afgifte van stukken aan de receptie tijdens openingsuren van het stadskantoor.

Artikel 3 Ondertekening van elektronische berichten

Bij elektronische berichten waarbij ondertekening verplicht is vindt deze plaats door middel van authenticatie overeenkomstig het systeem dat van gemeentewege wordt geaccepteerd.

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 berichten kan het bestuursorgaan elektronisch verzenden als de beoogde ontvanger nadrukkelijk kenbaar heeft gemaakt dat deze via de elektronische weg bereikbaar is.

Artikel 6 Weigering van elektronische berichten

1. Berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden, die een maximale omvang overschrijden, een virus of 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 Ontvangstbevestiging

1. Voor elektronische berichten wordt een automatisch bericht van ontvangst verzonden. Hiermee wordt aangegeven dat het bericht, technisch gezien, in goede orde is ontvangen.
2. Dit bericht betekent niet dat het bericht aan alle indieningsvereisten voldoet of reeds inhoudelijk in behandeling is genomen.

Artikel 8 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 9 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025.
2. Deze regeling kan aangehaald worden als 'Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer Heerlen 2025.
3. De Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer Heerlen 2018 vervalt na 31 december 2024.

Aldus besloten tijdens de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heerlen van 17 december 2024.

Toelichting Regeling Elektronisch Bestuurlijk Verkeer Heerlen 2024

Op 1 juli 2004 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) uitgebreid met regels (neergelegd in de Wetelektronisch 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, teneinde te voorkomen dat elektronische berichten verloren gaan. Dat gebeurt door middel 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. Deze regeling vervangt de eerdere regeling uit 2018 en houdt rekening met de Wet digitale overheid en het toegenomen gebruik van elektronische berichten.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Onder elektronische berichten verstaan we in deze regeling alle elektronische berichten. Zij sluit daarbij aan op het protocol behandeling en archivering elektronische berichten gemeente Heerlen.

Artikel 2 Openstelling elektronisch 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.

De openstelling voor elektronisch berichtenverkeer wordt beperkt tot de "postbussen" en middelen die daarvoor zijn opengesteld, zodat het in behandeling nemen organisatorisch is geborgd. Dit kan per team en doelgroep verschillen, zo is Whatapp-verkeer bijvoorbeeld inmiddels de norm bij jongeren. Overeenkomstig de richtlijnen van de Nationale Ombudsman wordt nu nadrukkelijk bepaald dat papieren communicatie mogelijk blijft, zowel per post als door middel van afgifte aan de receptie.

Artikel 3 Authenticatie

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.

Hiervoor bestaat inmiddels een wettelijke regeling. Voorwaarde is dat het gemeentelijk systeem er op is ingericht om de authenticatiemethode te accepteren. Dit maakt het mogelijk dat naast particulieren (het inmiddels verouderde DigiD) ook ondernemingen en rechtspersonen zich elektronisch kunnen authenticeren en in de toekomst ook systemen bruikbaar zijn die aan de Europese richtlijn voldoen. De regeling noemt daarom geen systeem.

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 beoogde ontvanger uitdrukkelijk kenbaar heeft gemaakt dat hij langs die weg voldoende bereikbaar is.

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 (momenteel 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 Ontvangstbevestiging

Dit artikel heeft geen nadere toelichting.

Artikel 8 Onvoorziene omstandigheden

Dit artikel heeft geen nadere toelichting.

Artikel 9 Inwerkingtreding en citeertitel

Dit artikel heeft geen nadere toelichting.