


Aan de raad van de gemeente Olst-Wijhe.

Raadsvergadering d.d.	10 februari 2014
Agendapunt	11
Voorstelnummer	2014/11
Opiniërend besproken d.d.	n.v.t.
<i>Portefeuillehouder</i>	burgemeester A.G.J. Strien
Kenmerk	14.010547 *  *
Datum B&W-besluit	28 januari 2014
Onderwerp	Voorstel tot vaststelling van het Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer

INLEIDING

Sinds 1 juli 2004 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) uitgebreid met regels voor het verkeer langs elektronische weg tussen burgers/bedrijven en bestuursorganen en tussen bestuursorganen onderling (de zogenaamde Wet elektronisch bestuurlijk verkeer). De Awb biedt een algemeen kader, waarin wordt geregeld, wanneer verkeer langs elektronische weg is toegestaan tussen beide 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 bestuurlijk verkeer geven de Wet elektronische handtekeningen, de Grondwet en de al bestaande artikelen in de Awb ook voorwaarden voor het elektronisch communiceren en het elektronisch afhandelen van verzoeken en aanvragen van burgers door overheidsinstanties.

Hoewel wij in de praktijk de mogelijkheden van de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer wel toepassen, is dit nog niet formeel afgekaderd. Omdat het elektronische verkeer steeds meer toeneemt, wordt voorgesteld hier alsnog regels voor op te stellen.

Omdat elk bestuurorgaan afzonderlijk dient te besluiten of het via de digitale weg bereikbaar is, moet het Reglement worden vastgesteld door de burgemeester, het college en uw raad.

BEOOGD RESULTAAT

Helderheid geven over de wijze waarop Olst-Wijhe omgaat met elektronisch verkeer.

KADER

Algemene wet bestuursrecht (Awb)
 Wet elektronisch bestuurlijk verkeer
 Wet elektronische handtekeningen

ARGUMENTEN

Inleiding

Burgers, bedrijven en instellingen maken steeds meer gebruik van het communicatiemiddel e-mail. In plaats van het schrijven van brieven, willen zij ook belangrijke e-mails naar de gemeente kunnen sturen. Artikel 2:15 van de Awb biedt deze mogelijkheid. Een bericht kan elektronisch naar de gemeente worden gezonden, als expliciet kenbaar is gemaakt dat de elektronische weg is geopend.

Hoewel wij in de praktijk wel e-mails in behandeling nemen, is daar formeel nog geen besluit onder gelegd. Door middel van het vaststellen van de Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer, wordt dit alsnog geregeld.

Vaststelling van het Reglement maakt dat e-mail op dezelfde wijze wordt behandeld als brieven. Er kunnen dus rechten aan worden ontleend, die overeenkomen met de rechten, die aan berichten op

papier kunnen worden ontleend. De verschillende bestuursorganen dienen daarom duidelijke regels voor e-mail gebruik op te stellen en na te leven.

Inhoud Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer

Het Reglement heeft een geringe omvang. Bedoeld is om het noodzakelijke te regelen. In feite komt het neer op het formaliseren van werkwijzen, die wij nu al toepassen.

Het Reglement is uitdrukkelijk alleen bedoeld voor het ontvangen van e-mail. Het is niet bedoeld voor het verzenden van bestuurlijke berichten via de e-mail. Om via de e-mail over te kunnen gaan tot verzending van bestuurlijke berichten, is een veel bredere advisering noodzakelijk¹. De directie heeft op 25 september 2013 besloten hier een afzonderlijke projectgroep voor samen te stellen die advies uitbrengt over de randvoorwaarden, waaronder kan worden overgegaan tot elektronische verzending van bestuurlijke berichten.

Omdat de 'digitale weg' op grond van de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer zeer veelomvattend is (denk aan het sturen van sms, mms, app, cd-roms e.d.) wordt in de regeling expliciet vermeld, dat de gemeente op twee manieren digitaal is te bereiken:

- via een webformulier en
- via het algemene e-mailadres (gemeente@olst-wijhe.nl).

Vereisten elektronisch bericht

De Awb stelt de eis, dat een elektronisch bericht moet zijn voorzien van een elektronische handtekening 'indien daarbij een methode voor authenticatie is gebruikt die voldoende betrouwbaar is'. Een verduidelijking van wat 'voldoende betrouwbaar' is, is vastgelegd in het burgerlijk wetboek en diverse richtlijnen. Een simpele e-mail zonder handtekening of met een gescande 'natte handtekening' voldoet niet aan de technische eisen: zeker moet zijn dat het bericht afkomstig is van de verzender, het bericht moet onderweg niet gewijzigd kunnen zijn, het document moet juist en volledig zijn enz. Kortom: er worden zware technische eisen gesteld aan de communicatie met bestuursorganen. Een en ander is verder uitgewerkt in de richtlijn elektronische handtekening. In deze richtlijn wordt gesproken over elektronische handtekeningen en geavanceerde elektronische handtekeningen. Een voorbeeld van elektronische ondertekening is het gebruikmaken van Digi-D.

De praktijk

In de praktijk blijkt, dat bijvoorbeeld organisatoren van jaarlijks terugkerende activiteiten zich bij het aanvragen van een vergunning veelal beperken met een e-mail, waarin wordt verwezen naar een vergunning van het voorgaande jaar met de opmerking dat dezelfde activiteit op datum x weer plaatsvindt. Deze 'aanvragen' worden vaak niet voorzien van enige ondertekening, laat staan een elektronische handtekening.

In de uitvoering zullen wij hier praktisch mee omgaan, omdat dat past bij onze wijze van dienstverlening. Bij aanvragen waarvan bekend is dat die in voorgaande jaren ook zijn ingediend of waarvan de afzender bekend is, passen wij het Reglement niet strikt toe. Met andere woorden: wij nemen dergelijke e-mails wel in behandeling, ook als er geen elektronische handtekening onder staat.

Ook wordt in het reglement vastgelegd dat e-mails, voorzien van een gescande 'natte handtekening' in behandeling worden genomen. Bij aanvragen op papier wordt immers ook niet altijd gecheckt of de afzender daadwerkelijk is wie hij zegt te zijn.

Mocht zich een situatie voordoen waarin het hanteren van de 'formele lijn' wel wenselijk is, dan kan worden gebruikgemaakt van het reglement. Voor de aanvragen waar het vereiste van betrouwbaarheid zeer zwaar weegt, worden verplichte formulieren ontwikkeld, waar een Digi-D voor gebruikt moet worden.

Uitzondering voor de Wet openbaarheid van bestuur (Wob)

Voorgesteld wordt één soort aanvraag van de digitale weg uit te sluiten, te weten aanvragen op grond van de Wob. Omdat op dit moment zeer veelvuldig aanvragen worden ingediend, die puur gaan om het innen

¹ Denk o.a. aan eisen rond archivering, verzendtheorie in het kader van bezwaartermijnen, ICT-randvoorwaarden (maximaal aantal Mb mee te zenden bijlagen), eisen aan authentieke handtekening e.d.
14.010547

van dwangsommen of proceskosten is het wenselijk de drempel hiervoor te verhogen. Dat betekent, dat als een Wob-verzoek per e-mail wordt ingediend, de afzender bericht krijgt dat de digitale weg niet is opengesteld voor Wob-verzoeken en dat per brief een ondertekende aanvraag kan worden ingediend. De ervaring leert namelijk, dat we van de meeste 'kwaadwillende' aanvragers dan niets meer horen. Consequentie hiervan is wel dat de 'goedwillenden' onder de Wob-verzoekers dus meer moeite moeten doen om een verzoek in te dienen.

DRAAGVLAK

-

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

N.v.t.

AANPAK/UITVOERING

1. Na uw besluitvorming wordt de vaststelling gepubliceerd in het Gemeentebblad.
2. Op onze website wordt informatie verstrekt over de wijze waarop de gemeente digitaal bereikbaar is.

VOORSTEL

Wij stellen u voor het Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer vast te stellen.

Burgemeester en wethouders van Olst-Wijhe
de secretaris de burgemeester

A. (Arie) Oeseburg A.G.J. (Ton) Strien

<p><i>Informatie in te winnen bij:</i> Renate Auée-Nijhof <i>Doorkiesnummer: 0570-568187</i></p>
--

Nr.	2014/11
Onderwerp	Besluit tot vaststelling van het Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer

De raad van de gemeente Olst-Wijhe;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d.28 januari 2014, nr. 2014/11;

gelet op het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht, in het bijzonder afdeling 2.3 'Verkeer langs elektronische weg';

gelet op de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer en de Wet elektronische handtekeningen;

besluit:

vast te stellen het:

Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Olst-Wijhe

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 (Digitaal Loket) 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: de internetpagina van de gemeente Olst-Wijhe: www.olst-wijhe.nl met inbegrip van alle subpagina's;
- c. algemene postbus: de elektronische postbus van de gemeente Olst-Wijhe, die niet is gekoppeld aan een specifieke medewerker van de gemeente, maar aan de organisatie als geheel: gemeente@olst-wijhe.nl
- d. webformulier: een formulier dat op de gemeentelijke website (Digitaal Loket) 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 worden verzonden naar de gemeente Olst-Wijhe en haar bestuursorganen via een webformulier of via de algemene postbus.
2. Van het eerste lid wordt uitgezonderd de berichten ingevolge de Wet openbaarheid van bestuur. Deze berichten kunnen alleen schriftelijk naar de gemeente Olst-Wijhe en haar bestuursorganen worden gezonden.

3. Bestuurlijke en overige functionele elektronische berichten die niet op de in het eerste lid genoemde wijze zijn verzonden, worden geweigerd. Van de weigering wordt de afzender van een bericht langs – zo mogelijk dezelfde – elektronische weg op de hoogte gesteld.
4. Het risico van niet tijdige verzending van een bericht of van het niet (tijdig) ontvangen van een bericht van 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 Weigering van elektronische berichten

1. Een elektronisch bericht moet in ieder geval aan de volgende voorwaarden voldoen:
 - a. het bericht of een bijlage moet zonder meer geopend kunnen worden;
 - b. het bericht inclusief de bijlage(n) mag de grootte van 5Mb niet overschrijden;
 - c. eventuele bijlagen moeten in te lezen zijn in alle gangbaar beschikbare pakketten zoals Word, Excel, Acces, Powerpoint en formaten zoals PDF, JPG en TIFF en ZIP;
 - d. het bericht en/of de bijlage(n) mogen geen virus of andere voor de gemeentelijke computersystemen (potentieel) schadelijke inhoud bevatten;
 - e. het e-mailadres moet herleidbaar zijn;
 - f. het bericht mag evenals de bijlagen geen wachtwoorden bevatten.
2. Een elektronisch bericht kan worden geweigerd indien gereede twijfel bestaat over de identiteit van de afzender of de authenticiteit van de inhoud van het bericht;
3. Indien een bericht wordt geweigerd op grond van het bepaalde in het eerste en tweede lid, wordt de (kennelijke) afzender daarvan uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het bericht langs – zo mogelijk dezelfde – elektronische weg op de hoogte gesteld.

Artikel 5 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 meegestuurde 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.
4. Een bericht kan niet in behandeling worden genomen, indien niet wordt voldaan aan de eisen in het eerste tot en met derde lid. De (kennelijke) afzender wordt daarvoor eerst 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 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 7 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op de dag na publicatie.

Artikel 8 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als 'Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Olst-Wijhe'.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering d.d. 10 februari 2014.

De raad voornoemd,

de griffier

de burgemeester

B.A. (Bart) Duursema

A.G.J. (Ton) Strien

Toelichting Reglement digitaal berichtenverkeer gemeente Olst-Wijhe

Algemeen

Sinds 1 juli 2004 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) uitgebreid met regels voor het verkeer langs elektronische weg tussen burgers/bedrijven en bestuursorganen en tussen bestuursorganen onderling (de zogenaamde Wet elektronisch bestuurlijk verkeer). De Awb biedt een algemeen kader waarin wordt geregeld wanneer verkeer langs elektronische weg is toegestaan tussen beide 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 bestuurlijk verkeer geven de Wet elektronische handtekeningen, de Grondwet en de al bestaande artikelen in de Awb ook voorwaarden voor het elektronisch communiceren en het elektronisch afhandelen van verzoeken en aanvragen van burgers door overheidsinstanties.

Inwoners maken steeds meer gebruik van het communicatiemiddel e-mail. In plaats van het schrijven van brieven, willen zij ook belangrijke e-mails naar de gemeente sturen. E-mail moet op dezelfde wijze worden behandeld als brieven. Er kunnen dus rechten aan worden ontleend die overeenkomen met de rechten die aan berichten op papier kunnen worden ontleend. De gemeente dient daarom duidelijke regels voor e-mail gebruik op te stellen en na te leven.

Het gebruik van e-mail neemt toe terwijl de registratie en de archivering ervan maar weinig aandacht krijgen. Hiermee lopen we het risico dat belangrijke berichten kwijtraken wat gevolgen kan hebben.

Het Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer bevat de gebruiksregels die gelden voor het omgaan met e-mail. Deze gebruiksregels zijn opgesteld omdat het berichtenverkeer via e-mail steeds meer status krijgt. Burgers en maatschappelijke organisaties die via e-mail met de gemeente willen communiceren moeten hiertoe in de gelegenheid worden gesteld. In de Awb staat beschreven dat de gemeente nadere regels moet geven over de manier waarop en wanneer er via de elektronische weg gecommuniceerd kan worden. De gemeente Olst-Wijhe doet dit in de vorm van dit Reglement elektronisch bestuurlijk verkeer.

Aan dit document is ook een privacyreglement e-mail- en internetgebruik gekoppeld voor de medewerkers. Hierin staat beschreven hoe in de ambtelijke organisatie moet worden omgegaan met elektronische communicatiemiddelen en welke regels voor een verantwoord gebruik zijn opgesteld. De wijze waarop het geheel wordt gecontroleerd is ook beschreven.

Artikelsgewijs toelichting

Artikel 1

Dit Reglement heeft betrekking op bestuurlijke berichten, zoals aanvragen, bezwaarschriften, zienswijzen, beschikkingen, meldingen, klachten etc. Informele berichten vallen niet onder het reglement.

Artikel 2

Met dit artikel wordt het kenbaarheidsvereiste uit artikel 2:15 uit afdeling 2.3 (Verkeer langs elektronische weg) van de Algemene wet bestuursrecht geregeld. De (bestuursorganen van de) gemeente geven hiermee aan bereikbaar te willen zijn voor haar burgers en andere partijen via de elektronische weg.

Daarnaast wordt aangegeven dat het reglement van toepassing is op e-mailberichten en berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website. Overige vormen van elektronisch verkeer, bijvoorbeeld SMS berichten en Twitter, zijn uitgesloten.

Het Reglement is van toepassing op elektronisch berichtenverkeer tussen de gemeente Olst-Wijhe en externe partijen en regelt expliciet de inkomende berichten. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer handelt alleen over elektronische verkeer tussen burgers (natuurlijke en rechtspersonen) en bestuursorganen.

De werking van het Reglement is breder en strekt zich uit tot alle functionele berichten, d.w.z. berichten

die een medewerk(st)er uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt. Het Reglement beoogt geen regels te geven omtrent privé gebruik van e-mail. Voor privé gebruik geldt de Gebruiksregels voor e-mail.

Voor berichten wordt als voorwaarde gesteld dat deze alleen behandeld worden indien deze verstuurd worden naar de algemene postbus. 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 bestuurlijke of overige functionele berichten via zijn postbus ontvangt in een periode dat hij voor langere tijd ziek thuis is of met vakantie is waar vervolgens langere tijd niets mee wordt gedaan.

Artikel 3

Er zijn twee manieren mogelijk om een handtekening te plaatsen. Door middel van DigiD en door het digitaal plaatsen van een (gescande) handtekening.

Artikel 4

In dit artikel wordt in het eerste lid opgesomd wanneer een bericht wordt geweigerd. Het gaat hierbij om specifiek elektronische beperkingen waaraan het bericht wordt getoetst. De opsomming is niet limitatief.

In het tweede lid wordt beschreven wanneer een bericht kan worden geweigerd (hoeft dus niet perse).

Een bericht van weigering moet binnen drie werkdagen worden verzonden, zodat de geadresseerde tijdig kan anticiperen.

Artikel 5

In artikel 5 worden enkele procedurele eisen gesteld. Geëist wordt dat bepaalde gegevens niet alleen in de e-mail, maar ook in een eventuele bijlage worden vermeld, om te voorkomen dat zodra het bericht ter afhandeling de organisatie in gaat van bepaalde stukken niet meer helder is wie de afzender is en bij welke aanvraag het hoort.

In het vierde lid wordt beschreven dat een bericht buiten behandeling kan worden gesteld. Het buiten behandeling stellen vindt niet plaats dan nadat de verzender in de gelegenheid is gesteld het bericht aan te vullen (vergelijkbaar met die als beschreven in artikel 4:5 Awb).

Artikel 6 tot en met 8

Spreekt voor zich.