

# Implementatiepilot Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Tussentijds rapport versie 1.0

# Colofon

## **VNG Realisatie**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag

Auteurs: Pieter Pinxten en Said Igalla  
© VNG Realisatie, Den Haag, Mei 2021

# Managementsamenvatting

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (nader te noemen: Wmebv) geeft burgers en ondernemers het recht om digitaal zaken te doen met de overheid. De wet biedt aansluitend kansen en handvatten aan gemeenten om de digitale communicatie en dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Tijdens de eerste fase van de implementatiepilot hebben de pilotgemeenten niet kunnen implementeren waardoor het nog niet duidelijk is wat de wet precies betekent voor gemeenten en hoe zij de wet op een effectieve manier kunnen implementeren.

VNG en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (nader te noemen: BZK) hebben afgesproken een pilot uit te voeren met gemeenten wat betreft de Wmebv. Deze pilots met gemeenten zijn in november 2020 gestart. We beschrijven in deze samenvatting de doelstellingen van de pilot en de tussentijdse resultaten van de pilot.

## Doelstellingen van de pilot

Het doel van deze pilot is om een beeld te krijgen hoe gemeenten op een efficiënte manier (kunnen) voldoen aan de Wmebv. De volgende (deel)resultaten willen VNG en BZK bereiken:

1. Een helder beeld krijgen van de huidige situatie en in welke mate de pilotgemeenten minimaal<sup>1</sup> kunnen voldoen aan de Wmebv (**gedeeltelijk gerealiseerd**)
2. Voldoen aan de letter van de wet ('minimaal') en in beeld brengen wat de randvoorwaarden zijn om de wet op een effectieve manier te implementeren. (**niet gerealiseerd**)
3. Inzicht of de aangepaste Handreiking Implementatie Wmebv in de praktijk voldoet (**gerealiseerd**)

## Deelresultaat 1: Tussentijdse resultaten wat betreft de bestaande situatie en impact per onderdeel (exclusief zorgplicht)

De Wmebv is 'op te knippen' in 3 onderdelen:

1. Het ontvangen van formele berichten door gemeenten
2. Het versturen van formele berichten door gemeenten
3. De zorgplicht voor passende ondersteuning

In onderstaande tabel tonen we de samenvatting van de (voorlopige) bevindingen uit de pilots. Dit betreffen de bevindingen van 4 gemeenten<sup>2</sup> (Barneveld, Groningen, Veldhoven en Zevenaar).

| Onderdeel van de wet                               | Bestaande situatie  | Impact op gemeente  |
|--|---|---|
| 1.1 Aanwijzen van elektronische weg voor berichten | <b>Pilotgemeenten voldoen niet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inventarisatie toont dat er meer dan 400+ soorten bestuurlijk verkeer zijn.</li><li>• Nog geen elektronische weg officieel aangewezen.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Hoog</b> m.b.t. inventarisatie: tussen 169 en 722 uren nodig afhankelijk van gemeentegrootte + 6-8 maanden doorlooptijd per gemeente</li><li>• <b>Gemiddeld</b>, m.b.t. aanwijzen, externe en interne communicatie. De gemeenten dienen dit stuk nog op te pakken.</li></ul> |

<sup>1</sup> De Wmebv bevat op verschillende onderdelen de mogelijkheid een hoger niveau van dienstverlening richting burgers en bedrijven te realiseren. Het gaat er in de pilot niet om, om het hogere niveau te allen tijde te bereiken. Het gaat er om dat de pilotgemeenten in ieder geval minimaal aan alle onderdelen van de Wmebv voldoen ('de letter van de wet' i.p.v. 'de geest van de wet').

<sup>2</sup> De projectleider van Gemeente Krimpen aan den IJssel heeft de laatste 2 maanden van de pilot vanwege privé omstandigheden niet kunnen uitvoeren.

| Onderdeel van de wet  | Bestaande situatie  | Impact op gemeente   |
|---|---|--|
| 1.2 Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten              | <p><b>Pilotgemeenten voldoen volledig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen onnodige belemmeringen bij de 4 gemeenten</li> </ul>  | <p><b>Laag</b></p> <p>Onnodige belemmeringen voorkomen of wegnemen is volgens de pilotgemeenten niet lastig.</p>   |
| 1.3 Ontvangst bevestigen aan afzender                                     | <p><b>Pilotgemeenten voldoen gedeeltelijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Webformulieren: bijna altijd een automatische ontvangstbevestiging ingeregeld via e-mail</li> <li>E-mail: 2 gemeenten altijd, 2 gemeenten wisselend beeld</li> </ul>   | <p><b>Gemiddeld</b></p> <p>Met name het structureel bevestigen van ontvangst bij ontvangst van berichten via de e-mail vereist aanpassingen aan techniek (automatisch) en werkprocessen (handmatig).</p>   |
| 1.4 Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier ('Terug tonen') | <p><b>Pilotgemeenten voldoen gedeeltelijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3 van de 4 tonen in webformulier direct terug. Bij de andere gemeente deels wel en niet.</li> <li>Bij 4 van de 4 is het terug tonen via e-mail onvoldoende beveiligd. Beveiliging van e-mail wordt niet geregeld in de WMEBV, maar het gebruik van e-mail om terug te tonen volgt daar wel uit.</li> </ul> | <p><b>Gemiddeld</b></p> <p>Bij de ene gemeente een hoge impact door vereiste aanpassingen aan vele systemen, Bij de andere gemeente een lage impact doordat er slechts 1 systeem wordt gebruikt voor het 'terug tonen' via e-mail.</p>   |
| 1.5 Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden                         | <p><b>Pilotgemeenten voldoen gedeeltelijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 van de 4 gemeenten behandelen alle formele berichten ongeacht het kanaal van ontvangst.</li> <li>1 gemeente doet dit gedeeltelijk wel of niet waarbij het type kanaal van binnenkomst een rol speelt,</li> <li>1 gemeente heeft het niet scherp.</li> </ul>  | <p><b>Voorlopig onbekend volgens de pilotgemeenten</b></p> <p><b>Variabele impact</b></p> <p><i>Dit onderdeel heeft een link met omnichannel-dienstverlening (afhankelijk van het ambitieniveau van de gemeente). Dit vereist het implementeren van 8 bouwstenen om te voldoen<sup>3</sup>.</i></p>          |
| 1.6 Bewijzen  | <p><b>Niet van toepassing</b> (op dit moment)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeenten maken geen gebruik van berichtenboxen voor ontvangst van formele berichten</li> </ul>   | <p><b>Geen impact</b></p> <p>Bij het niet toepassen van een berichtenboxen.</p> <p><b>Gemiddelde impact</b></p> <p>Bij toepassen van een eigen berichtenbox. Bij gebruik van de MijnOverheid Berichtenbox is de impact laag.</p>   |
| 1.7 Verlengde indieningstermijn bij storing                               | <p><b>Pilotgemeenten voldoen volledig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is geen proces / beleid voor het monitoren van storingen en verlengen van indieningstermijnen. Er wordt ad hoc naar de situatie gekeken per geval door de gemeenten.</li> </ul>   | <p><b>Geen impact</b></p> <p>De ad hoc werkwijze blijft van kracht bij de pilotgemeenten.</p> <p><b>Laag</b></p> <p>Storingen komen weinig voor volgens de pilotgemeenten. Bij structureel verlengen dient hierop gemonitord te worden.</p>  |
| 2.1 Verzending door een bestuursorgaan                                    | <p><b>Pilotgemeenten voldoen volledig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle gemeenten versturen formele berichten via de papieren weg.</li> <li>2 gemeenten combineren de papieren weg met de digitale weg.</li> <li>De gemeenten willen wel vaker alleen via de digitale weg gaan versturen. Dit vereist aanpassingen.</li> </ul>  | <p><b>Geen</b></p> <p>Bij het alleen blijven toepassen van papieren verzending.</p> <p><b>Laag</b></p> <p>Bij gebruik van de MijnOverheid Berichtenbox is de impact laag.</p> <p>Bij het overstappen naar volledig digitale verzending wanneer burgers of bedrijven instemmen hiermee is de impact hoog.</p> |

<sup>3</sup> <https://www.vngrealisatie.nl/producten/omnichannel-dienstverlening>

| Onderdeel van de wet  | Bestaande situatie  | Impact op gemeente   |
|---|---|--|
| 2.2 Notificeren, inclusief afzender, aard van het bericht, reactietermijn | <b>Pilotgemeenten voldoen volledig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 van de 4 pilotgemeenten maken op dit moment gebruik van de MijnOverheid berichtenbox en geen andere berichtenboxen.</li> </ul>  | <p><b>Geen</b><br/>Bij het alleen blijven toepassen van de MijnOverheid berichtenbox.</p> <p><b>Gemiddeld</b><br/>Bij toepassen van een andere berichtenbox.</p>   |
| 2.3 Eventueel opnieuw verzenden   | <b>Pilotgemeenten voldoen niet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is geen proces voor ingericht.</li> <li>Gemeenten verzenden wel opnieuw als het bericht 'bounced'. Medewerkers zijn hier wel mee bezig.</li> <li>Of dit voor alle niet aangekomen berichten geldt, is niet duidelijk doordat actieve 'overkoepelende monitoring ontbreekt.</li> </ul>            | <p><b>Gemiddeld</b><br/>Proces ontwikkelen en implementatie is vereist.</p> <p><b>Laag</b><br/>Bij gebruik van de MijnOverheid Berichtenbox is de impact laag.</p> <p>Bij overstappen op volledig digitale verzending, bij instemming door burgers en bedrijven, moet alles 100% goed geregeld worden (hierbij is de impact hoog).</p> |
| 2.4 Bewijzen  | <b>Pilotgemeenten voldoen gedeeltelijk</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 van de 4 pilotgemeenten maken op dit moment gebruik van de MijnOverheid berichtenbox en geen andere berichtenboxen.</li> <li>De gegevens zijn aan te leveren aan de medewerkers en burgers of bedrijven. Hiervoor zijn nog geen vastomlijnde processen opgesteld en ingericht.</li> </ul> | <p><b>Lage impact bij het alleen toepassen van MijnOverheid Berichtenbox</b></p> <p>Proces dient ingericht te worden om bewijzen te kunnen leveren aan burgers en bedrijven</p> <p><b>Gemiddelde of hoge impact</b><br/>Bij toepassen van een andersoortige berichtenbox.</p>  |
| 3. Zorgplicht voor passende ondersteuning                                 | <i>In beeld brengen bij een eventuele verlenging van de pilot</i>   | <i>In beeld brengen bij een eventuele verlenging van de pilot</i>  |

#### Conclusies:

- Het inventariseren van het bestuurlijke verkeer door de pilotgemeenten vergde veel tijd en had daarnaast een lange doorlooptijd. Waterschappen hebben bijvoorbeeld 16 verschillende soorten bestuurlijk verkeer. Gemeenten hebben er meer dan 400. De impact is hoog wat betreft het inzichtelijk maken van hoe gemeenten ervoor staan, zoals omschreven in 1.1.
- Er is gebleken dat de pilotgemeenten voor veel onderdelen van de Wmebv een inspanning nodig hebben om te voldoen. Er is op dit moment een variërende impactverwachting afgegeven door de pilotgemeenten.
  - Gemeente Barneveld beschikt nog niet over een zaakstelsel en de andere pilotgemeenten wel. De projectleider van de gemeente geeft aan dat het zonder een zaakstelsel vrij lastig is om te voldoen aan de Wmebv. Vanuit VNG Realisatie is om deze reden diepgaander onderzoek gedaan naar het gebruik van een zaakstelsel door gemeenten in Nederland. De meeste gemeenten hebben, volgens de softwarecatalogus van de VNG, de beschikking over een zaakstelsel. Er is echter totaal geen beeld hoe volwassen het gebruik is. Het is dus onduidelijk of het gesignaleerde probleem bij gemeente Barneveld een groot probleem betreft voor gemeentelijk Nederland. Leveranciersmanager Han Wammes adviseert om een enquête te verspreiden om een betrouwbaar beeld te krijgen van het potentieel grote probleem.
- Door de implementatie van de pilotgemeenten moet nog blijken hoe zij effectief voldoen aan de wet (deelresultaat 2).



## **Deelresultaat 2: Verleng de pilot om meer inzicht te krijgen in de manieren om minimaal te voldoen**

Gemeenten hebben de verwachte impact bepaald in mei 2021. De gemeenten hebben nog geen daadwerkelijke implementatie uitgevoerd om te voldoen aan de wet. Zij gaan hier de komende periode mee aan de slag. We adviseren om de pilot met de gemeenten en de coördinatie vanuit VNG te verlengen. Zo kan er met de 5 gemeenten nagegaan worden of zij werkelijk kunnen voldoen aan de wet. En wat de randvoorwaarden zijn om de wet op een effectieve manier te implementeren.

Ook kan het belangrijke onderdeel 'zorgplicht voor passende ondersteuning' in dit geval meegenomen worden. De volledige aandacht is uitgegaan naar het realiseren van een volledige inventarisatie van het bestuurlijke verkeer en opstellen van een concept actieplan. Er is hier prioriteit aan gegeven en daardoor is het onderdeel 'zorgplicht voor passende ondersteuning' nog niet in de pilot aan de orde geweest.

## **Deelresultaat 3: De handreiking voldoet niet voor gemeenten en dient sterk verbeterd te worden**

Het derde resultaat van de opdracht in deze pilot is nagaan of de aangepaste handreiking (versie oktober 2020) voldoende is om de Wmebv succesvol te implementeren door gemeenten.

De handreiking is volgens de pilotgemeenten onvoldoende toereikend en dient sterk verbeterd te worden. We beschrijven hieronder de belangrijkste adviezen om de handreiking praktischer en uitvoerbaarder te maken voor gemeenten.

### *Toevoegen aan de handreiking:*

1. Toelichting over het waarom en de opbrengsten van de wet
2. Visualisaties van de oude en nieuwe wet, schematisch overzicht van de wet, korte beschrijving wanneer een gemeente voldoet per onderdeel en (visuele) praktijkvoorbeelden wanneer een gemeente wel of niet voldoet
3. Praktisch stappenplan hoe gemeenten met de wet aan de slag moeten gaan inclusief scenariobeschrijvingen<sup>4</sup>
4. Lijst met informele berichten om verschil tussen formele en informele berichten duidelijk te maken.

### *Toolkit*

De pilots hebben een aantal nuttige producten opgeleverd voor alle gemeenten in Nederland. Deze producten kunnen direct aangeboden en/of vrij vlot ontwikkeld worden. Deze producten zijn als een toolkit te ontsluiten en complementair aan de (huidige) handreiking:

1. Een gebruiksvriendelijkere checklist in Excel die meer aansluit op de praktijksituatie van de gemeente ([beschikbaar](#)).
2. Voorbeeldlijst van bestuurlijk verkeer, verwerkt in de Excel checklist ([beschikbaar](#)).
3. Infographic met uitleg over de wet ([beschikbaar](#)).
4. Richtlijnen op het gebied van privacy en beveiliging voor het inrichten van een generiek contactformulier ([beschikbaar](#)).
5. Presentatie voor intern gebruik waarin toe te voegen onderdelen handreiking 1, 2 en 3 samenkomen ([nog te ontwikkelen](#)).

We adviseren deze producten (1 t/m 4) in juni 2021 te publiceren zodat gemeenten hier direct gebruik van kunnen maken. Dit helpt gemeenten om op een effectieve manier aan de slag te gaan met het implementeren van de Wmebv. Deze producten helpen met name te versnellen in de fase van het inventariseren van het bestuurlijke verkeer.

---

<sup>4</sup> Afhankelijk van ambitieniveau van de dienstverlening van de gemeente kunnen er verschillende (beleids)keuzes gemaakt worden voor invulling van deze wet.

# Inhoud

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | Inleiding.....  | 8  |
| 1.1. | Introductie.....  | 8  |
| 1.2. | Achtergrond implementatiepilot Wmebv .....  | 8  |
| 1.3. | Doelstellingen Implementatiepilot Wmebv met gemeenten.....  | 9  |
| 1.4. | Leeswijzer .....  | 10 |
| 2.   | Ontvangen van formele berichten.....  | 11 |
| 2.1. | Toekomstige situatie .....  | 11 |
| 2.2. | Bestaande situatie.....   | 24 |
| 2.3. | Impact.....   | 26 |
| 2.4. | Witte vlekken .....   | 29 |
| 3.   | Verzenden van formele berichten .....   | 31 |
| 3.1. | Toekomstige situatie .....  | 31 |
| 3.2. | Bestaande situatie.....   | 37 |
| 3.3. | Impact.....   | 37 |
| 3.4. | Witte vlekken .....   | 39 |
| 4.   | Zorgplicht voor passende ondersteuning.....   | 41 |
| 4.1. | <i>Toekomstige situatie (nog uit te werken bij evt. verlenging pilot)</i> .....                                     | 41 |
| 4.2. | <i>Bestaande situatie (nog uit te werken bij evt. verlenging pilot)</i> .....                                       | 41 |
| 4.3. | <i>Impact (nog uit te werken bij evt. verlenging pilot)</i> .....   | 41 |
| 4.4. | <i>Witte vlekken (nog uit te werken bij evt. verlenging pilot)</i> .....  | 41 |
| 5.   | Adviezen ter verbetering Handreiking Wmebv en (beschikbare) collectieve oplossingen .....                           | 42 |
| 5.1. | Geschiktheid van de handreiking Wmebv voor de (pilot)gemeenten .....  | 42 |
| 5.2. | Adviezen om de handreiking praktischer en uitvoerbaarder te maken ten behoeve van implementatie door gemeenten..... | 44 |
| 5.3. | Beschikbare collectieve oplossingen die reeds zijn voortgekomen uit de pilots.....                                  | 56 |
| 5.4. | Advies voor het ontwikkelen van collectieve oplossingen .....   | 56 |
|      | Bijlage 1 Gekozen aanpak pilots en per pilotgemeente inclusief de gebruikte hulpmiddelen .....                      | 58 |
|      | Bijlage 2 Lijst informele berichten.....  | 68 |
|      | Bijlage 3 Tips voor gebruiksvriendelijkheid en richtlijnen voor de privacy en veiligheid van webformulieren .....   | 70 |



# 1. Inleiding

**Dit hoofdstuk beschrijft de achtergrond van de implementatiepilot, de doelstellingen van de pilot, de gevolgde aanpak van de pilot en wat er verder te lezen is in dit rapport.**

## 1.1. Introductie

Dit rapport beschrijft de tussentijdse resultaten van de implementatiepilot Wmebv met de 5 gemeenten (Barneveld, Groningen, Krimpen aan den IJssel, Veldhoven en Zevenaar). In de periode van november 2020 t/m mei 2021 is er door 5 gemeenten gewerkt aan het project 'implementatiepilot Wmebv'. We beschrijven nu eerst de achtergrond van de pilot om vervolgens de doelstellingen en de aanpak te belichten.

## 1.2. Achtergrond implementatiepilot Wmebv

Op 1 juli 2022 wordt de Wet Modernisering Elektronische Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) naar verwachting ingevoerd<sup>5</sup>. In de position paper 'Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer' van 6 november 2019' die de VNG heeft opgesteld en is gedeeld met de vaste Kamercommissie voor BZK, is het volgende vermeld:

*"Het doel van deze wet is om de regels over elektronisch bestuurlijk verkeer te moderniseren en burgers en bedrijven het recht te geven om elektronisch zaken te doen met de overheid. Degenen die dat willen moeten voor het digitale kanaal kunnen kiezen in hun contact met de overheid. Om te waarborgen dat iedereen met de overheid kan (blijven) communiceren, is het van belang dat communicatie langs de papieren weg mogelijk blijft."*

De conclusie van de position paper is de volgende:

*"De intentie van de Wmebv is helder en onderschrijven we in algemene zin. De impact van het wetsvoorstel op de processen en organisatie van gemeenten is potentieel groot. Dit geldt vooral voor de onderdelen die zien op de zorgplicht, de kanaalinrichting en -aanwijzing, de inspanningsverplichting om elektronische adressen bij te houden, en voor de bewijslast bij storingen. Om aan de verplichtingen te voldoen, is voor de implementatie van het wetsvoorstel bovendien een nadere uitwerking nodig. Het ministerie van BZK en de VNG werken ernaar toe dat een aantal gemeenten volgend jaar in pilots kunnen gaan werken met een geactualiseerde versie van de Handreiking Implementatie Wmebv."*

Het Ministerie van BZK heeft de VNG in oktober 2020 de opdracht gegeven om een pilot met minimaal 3 gemeenten uit te voeren. VNG Realisatie is aan de slag gegaan met 5 gemeenten. We beschrijven in de volgende paragraaf de doelstellingen van de pilot.

---

<sup>5</sup> bron: <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/tijdlijn/>

### 1.3. Doelstellingen Implementatiepilot Wmebv met gemeenten

Het doel van de pilot is om een beeld te krijgen hoe gemeenten met een minimale inspanning (kunnen) voldoen aan de Wmebv. Dit doen we door daadwerkelijk tot implementatie over te gaan met een selectie van pilotgemeenten. Naast een inventarisatie middels de aangepaste 'Handreiking Implementatie Wmebv', gaan gemeenten zelf concrete veranderingen doorvoeren om te (kunnen) voldoen aan de Wmebv. De pilotgemeenten brengen hiermee in beeld wat voor hen de randvoorwaarden zijn om minimaal te voldoen aan de wet.

De volgende (deel)resultaten willen we bereiken binnen dit project:

1. Een helder beeld krijgen in welke mate de pilotgemeenten minimaal<sup>6</sup> kunnen voldoen aan de Wmebv. Elk onderdeel van de handreiking wordt nagelopen of er wel of niet wordt voldaan (check: huidige situatie)<sup>7</sup>. En welke maatregelen nodig zijn om wel te voldoen (gewenste situatie).
2. Nagaan of het de pilotgemeenten daadwerkelijk lukt om minimaal te voldoen aan de wetgeving en wat de randvoorwaarden zijn om de wet op een effectieve manier te implementeren.
3. Inzicht of de aangepaste Handreiking Implementatie Wmebv in de praktijk voldoet:
  - a. Is de aangepaste handreiking voldoende om de Wmebvsuccesvol te implementeren door gemeenten?
  - b. Indien dit niet het geval is, wat is er nodig om de handreiking praktischer en uitvoerbaarder te maken (inclusief advies over potentiële tools voor alle gemeenten)?

---

<sup>6</sup> De WMEBV bevat op verschillende onderdelen de mogelijkheid een hoger niveau van dienstverlening richting burgers en bedrijven te realiseren. Het gaat er in de pilot niet om, om het hogere niveau ten allen tijde te bereiken. Het gaat er om dat de pilotgemeenten in ieder geval minimaal aan alle onderdelen van de WMEBV voldoen.

<sup>7</sup> Naast alle onderdelen, richten we onze aandacht ook expliciet op de zorgplicht. Deloitte is binnen de aangepaste Handreiking beperkt ingegaan op de zorgplicht en dan met name de invulling van de fysieke dienstverlening.

## Status pilot m.b.t. de doelstellingen

De gemeenten hebben in de pilotperiode november 2020 t/m mei 2021 in beeld gebracht wat de bestaande situatie is wat betreft het ontvangen en verzenden van bestuurlijk verkeer. Hierbij zijn de onderdelen van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (nader te noemen: Wmebv) bestudeerd door de gemeenten en getoetst in welke mate zij op dit moment voldoen. En op welke onderdelen nog niet. De pilotgemeenten hebben in grove lijnen hun acties kunnen bepalen om te gaan voldoen aan de Wmebv. Deze actieplannen zijn in korte tijd, om een eerste inzicht te verschaffen in dit tussenrapport, snel en daarmee pragmatisch uitgewerkt. De plannen geven een eerste inzicht in de potentiële impact van de verschillende onderdelen van deze wet op gemeenten. Wanneer we reflecteren op de genoemde deelresultaten van dit project dan concluderen we (voorlopig) het volgende.

Deelresultaat 1 is gedeeltelijk bereikt. Er is door de pilotgemeenten in beeld gebracht wat het bestuurlijke verkeer is en in welke mate dit verkeer voldoet aan de wet. Er is per onderdeel van de wet een verwachte impact bepaald. Bij de implementatie van de wet zal dit voor de pilotgemeenten duidelijker worden. De voorlopige inzichten staan beschreven in hoofdstukken 2 en 3.

Waar deze pilot voorlopig niet in is geslaagd, is de daadwerkelijke implementatie door de gemeenten. Dit betekent dat deelresultaat 2 nog niet is bereikt. Ook is de zorgplicht voor passende ondersteuning (een belangrijk onderdeel van de wet) niet onderzocht in de pilot. De belangrijkste reden hiervoor is dat de inventarisatie veel meer tijd heeft gevergd dan bij aanvang van de pilot was verwacht. Het streven is de pilot om die reden dan ook te verlengen met een periode van 4 maanden zodat deze inzichten wel opgehaald worden. Het rapport bevat om deze reden dan voorlopig nog diverse witte vlekken.

Deelresultaat 3 is bereikt. De handreiking is in gebruik genomen door de pilotgemeenten en op basis van deze ervaringen is antwoord gegeven op de deelvragen.

## 1.4. Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 wordt het ontvangen van berichten beschreven. We beschrijven hierbij de toekomstige situatie, de bestaande situatie van de pilotgemeenten en de impact op de gemeente om naar de toekomstige situatie te komen. We sluiten het hoofdstuk af met de eventuele witte vlekken.
- In hoofdstuk 3 wordt het versturen van berichten beschreven. Ook hierbij beschrijven we eerst de toekomstige situatie, daarna de bestaande situatie van de pilotgemeenten en vervolgens de impact op de gemeente om naar de toekomstige situatie te komen. We sluiten het hoofdstuk af met de eventuele witte vlekken.
- In hoofdstuk 4 wordt de zorgplicht voor passende ondersteuning beschreven. In de pilot is nog geen onderzoek uitgevoerd naar dit onderdeel van de wet.
- Hoofdstuk 5 beschrijft het advies om de huidige handreiking - ter implementatie van de wet - te verbeteren. We sluiten af met het benoemen van diverse beschikbare en nog te ontwikkelen collectieve oplossingen voor gemeenten om de wet soepel(er) te implementeren.

## 2. Ontvangen van formele berichten

**Dit hoofdstuk beschrijft het ontvangen van formele berichten door gemeenten. We beschrijven allereerst de toekomstige situatie voor gemeenten op basis van de Wmebv. Wat is de wet en wat moeten gemeenten regelen om te voldoen? Vervolgens beschrijven we de bestaande situatie van de pilotgemeenten. Waar staan de gemeenten nu met het ontvangst van berichten in relatie tot de wet? Daarna bespreken we de impact op de gemeenten om naar de toekomstige situatie te komen. We sluiten het hoofdstuk af met het beschrijven van de (eventuele) witte vlekken.**

### 2.1. Toekomstige situatie

In deze paragraaf beschrijven we de toekomstige situatie voor gemeenten zodat zij voldoen aan de nieuwe eisen op het gebied van het elektronische verkeer (modernisering afdeling 2:3 van de Algemene wet bestuursrecht). Er wordt in de 'paragraaf 2.3.3 Verzending aan een bestuursorgaan' een onderscheid gemaakt in eisen die gelden voor en na ontvangst van de berichten door bestuursorganen. Deze zijn uit te splitsen in zeven thema's.

1. Voor ontvangst – Aanwijzen van elektronische weg voor berichten
2. Voor ontvangst – Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten
3. Na ontvangst – Ontvangst bevestigen aan afzender
4. Na ontvangst – Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier ('Terug tonen')
5. Na ontvangst – Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden
6. Na ontvangst – Bewijzen
7. Na ontvangst – Verlengde indieningstermijn bij storing

#### 2.1.1. Samenvatting van hoe de toekomstige gemeente er uit ziet conform Wmebv

In deze paragraaf vatten we samen hoe een toekomstige gemeente er uit ziet wat betreft het ontvangst van berichten om te voldoen aan de Wmebv.

| Thema  | Hoe de gemeente er uit ziet wanneer zij voldoen   |
|--|---|
| Aanwijzen van elektronische weg voor berichten           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het bestuurlijke verkeer van de gemeente is door de gemeente volledig in beeld gebracht. Een uitsplitsing is gemaakt tussen formele en niet formele berichten. De formele berichten betreffen al snel 400+ verschillende soorten verkeer (door gemeenten vaak 'processen' genoemd) en daarmee de bulk van het berichtenverkeer.</li> <li>• Voor deze 400+ soorten verkeer die formele berichten betreffen, is per soort verkeer één of meerdere kanalen aangewezen om elektronisch berichten te ontvangen van burgers en bedrijven. (1. Specifiek webformulier, 2. Generiek webformulier 3. E-mail)</li> <li>• Er is een collegebesluit genomen om deze kanaalaanwijzing(en) voor elektronische weg voor berichten van burgers en bedrijven te bekrachtigen.</li> <li>• Burgers en bedrijven kunnen makkelijk achterhalen via welk kanaal of kanalen zij een bepaald berichten kunnen insturen.</li> <li>• De gemeente maakt dit (extern) kenbaar op de website en via aan algemene officiële bekendmaking.</li> <li>• De gemeente maakt de aangewezen kanalen voor bestuurlijk verkeer kenbaar bij alle medewerkers die contact hebben met burgers en bedrijven.</li> </ul> |
| Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente heeft gecontroleerd of er voor alle formele berichten die op elektronische wijze kunnen worden ingediend of er geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten zijn. Onnodige belemmeringen zijn onder andere: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het vragen naar vreemde bestandsformaten</li> <li>2. Te hoog betrouwbaarheidsniveau</li> <li>3. Te veel eisen met betrekking tot de elektronische handtekening</li> <li>4. Niet noodzakelijke informatie verplicht uitvragen</li> </ol> </li> <li>• De onnodige belemmeringen zijn vervolgens voor al het bestaande formele bestuurlijke verkeer weggenomen. Dit betekent dat er aan de verschillende kanalen voor het ontvangen van berichten wijzigingen zijn gemaakt. Hierdoor is het gebruikersgemak voor burgers en bedrijven is verhoogd.</li> <li>• Voor het nog in te richten 'nieuwe' formele bestuurlijke verkeer voor ontvangst van berichten op elektronische wijze, is een check in het ontwikkel en implementatieproces van de gemeente ingebouwd waardoor er geen onnodige belemmeringen voor burgers en bedrijven zijn.</li> </ul>   |

| Thema  | Hoe de gemeente er uit ziet wanneer zij voldoen   |
|--|---|
| <p>Ontvangst bevestigen aan afzender</p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente zorgt na ontvangst van een formeel bericht via aangewezen kanaal / kanalen voor een ontvangstbevestiging aan afzender, tenzij hetzelfde systeem van gegevensverwerking wordt gebruikt of er geen elektronisch adres door afzender is opgegeven.</li> <li>• De gemeente heeft besloten op welke manier zij de ontvangst bevestigen van de verschillende soorten verkeer. Dit kan per soort verkeer via: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-mail (mits voldoende beveiligd)</li> <li>2. Direct op het beeldscherm na invullen van bijvoorbeeld een webformulier</li> <li>3. Berichtenbox (indien afzender aangemeld heeft of wettelijk voorschrift)</li> <li>4. Papieren brief (minst logisch)</li> </ol> </li> <li>• De gemeente heeft de instellingen nagelopen van de diverse systemen die zij gebruiken zoals de website, de webformulierenapplicatie en/of het zaak- en documentsysteem. En ingesteld dat er per soort verkeer automatisch een ontvangstbevestiging wordt verstuurd.</li> <li>• Indien er geen automatische bevestiging via één van de systemen mogelijk is, heeft de gemeente geregeld dat de medewerker(s) de ontvangst bevestigen via de e-mail of via een papieren brief.</li> <li>• De ontvangstbevestigingen zijn inhoudelijk vormgegeven met bijvoorbeeld duidelijke taal en een heldere servicenorm wanneer het bericht afgehandeld zal worden.</li> <li>• De gemeente heeft een proces voor het continu onderhouden van de berichten ingeregeld om de informatie in de ontvangstbevestigingen actueel te houden.</li> </ul> |
| <p>Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier ('Terug tonen')</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente stelt gegevens die zijn ingevoerd in een webformulier door een burger of bedrijf op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier ter beschikking. Dit 'terug tonen' kan op meerdere manieren: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na het afronden van het webformulier in dezelfde beveiligde omgeving</li> <li>2. Via een bericht in een beveiligde berichtenbox</li> <li>3. Direct in de ontvangstbevestiging mits betrouwbaar en vertrouwelijk</li> </ol> </li> <li>• De gemeente heeft allereerst een beleidskeuze gemaakt per soort verkeer en/of per kanaal hoe zij willen 'terug tonen'.</li> <li>• De gemeente heeft vervolgens deze beleidskeuze(s) geïmplementeerd voor alle formele berichten die burgers en bedrijven kunnen indienen via elektronische wijze. Dit omvat dat er aanpassingen aan de webformulierenapplicatie, berichtenbox of e-mail zijn doorgevoerd om aan de eisen van betrouwbaarheid en vertrouwelijkheid te voldoen.</li> </ul>  |

| Thema   | Hoe de gemeente er uit ziet wanneer zij voldoen   |
|---|---|
| Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente maakt een beleidskeuze of zij verkeerd ingezonden berichten wel of niet in behandeling nemen.</li> <li>• Neemt de gemeente alle berichten in behandeling, ongeacht het gekozen kanaal door de burger of bedrijf, dan dient er per ingezonden bericht het bericht door te geleiden naar de juiste persoon. Goede afspraken tussen de 'kanaalbeheerders' en de vakafdelingen voor snelle en correcte doorgeleiding, juiste inzet van ICT (doorzetten van bv. zaken via een zaakstelsel) en voldoende informatiebeveiliging en privacy zijn hierin van belang.</li> <li>• Wanneer er wordt gekozen om verkeerd ingediende berichten niet te behandelen, dan heeft de gemeente geregeld dat er wordt medegedeeld aan de afzender wat wél de juiste wijze van indienen is. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Om dit op een juiste wijze te verzorgen is het noodzakelijk dat medewerkers en eventueel systemen die automatisch doorverwijzen op de hoogte zijn van de aangewezen kanalen en kunnen doorverwijzen.</li> <li>○ De gemeente heeft geregeld dat de medewerkers en/of systemen die gebruikt worden voor automatische doorverwijzing bekend zijn met de uitzonderingsituaties wanneer de behandelplicht wél van toepassing is.</li> <li>○ Er vindt monitoring plaats door het management en/of senior medewerkers om te controleren of de uitzonderingsituaties herkend worden, zodat deze berichten conform de wet wél behandeld worden.</li> </ul> </li> </ul> |
| Bewijzen                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente heeft geregeld dat wanneer er gebruik wordt gemaakt van één of meerdere berichtenboxen gegevens bewaard kunnen worden inzake de ontvangst van het verzonden berichten door de burger of het bedrijf.</li> <li>• Naast het bewaren dienen de gegevens als daadwerkelijk bewijs opgeleverd worden wanneer de afzender een afschrift vraagt van dergelijke gegevens. Enerzijds zal de berichtenbox technisch in staat moeten zijn om de specifieke set van gegevens aan te leveren aan de organisatie zodat zij deze kunnen verstrekken aan de burger of het bedrijf. Of de berichtenbox is zelf in staat om dit te doen zonder tussenkomst van een medewerker.</li> <li>• Er zal een proces ingericht zijn waarbij een collega contact kan opnemen met een collega die de administrator rol heeft en daarmee toegang tot de berichtenbox om bewijs aan te leveren aan burgers en ondernemers indien hierom wordt gevraagd.</li> <li>• Alle medewerkers die een dergelijk verzoek krijgen van burgers/ondernemers zijn bekend met dit proces en onderdeel van de wet.</li> </ul>  |
| Verlengde indieningstermijn bij storing       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente heeft geregeld dat bij verminderde elektronische bereikbaarheid van de gemeente ('een storing') de wettelijke indieningstermijn verlengd kan worden.</li> <li>• En de gemeente is vervolgens in staat om tijdig hierover een mededeling te doen aan burgers of bedrijven.</li> <li>• Om daartoe in staat te zijn wordt gelogd wanneer er storingen zijn. Er is een proces ingericht waarmee bepaald wordt dat een termijn verlengd moet worden, is geregeld dat de betreffende burger daar bericht van krijgt, is het werkproces zo aangepast dat rekening gehouden wordt met de verlengde termijn en zijn medewerkers geschoold om de nieuwe werkwijze uit te kunnen voeren.</li> </ul>   |

Per eis beschrijven we in de volgende paragrafen wat op basis van de wet de toekomstige situatie is. En maken we vervolgens de vertaling naar wat gemeenten geregeld dienen te hebben om te voldoen op basis van een analyse aan de hand van SCOPAFIJTH<sup>8</sup>.

### 2.1.2. Voor ontvangst – Aanwijzen van elektronische weg voor berichten

#### *Artikel 2:13*

1. Een ieder kan een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit of een klacht of een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht elektronisch aan een bestuursorgaan zenden.
2. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt voor ieder type bericht als bedoeld in het eerste lid, gelet op de aard en de inhoud van het type bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt, een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke wijze van verzenden aangewezen.
3. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan kunnen nadere eisen worden gesteld, mits die eisen de mogelijkheid van elektronische verzending niet onevenredig belemmeren.

#### *Artikel 2:14*

Een ander bericht dan een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, kan elektronisch aan een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen.

#### *Te regelen door gemeenten:*

- Gemeenten wijzen voor ieder type aan het bestuursorgaan gericht formeel bericht een elektronische wijze van verzenden aan. Consequentie is dat bijna alle berichten onder deze wet vallen. Er is dan voor 400+ processen een kanaal aangewezen en ingericht om berichten te ontvangen.
- Om een elektronische wijze aan te kunnen wijzen voor ieder type bestuurlijk (formele) verkeer, is het noodzakelijk dat er een volledig beeld wordt gevormd om welke soorten verkeer dit gaat binnen de gemeente. Formele berichten zijn bijvoorbeeld uit te splitsen in deze categorieën:
  - Aanvraag van een burger/bedrijf voor een product/dienst
  - Verzoek om informatie van een burger/bedrijf bij een bestuursorgaan omtrent een lopende procedure inzake een besluit, een klacht of een melding
  - Vraag van een burger/bedrijf met betrekking tot een procedure inzake een besluit, een klacht of een melding

---

<sup>8</sup> SCOPAFIJTH is een acroniem voor ondersteunende processen in een organisatie. Hieronder wordt verstaan: Security (en privacy), Communicatie, Organisatie, Personeel, Administratieve organisatie, Financiën, Informatievoorziening, Juridisch, Technologie en Huisvesting.



- Melding van een burger/bedrijf (bv. kappen van een boom of doorgeven vakantie aan gemeente in de situatie van het ontvangen van een bijstandsuitkering, let op: dit betreft geen meldingen omtrent de openbare ruimte, dit zijn veelal informele berichten)
- Klacht van een burger/bedrijf
- Bezwaarschrift van een burger/bedrijf
- Vervolgens zal de gemeente zelf een keuze moeten maken per type verkeer welke vorm van elektronische berichten wordt geaccepteerd. Een uitsplitsing valt te maken in:
  - e-mail
  - generiek contactformulier
  - specifiek webformulier of een Berichtenbox (MijnOverheid of een MijnOmgeving)

Hierbij is het belangrijk dat er per type verkeer een afweging gemaakt dient te worden wat de benodigde betrouwbaarheid en veiligheid is om berichten te ontvangen.

- Er dient minimaal één kanaal aangewezen te worden voor het ontvangen van formele berichten op elektronische wijze, maar dit mogen er ook meerdere zijn.
- Het aanwijzen van de kanalen zal door het college B&W van de gemeente besloten moeten worden.
- Op het moment dat het besluit van algemene strekking is genomen is het belangrijk dat burgers en ondernemers kunnen nagaan wat hun rechten zijn. De gemeente dient dit besluit dan ook transparant te communiceren. Het moet makkelijk te achterhalen zijn voor burgers en ondernemers hoe het werkt voor hen om elektronisch te communiceren met de gemeente. Praktisch vertalen in minimaal:

- Op de eigen website kan bijvoorbeeld een overzicht worden geplaatst van de aangewezen wijzen waarop formele berichten kunnen worden gezonden via de elektronische weg. Per soort verkeer kan een gemeente ook kiezen om een gerichte webpagina maken waarop de wijze van verzenden kenbaar gemaakt kan worden.
- Bekendmaking is daarnaast verplicht via een algemene, officiële bekendmaking, in bijvoorbeeld het Gemeenteblad of de Staatscourant, die tevens centraal ontsloten wordt via <https://www.officielebekendmakingen.nl>.
- Een medewerker die met een burger of bedrijf communiceert moet zelf ook weten hoe het verkeer ontvangen kan worden: Welke kanalen zijn aangewezen? De gemeente zal dit bekend dienen te maken bij de medewerkers. Dit zal met name belangrijk zijn voor de klantcontactmedewerkers die via de verschillende kanalen contact hebben met burgers en ondernemers. Zo kunnen burgers en ondernemers altijd adequaat geïnformeerd worden over via welk elektronisch kanaal zij formele berichten aan de gemeente kunnen versturen. Dit hangt ook samen met de beleidskeuze van afwijzen of doorgeleiden van inkomende formele berichten.

### 2.1.3. Voor ontvangst – Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten

#### Artikel 2:13

3. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan kunnen nadere eisen worden gesteld, mits die eisen de mogelijkheid van elektronische verzending niet onevenredig belemmeren.

#### *Artikel 4:4*

2. In het formulier worden geen gegevens gevraagd die voor de te nemen beschikking niet noodzakelijk zijn, tenzij wordt aangegeven dat de verstrekking van die gegevens niet verplicht is.

#### *Te regelen door gemeenten:*

- Voor het bestuurlijke verkeer dat reeds via een elektronische manier ontvangen kan worden door gemeenten, zal nagegaan moeten worden of de eisen die gesteld worden aan de verzending niet onevenredig burgers en bedrijven belemmeren hierin.
- Indien er wel onnodige belemmeringen zijn op bijvoorbeeld het gebied van bestandsformaten, elektronische handtekening of onnodig verplichte in te vullen informatie in formulieren, dan dienen gemeenten deze belemmeringen weg te nemen. Dit kunnen kleine aanpassingen zijn aan formulieren, maar kan ook betekenen dat het type elektronische kanaal aangepast moet worden (van e-mail naar een specifiek webformulier).
- Voor het bestuurlijke verkeer waarvoor nog geen elektronische manier van ontvangen is opengesteld door gemeenten richting burgers of bedrijven, zal er per type verkeer nagegaan moeten worden hoe de ontvangst van berichten op elektronische wijze soepel georganiseerd kan worden voor burgers en bedrijven. Zodanig dat het niet onnodig belemmerend is, maar wel voldoet aan de eisen van het type verkeer zodat deze in behandeling genomen kan worden door de gemeente.

#### **2.1.4. Na ontvangst – Ontvangst bevestigen aan afzender**

#### *Artikel 2:17*

- Een bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van een elektronisch bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, dat is verzonden overeenkomstig het tweede lid van dat artikel en met inachtneming van de nadere eisen, gesteld krachtens het derde lid van dat artikel, tenzij:
  - a. het bestuursorgaan en de verzender gebruikmaken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking en de verzender in dat systeem kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is; of
  - b. van de verzender geen elektronisch adres beschikbaar is.

#### *Te regelen door gemeenten:*

- Voor al het bestuurlijke verkeer waarvoor een elektronische wijze is aangewezen voor ontvangst en een formeel bericht wordt ontvangen van een burger of een bedrijf dan dient de ontvangst bevestigd te worden. Let op: Dit is enkel niet van toepassing wanneer:
  - Verzender en het bestuursorgaan gebruikmaken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking zoals de berichtenbox van MijnOverheid of een Mijnomgeving van een gemeente.

- Indien de afzender geen elektronisch adres heeft opgegeven waarop hij te bereiken is. De gemeente moet daar wel naar vragen in het formulier.
- De ontvangst bevestigen van een ingezonden bericht kan op verschillende manieren. Gemeenten zijn vrij een keuze te maken hierin zolang ze bepaalde richtlijnen in acht nemen. De manieren zijn via:
  - De e-mail. Indien het om het terug tonen van privacy gegevens gaat, dient de mail wel voldoende beveiligd te zijn.
  - Het tonen van een mededeling van ontvangst op het beeldscherm na het invullen van de gegevens in bijvoorbeeld een formulier
  - Het plaatsen van de ontvangstbevestiging in een berichtenbox (mits de geadresseerde van de ontvangstbevestiging zich voor het gebruik daarvan heeft aangemeld of wettelijks is voorgeschreven).
  - Via de post. Dit wordt niet logisch geacht vanwege de hoge kosten en de verwachting van de afzender dat hij direct een reactie verwacht.
- Een ontvangstbevestiging versturen via de elektronische weg is geautomatiseerd in te richten via diverse systemen die gemeenten gebruiken zoals de website, de webformulierenapplicatie en/of het zaak- en documentsysteem.
- Wanneer gemeenten geen technische mogelijkheden hebben om het bevestigen van de ontvangst van berichten geautomatiseerd in te richten, dan zijn er 2 opties:
  - De systemen aanpassen zodat het wel automatisch kan;
  - Handmatig door de medewerker de ontvangst bevestigen via bijvoorbeeld de e-mail (evt. beveiligd indien dat nodig is) of via het versturen van een ontvangstbevestiging via de post.
- Naar verwachting wordt er al veel gebruikt gemaakt van ontvangstbevestigingen door gemeenten. Omdat het bij de Wnebv nu al het formele berichtenverkeer betreft, zal de gemeente met name alle bestaande formele elektronische berichtenstromen moeten analyseren en waar de ontvangstbevestiging nog niet plaatsvindt dit aanpassen. Ook zal er bij het inrichten van nieuwe kanalen voor ontvangst van berichten standaard een keuze gemaakt moeten worden hoe de ontvangst wordt bevestigd inclusief de verdere implementatie hiervan op het gebied van technologie, security (en privacy) en eventueel benodigde inzet van personeel.
- De tekst in de bevestiging zal ook vormgegeven moeten worden door elke gemeente en per soort verkeer. Voor bevestigingen die nog gemaakt moeten worden is dit een éénmalige actie. Het ligt voor de hand om begrijpelijke taal te hanteren en bijvoorbeeld verwachtingen management toe te passen. Communiceer bijvoorbeeld wanneer het formele bericht zal worden afgehandeld (= de servicenorm / servicebelofte). De bevestigingen zullen onderhouden moeten worden tekstueel om actueel te blijven.

#### **2.1.5. Na ontvangst – Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier ('Terug tonen')**

##### *Artikel 2:17*

- Indien een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, aan een bestuursorgaan wordt verzonden door de rechtstreekse invoer van gegevens in een systeem voor gegevensverwerking van het

bestuursorgaan, stelt het bestuursorgaan de ingevoerde gegevens aan de verzender ter beschikking op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier.

*Te regelen door gemeenten:*

- Gemeenten dienen gegevens die zijn ingevoerd in een webformulier door een burger of bedrijf op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier ter beschikking te stellen. Er zijn meerdere mogelijkheden om dit 'terug tonen' uit te voeren:
  1. Na afronden van het webformulier, maar nog wel in de nog niet afgesloten beveiligde omgeving, een link naar de gegevens (bijvoorbeeld als PDF) beschikbaar stellen.
  2. Via een bericht in een beveiligde berichtenbox.
  3. Direct in de ontvangstbevestiging, bijvoorbeeld per e-mail (eis: kanaal is voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk voor de gegevens die verstrekt worden)
- Gemeenten maken een beleidskeuze op welke wijze ze willen terug tonen en richten vervolgens dit in voor het bestuurlijke verkeer.
  1. Wanneer bijvoorbeeld optie 1 technisch mogelijk is en dit wordt voor alle webformulieren toegepast, dan wordt op dit onderdeel van de wet al gelijk voldaan. Indien dit nog niet technisch mogelijk is, zal er door de webformulieren leverancier een vernieuwing doorgevoerd moeten worden in de techniek.
  2. Wanneer optie 2 wordt toegepast zal een reeds bestaande berichtenbox gebruikt kunnen worden of een berichtenbox in gebruik genomen moeten worden. In de ontvangstbevestiging zal een verwijzing naar de berichtenbox gemaakt moeten worden zodat burgers of bedrijven kunnen inloggen en de gegevens kunnen inzien.
  3. Bij het toepassen van optie 3 zal de gemeente op security en privacy en technologisch vlak maatregelen moeten treffen. Met als doel de e-mail met de ontvangstbevestiging en ingevoerde gegevens door de burgers en bedrijven beveiligd ter beschikking te stellen.

### 2.1.6. Na ontvangst –Afwijzing mededelen of evt. doorgeleiden

*Artikel 2:16*

1. Indien een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, niet is verzonden op de voor dat bericht aangewezen wijze, kan een bestuursorgaan ermee volstaan de afzender te wijzen op de juiste wijze van verzending, tenzij:
  - a. het bestuursorgaan het bericht zonder nadere bewerking kan behandelen als ware het op de juiste wijze ingediend;
  - b. het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift betreft; of
  - c. voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen.
2. Een bestuursorgaan is niet gehouden op een bericht als bedoeld in het eerste lid te reageren, indien het bericht is verzonden op een wijze die niet voor enig bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, is aangewezen.

*Artikel 4:5*

Aan artikel 4:5 wordt een vijfde lid toegevoegd luidende:

5. Het bestuursorgaan kan afzien van het bieden van de gelegenheid het verzuim te herstellen, indien het toepassing geeft aan artikel 2:16, eerste lid, aanhef.

Hieronder zijn de verplichtingen omtrent ingezonden formele berichten in tabelvorm weergegeven (bron: handreiking).

| Verzending   | Verplichtingen   |
|--|--|
| <b>Formeel bericht is op aangewezen wijze verzonden</b>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Behandelplicht</li><li>• Wettelijke behandeltermijn vangt aan met ontvangst bericht</li><li>• Verplichte ontvangstbevestiging</li><li>• Behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn ontbrekende gegevens verlangen</li></ul>   |
| <b>Wijze van verzending is niet voor dit type formeel bericht aangewezen</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Geen behandelplicht of doorgeleidingsplicht, tenzij:<ul style="list-style-type: none"><li>• het bericht in de ontvangen vorm zonder nadere bewerking behandeld kan worden, of</li><li>• het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift is, of</li><li>• voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen.</li></ul></li><li>• Het niet behandelen van een verkeerd gezonden bericht wordt aan afzender medegedeeld, onder mededeling van de juiste wijze van indienen.</li><li>• Geen reactie verplicht als het bestuursorgaan van het bericht geen kennis heeft genomen of het bericht is verzonden op een wijze die door het bestuursorgaan voor geen enkel type "officieel bericht" is aangewezen. Indien bericht toch wordt opgemerkt en uit behoorlijkheid toch wordt doorgeleid, ontstaat alsnog behandelplicht.</li><li>• Bij doorgeleiding geldt:<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanvang wettelijke behandeltermijn verschuift naar tijdstip bericht van doorgeleiding aan afzender (mits onverwijld verzonden)</li></ul></li></ul> <p>Behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn juiste wijze van indienen en ontbrekende gegevens verlangen.</p> |

*Te regelen door gemeenten:*

- Gemeenten dienen formele berichten te behandelen die op de aangewezen elektronische wijze worden verzonden door burgers en bedrijven. De wettelijke behandeltermijn vangt aan na ontvangst van het bericht. Deze werkwijze van de gemeente zal in de regel niet verschillen per kanaal.
- Een gemeente dient te bepalen of zij vanuit hun visie op dienstverlening burgers of bedrijven die via een niet aangewezen elektronisch kanaal een formeel bericht insturen het bericht wel of niet willen behandelen. Hierover kan een generiek besluit voor de gehele gemeentelijke dienstverlening genomen worden of per afdeling of zelfs per soort bestuurlijk verkeer (mogelijk onnodig complex).
- Op het moment dat de gemeente ervoor kiest om alle berichten ten alle tijden te behandelen ongeacht of deze via het juiste kanaal is ingezonden, dan dient de gemeente zelf zorg te dragen voor een adequate doorgeleiding naar de juiste persoon/afdeling. De wettelijke behandeltermijn begint na doorgeleiding. Om de opvolging van deze berichten goed in te richten is het belangrijk dat er goede afspraken gemaakt worden over het hoe en wat van doorgeleiden. Ook is het belangrijk dat de ICT dusdanig is ingericht dat het doorgeleiden makkelijk kan en de juiste collega snel gevoed kan worden met de 'klantvraag'. Wanneer er gevoelige gegevens worden doorgestuurd zal er voor voldoende informatiebeveiliging en privacy gezorgd moeten worden.
- Wanneer gemeenten beleidsmatig ervoor kiezen om bij de verkeerde wijze van indiening van een formeel bericht door de burger of het bedrijf niet door te geleiden en het bericht dus niet te behandelen, dan wordt aan afzender medegedeeld dat het bericht niet afgehandeld wordt. Tegelijkertijd wordt medegedeeld wat wél de juiste wijze van indienen is. Gemeenten moeten in dit geval diverse zaken regelen:
  - Alle medewerkers die formele berichten verwerken (die binnenkomen via elektronische kanalen), dienen op de hoogte te zijn van de aangewezen kanalen voor elk soort verkeer. Op deze wijze kunnen zijn burgers en bedrijven op een correcte manier verwijzen naar het juiste kanaal.
  - Mocht er geen medewerker aan te pas komen en er vindt een automatische verwerking plaats via een technologisch middel (bv. via een algoritme of machine learning), dan dient deze technologie ook de juiste afweging te kunnen maken en het juiste doorverwijsadvies te kunnen geven aan de burger of het bedrijf.
  - De medewerkers of technologie die worden ingezet om afwegingen te maken of een bericht wel of niet behandeld kan worden, moeten op de hoogte te zijn van de genoemde uitzonderingen:
    - het bericht in de ontvangen vorm zonder nadere bewerking behandeld kan worden, of
    - het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift is, of
    - voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen.
  - Logischerwijs zullen alle medewerkers hierin getraind moeten worden en zal er ook op gemonitord moeten worden door bijvoorbeeld het management of senior medewerkers om te bepalen of de gemeente de uitzonderingsituaties herkent en toepast.

### 2.1.7. Na ontvangst – Bewijzen

1. Wijze van elektronische verzending, wordt de verzender de overschrijding van die termijn niet tegengeworpen indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de verzender in verzuim is geweest.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld over de verschoonbaarheid van termijnoverschrijdingen wegens verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.

#### *Artikel 2:22*

1. Indien een kennisgeving als bedoeld in artikel 2:10 niet is verzonden, wordt de overschrijding van een termijn die is aangevangen met de verzending van het bericht waarop deze kennisgeving betrekking heeft, niet aan de geadresseerde tegengeworpen, tenzij de geadresseerde heeft laten weten deze kennisgeving niet te willen ontvangen.
2. De overschrijding van een termijn wordt de geadresseerde evenmin tegengeworpen indien hij de kennisgeving, bedoeld in artikel 2:10, niet heeft ontvangen en redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat hij in verzuim is geweest.

#### *Artikel 2:23*

Indien de indiening van een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, aan een termijn is gebonden en de verzender redelijkerwijs kon menen dat hij het bericht kon indienen zoals hij heeft gedaan, wordt deze termijn verlengd met het tijdsverloop tussen de ontvangst van het bericht en de in artikel 2:16, eerste lid, bedoelde reactie, doch met ten minste één werkdag.

#### *Artikel 2:24*

Indien een bericht met toepassing van artikel 2:16, eerste lid, onder a, wordt behandeld, vangt een bij wettelijk voorschrift bepaalde behandeltermijn aan op het tijdstip van interne doorgeleiding, mits het bestuursorgaan de afzender onverwijld mededeling doet van de doorgeleiding en het tijdstip waarop de termijn aanvangt.

#### *Te regelen door gemeenten:*

- Bij verminderde elektronische bereikbaarheid dient de gemeente het volgende te organiseren:
  - dat de wettelijke termijn voor indiening verlengd kan worden en daarvan tijdig mededeling doen aan burgers/bedrijven. Afhankelijk van de storing kan het bestuursorgaan op zijn website bekendmaken dat de indieningstermijn wordt verlengd.
  - rekening houden met verschoonbare termijnoverschrijding indien de storing direct voorafgaand aan het einde van een termijn plaats heeft.
- Dit onderdeel raakt met name techniek, communicatie, juridische zaken en het personeel.
  - De techniek zal in staat moeten zijn om:
    - te loggen wanneer er storingen zijn
    - burgers en bedrijven te informeren over de verlenging van de wettelijke termijn voor indiening.

- De verlenging van de indieningstermijn zal gecommuniceerd moeten worden. Denk hierbij aan de website, maar dit kan ook een formulierensysteem zijn of andere online media waarmee gecommuniceerd wordt. De content dient makkelijk aanpasbaar te zijn
- Er zal bijgehouden moeten worden of burgers en ondernemers binnen de wettelijke termijn hun aanvraag hebben gedaan, ook in het geval van verlengde termijn bij een verminderde elektronische bereikbaarheid. Dit lijkt logischerwijs het systeem wat gemeenten gebruiken om ingestuurde berichten te behandelen.
- Medewerkers van de gemeente dienen bewust te zijn dat ze aanvragen dienen te behandelen die mogelijk niet op tijd zijn ingediend, voortkomend uit een storing direct voorafgaand aan het einde van een termijn.
- Gemeenten moeten hun medewerkers trainen om de nieuwe werkwijze uit te kunnen voeren.



## 2.2. Bestaande situatie

In deze paragraaf bespreken we per onderdeel van de wet voor het ontvangen van formele berichten de bestaande situatie van de pilotgemeenten. En of de pilotgemeenten voldoen aan de onderdelen van de Wmebv op het gebied van het versturen van formele berichten. Dit betreft een analyse van de resultaten van 4 pilotgemeenten<sup>9</sup>.

| Thema  | Bestaande situatie pilotgemeenten   |
|--|---|
| Aanwijzen van elektronische weg voor berichten           | <p><b>Pilotgemeenten voldoen niet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De pilotgemeenten hebben meer dan 400 soorten bestuurlijke verkeer dat formeel van aard is. Dit betreft het gros van al het bestuurlijke verkeer dat gemeenten met burgers en bedrijven hebben.               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gemeente Barneveld: 402 soorten formele berichten<sup>10</sup></li> <li>b. Gemeente Groningen: 432 soorten formele berichten</li> <li>c. Gemeente Zevenaar: 425 soorten formele berichten</li> <li>d. Gemeente Veldhoven: 172 soorten formele berichten<sup>11</sup></li> </ul> </li> <li>• De pilotgemeenten hebben op dit moment nog geen kanalen aangewezen voor het ontvangen van formele berichten</li> <li>• Er is nog geen collegebesluit genomen door de 4 pilotgemeenten voor het aanwijzen van de kanalen voor ontvangst van berichten van burgers en bedrijven<sup>12</sup>.</li> <li>• De interne en externe communicatie is nog niet uitgevoerd omdat het besluit nog niet is genomen.</li> </ul> |
| Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten | <p><b>Pilotgemeenten voldoen gedeeltelijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De pilotgemeenten hebben gecontroleerd of voor de formele berichten die nu op elektronische wijze ingediend kunnen worden er onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten zijn.</li> <li>• De conclusie is dat er geen onnodige belemmeringen zijn bij de 4 gemeenten op basis van hun eigen inventarisatie / observaties. Met name komt dit omdat de gemeenten een standaardproces hebben ingericht voor de ontwikkeling en implementatie van de digitale dienstverleningskanalen waarbij bewust gecontroleerd wordt op de aanwezigheid van fricties in de kanalen. Hierdoor worden onnodige belemmeringen in de basis voorkomen.</li> </ul>   |

<sup>9</sup> De projectleider van Gemeente Krimpen aan den IJssel heeft de laatste 2 maanden van de pilot vanwege privé omstandigheden niet kunnen uitvoeren.

<sup>10</sup> Indicatie op basis van inventarisatie bestuurlijk verkeer bij 25% van de afdelingen.

<sup>11</sup> Nog geen volledig beeld, onder andere afdeling Burgerzaken mist. Eveneens zijn er diverse producten/diensten gebundeld onder 1 proces.

<sup>12</sup> Gemeente Zevenaar heeft voor processen in het sociaal domein wel het digitale kanaal aangewezen, maar niet zozeer welk soort kanaal. Ook voor klachten en bezwaren is het digitale kanaal aangewezen.

| Thema   | Bestaande situatie pilotgemeenten   |
|---|---|
| Ontvangst bevestigen aan afzender                                     | <p><b>Pilotgemeenten voldoen gedeeltelijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de webformulieren die in gebruik zijn (specifieke en algemene) hebben de 4 pilotgemeenten nagenoeg altijd een automatische ontvangstbevestiging ingeregeld via e-mail. Dit is geregeld via het webformulierensysteem en/of via het zaakstelsel van de pilotgemeenten.</li> <li>• Bij gemeente Veldhoven is er voor circa 20% van het verkeer dat via webformulieren binnenkomt een handmatige ontvangstbevestiging ingeregeld door collega's van de frontoffice.</li> <li>• Voor het kanaal e-mail geldt dat er bij 2 gemeenten Veldhoven en Zevenaar altijd ontvangstbevestigingen worden verstuurd. Bij gemeente Barneveld en Groningen vindt dit deels wel en deels niet plaats. Het is verschillend per afdeling.</li> <li>• Er worden door 3 pilotgemeenten geen ontvangstbevestigingen via de post verstuurd op het moment. Gemeente Groningen doet dit wel, maar dan in beperkte mate zoals bij het verkeer omtrent subsidies.</li> <li>• Gemeenten hebben geen proces voor het continu onderhouden van de inhoudelijke van de ontvangstbevestigingen ingeregeld.</li> </ul>   |
| Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier ('Terug tonen') | <p><b>Pilotgemeenten voldoen niet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het terug tonen in webformulieren wordt door 3 van de 4 gemeenten voor nagenoeg alle webformulieren toegepast. Bij gemeente Veldhoven wordt dit terug tonen in de webformulier deels wel en niet toegepast.</li> <li>• Op dit onderdeel voldoen deze 3 pilot gemeenten voor het bestuurlijke verkeer waarvoor reeds een elektronische wijze van indienen bestaat voor de burgers en ondernemers.</li> <li>• Naast deze manier van terug tonen gebruiken 3 van de 4 pilotgemeenten aanvullend een ontvangstbevestiging via de e-mail om terug te tonen.</li> <li>• Alle 4 de pilotgemeenten voldoen nog niet op het punt van het terug tonen van ingevoerde gegevens in een webformulier waarbij een e-mail wordt gebruikt ter ontvangstbevestiging. Het 'terug tonen' via de e-mail is op dit moment onvoldoende beveiligd bij alle 4 de gemeenten. Dit is van toepassing op het bestuurlijke verkeer waar gevoelige informatie wordt ingevoerd door burgers en ondernemers en daarmee een groot deel van het bestuurlijke verkeer.</li> <li>• Er is door geen enkele gemeente een keuze gemaakt op welke manier zij structureel gegevens in een webformulier willen terug tonen aan burgers en bedrijven. Dit is een thema dat nog intern besproken dient te worden.</li> </ul> |
| Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden                         | <p><b>Pilotgemeenten voldoen gedeeltelijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de gemeenten Groningen en Veldhoven worden op dit moment alle berichten in behandeling genomen en doorgeleid.</li> <li>• Gemeente Zevenaar doet het soms wel en soms niet. Via chat en social media niet, wel via algemene e-mailadres en webformulieren regelmatig wel. Bij gemeente Barneveld is het onbekend wat er gebeurt.</li> <li>• Gemeente Veldhoven verwacht te blijven doorgeleiden. Gemeente Zevenaar en Barneveld hebben nog geen keuze gemaakt en zullen in dit geval nog een keuze moeten maken. Gemeente Groningen neemt een nieuw besluit over het wel of niet doorgeleiden.</li> </ul>   |

| Thema                                   | Bestaande situatie pilotgemeenten   |
|---|---|
| Bewijzen                                | <p><b>Niet van toepassing</b> (op dit moment)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 van de 4 gemeenten gebruiken e-mail, specifieke formulieren en generieke formulieren die gekoppeld zijn aan het zaakstelsel voor het ontvangen van berichten. Gemeente Barneveld heeft nog geen zaakstelsel in gebruik. Deze systemen gaan nog niet door als een berichtenbox volgens de definitie binnen de wet.</li> <li>• Omdat geen enkele pilotgemeente gebruik maakt van een berichtenbox voor het ontvangen van berichten, is er logischerwijs ook geen standaardproces ingericht door de gemeenten. En zijn medewerkers hier nog niet bekend mee.</li> </ul> |
| Verlengde indieningstermijn bij storing | <p><b>Pilotgemeenten voldoen volledig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeenten hebben de mogelijkheid om altijd te verlengen bij een storing nog niet ingeregeld.</li> <li>• Er is geen vast proces / beleid voor en er wordt ad hoc naar de situatie gekeken.</li> </ul>  |

### 2.3. Impact

Deze paragraaf bespreekt de verwachte inspanningen die gemeenten moeten zetten om van de bestaande naar de toekomstige situatie te komen voor het ontvangen van formele berichten. De projectleiders van de pilotgemeenten hebben deze verwachtingen alleen met hun eigen projectteam uitgewerkt. Omdat het rapport in mei afgerond moest worden, is er buiten het projectteam beperkte uitvraag geweest over de impact op de organisatie.

Dit neemt niet weg dat het een eerste indicatie betreft en bij een verdere implementatie van de wet getoetst kan worden of deze verwachte impact ook overeenkomt met de werkelijke impact. We bespreken in de tabel per onderdeel wat de verwachte inspanning is. De pilotgemeenten hebben een oordeel uitgebracht over de verwachte impact op de organisatie. Dit is te classificeren in laag, gemiddeld of hoog.

| Thema   | Impact   |
|---|--|
| <p>Aanwijzen van elektronische weg voor berichten</p>           | <p style="text-align: center;"><b>Hoog</b></p> <p>Voor wat betreft het inventariseren van bestuurlijk verkeer is de impact hoog. Dit blijkt uit de pilots. Het kost enorm veel tijd voor gemeenten om al het bestuurlijke verkeer in beeld te brengen : (tussen 169 en 722 uren nodig afhankelijk van gemeentegrootte) en de doorlooptijd is lang (6 tot 8 maanden nodig van opstarten project tot het afronden van de inventarisatie).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De medewerking van alle afdelingen is nodig omdat op deze afdeling specialisten nodig zijn die inhoudelijk kunnen nagaan welk soort bestuurlijk verkeer er bestaat.</li> <li>- Het vergt veel tijd om uit te leggen wat er uitgezocht moet worden.</li> <li>- Niet alle onderdelen van het bestuurlijke verkeer worden vanuit de gemeente zelf gemanaged, maar zijn uitbesteed zoals belastingen, regelingen in het sociale domein enzovoorts. Ditzelfde geldt ook voor bijvoorbeeld de ICT. Deze verschillende variëteiten van organiseren en samenwerken maakt het lastiger om snel en efficiënt een totaalbeeld te krijgen.</li> <li>- De 'long tail' die een laag volume kent, is niet meteen direct in beeld.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Gemiddeld</b></p> <p>Wat de impact is van de andere onderdelen (aanwijzen, externe en interne communicatie) moet nog uit de pilots blijken, maar de eerste verwachtingen vanuit de pilotgemeenten duiden er op dat de impact gemiddeld is om kanalen aan te wijzen en hierover intern en extern te communiceren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aanpassen van de website is naar verwachting veel werk. Voor elk soort verkeer zal er aangeduid moeten worden via welke elektronische weg er in te dienen valt. In de praktijk betekent dit het nalopen en vernieuwen van potentieel honderden pagina's.</li> </ul> |
| <p>Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten</p> | <p style="text-align: center;"><b>Laag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De impact van dit onderdeel van de Wmebv op gemeenten lijkt op basis van de bevindingen van de 4 pilotgemeenten laag.</li> <li>• Zelfs al komt het voor dat er onnodige belemmeringen zijn, dan is de oplossing om deze weg te nemen vaak redelijk simpel volgens de pilotgemeenten.</li> </ul>  |
| <p>Ontvangst bevestigen aan afzender</p>                        | <p style="text-align: center;"><b>Gemiddeld</b></p> <p>De pilotgemeenten geven allen aan dat zij verbeteringen moeten doorvoeren bij dit onderdeel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enerzijds wijzigingen zodat er automatisch en ten allen tijde een ontvangstbevestiging via de webformulieren / zaaksystemen verstuurd kan worden.</li> <li>• Anderzijds omdat er bij het ontvangen van berichten via e-mail er er nog aanpassingen benodigd zijn voor automatische verzending van ontvangstberichten of juist een handmatig proces ingericht moet worden.</li> <li>• Er zal nog een proces ingericht moeten worden om de inhoud van alle ontvangstbevestigingen te beheren.</li> </ul>  |

| Thema  | Impact  |
|--|---|
| <p>Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier ('Terug tonen')</p> | <p style="text-align: center;"><b>Gemiddeld</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De pilotgemeenten moeten allen wijzigingen aanbrengen in de techniek voor het terug tonen van berichten, geven ze aan en beschrijven wisselende verwachtingen qua impact: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gemeente Groningen benoemt de impact als hoog. Er zijn aan het zaaksysteem 40 verschillende applicaties gekoppeld waarmee e-mail wordt verstuurd. Deze moeten allemaal aangepast worden.</li> <li>○ Gemeente Veldhoven verwacht een gemiddelde impact. Zij hebben het zaaksysteem aan het Document Management Systeem gekoppeld. Via het DMS is het makkelijk mailen via een beveiligde weg. Dit is technisch goed op te lossen.</li> <li>○ Gemeente Zevenaar gebruikt één systeem voor de webformulieren en versturen van ontvangstbevestigingen. De impact voor de wijziging is gemiddeld.</li> <li>○ Gemeente Barneveld verwacht een lage impact. Het huidige formuliersysteem voldoet om direct terug te tonen en de e-mail wordt uitgefaseerd door focus op het ontwikkelen van een MijnOmgeving.</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden</p>                         | <p style="text-align: center;"><b>Nog niet helder in beeld</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De impact is mede afhankelijk van de te maken beleidskeuze en hoe dit vervolgens bij implementatie daadwerkelijk uitpakt.</li> <li>• De inschatting van de impact bij de keuze om door te geleiden lijkt hoog te zijn, met name omdat er bij het monitoren van binnenkomende berichten en het doorgeleiden veel medewerkers en systemen betrokken zijn. Gemeente Groningen spreekt bijvoorbeeld over meer dan 100 collega's die in de front-office actief zijn en binnenkomende berichten verwerken en (moeten) doorgeleiden. Er zijn ook vele soorten media waar gemeenten actief zijn en waarop berichten binnen kunnen komen.</li> <li>• Hoe de impact is wanneer verkeerd ingediende berichten niet worden behandeld is lastig in te schatten volgens de pilotgemeenten. Dit zal na (eventuele) implementatie door de pilotgemeenten duidelijk moeten worden.</li> </ul>  |

| Thema                                   | Impact  |
|---|---|
| Bewijzen                                | <p style="text-align: center;"><b>Geen impact bij het niet gebruiken van een berichtenbox</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Indien wel, dan een gemiddelde of hoge impact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De MijnOverheid Berichtenbox wordt ingezet door gemeenten om berichten te versturen, niet om te ontvangen. Wanneer gemeenten ervoor kiezen om geen verdere inzet van andere berichtenboxen toe te passen voor ontvangst van berichten is er geen impact.</li> <li>• Indien de pilotgemeenten ervoor kiezen om naast de MijnOverheid Berichtenbox een eigen berichtenbox in te zetten dan dienen de huidige systemen aangepast te worden om te voldoen (bv. content management systeem, webformulieren, zaakstelsel, document management systeem). Het is nu nog onduidelijk wat de impact hiervan is, maar de pilotgemeenten verwachten wel dat dit toch een lastige aangelegenheid is voor de leverancier(s). Een andere oplossing die genoemd is door de pilotgemeenten is om een nieuwe berichtenbox applicatie aan te schaffen waarmee sneller / goedkoper dergelijke functionaliteit in gebruik genomen kunnen worden</li> <li>• Medewerkers dienen wél bekend gemaakt te worden met het proces en dit onderdeel van de wet. Dat is een actie die éénmalig uitgevoerd kan worden voor de hele organisatie en bij onboarding van nieuwe medewerkers waarvoor het relevant is.</li> </ul> |
| Verlengde indieningstermijn bij storing | <p style="text-align: center;"><b>Geen impact</b></p> <p style="text-align: center;">De ad hoc werkwijze blijft van kracht bij de pilotgemeenten.</p> <p style="text-align: center;"><b>Laag</b></p> <p style="text-align: center;">Storingen komen weinig voor volgens de pilotgemeenten.</p> <p>Bij structureel verlengen van indieningstermijnen dient hierop gemonitord te worden.</p>  |

## 2.4. Witte vlekken

Er zijn meerdere witte vlekken nog die, tijdens een eventueel vervolg van de pilot, in beeld gebracht dienen te worden:

- **Aanwijzen van elektronische weg voor berichten**
  - Is het complex of eenvoudig om de kanalen in te richten ná het genomen collegebesluit omtrent de kanaalaanwijzing? Wat voor tijd, geld en moeite kost dit?
  - Hoe communiceer je op een gebruiksvriendelijke en transparante manier het genomen collegebesluit?
  - Vereist het grootschalige wijzigingen aan de website of is het simpel op te lossen?
  - Hoe ziet een generiek contactformulier en de toeleiding vanaf de website er uit waarmee bijvoorbeeld 20 soorten bestuurlijk verkeer worden afgevangen?
  - Hoe kun je de klantcontactmedewerkers het beste informeren en trainen om burgers en bedrijven zo goed mogelijk te helpen m.b.t. het ontvangen van formele berichten, alsmede in het geval van afwijzing of doorgeleiding?

- Voor bovenstaande vragen: Verschilt dit per gemeente of zien we een soortgelijk beeld?
- **Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier**
  - Wat is de werkelijke impact van het beveiligd terug tonen via de e-mail voor gemeenten die meerdere applicaties gebruiken zoals Groningen ten opzichte van een gemeente die slechts één of een paar systemen gebruikt om terug te tonen?
  - Kunnen leveranciers de wijzigingen makkelijk en snel doorvoeren?
  - Wat voor kosten zijn hiermee gemoeid?
- **Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden**
  - Afhankelijk van de beleidskeuze van gemeenten hierin, wat vergt het de gemeenten om te voldoen aan deze eis. Het is nu nog niet helder wat dit van gemeenten vraagt.
  - Hoe zorg je voor een consistente en correcte afhandeling van bestuurlijk verkeer in geval van afwijzen of doorgeleiden?
  - Hoe organiseer je dat efficiënt?
  - Hoe zorg je ervoor dat medewerkers precies weten hoe ze moeten handelen?
  - Hoe monitor je of er over de hele linie van al het bestuurlijke verkeer of het beleid correct wordt uitgevoerd?
- **Bewijzen**
  - Is het complex om de huidige systemen om te vormen tot een berichtenbox? Wat voor tijd, geld en moeite kost dit? Of is het beter om over te stappen op een compleet nieuwe applicatie?
  - Is het eenvoudig of complex om een proces in te richten om bewijzen op te leveren aan burgers of bedrijven?

## 3. Verzenden van formele berichten

**Dit hoofdstuk beschrijft het verzenden van formele berichten door gemeenten. We beschrijven allereerst de toekomstige situatie voor gemeenten op basis van de Wmebv. Wat is de wet en wat moeten gemeenten regelen om te voldoen? Vervolgens beschrijven we de bestaande situatie van de pilotgemeenten. Waar staan de gemeenten nu met het verzenden van formele berichten in relatie tot de wet? Daarna bespreken we de impact op de gemeenten om naar de toekomstige situatie te komen. We sluiten het hoofdstuk af met het beschrijven van de (eventuele) witte vlekken.**

### 3.1. Toekomstige situatie

In deze paragraaf beschrijven we de toekomstige situatie voor gemeenten zodat zij voldoen aan de nieuwe eisen op het gebied van het elektronische verkeer (modernisering afdeling 2:3 van de Algemene wet bestuursrecht). Er wordt in de 'paragraaf 3.2.1 Verzending door een bestuursorgaan' een onderscheid gemaakt in eisen die gelden bij het verzenden van de berichten door een bestuursorgaan. Deze zijn uit te splitsen in vier thema's.

1. Verzending door een bestuursorgaan
2. Notificeren, inclusief afzender, aard van het bericht, reactietermijn
3. Evt. opnieuw verzenden
4. Bewijzen

Per eis beschrijven we wat de wet is en wat gemeenten geregeld dienen te hebben om te voldoen.

#### 3.1.1. Verzending door een bestuursorgaan

##### **Wetsartikelen**

###### *Artikel 2:7*

1. In het verkeer met een bestuursorgaan kan een bericht langs elektronische weg worden verzonden, tenzij een vormvoorschrift zich daartegen verzet.
2. In het verkeer tussen een bestuursorgaan en een natuurlijke persoon wordt het gebruik van de elektronische weg niet voorgeschreven voor een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht.
3. In het verkeer tussen een bestuursorgaan en een onderneming of rechtspersoon kan het gebruik van de elektronische weg bij of krachtens de wet worden voorgeschreven voor een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht.



### Artikel 2:8

Voor zover geen toepassing is gegeven aan artikel 2:7, derde lid, kan een bestuursorgaan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.

### Artikel 2:9

Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt, geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.

### **Te regelen door gemeenten:**

- Gemeenten versturen standaard berichten die onderdeel zijn van het bestuurlijke verkeer via de post. En dit kan binnen de Wmebv nog steeds zo blijven, onder andere ook in het kader van de zorgplicht voor passende ondersteuning.
- Wanneer gemeenten voor al het bestuurlijke verkeer (verplicht) een elektronische kanaal beschikbaar stellen voor de ontvangst hiervan, kunnen ze in feite volstaan met een vervolg via papieren weg. In dit geval kan er gebruik gemaakt worden van de huidige werkwijze van de gemeente. De vraag is hoe dienstverlenend dit is en blijft voor burgers en bedrijven (het duurt bijvoorbeeld langer en vereist meer stappen om tot een resultaat te komen) en hoe kostenefficiënt dit voor een gemeente is.
- Wanneer er vanuit de geest van de wet wordt gehandeld (bv. gebruiksvriendelijkheid / efficiency), is het logischer om voor het gros van het bestuurlijke verkeer de berichten te versturen vanuit de gemeente via elektronische weg naar de burger of ondernemer. In dit geval kan er per soort verkeer één of meerdere wijze worden gehanteerd:
  - E-mail (afhankelijk van het type verkeer voldoende beveiligd)
  - Berichtenbox
  - Machine to machine-verkeer<sup>13</sup>
  - Social media<sup>14</sup> (ontraden, op dit moment onvoldoende betrouwbaar en vertrouwelijk)
  - Fax (ontraden, niet optimaal bereikbaar als bestuursorgaan, beveiliging en authenticatie eveneens beperkt)

Het gebruik van alleen de elektronische weg (en dus niet de papieren weg) is alleen toegestaan als zowel de burger als het bestuursorgaan met het gebruik ervan hebben ingestemd (de huidige artikelen 2:14, eerste lid, en 2:15, eerste lid, Awb). In het geval dat er uitsluitend een elektronische wijze gebruikt wordt voor het verzenden van berichten aan burgers en ondernemers, dienen deze geadresseerden dit kenbaar gemaakt te hebben dat zij hiermee kan akkoord gaan. Dit betekent wel dat de gemeenten een 'opt-in' moeten bijhouden per burger of bedrijf of zij uitsluitend via deze weg mogen communiceren, de burger kan zijn voorkeur immers bijstellen. Een burger hoeft het niet door te geven aan de gemeente als hij zijn e-mailadres wijzigt. Gemeenten bieden ook

---

<sup>13</sup> Een bijzondere vorm van informatie-uitwisseling geschiedt via het zogenoemde «machine to machine-verkeer» (M2M), waarbij gegevens via een datakoppeling direct vanuit een applicatie op de computer van een belanghebbende (of vaker, zijn gemachtigde) naar de computersystemen van een bestuursorgaan worden verzonden. Een voorbeeld hiervan is het doen van belastingaan-giftes door fiscale dienstverleners bij de Belastingdienst via Standard Business Reporting (SBR), met gebruikmaking van de generieke infra-structurele voorziening Digipoort.

<sup>14</sup> Memorie van Toelichting, pagina 11. Maatstaf is het criterium dat de verzending van het bericht via het aangewezen kanaal op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier geschiedt, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt. Dat betekent dat bijvoorbeeld bij de huidige stand van de techniek sociale media in het algemeen niet voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk zijn om te kunnen worden aangewezen.

vaak geen mogelijkheid om ergens centraal e-mail adressen op te geven en te wijzigen. Een gebruiker die in MijnOverheid een emailadres registreert om notificaties te ontvangen wordt wel geacht om wijzigingen hierin te verwerken.

Anders dan bij de invoering van de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer werd verondersteld, kan inmiddels worden aangenomen dat een burger die zich met bijvoorbeeld een e-mail tot een bestuursorgaan wendt, daarmee voldoende kenbaar heeft gemaakt dat hij op deze wijze bereikbaar is, zodat het bestuursorgaan via e-mail het bericht kan beantwoorden. Het bestuursorgaan mag er echter niet zonder meer van uit gaan dat een in het verleden voor een andere aangelegenheid gebruikt e-mailadres nog actueel is. Het bestuursorgaan zal zich van de juistheid van dat adres moeten vergewissen of moeten afzien van verzending via dat adres.

- In het geval dat de geadresseerden niks kenbaar hebben gemaakt over uitsluitende elektronische communicatie mag de gemeente via elektronische weg berichten versturen aan de burger of ondernemer, maar zal minimaal via de papieren route gevolgd dienen te worden. Dit betekent in deze situatie in feite extra handelingen vanuit de gemeente om de burgers of bedrijven te informeren.

### 3.1.2. Notificeren, inclusief afzender, aard van het bericht en reactietermijn

#### **Wetsartikelen**

##### *Artikel 2:10*

1. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt door het bericht te plaatsen in een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, wordt aan de geadresseerde binnen 48 uur elektronisch meegedeeld dat voor hem een bericht van het bestuursorgaan toegankelijk is geworden, tenzij de geadresseerde heeft laten weten een dergelijke kennisgeving niet te willen ontvangen.
2. De kennisgeving ontsluit het bericht of bevat informatie over de aard en de rechtsgevolgen van het bericht en vermeldt, voor zover van toepassing, de termijn voor het verrichten van een handeling door de geadresseerde.

##### *Artikel 2:19*

Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is verzonden, geldt:

1. het tijdstip waarop het bericht een systeem voor gegevensverwerking bereikt waarvoor het bestuursorgaan of een ander bestuursorgaan geen verantwoordelijkheid draagt;
2. indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht: het tijdstip waarop het bericht toegankelijk wordt voor de geadresseerde;
3. indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van zowel een voorziening voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverschaffing als bedoeld in artikel X van de Wet elektronisch

berichtenverkeer Belastingdienst als een andere voorziening: het tijdstip waarop het bericht toegankelijk is geworden via de eerstgenoemde voorziening.

### **Te regelen door gemeenten:**

- Een bestuursorgaan kan volstaan met een papieren reactie richting de burgers en bedrijven. Dit is een bestaand kanaal waarvoor de gemeenten niets nieuws voor hoeven in te richten. Dit geldt voor zowel:
  - de officiële berichten: berichten in het kader van (ambtshalve en op aanvraag te nemen) besluiten, klachten en berichten zoals meldingen. De wet betreft in de eerste plaats berichten omtrent een aanvraag, maar ook een bezwaar- of administratief beroepschrift, een aanvulling, een ingebrekestelling en zienswijzen en bedenkingen; als de
  - andere dan 'officiële berichten': Voor andere berichten dan berichten in het kader van een besluit, een klacht of een melding zijn niet dezelfde waarborgen nodig. Veel bestuursorganen zijn ook zonder nadere regels in de Awb goed in staat om in te spelen op de behoefte van burgers om langs elektronische weg met de overheid te communiceren, zo is de laatste jaren gebleken. Dat wil zeggen dat het aanbieden van elektronisch bestuurlijk verkeer door het bestuursorgaan in die gevallen niet verplicht wordt gesteld.
- Voor papieren berichten is een ontvangstbevestiging alleen voorgeschreven bij bezwaarschriften, bij toepassing van de uniforme openbare voorbereidingsprocedure en voor klaagschriften.
- Het bestuursorgaan kan berichten van algemene strekking plaatsen op de website of via de papieren weg communiceren. Deze kanalen worden reeds gebruikt door de gemeenten en behoeven geen verdere uitwerking.
- Bij gebruik van e-mail en/of een berichtenbox dient het bestuursorgaan rekening te houden een aantal gegevens die een notificatie dient te bevatten:
  - een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht in de berichtenbox heeft geplaatst;
  - de aard en rechtsgevolgen van het bericht (bijvoorbeeld: is het een ontvangstbevestiging, een beschikking, een betalingsverplichting, een uitnodiging voor het geven van een zienswijze of een uitnodiging voor een hoorzitting);
  - en waar van toepassing de termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren (de termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt, een betaling dient te zijn verricht of stukken kunnen worden ingezonden).
- Een burger die heeft aangegeven een notificatie te willen ontvangen, mag er verder op rekenen dat hij notificaties ontvangt. Het uitblijven hiervan zou dan een grond voor een verschoonbare termijnoverschrijding zijn. Van een bestuursorgaan wordt dan verwacht dat hij bewijst, met een logverslag, dat de notificatie is verzonden en geen bericht is ontvangen dat de aflevering is mislukt.
- Bij elektronisch verzonden berichten die voor de ontvanger te raadplegen zijn in een omgeving waarover hij geen controle heeft, zoals een berichtenbox, moet gewaarborgd zijn dat een bericht niet ongemerkt wordt aangepast als het bestuursorgaan ontdekt dat het in het verzonden bericht een fout heeft gemaakt. Als de ontvanger voorafgaand aan de wijziging het bericht al heeft geraadpleegd, bestaat er voor hem geen aanleiding het bericht opnieuw te raadplegen. De ontvanger dient ervan op aan te kunnen dat een door een bestuursorgaan verzonden bericht niet

nadien door het bestuursorgaan kan worden aangepast door het bericht te vervangen door een gecorrigeerde versie.

### 3.1.3. Eventueel opnieuw verzenden van een bericht door het bestuursorgaan

#### **Wetsartikelen**

##### *Artikel 2:11*

1. Indien een bestuursorgaan een melding ontvangt dat een elektronisch verzonden bericht of een in artikel 2:10 bedoelde kennisgeving niet is bezorgd bij de geadresseerde, wordt het bericht of de kennisgeving ten minste eenmaal opnieuw elektronisch verzonden. De tweede verzending van een bericht geldt als tijdstip waarop het bericht is verzonden, onverminderd artikel 3:41.
2. Indien een bestuursorgaan herhaaldelijk een melding ontvangt dat de in artikel 2:10 bedoelde kennisgeving niet is bezorgd bij een geadresseerde, spant het zich in om de geadresseerde elektronisch te bereiken.

##### *Artikel 2:22*

1. Indien een kennisgeving als bedoeld in artikel 2:10 niet is verzonden, wordt de overschrijding van een termijn die is aangevangen met de verzending van het bericht waarop deze kennisgeving betrekking heeft, niet aan de geadresseerde tegengeworpen, tenzij de geadresseerde heeft laten weten deze kennisgeving niet te willen ontvangen.
2. De overschrijding van een termijn wordt de geadresseerde evenmin tegengeworpen indien hij de kennisgeving, bedoeld in artikel 2:10, niet heeft ontvangen en redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat hij in verzuim is geweest.

##### *Artikel 2:12*

Een door een bestuursorgaan verzonden elektronisch bericht wordt gewijzigd of ingetrokken door de verzending van een nieuw bericht waarin de wijziging of intrekking wordt vermeld.

#### **Te regelen door gemeenten:**

- Als een elektronisch verzonden bericht of notificatie van een gemeente niet kan worden bezorgd, dit bericht of deze notificatie ten minste eenmaal elektronisch opnieuw moet worden verzonden.
- De gemeente moet zijn verkeer (systemen) zo inrichten, dat hij in staat is een dergelijke melding te ontvangen. De tweede verzending dient niet onmiddellijk te geschieden na de melding dat de eerste niet is ontvangen, maar bijvoorbeeld een dag later, zodat de kans toeneemt dat een tijdelijke oorzaak (zoals een volle mailbox bij de ontvanger of een storing bij de provider van de ontvanger) is verholpen.
- In geval van verzending van berichten via e-mail, in plaats van via een berichtenbox, geldt dat bij een kennelijk verouderd e-mailadres niet langer sprake is van toepasselijkheid van artikel 2:8 Awb. In geval een per e-mail verzonden besluit ook de tweede keer als onbezorgd retour wordt ontvangen, geldt dat het besluit niet bekend is gemaakt. In dat geval dient het bestuursorgaan te

onderzoeken of de geadresseerde op andere wijze elektronisch bereikbaar is dan wel dient het alsnog het bericht in een papieren versie te verzenden.

- Wijziging of intrekking van een elektronisch bericht geschiedt door de verzending van een nieuw bericht waarin de wijziging of intrekking wordt vermeld.
- Een bericht waarin een bestuursorgaan een fout heeft gemaakt of dat om andere reden hersteld moet worden na verzending alleen kan worden gewijzigd met een nieuw, juist, bericht, waarin het oude bericht wordt ingetrokken of gewijzigd.

### 3.1.4. Bewijslast bij bestuursorgaan

#### *Artikel 2:25*

Indien het bestuursorgaan gebruik maakt van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, rust op het bestuursorgaan de bewijslast inzake de ontvangst van aan het bestuursorgaan gezonden berichten en de verzending van aan de geadresseerde gezonden berichten, alsmede inzake gegevens over de kennisneming van deze berichten door de geadresseerde. De afzender of de geadresseerde wordt desgevraagd afschrift van deze gegevens verstrekt.

#### **Te regelen door gemeenten:**

- Bij gebruik van één of meerdere berichtenboxen dienen gegevens te worden bewaard inzake de verzending van aan de geadresseerde gezonden berichten, alsmede inzake gegevens over de kennisneming van deze berichten door de geadresseerde.
- Er zal een doelmatigheidsafweging gemaakt moeten worden welke gegevens gelogd moeten worden, omdat niet alles gelogd hoeft te worden. Gedacht wordt aan minimaal de volgende zaken:
  - tijdstip van verzending of ontvangst
  - de verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie
  - de tijdstippen waarop een geadresseerde heeft ingelogd
  - ontvangen meldingen van berichten die niet konden worden bezorgd.
- Gemeenten moeten regelen dat er daadwerkelijk bewijs kan worden opgeleverd wanneer de afzender of geadresseerde een afschrift vraagt van dergelijke gegevens. Medewerkers dienen over deze informatie te kunnen beschikken om aan deze plicht te voldoen.
- De berichtenbox zal dus technisch in staat moeten zijn om deze specifieke set van gegevens aan te leveren aan de organisatie zodat zij deze vervolgens kunnen verstrekken aan de burger of het bedrijf. Of de berichtenbox is in staat om dit automatisch te doen richting de burger of het bedrijf. In dat geval komt er geen mens tussen.
- Er zal naar verwachting een proces ingericht moeten worden om het bewijs aan te leveren aan burgers en ondernemers. Niet elke medewerker kan zomaar in elke berichtenbox. Gangbaar is dat een collega met de administrator rol deze toegang heeft en dit soort verzoeken in behandeling kan nemen.

### 3.2. Bestaande situatie

In deze paragraaf bespreken we de bestaande situatie van de pilotgemeenten en of de pilotgemeenten voldoen aan de onderdelen van de Wmebv op het gebied van het versturen van formele berichten.

| Thema   | Bestaande situatie pilotgemeenten   |
|---|---|
| Verzending door een bestuursorgaan                                    | <b>Pilotgemeenten voldoen volledig</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alle gemeenten versturen formele berichten via de papieren weg.</li><li>• 2 gemeenten combineren de papieren weg met de digitale weg.</li><li>• De gemeenten willen wel vaker alleen via de digitale weg gaan versturen. Dit vereist aanpassingen.</li></ul>   |
| Notificeren, inclusief afzender, aard van het bericht, reactietermijn | <b>Pilotgemeenten voldoen volledig</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 4 van de 4 pilotgemeenten maken op dit moment gebruik van de MijnOverheid berichtenbox en geen andere berichtenboxen.</li></ul>  |
| Eventueel opnieuw verzenden   | <b>Pilotgemeenten voldoen niet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is geen proces voor ingericht.</li><li>• Gemeenten verzenden wel opnieuw als het bericht 'bounced'. Medewerkers zijn hier wel mee bezig.</li><li>• Of dit voor alle niet aangekomen berichten geldt, is niet duidelijk doordat actieve 'overkoepelende monitoring ontbreekt.</li></ul>  |
| Bewijzen  | <b>Pilotgemeenten voldoen gedeeltelijk</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 4 van de 4 pilotgemeenten maken op dit moment gebruik van de MijnOverheid berichtenbox en geen andere berichtenboxen. Met name Belastingen en bij sommige gemeenten ook andere soorten verkeer. Het gaat om beperkte soorten bestuurlijk verkeer via de MijnOverheid Berichtenbox, maar wel met forse aantallen qua verkeer.</li><li>• Voor de Mijnoverheid Berichtenbox voldoen de 4 gemeenten om bewijzen te leveren. Voor deze berichtenbox geldt dat de minimaal te verzamelen gegevens worden bewaard voor de bewijslast.</li><li>• De gegevens zijn aan te leveren aan de medewerkers en burgers of bedrijven. Hiervoor zijn nog geen vastomlijnde processen opgesteld en ingericht.</li></ul> |

### 3.3. Impact

Deze paragraaf bespreekt de verwachte inspanningen die gemeenten moeten zetten om van de bestaande naar de toekomstige situatie te komen voor het versturen van formele berichten. De projectleiders van de pilotgemeenten hebben deze verwachtingen alleen met hun eigen projectteam uitgewerkt. Omdat het rapport in mei afgerond moest worden, is er buiten het projectteam beperkte uitvraag geweest over de impact op de organisatie.

Dit neemt niet weg dat het een eerste indicatie betreft en bij een verdere implementatie van de wet getoetst kan worden of deze verwachte impact ook overeenkomt met de werkelijke impact. We bespreken in de tabel per onderdeel wat de verwachte inspanning is. De pilotgemeenten hebben een oordeel uitgebracht over de verwachte impact op de organisatie. Dit is te classificeren in laag, gemiddeld of hoog.

| Thema   | Impact   |
|---|--|
| Verzending door een bestuursorgaan                                    | <p style="text-align: center;"><b>Geen impact</b></p> <p>Wanneer papieren verzending wordt aangehouden en er dus geen verandering plaatsvindt.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hoge impact</b></p> <p>Wanneer je naar volledig digitale verzending over wilt schakelen, omdat de gemeente opt-ins moet inregelen, bijhouden.</p> <p>Technische aanpassingen zijn nodig, verwachting is dat dit niet eenvoudig technisch is te regelen. Bijvoorbeeld inzetten op een MijnOmgeving (backoffice systemen moeten bijvoorbeeld aan elkaar gekoppeld worden),</p> <p>Opleiden van je medewerkers die er mee moeten werken, werkinstructies. Inzetten op communicatie om je burgers en ondernemers bewust te maken / te verleiden. Indien als beleid burger instemt om alles digitaal te ontvangen, dan vereist een flinke campagne.</p> <p style="text-align: center;">Al deze activiteiten kosten geld. In de regel is digitale communicatie en dienstverlening goedkoper dan papier, dus mogelijk een positieve business case. De specifieke kenmerken van deze wet zijn nog nooit onderzocht. De vraag is bijvoorbeeld of het bijhouden van een opt-in / opt-out register een extra kostenpost betreft. En hoe substantieel dat is.</p> |
| Notificeren, inclusief afzender, aard van het bericht, reactietermijn | <p style="text-align: center;"><b>Geen</b></p> <p style="text-align: center;">Bij het alleen blijven toepassen van de MijnOverheid berichtenbox.</p> <p style="text-align: center;"><b>Gemiddeld</b></p> <p style="text-align: center;">Bij toepassen van een Andere (eigen) berichtenbox.</p>   |
| Eventueel opnieuw verzenden   | <p style="text-align: center;"><b>Gemiddeld</b></p> <p style="text-align: center;">Proces ontwikkelen en implementatie is vereist.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hoog</b></p> <p style="text-align: center;">Bij het overstappen op volledig digitale verzending, bij instemming door burgers en bedrijven, moet alles 100% goed geregeld worden.</p>  |

| Thema    | Impact   |
|----------|--|
| Bewijzen | <p data-bbox="496 333 1374 367"><b>Lage impact bij het alleen toepassen van MijnOverheid Berichtenbox</b></p> <p data-bbox="528 398 1342 461">Proces dient ingericht te worden om bewijzen te kunnen leveren aan burgers en bedrijven.</p> <ul data-bbox="528 499 1366 629" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="528 499 1366 629">• De MijnOverheid Berichtenbox wordt ingezet door gemeenten om berichten te versturen, niet om te ontvangen. Wanneer gemeenten ervoor kiezen om geen verdere inzet van andere berichtenboxen toe te passen voor ontvangst van berichten is er een lage impact.</li> </ul> <p data-bbox="587 658 1283 721"><b>Gemiddeld of hoge impact bij implementatie van eigen berichtenbox(en)</b></p> <ul data-bbox="528 759 1382 1122" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="528 759 1382 889">• Indien de pilotgemeenten ervoor kiezen om naast de MijnOverheid Berichtenbox een eigen berichtenbox in te zetten dan dienen de huidige content management systemen, webformulieren, e-mail en zaaksystemen aangepast te worden om te voldoen.</li> <li data-bbox="528 927 1382 1122">• Het is nu nog onduidelijk wat de impact hiervan is, maar de pilotgemeenten verwachten wel dat dit toch een lastige aangelegenheid is voor de leverancier(s). Een andere oplossing die genoemd is door de pilotgemeenten is om een nieuwe berichtenbox applicatie aan te schaffen waarmee sneller / goedkoper dergelijke functionaliteit in gebruik genomen kunnen worden.</li> </ul> |

### 3.4. Witte vlekken

Binnen de pilot is nog geen implementatie geweest van deze verschillende onderdelen van de wet bij het versturen van formele berichten door de pilotgemeenten. Deze vier onderdelen geven ook verschillende mogelijkheden voor implementatie, mede afhankelijk ook van de dienstverleningsambities per gemeente. De vraag is dus of bij implementatie de impact die hierboven is benoemd ook daadwerkelijk de waarheid blijkt te zijn.

Om te voldoen aan de wet kan volstaan worden met het verzenden van formele berichten via de post. Echter lijkt dit in de geest van de wet onlogisch. We zouden graag in beeld willen krijgen wat de impact is om over te stappen op verzending van formele berichten via de elektronische weg.

- Is het lastig om de systemen aan te passen om opt-ins van burgers en bedrijven te verkrijgen en te beheren?
- Moeten er nieuwe systemen in gebruik genomen worden? Wat betekent dit voor de gemeente?
- Leiden deze investeringen op de langere termijn tot besparingen omdat verzenden via de digitale weg in potentie vaak goedkoper is dan via de papieren weg?



De vraag is of dit onderdeel tijdens een eventueel vervolg van de pilot al in beeld gebracht kan worden door implementatie van een gemeente.

Wat wel bij een eventueel vervolg in beeld gebracht kan worden is het opnieuw elektronisch verzenden van berichten.

- Hoe verloopt het inrichten van een dergelijk proces voor alle uitgaande formele berichten?
- Is de implementatie complex?
- Is dit goed te doen per afdeling / in gebruik genomen systeem?
- Wat is de business case?
- Wat is de impact op de tevredenheid bij de burger of bedrijf?

## 4. Zorgplicht voor passende ondersteuning

Dit hoofdstuk beschrijft het onderdeel ‘zorgplicht voor passende ondersteuning. Er zijn nog geen resultaten verzameld tijdens de huidige pilot wat betreft dit onderwerp. We adviseren bij een eventueel vervolg van de pilot dit onderdeel aandachtig te onderzoeken.

### 4.1. Toekomstige situatie (nog uit te werken bij evt. verlenging pilot)

- *Wat schrijft de wet voor?*
- *Wat dienen gemeenten te regelen om te voldoen?*
- *Hoe verhoudt dit zich tot dienstverlening (letter van de wet vs. geest van de wet)?*

### 4.2. Bestaande situatie (nog uit te werken bij evt. verlenging pilot)

- *Hoe is de zorgplicht nu geregeld?*
- *Hoe staan gemeenten ervoor (bijvoorbeeld is alles in beeld)?*
- *Zijn de doelgroepen in beeld? Is er een beleid voor?*
- *Is het ingeregeld/gecommuniceerd?*
- *Zien we verschillen tussen gemeenten?.*

### 4.3. Impact (nog uit te werken bij evt. verlenging pilot)

- *Welke inspanningen moeten gemeenten zetten om van betaande situatie naar de toekomstige situatie te komen?*
- *Wat zijn de investeringen die hiermee gemoeid zijn?*
- *Wat betekenen de verschillende beelden voor een grootschalige implementatie bij 352 gemeenten?*

### 4.4. Witte vlekken (nog uit te werken bij evt. verlenging pilot)

- *Wat weten we nu nog niet o.b.v. pilots, maar is wel relevant voor een goede impactbepaling en de daadwerkelijke implementatie van de zorgplicht Wmebv?*

## 5. Adviezen ter verbetering Handreiking Wmebv en (beschikbare) collectieve oplossingen

In dit hoofdstuk bespreken we de huidige handreiking, versie oktober 2020. De handreiking is ontwikkeld namens het Ministerie van BZK om bestuursorganen te helpen om de wet te begrijpen en te implementeren. Een onderdeel binnen deze pilot is om na te gaan of de huidige handreiking toereikend is voor gemeenten om de Wmebv te implementeren. De pilotgemeenten hebben de handreiking gebruikt en hier zijn diverse inzichten uit voortgekomen. We beschrijven deze inzichten in deze paragraaf en geven concrete tips om de handreiking praktischer en uitvoerbaarder te maken.

### 5.1. Geschiktheid van de handreiking Wmebv voor de (pilot)gemeenten

In deze paragraaf bespreken we:

- de achtergrond van de huidige handreiking Wmebv
- op welke wijze de pilotgemeente de handreiking hebben benut
- de inzichten uit de evaluatie
- of de handreiking voldoende toereikend is voor gemeenten om de Wmebv succesvol te implementeren.

#### 5.1.1. Achtergrond

De huidige handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (versie oktober 2020) is een (juridisch) document dat bedoeld is om bestuursorganen te ondersteunen en mogelijke vragen rond de werkingssfeer van het wetsvoorstel Wmebv reeds te beantwoorden. De versie van oktober 2020 is gebaseerd op het wetsvoorstel dat is ingediend bij de Tweede Kamer (Kamerstuk 35 261).

In de huidige versie is opgenomen dat de definitieve handreiking aangevuld zal worden met:

- de parlementaire behandeling, mogelijk worden nog wijzigingen in het wetsvoorstel aangebracht; die zullen worden 'doorvertaald' naar de definitieve handreiking, en
- ook de resultaten van in een aantal gemeenten en waterschappen gehouden pilots, waarbij zal worden proefgedraaid met het wetsvoorstel, zullen nader worden verwerkt.

De handreiking is dus werk in uitvoering.

#### 5.1.2. Gebruik van de handreiking door de pilotgemeenten

De pilotgemeenten zijn rond november 2020 begonnen met het opzetten van een projectteam ten behoeve van de implementatie Wmebv. De projectleiders hebben daarbij gebruik gemaakt van de beschikbare documenten: de handreiking, de memorie van toelichting, de wetsteksten en een PowerPoint presentatie van het UWV waarin de wet visueel wordt uitgelegd. De handreiking is benut om de wet verder te doorgronden en hoe met de wet in de praktijk omgegaan moet worden.

Er zit een checklist in de handreiking. De pilotgemeenten zijn hiermee aan de slag gegaan. De checklist is gebruikt als basis om een eigen gemeentelijke versie te ontwikkelen. In de tussentijd is er tussen de pilotgemeenten, VNG en BZK veel contact geweest over inhoudelijke onderdelen van de wet die niet helemaal duidelijk waren alsmede het verduidelijken van eisen van de wet in de

'nieuwe verbeterde checklist'. Deze nieuwe versie van de checklist, die is opgemaakt in Excel en van links naar rechts werkt i.p.v. van boven naar beneden, is getoetst op inhoud bij het ministerie van BZK (Barbera Veltkamp en Hans Flier). Na een akkoord van Hans Flier en Barbera Veltkamp zijn de pilotgemeenten met deze versie van de checklist aan de gang gegaan met hun projectteam (en verdere organisatie) om het bestuurlijke verkeer in kaart te brengen. En aan de hand van de checklist na te gaan in welke mate wordt voldaan aan de Wmebv.

### 5.1.3. Evaluatie handreiking door pilotgemeenten

In een evaluatiegesprek over de handreiking op 19 mei 2021 met 4 van de 5 pilotgemeenten<sup>15</sup> is besproken welke onderdelen goed zijn van de handreiking, wat er toegevoegd of veranderd kan worden en wat er nog complementair aan de handreiking aangeboden kan worden aan gemeenten.

#### 5.1.3.1. Goede onderdelen

1. De overzichten in de tabellen zijn duidelijk en uitstekend bruikbaar (m.u.v. de checklist)
2. De handreiking dient goed als juridisch naslagwerk
3. De essentiële zaken zijn beschreven in de handreiking

#### 5.1.3.2. Toevoegen aan de handreiking

1. Het waarom en de opbrengsten van de wet (Wat levert het op voor de burgers en bedrijven? Wat levert het op voor de organisatie?)
2. Een heldere visuele weergave van de wet in één oogopslag is, hoe dit zich verhoudt met de oude wet en aansluitend een praktische uitleg per onderdeel hoe je als gemeente er uit ziet als je voldoet. Inclusief praktijkvoorbeelden van onderdelen van de wet waarin een gemeente wel of niet voldoet (bijvoorbeeld: wanneer is iets onnodig belemmerend?)
3. Praktisch stappenplan hoe gemeenten met de wet aan de slag moeten gaan inclusief scenariobeschrijvingen.
4. Lijst met informele berichten om verschil tussen formeel en informeel helder te maken

#### 5.1.3.3. Complementaire producten samenbrengen in een toolkit

De pilots hebben een aantal nuttige producten opgeleverd voor alle gemeenten in Nederland. Deze producten kunnen direct aangeboden en/of vrij vlot ontwikkeld worden. Deze producten zijn als een toolkit te ontsluiten en complementair aan de (huidige) handreiking:

1. Een gebruiksvriendelijkere checklist in Excel die meer aansluit op de praktijksituatie van de gemeente ([beschikbaar](#)).
2. Voorbeeldlijst van bestuurlijk verkeer, verwerkt in de Excel checklist ([beschikbaar](#)).
3. Infographic met uitleg over de wet ([beschikbaar](#)).
4. Richtlijnen op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, privacy en beveiliging voor het inrichten van een generiek contactformulier ([beschikbaar, zie bijlage 3](#)).
5. Presentatie voor intern gebruik waarin toe te voegen onderdelen handreiking 1, 2 en 3 samenkomen ([nog te ontwikkelen](#)).

We adviseren deze producten (minimaal 1 t/m 4) in juni 2021 te publiceren zodat gemeenten hier direct gebruik van kunnen maken. Dit helpt gemeenten om op een effectieve manier aan de slag te gaan met het implementeren van de Wmebv. Deze producten helpen met name in de fase van het projectteam oprichten en het inventariseren van het bestuurlijke verkeer.

---

<sup>15</sup> Vanwege persoonlijke omstandigheden is de pilotgemeente Krimpen aan den IJssel beschikbaar geweest om de pilot uit te voeren.

#### 5.1.3.4. Conclusie: handreiking voldoet op dit moment niet voor gemeenten

De pilotgemeenten zijn na deze evaluatie van positieve en verbeterpunten gevraagd of de handreiking voldoende is om de Wmebv succesvol te implementeren. De handreiking is in de beleving van de pilotgemeenten niet voldoende toereikend en dient sterk verbeterd te worden. We beschrijven in de volgende paragraaf de adviezen om de handreiking praktischer en uitvoerbaarder te maken voor gemeenten.

## 5.2. Adviezen om de handreiking praktischer en uitvoerbaarder te maken ten behoeve van implementatie door gemeenten

In deze paragraaf geven we adviezen om de handreiking praktischer en uitvoerbaarder te maken. Allereerst motiveren we per missend onderdeel wat dit is en hoe dit verder uitgewerkt kan worden. Vervolgens gaan we in op de huidige handreiking en dan specifiek per hoofdstuk wat hier nog aan veranderd kan worden.

### 5.2.1. Toelichting toe te voegen onderdelen Handreiking

#### 1. Het waarom en de opbrengsten van de wet

De pilotgemeenten geven aan dat ze in de handreiking direct verwachten te lezen waarom de wet zijn intrede doet en wat het burgers en bedrijven oplevert en de gemeente zelf. *‘What’s in it for me?’*

##### *Huidige passage in de handreiking*

“Kabinetsbeleid is daarom dat bedrijven en burgers zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal moeten kunnen afhandelen. Elektronisch bestuurlijk verkeer kan bijdragen aan de vermindering van administratieve lasten van burgers en bestuurlijke lasten van bestuursorganen. De wet neemt belemmeringen weg en stelt enkele randvoorwaarden aan de modernisering en digitalisering van de werkprocessen binnen de publieke sector. Burgers en bedrijven krijgen het recht (niet de plicht) om ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden.”

##### *Toevoegen aan de handreiking*

Breng verdere concrete argumentatie aan wat er met deze wet bereikt kan worden. Wat wordt er bedoeld met vermindering van administratieve lasten van burgers en bestuurlijke lasten van bestuursorganen? Welke belemmeringen worden weggenomen? Waarom is het fijn dat burgers en bedrijven het recht krijgen om ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden? Kijkende naar de wet zien we een aantal interessante opbrengsten die we in verhalende vorm opschrijven:

- In een tijd waar Nederlanders continu online zijn en steeds vaker op hun smartphone alles regelen, kunnen zij ook bij bestuursorganen voor elk vraagstuk op elk moment en dus 24/7 digitaal contact opnemen. Dit maakt de overheidsdienstverlening voor burgers en bedrijven makkelijker en toegankelijker. Op dit moment komt het voor veel onderwerpen nog voor dat er digitaal geen toegang voor is. Dat verandert door deze wet.
- Op het moment dat we in een webwinkel een bestelling plaatsen, worden we continu digitaal op de hoogte gehouden in welke fase de bestelling zit. Ditzelfde geldt voor boodschappen en eten thuis laten bezorgen door boodschappenservices of restaurants. Het is tot op de seconde te volgen waar de bestelling blijft en wanneer de klant de deur open moet doen. Door het

bestuurlijke verkeer van de gemeente te moderniseren wordt het mogelijk om ook deze eerste stappen te gaan zetten richting burgers en bedrijven. Burgers en bedrijven worden beter bediend wanneer wordt voldaan aan deze wet. Het is een verbetering van de contactmomenten tijdens de klantreis. Op dit moment komt het nog voor dat burgers en ondernemers geen idee hebben of hun vraag, verzoek, klacht, bezwaar of melding is aangekomen, wanneer deze wordt opgepakt en wanneer er antwoord / uitsluit volgt. Dit verandert door deze wet. Burgers en ondernemers zijn beter geïnformeerd tijdens hun klantreis na implementatie van deze wet. Dit kan ook veel onnodige klantcontacten besparen want we weten uit ervaring dat veel burgers en bedrijven bellen voor statusupdates.

- Op dit moment worden er nog ontzettend veel poststukken verstuurd door gemeenten. Denk aan ontvangstbevestigingen, belastingaanslagen, notificaties dat paspoorten en rijbewijzen gaan verlopen, beschikkingen enzovoorts. Veel burgers en bedrijven communiceren graag digitaal met de overheid. Door burgers en bedrijven actief te vragen of zij volledig digitaal willen gaan communiceren met de gemeente, kan er de komende jaren bezuinigd worden op een enorme stroom van poststukken. Het is dan niet eens meer nodig om via de post formele berichten te versturen (!). Iets wat gemeenten al sinds jaar en dag doen. Deze wet maakt gemeenten dan ook bewust van deze kansen en geeft kaders hoe zij dit kunnen vormgeven voor de toekomst. Niet alleen bespaart het overstappen van papier naar digitaal in de regel kosten voor de gemeente, het zorgt er ook voor dat burgers en ondernemers worden bediend op de manier die zij willen. Wanneer dit via een digitale wijze plaatsvindt, dan is dit vaak ook sneller dan via de post.

## **2. Een heldere weergave van de wet in één oogopslag, verhouding met de oude wet en een praktische uitleg per onderdeel hoe je er uit ziet als je voldoet**

De huidige handreiking biedt geen eenvoudige (visuele) weergave van de wet. Het gaat van wetsartikel naar wetsartikel. Niet altijd gemakkelijk te bevatten om een totaalbeeld te krijgen.

De projectleiders, projectteams, bestuurders, directeuren en betrokken medewerkers op de vakafdelingen willen in één oogopslag kunnen zien wat de wet behelst en wat van hen wordt verwacht. Met de onderstaande verbeterpunten worden de ambtenaren in de gemeenten geholpen om de wet te begrijpen en stappen te zetten om het toe te gaan passen op een adequate wijze.

### *Heldere weergave van de wet in één oogopslag en verhouding met de oude wet*

De PowerPoint presentatie die VNG heeft ontvangen van Logius voor het UWV 'MEBV en de consequenties voor Logius en afnemers' (Dick Bruinsma & Marijn Hiensch) was erg nuttig. Deze bevat in slechts een paar slides een visuele weergave van de huidige eisen aan het bestuurlijke verkeer en toont vervolgens de nieuwe eisen van het bestuurlijke verkeer. Zo komt oud en nieuw direct samen. De projectleider heeft deze presentatie gebruikt om de pilotgemeenten te informeren over de wet en wat het betekent. Dit werkte uitstekend.

We adviseren deze afbeeldingen te verwerken in de handreiking en bijvoorbeeld ook aansluitend een presentatie te maken en complementair aan de handreiking aan te bieden.

## Bestuurlijk verkeer: conform huidige AWB

| bestuurlijk verkeer<br>(bericht met rechtsgevolg) |
|---|
| aanvraag  |
| klacht  |
| bezwaar   |
| beroep  |
| melding   |



| service berichten |
|-------------------|
| attendering       |
| ...               |

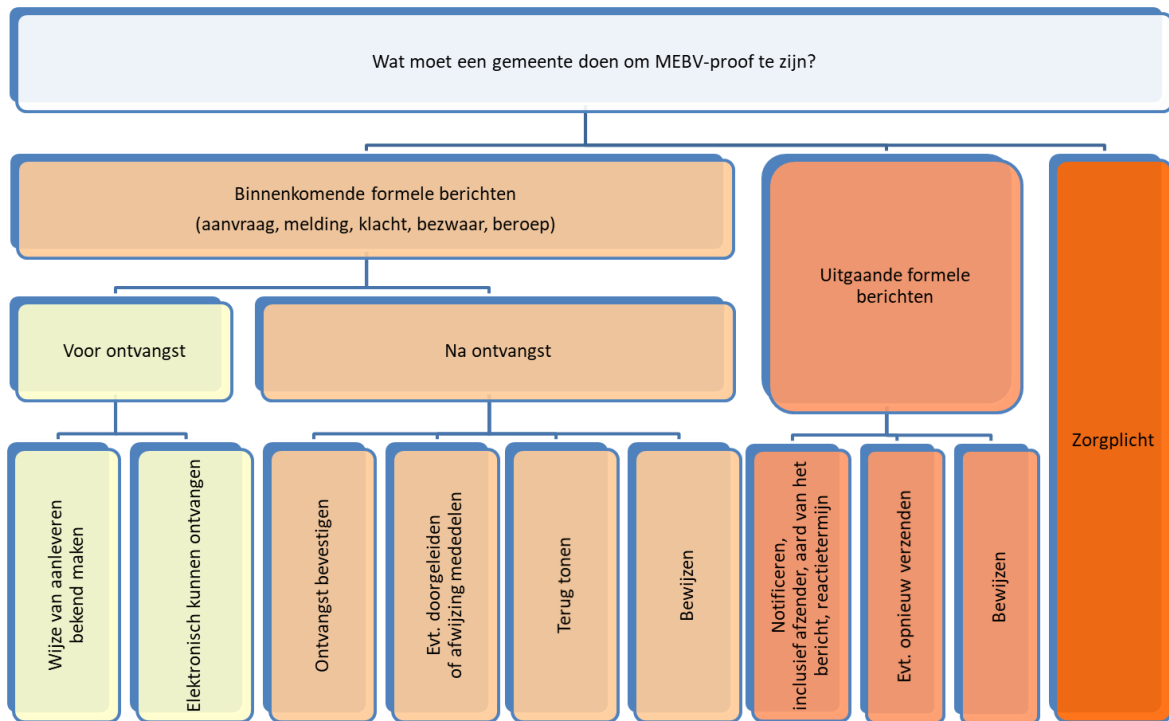
## Bestuurlijk verkeer: aanvullende eisen MEBV



*Praktische uitleg van de wet wat je moet doen als gemeente en hoe je er 'uit ziet' als je voldoet*  
 Het is aan te bevelen om de teksten in de handreiking dusdanig te structureren dat de driedeling in de wet continu helder wordt:

- Formele berichten ontvangen
- Formele berichten versturen
- Zorgplicht voor passende ondersteuning

Maak dit wederom net zoals door Logius is toegepast visueel:



Per onderdeel van de wet kan vervolgens uitgeschreven worden hoe de gemeente er uitziet bij het voldoen hieraan. In dit rapport is bij de paragrafen 'toekomstige situatie' reeds een uitwerking gemaakt die hergebruikt kan worden voor berichten ontvangen en berichten versturen.

*Voorbeeld 'Aanwijzen van elektronische weg voor berichten'*

- Het bestuurlijke verkeer van de gemeente is door de gemeente volledig in beeld gebracht. Een uitsplitsing is gemaakt tussen formele en niet formele berichten. De formele berichten betreffen al snel 400+ verschillende soorten verkeer (door gemeenten vaak 'processen' genoemd) en daarmee de bulk van het berichtenverkeer.
- Voor deze 400+ soorten verkeer die formele berichten betreffen, is per soort verkeer één of meerdere kanalen aangewezen om elektronisch berichten te ontvangen van burgers en bedrijven. (1. Specifiek webformulier, 2. Generiek webformulier 3. E-mail)
- Er is een collegebesluit genomen om deze kanaalaanwijzing(en) voor elektronische weg voor berichten van burgers en bedrijven te bekrachtigen.



- Burgers en bedrijven kunnen makkelijk achterhalen via welk kanaal of kanalen zij een bepaald bericht kunnen insturen.
- De gemeente maakt dit (extern) kenbaar op de website en via een algemene officiële bekendmaking.

Voor de zorgplicht zal een concrete uitwerking toegevoegd moeten worden. De handreiking is hier erg summier over dit belangrijke onderdeel en dit verdient veel meer aandacht.

#### *Beschrijven onderdelen van de Wmebv met praktijkvoorbeelden*

De pilotgemeenten hebben ook gevraagd om vervolgens deze onderdelen te verduidelijken door praktijkvoorbeelden toe te voegen. Dit geeft inzicht wanneer een gemeente wel of niet voldoet.

- Hoe kan een gemeente 'minimaal' voldoen op alle onderdelen?
- Benoem voorbeelden en werk deze uit in de handreiking, specifiek voor de gemeenten:
  - Wanneer is een elektronisch kanaal en manier van indienen bijvoorbeeld onnodig belemmerend voor burgers of bedrijven? En wanneer juist niet?
  - Wat betekent 'zonder nadere bewerking'?
  - Welke betrouwbaarheidsniveaus kunnen de gemeenten aanhouden bij de verschillende producten en diensten?
- Maak bij een verwijzing naar een wetsartikel in de Awb duidelijk waarop de gemeenten zich moeten richten. Wat staat er nu in de wet? En wat verandert er door de Wmebv voor gemeenten? Geef ook hier praktijkvoorbeelden.
- Maak bij 'Verzending door bestuursorgaan' duidelijk wat de eisen zijn voor verzending via e-mail, Berichtenbox, MijnOmgeving enz.

### **3. Een praktische stappenplan hoe gemeenten efficiënt en doeltreffend met de wet aan de slag kunnen gaan inclusief scenariobeschrijvingen**

1 juli 2022 is de beoogde datum van de inwerkingtreding van de Wmebv. Dit betekent dat de gemeenten voor die tijd moeten voldoen aan de wet. De pilots hebben ons geleerd dat gemeenten ruim op tijd moeten beginnen.

#### *Succesvolle procesaanpak bepalen door de ervaringsverhalen van gemeenten als inspiratie te gebruiken*

De pilotgemeenten missen een duidelijke en praktisch stappenplan waarmee ze efficiënt en doeltreffend aan de slag kunnen. De passages over het te vormen projectteam en de huidige checklist zijn daarin voorlopig nog niet voldoende. Het is het handigste als er als tip wordt gegeven in de handreiking om de ervaringsverhalen van de pilotgemeenten te bestuderen en van daaruit de ideale aanpak te destilleren inclusief de te benutten hulpmiddelen.

We hebben de procesaanpakken van de 4 pilotgemeenten beschreven in bijlage 1, welke hulpmiddelen zij hebben gebruikt, de voor- en nadelen van de aanpak en tips die zij geven aan andere gemeenten. We stellen voor dat deze ervaringsverhalen juist worden opgenomen in de handreiking zodat andere gemeenten zelf een beeld kunnen vormen van de juiste aanpak. De pilotgemeenten hebben zelf ook aangegeven dat er niet één aanpak heilig zal zijn. De aanpak is

afhankelijk van cultuur, ICT, samenwerkingsverbanden waarin men participeert en ook de grootte van de organisatie is een factor.

*Aanpak voor de start, inventarisatie en projectplan anders presenteren: 1 projectleider met 2 teams*

Op pagina 25 van de handreiking zijn de afdelingen benoemd die betrokken moeten worden om aan de verplichtingen van de Wmebv te voldoen. De pilotgemeenten geven aan dat voor de fase van voorbereiden en inventarisatie van het bestuurlijke verkeer en het maken van het actieplan het waarschijnlijk beter werkt als er 1 projectleider wordt aangesteld die 2 teams onder zijn hoede heeft (1. Team inventarisatie/ICT en 2. Beleid & Communicatie). De pilotgemeenten verwachten dat met deze aanpak de inventarisatie versneld kan worden.

Team 1 is een team dat bezig is met het in beeld brengen van het bestuurlijke verkeer per afdeling, klantcontactkanalen en via de postkamer.

- Wat is er al digitaal qua bestuurlijk verkeer op dit moment ingeregeld en mogelijk?
- In welke mate voldoet dit verkeer aan de met name technische eisen van de wet? (met name bestuderen aanbod en werking van webformulieren, e-mailadressen, zaaksystemen, document management systemen)
- Welk bestuurlijk verkeer is nog niet digitaal in te dienen door de burger/bedrijven?

In samenwerking met collega's die kennis hebben van de werkprocessen (administratief medewerker, beleidsmedewerker, key users en/of kwaliteitsmedewerkers) en collega's die kennis hebben van de applicaties (ICT). De pilotgemeenten hebben ervaren dat per afdeling andere systemen in gebruik kunnen zijn zodat een check m.b.t. de eisen van de Wmebv normaal gesproken het efficiënts verloopt per afdeling (of bundeling van afdelingen die dezelfde systemen gebruiken). Rollen die benoemd zijn, zijn de volgende:

Team 1. Inventarisatie/ICT:

1. Kennis van applicaties (senior medewerker zaakstelsel, key users, applicatiebeheerders, i-adviseurs en/of functioneel beheerders). Afhankelijk van het huidige applicatielandschap.
2. Kennis van werkprocessen (administratief medewerker, beleidsmedewerker, key users en/of kwaliteitsmedewerkers).
3. ICT manager

Team 2 houdt zich bezig met beleid en communicatie. Dit is het team dat zich parallel aan de inventarisatie van het verkeer door team 1 nagaat welk beleid er is voor de digitale dienstverlening en communicatie en welke keuzes er genomen moeten worden. Zo zijn er m.b.t. de Wmebveen aantal onderwerpen waarover een beleidskeuze gemaakt moet worden.

- Aanwijzen van kanalen (na inventarisatie verkeer, kanalen aanwijzen, collegebesluit nemen én communiceren)
- Eén of meerdere manieren van terug tonen van gegevens in webformulieren
- Doorgeleiden (in behandeling nemen, termijn gaan lopen) van binnenkomende berichten of afwijzen.
- Communicatie rondom storingen: termijn structureel verlengen ja/nee
- Volledig digitaal terugsturen van formele berichten (opt-in, opt-out)

- Invulling van de zorgplicht voor passende ondersteuning

Deze beleidskeuzes zijn te koppelen aan wat er bijvoorbeeld is gekozen qua dienstverleningsvisie, communicatievisie en informatiebeheerplan. Op het moment dat in beeld is gebracht wat het huidige beleid is, kan door de gemeente vervolgens bepaald worden (vanuit de visie op dienstverlening) hoe er met een bepaalde keuze omgegaan wordt. Dit betekent ook dat er meerdere strategische keuzes wordt gemaakt in het niveau van dienstverlening. Een minimale dienstverlening is bijvoorbeeld het gros van het bestuurlijke verkeer afvangen in een contactformulier. En via de post formele berichten blijven terugsturen. Een betere dienstverlening is het gaan toepassen van een MijnOmgeving met meer mogelijkheden om berichten beveiligd te ontvangen en te versturen.

Rollen die benoemd zijn, zijn de volgende:

Team 2. Beleid & Communicatie:

1. Medewerker Juridische zaken, beleidsmedewerker, medewerker communicatie, proceseigenaren (vaak afdelingshoofden / managers).
2. Manager dienstverlening + Manager Klant Contact Centrum
3. ICT manager

Team Beleid & Communicatie schakelt met College van B&W en/of MT.

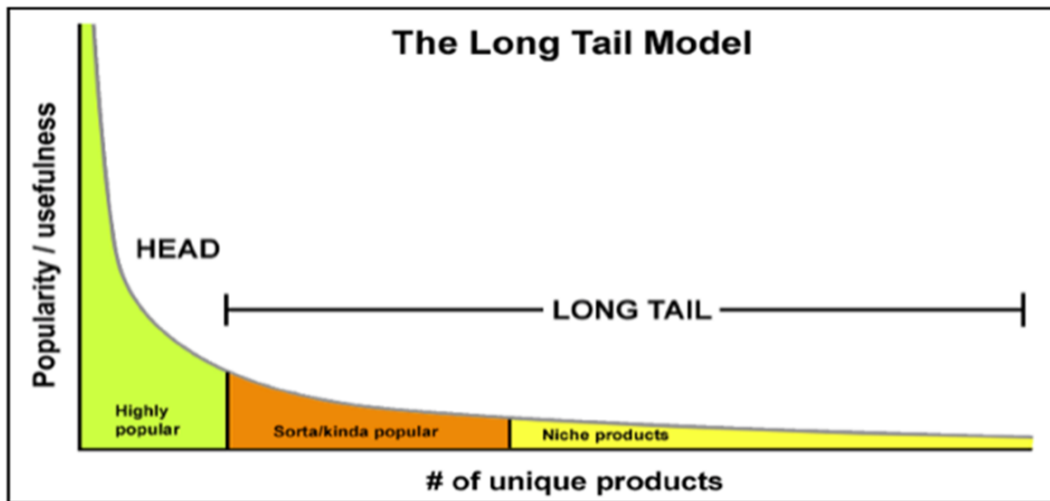
#### *Nieuw team voor implementatie*

Na de inventarisatie stelt de projectleider samen met teams 1 en 2 een projectplan op voor de implementatie. Zodra dit plan groen licht heeft, door bijvoorbeeld het MT hierover te laten besluiten (en op een deelgebied het college van B&W zoals bij de kanaalaanwijzing), kan er gestart worden met de implementatie. De pilotgemeenten adviseren een nieuw team op te richten met de volgende partijen/afdelingen/personen samen te werken:

1. Samenwerking opzoeken met informatiebeheer/DIV voor routeren en archiveren in het zaakstelsel
2. Samenwerking met de frontoffice
3. Thema-verantwoordelijke dienstverlening/Programmamanager
4. Betrekken van externe samenwerkingsverbanden (bv. Belastingen, Sociaal domein). Opdrachtgever (directeur of manager) mandateert de Kwaliteitsmedewerker (en/of de procesverantwoordelijke, afdelingsmanager, directeur publieke dienstverlening, projectleider).
5. Leveranciers (voor de Berichtenbox, zaakstelsel).

### Scenariobeschrijvingen toevoegen

De projectleider Pieter Pinxten heeft tijdens de pilot een presentatie gehouden aan de Topkring Dienstverlening. Aan deze topkring nemen circa 40 gemeenten deel. Er is op een interactieve wijze een gesprek voert over de Wmebv hoe deze geïmplementeerd kan worden en hoe dit zich verhoudt tot de ambities met de dienstverlening.



Pieter gaf op basis van het long tail plaatje drie scenario's aan:

1. Minimaal voldoen: bestuurlijk verkeer wat nog niet gedigitaliseerd is via generiek kanaal ontvangen en terugzenden (oranje + geel)
2. Differentiatie: per soort oranje verkeer los bepalen en voor geel verkeer generiek ontvangen en terugzenden
3. Wmebv 2.0: gros van het verkeer via mijnomgeving ontvangen en terugzenden, statusupdates a la webshops, chat-/ voicebot

De topkring gemeenten kozen bijvoorbeeld allemaal voor scenario 2 of 3. Het is nuttig voor gemeenten om een beeld te hebben wat mogelijkheden zijn met deze wet omdat de wet veel variëteiten van mogelijkheden met zich meebrengt.

#### 4. Lijst met informele berichten om verschil tussen informeel en formeel duidelijk te maken

In de handreiking wordt niet duidelijk gemaakt wat informele berichten zijn. Zo vonden de pilotgemeenten en de betrokkenen vanuit VNG het in beginsel lastig om te begrijpen dat een melding openbare ruimte een informeel bericht betreft en een melding vakantie een formeel bericht. De pilot heeft ook een lijst van voorbeelden van informele berichten opgeleverd (bron: Gemeente Groningen). De lijst is te vinden in bijlage 2. We adviseren deze lijst toe te voegen als bijlage in de handreiking.

## 5.2.2. Toelichting complementaire onderdelen aan de handreiking (toolkit)

De pilots hebben een aantal nuttige producten opgeleverd voor alle gemeenten in Nederland. Deze producten kunnen direct aangeboden en/of vrij vlot ontwikkeld worden. Deze producten zijn als een toolkit te ontsluiten en complementair aan de (huidige) handreiking:

1. Een gebruiksvriendelijkere checklist in Excel die meer aansluit op de praktijksituatie van de gemeente ([beschikbaar](#)).
2. Voorbeeldlijst van bestuurlijk verkeer, verwerkt in de Excel checklist ([beschikbaar](#)).
3. Infographic met uitleg over de wet ([beschikbaar](#)).
4. Richtlijnen op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, privacy en beveiliging voor het inrichten van een generiek contactformulier ([beschikbaar, zie bijlage 3](#)).
5. Presentatie voor intern gebruik waarin toe te voegen onderdelen handreiking 1, 2 en 3 samenkomen ([nog te ontwikkelen](#)).

### 1. Een checklist die aansluit op de praktijksituatie van de gemeente (invulformat in Excel)

De pilotgemeenten hebben in de afgelopen maanden en weken gewerkt aan de verbetering van de huidige checklist uit de handreiking (pagina 17 t/m 20), ter verduidelijking van de definities van eisen voor de vakafdelingen. De medewerkers van de afdelingen snaptten de 'juridische definities' in de basis niet.

De pilotgemeenten hebben een checklist gebouwd en deze gebruiksvriendelijker gemaakt op verschillende vlakken. Dit heeft geresulteerd in een Excel invulformat met de volgende onderdelen:

- Een gebruiksvriendelijkere / praktischere uitleg van de eisen van de wet
- Per soort verkeer van links naar rechts in te vullen, eisen langs te lopen en een te vinken wat de situatie is. Standaard antwoordvelden beschikbaar
- Voorbeeldlijst van bestuurlijk verkeer (toelichting volgt bij 2).

In de algemene toelichting hebben zij nader beschreven hoe de Nederlandse gemeenten deze checklist moeten doorlopen. In de procesvragen zijn er opmerkingen opgenomen die extra uitleg verschaffen.

Naar ons idee een handige tool die gemeenten kan ondersteunen bij het inventariseren van het bestuurlijk verkeer.

### 2. Voorbeeldlijst bestuurlijk verkeer

Naast de verbeterde checklist hebben de pilotgemeenten een voorbeeldlijst van bestuurlijk verkeer toegevoegd in de Excel. Dit is op basis van de lijsten van bestuurlijk verkeer van gemeente Groningen en Zevenaar. Gemeenten die gebruik maken van deze lijst moeten wel beseffen dat het voor elke gemeente anders kan zijn en dat een verdere inventarisatie per afdeling is aan te raden. De huidige lijst is eenvoudig op te splitsen per afdeling/cluster en geeft een goed beeld wat het bestuurlijke verkeer allemaal betreft.

### 3. Infographic met uitleg over de wet

Gemeente Groningen heeft een infographic ontwikkeld die gemeenten kunnen hergebruiken. De pilots hebben deze infographic zelf ook gebruikt voor interne communicatie.

#### **4. Richtlijnen en tips op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, privacy en beveiliging voor het inrichten van generieke en specifieke webformulieren**

Het inzetten van webformulieren als elektronisch kanaal van ontvangst van formele berichten vormen een belangrijk onderdeel om te voldoen aan de Wmebv. Het is nuttig om bestaande kennis vanuit VNG Realisatie te delen omtrent het realiseren van gebruiksvriendelijke formulieren (en de toeleiding). Aansluitend heeft de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) tijdens de pilot een aantal richtlijnen voor privacy en beveiliging van webformulieren opgesteld en gedeeld aan de pilotgemeenten. Deze zijn ook geschikt voor alle gemeenten in Nederland. In bijlage 3 is alle informatie te vinden.

#### **5. Beknopte visuele presentatie voor intern gebruik zoals een webinar waarin 1, 2 en 3 uit 5.**

##### **2.1 samenkomen**

Na het aanstellen van een projectleider en het opzetten van een projectteam binnen de gemeente is er behoefte aan een overzicht van activiteiten die gemoeid zijn met de implementatie van de Wmebv. Dit zal ook besproken moeten worden met managers en soms ook bestuurders om voldoende commitment te krijgen. Vervolgens zullen bepaalde medewerkers van elke afdeling geïnformeerd en overtuigd moeten worden om mee te werken aan de inventarisatie en implementatie. Vragen die bij beide groepen stakeholders spelen zijn:

- Waarom deze wet?
- Wat levert het op?
- Wat moet er gebeuren?
- Welke vakafdelingen en collega's zijn hierbij nodig en hoe worden de verschillende fases aangevlogen?

Kortom, breng aan de hand van een presentatie in beeld wat de wet betekent, oplevert, wat de gemeente moet doen en welke fases ze doorlopen en wie er betrokken moeten worden. De vernieuwde onderdelen in de handreiking en met name de visuele gedeeltes komen terug in de presentatie.

Na de presentatie (eventueel tijdens een webinar) zijn de betrokken medewerkers op de hoogte van wet, overtuigd van de voordelen die de wet met zich meebrengt en weten ze welke verwachtingen het management heeft bij de inventarisatie, het opstellen van een actieplan en de implementatie hiervan.

### 5.2.3. Toelichting aan te passen onderdelen

In deze sub paragraaf geven we een aantal concrete adviezen per pagina/hoofdstuk om de huidige handreiking inhoudelijk aan te scherpen. Ons advies is om de huidige indeling van de hoofdstukken anders in te richten. De handreiking zou er zo uit kunnen zien:

1. Inleiding met het waarom en de opbrengsten van de wet
2. Uitleg over de wet en hoe een bestuursorgaan er uitziet die voldoet (visuele weergave en beknopte uitleg + praktijkvoorbeelden)
  - Ontvangst van formele berichten door een bestuursorgaan
    - a. Toekomstige situatie conform Wmebv
    - b. Bestaande situatie van de bestuursorganen
  - Verzenden van formele berichten door een bestuursorgaan
    - c. Toekomstige situatie conform Wmebv
    - d. Bestaande situatie van de bestuursorganen
  - Zorgplicht voor passende ondersteuning
    - e. Toekomstige situatie conform Wmebv
    - f. Bestaande situatie van de bestuursorganen
3. Praktisch stappenplan om de wet te implementeren (inclusief ervaringsverhalen van de pilotgemeenten)
  - a. Mogelijke scenario's en link naar dienstverleningsniveau
  - b. Teamsamenstelling voor inventarisatie én implementatie
4. Vragen en antwoorden
5. Bijlagen

Mocht het ministerie van BZK toch willen vasthouden aan de huidige indeling van de handreiking willen we de volgende zaken per hoofdstuk graag adviseren om aan te scherpen, aan te vullen of te verwijderen.

#### **Inhoudsopgave**

De huidige handreiking is geschreven voor alle bestuursorganen die aan de wet moeten voldoen. Tijdens de pilot hebben we gemerkt dat de gemeenten vooral behoefte hebben aan handreiking met een duidelijke beschrijving van de gewenste situatie en een stappenplan waarmee de gemeenten direct aan de slag kunnen. Immers, de administratieve organisatie van gemeenten en hun processen zijn wezenlijk anders dan die van de waterschappen en de provincies. Zo zijn er bij waterschappen slechts 16 soorten bestuurlijk verkeer, maar bij gemeenten al snel meer dan 400 (!) Daarom is het aan te raden om in de hoofdstukken de situaties van de verschillende bestuursorganen te benoemen.

#### **Hoofdstuk 2: Hoe staat uw organisatie er nu voor?**

Beschrijf de specifieke situatie van de gemeenten. Gebruik de gemeentelijke context qua voorbeelden die benoemd worden.

De inventarisatie van het huidige bestuurlijk verkeer is zeer tijdrovend en kent een lange doorlooptijd, de gemeenten dienen te weten zodat ze hierop kunnen inspelen. Gemeenten hebben immers veel meer bestuurlijk verkeer dan de andere bestuursorganen (400+ bij gemeenten t.o.v. 16 bij waterschappen).

- De pilotgemeenten willen liever geen verschil aanbrengen in formele- en informele berichten. En implementeren bij voorkeur ook de eisen van de wet voor de informele berichten. Het advies is om het verschil minder aan te dikken in de handreiking. Daarbij geldt dat het gros van het bestuurlijke verkeer formele berichten betreft.
- Gemeenten bieden veel producten en diensten en andersoortig verkeer aan via verschillende kanalen. Om alle processen te kunnen inventariseren kunnen de gemeenten gebruikmaken van:
  - de voorbeeldlijst van bestuurlijk verkeer in de verbeterde checklist
  - [De digitale producten en diensten lijst o.b.v. UPL](#)
  - een eigen uitdraai maken uit de eigen informatiebeheersystemen waar processen worden gelogd en bijgehouden
  - contact leggen met collega's van de klantcontactkanalen en de postkamer / DIV om de kanalen en processen in beeld te brengen

### Hoofdstuk 3: Wat verandert er voor uw organisatie?

- Pagina 25, kosten bij implementatie: de handreiking vermeldt enkel de mogelijke kosten bij de implementatiefase. De pilotgemeenten hebben aangetoond dat je gemiddeld 200 uren kwijt bent voor een volledige inventarisatie van het bestuurlijke verkeer (bijeen gemeente met gemiddeld 45.000 inwoners). Voor een grote gemeente als Groningen kan dit oplopen tot 800 uur. De gemeenten moeten hiervan op de hoogte worden gebracht zodat zij de noodzakelijke capaciteit kunnen vrijmaken voor de inventarisatiefase.
- Het rijk en de gemeenten dienen voor de toekomst meer duidelijkheid te verschaffen over de keuze voor uitbreiding van MijnOverheid Berichtenbox dienstverlening of juist inzetten op de MijnOmgeving (en daarin de berichtenbox functionaliteiten willen ontwikkelen). MijnOmgeving van een gemeente ook kan volstaan zolang het voldoet aan de eisen van de Berichtenbox: als gemeente dien je met de burger vooraf af te spreken (opt-in) dat hij instemt met elektronische communicatie en dat hij de formele berichten elektronisch ontvangt.
- De pilotgemeenten willen voor de processen met een laag volume (longtail) een generiek contactformulier inzetten. De Adviseur Informatiebeveiliging en Privacy van de Informatiebeveiligingsdienst (IBD), John van Huijgevoort, van VNG Realisatie heeft richtlijnen opgesteld die beschrijven waaraan een generiek contactformulier moet voldoen om aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) regels te voldoen. Deze richtlijnen nemen we op in de toolkit. Deze zijn te lezen in bijlage 3. Ook bevat het tips voor het realiseren van gebruiksvriendelijke formulieren voor burgers en bedrijven.
- Niet alle onderdelen van het bestuurlijke verkeer worden vanuit de gemeente zelf gemanaged, maar zijn uitbesteed (zoals belastingen, regelingen in het sociale domein enzovoorts). Ditzelfde geldt ook voor bijvoorbeeld de ICT. Graag de samenwerkingsverbanden meer specifiek toespitsen op de gemeenten en voorbeelden noemen. Binnen gemeenten ontstond er tijdens de pilot discussie over welke uitbesteede regelingen wel of niet onder de Wmebv vallen. Het is nuttig om hier ook voorbeelden van te noemen zodat de discussie gelijk beslecht is intern en er geen onnodige tijd aan discussie en juridisch uitzoekwerk wordt besteed door een gemeente.



#### Hoofdstuk 4: Veel voorkomende vragen

- De vragen uitbreiden met de [Q&A uit het webinar](#) en de vragen en antwoorden van de pilotgemeenten.

### 5.3. Beschikbare collectieve oplossingen die reeds zijn voortgekomen uit de pilots

De pilots door de Unie van Waterschappen hebben een toolkit voor de waterschappen opgeleverd om de Wmebv succesvol te implementeren. Voor gemeenten kunnen we inmiddels ook een toolkit samenstellen op basis van diverse collectieve oplossingen die reeds zijn ontwikkeld.

Reeds ontwikkeld door VNG / BZK / pilotgemeenten:

- [Presentatie met de visuele weergave van de Wmebv \(huidige eisen versus nieuwe eisen\)](#)
- [Webinar Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer 28-1-2021 \(presentatie door ministerie van BZK\)](#)
- [Volledige uitwerking van vragen en antwoorden n.a.v. de webinar](#) (PDF)
- [Presentatie van het ministerie van BZK \(gebruikt tijdens de webinar\)](#) (PDF)

Wij raden de volgende instrumenten aan voor de toolkit:

1. Een gebruiksvriendelijkere checklist in Excel die meer aansluit op de praktijksituatie van de gemeente (beschikbaar).
2. Voorbeeldlijst van bestuurlijk verkeer, verwerkt in de Excel checklist (beschikbaar).
3. Infographic met uitleg over de wet (beschikbaar).
4. Richtlijnen op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, privacy en beveiliging voor het inrichten van een generiek contactformulier (beschikbaar, zie bijlage 2).
5. Presentatie voor intern gebruik (nog te ontwikkelen).

We adviseren om bovenstaande collectieve oplossingen 1 t/m 4 die ontwikkeld zijn door de pilotgemeenten zo snel als mogelijk aan te bieden aan alle gemeenten in Nederland. Deze producten zijn tezamen met dit tussentijdse rapport opgeleverd aan het ministerie van BZK.

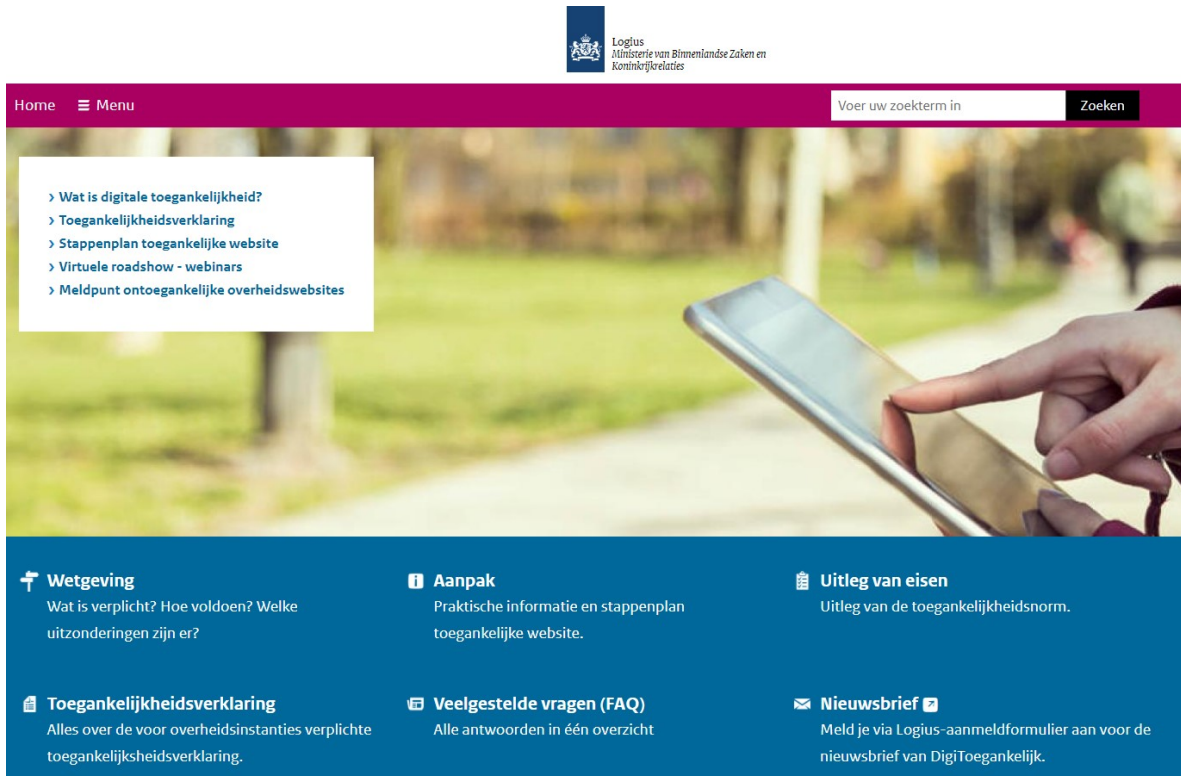
Bij een akkoord op deze collectieve oplossingen kunnen de producten door VNG Realisatie aangeboden worden aan alle gemeenten in Nederland (actie van communicatie in samenwerking met projectsecretaris Said Igalla).

### 5.4. Advies voor het ontwikkelen van collectieve oplossingen

Ook zijn er nog een aantal oplossingen die nog ontwikkeld kunnen worden om gemeenten op weg te helpen om de wet effectief te implementeren. De pilotgemeenten kwamen op het idee om een soortgelijk platform te ontwikkelen zoals digitoegankelijk.nl.

Het is namelijk een mooi voorbeeld hoe een complexe wet toch prettig toegankelijk en bruikbaar wordt. De wet, handreiking, aanpak, toolkit, uitleg eisen, vragen en antwoorden worden in dit geval omgevormd tot webcontent en gepubliceerd a la digitoegankelijk.nl.

De manier van ontsluiting is prettiger dan alleen een handreiking en bijvoorbeeld de Excel checklist.



The screenshot shows the Logius website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and a 'Menu' icon on the left, and a search bar with the placeholder text 'Voer uw zoekterm in' and a 'Zoeken' button on the right. The main content area features a large background image of a hand using a smartphone. A white box on the left contains a list of links: '> Wat is digitale toegankelijkheid?', '> Toegankelijkheidsverklaring', '> Stappenplan toegankelijke website', '> Virtuele roadshow - webinars', and '> Meldpunt ontoegankelijke overheidswebsites'. Below this, a blue section contains six cards with icons and text: 'Wetgeving' (flag icon), 'Aanpak' (info icon), 'Uitleg van eisen' (document icon), 'Toegankelijkheidsverklaring' (document icon), 'Veelgestelde vragen (FAQ)' (document icon), and 'Nieuwsbrief' (envelope icon).

Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

Home Menu Voer uw zoekterm in Zoeken

- > Wat is digitale toegankelijkheid?
- > Toegankelijkheidsverklaring
- > Stappenplan toegankelijke website
- > Virtuele roadshow - webinars
- > Meldpunt ontoegankelijke overheidswebsites

**Wetgeving**  
Wat is verplicht? Hoe voldoen? Welke uitzonderingen zijn er?

**Aanpak**  
Praktische informatie en stappenplan toegankelijke website.

**Uitleg van eisen**  
Uitleg van de toegankelijkheidsnorm.

**Toegankelijkheidsverklaring**  
Alles over de voor overheidsinstanties verplichte toegankelijkheidsverklaring.

**Veelgestelde vragen (FAQ)**  
Alle antwoorden in één overzicht

**Nieuwsbrief**  
Meld je via Logius-aanmeldformulier aan voor de nieuwsbrief van DigiToegankelijk.

# Bijlage 1 Gekozen aanpak pilots en per pilotgemeente inclusief de gebruikte hulpmiddelen

## **Aanpak van VNG Realisatie om de pilot met gemeenten uit te voeren**

Eind oktober 2020 is Pieter Pinxten, als projectleider Implementatiepilot Wmebv, begonnen met de uitvoering van het projectplan Implementatiepilot Wmebv. Pieter Pinxten is eerst op zoek gegaan naar een projectsecretaris die hem kan ondersteunen bij de uitvoering. In de daaropvolgende weken hebben Pieter Pinxten en Said Igalla (projectsecretaris) samen opgetrokken voor de interne organisatie, de zoektocht naar potentiële pilotgemeenten, het formeren van de stuurgroep en het instellen van de werkgroep bestaande uit projectleiders van de pilotgemeenten.

Op 7 december 2020 is de stuurgroep Implementatiepilot Wmebv voor het eerst bij elkaar gekomen. De stuurgroep bestaat uit de volgende personen: Hans Flier en Barbera Veltkamp (BZK), Jamil Jawad (VNG), Huub Westendorp - voorzitter, Pieter Pinxten en Said Igalla (VNG Realisatie), Marjon van der Maart (VDP) en Gert Willem Hanekamp van de gemeente Groningen. Tijdens dit overleg heeft de stuurgroep ingestemd met de deelname aan de pilot door de volgende 5 gemeenten: Barneveld, Groningen, Krimpen aan den IJssel, Veldhoven en Zevenaar.

Hierna is de werkgroep Implementatiepilot Wmebv gevormd met Paul van Ladesteijn (Barneveld), Roxane Bansema (Groningen), Mark Wulffraat (Krimpen aan den IJssel), Albert Smallenbroek (Veldhoven) en Annelies van de Stolpe (Zevenaar) en zijn de pilotgemeenten aan de slag gegaan met het formeren van een interne projectteam voor de implementatiepilot. VNG Realisatie heeft wekelijks een werkgroepoverleg georganiseerd waar de 5 projectleiders namens de gemeenten aan deelnamen. Op deze wijze kon er continu uitgewisseld worden wat de voortgang is, kennis worden gedeeld en diverse thema's worden besproken.

## **Gemeentelijke aanpak om te gaan voldoen aan de wet tijdens deze pilot**

De gemeenten zijn na de kerstvakantie 2020 aan de slag gegaan met de volgende stap: de inventarisatie van het bestuurlijke verkeer en het toetsen in welke mate het verkeer voldoet aan de Wmebv. En wat de benodigde acties zijn om te gaan voldoen.

We beschrijven welke route de gemeenten individueel hiervoor gevolgd. Op het moment van schrijven van dit tussentijdse rapport (mei 2021), hebben 3 van de 5 gemeenten de inventarisatie (bijna) volledig afgerond (Groningen, Veldhoven en Zevenaar). Gemeente Barneveld heeft de inventarisatie voor 25% weten af te ronden. De projectleider van Gemeente Krimpen aan den IJssel is helaas vanwege privé omstandigheden de laatste periode niet beschikbaar geweest. Deze aanpak en resultaten zijn om deze reden niet meegenomen in het rapport.

## 1. Aanpak gemeente Barneveld

### Projectleider

Paul van Ladesteijn is de projectleider voor deze pilot binnen de gemeente Barneveld. Vanwege verschillende omstandigheden is de gemeente Barneveld later gestart met de inventarisatie. Paul van Ladesteijn heeft eerst een voor-inventarisatie uitgevoerd. Hij is tevens verantwoordelijk voor de gehele inventarisatie. Gemeente Barneveld kent geen proceseigenaren die Paul hierbij kunnen helpen.

### Inventarisatie

De gemeente Barneveld heeft eerst een plan van aanpak gemaakt voor de inventarisatie. De projectleider dient zich wel te houden aan de bestaande structuren van overleg en besluitvorming binnen de gemeente. Daarna worden alle afdelingen geïnformeerd over de inventarisatie om vervolgens een begin te maken met de uitvoering.

De inventarisatie is uitgevoerd door de 5 i-adviseurs van de afdeling Informatie & Automatisering. Deze i-adviseurs hebben de rol van linking-pin tussen ICT en de gebruikers. Iedere i-adviseur heeft een eigen aandachtsveld. Geïnterviewden zijn functioneel beheerders, proces-deskundigen, key-users en soms teamleiders. Tijdens de interviews is de checklist (model Groningen) ingevuld om het beeld scherp te krijgen.

Barneveld heeft de keuze gemaakt om geen onderscheid te maken tussen officiële en niet-officiële berichten en de inventarisatie voor beide soorten berichten uit te voeren.

Argumenten:

1. Dienstverlening naar inwoners. Inwoners verwachten dezelfde dienstverlening bij hun aanvragen.
2. Projectmanagement: het vereenvoudigt de inventarisatie, er is één lijst en er ontstaat geen discussie over wat nu precies een officieel of een niet-officieel bericht is.

### Gebruikte hulpmiddelen

Binnen de gemeente Barneveld worden de volgende hulpmiddelen gebruikt:

- [De Handreiking implementatie versie oktober 2020](#)
- [De Memorie van Toelichting](#)
- [De digitale producten en diensten lijst o.b.v. UPL](#)
- Verbeterde checklist (model Groningen, aangepast voor Barneveld)
- Webinar voor de eigen organisatie met uitleg over de wet, hulpmiddelen en benodigde acties vanuit de organisatie
- Vragen en antwoorden zoals besproken met de juridisch adviseur van VNG en BZK
- Infographic over de Wmebv van Groningen gebruikt en aangepast.

#### 1. Wat zijn de voor- en nadelen van jouw aanpak?

- Doordat Barneveld het als project heeft opgepakt, hadden zij tijdens het traject volledige controle op het verloop van de inventarisatie/implementatie.
- Keuze om i-adviseurs de interviews te laten doen, bleek goed te werken.

#### 2. Op basis van deze inzichten wat adviseren de andere in Nederland te doen en welke hulpmiddelen je hierbij nodig hebt.

- Wijs een projectleider aan met een achtergrond in het implementeren, veranderen van processen en systemen, zodat deze niet alleen de inventarisatie kan doen, maar ook de implementatie van Wmebv.
- Maak een plan van Aanpak, beschrijf de activiteiten, resultaat, planning enz.
- Het is een gemeentebreed project. Zoek een opdrachtgever die hierbij past.
- Gebruik de checklist (model Groningen), pas deze aan voor de eigen situatie.
- Zet een communicatie-traject op, waarin vooral het “waarom” wordt uitgelegd.
- Maak gebruik van de pilot communicatie hulpmiddelen zoals presentaties, infographic enz.
- Maak geen onderscheid tussen officiële en niet-officiële berichten.
- Leg juridische vragen neer bij VNG/BZK en laten zij dit landelijk uitzoeken. Inschakelen van de eigen Juridische afdeling heeft geringe toegevoegde waarde.
- Beschrijf in het PvA welke medewerker geïnterviewd moeten worden en wie dit gaan doen.
- Begin op tijd! Voor sommige onderdelen moet nieuw beleid ontwikkeld worden, zonder zaakstelsel en persoonlijke internet pagina is implementatie complexer en vergt dus meer tijd.

## 2. Aanpak gemeente Groningen

### Projectleider en projectteam

Vanuit de gemeente Groningen is Roxane Bansema, medewerker beleidsuitvoering, aangehaakt bij de werkgroep Implementatiepilot Wmebv. Zij is samen met Jan Cees Noord en Bram Scholtens verantwoordelijk voor dit project binnen de gemeente.

### Inventarisatie

Het projectteam heeft zich eerst verdiept in de wet. Vervolgens heeft de projectleider de checklist uit de handreiking bestudeerd en een meer gebruiksvriendelijke versie ontwikkeld en daarna voorgelegd aan het ministerie van BZK. Andere collega's van de pilotgemeenten hebben daarna meegewerkt aan de verbetering van de checklist.

Roxane Bansema heeft de checklist vervolgens gebruikt voor de inventarisatie van de afdeling Burgerzaken en voorbeelden ontwikkeld voor de andere afdelingen.

De projectleider is begonnen met een korte presentatie in het gemeentelijke directeurenoverleg waar alle directeuren zijn geweest op deze aankomende wetgeving en het belang van de inventarisatie van het bestuurlijk verkeer. Hierbij is goedkeuring gegeven om hier gemeente breed mee bezig te gaan en participatie van alle afdelingen beloofd.

Daarnaast heeft Roxane Bansema nog twee presentaties gehouden voor het reguliere en het management team van de afdeling Informatiebeheer wat betreft de digitale postkamer en archivering en routing van binnenkomende berichten.

Verder heeft Roxane Bansema afspraken gepland met de overige projectleiders inzake lopende digitalisering projecten om zodoende de samenwerking op te zoeken en hen bij te praten over de voorwaarden uit de Wmebv zodat deze direct meegenomen kunnen worden.

Daarna heeft het projectteam alle i-adviseurs voor digitale kanalen een toelichting geven over de pilot zodat zij de uitvraag kunnen doen naar het bestuurlijke verkeer op de eigen afdeling. Roxane is begonnen met de uitvraag naar alle webformulieren, daarna volgde het Klant Contact Centrum. In de laatste fase gaat Roxane samen met het projectteam alle andere afdelingen uitvragen naar het bestuurlijke verkeer. Roxane heeft in samenwerking met key-users, kwaliteitsmedewerkers en collega's die inhoudelijk veel van de processen afweten om tafel gezeten om alle processen bij langs te gaan, het gaat hier om bestaande elektronische kanalen maar ook aanvragen die nog per post binnen komen (longtail).

### *Bijsturing o.b.v. inzichten*

Het is niet altijd duidelijk geweest welke collega per afdeling verantwoordelijk is voor de inventarisatie en het invullen van de checklist. Daarom heeft Roxane gaandeweg het proces een interne webinar georganiseerd voor de organisatie. Gemeente Groningen is een gemeente met meer dan 2.000 collega's. Aan de webinar hebben ongeveer 100 collega's deelgenomen. Tijdens het webinar heeft Roxane de wet toegelicht, wat er verwacht wordt van de gemeente als geheel en hoe de i-adviseurs aan de slag kunnen met de checklist voor de inventarisatie.

Om de missende afdelingen/verkeer te inventariseren, heeft Roxane ook zelf analyses gemaakt en besproken met inhoudsdeskundigen.

## **Gebruikte hulpmiddelen**

De gemeente Groningen heeft gebruik gemaakt van de volgende hulpmiddelen:

- [De Handreiking implementatie versie oktober 2020](#)
- [De Memorie van Toelichting](#)
- [De digitale producten en diensten lijst obv UPL](#)
- Vragen en antwoorden zoals besproken met de juridisch adviseur van VNG en BZK
- Verbeterde checklist, Roxane heeft een bepalende rol gespeeld in het gebruiksvriendelijker maken van de checklist in de handreiking. Eerst aangepast.
- Infographic, zelf ontwikkeld
- Webinar voor de eigen organisatie met uitleg over de wet, hulpmiddelen en benodigde acties vanuit de organisatie
- Vraag en antwoord bestand gemaakt a.d.h.v. de gestelde vragen tijdens het webinar
- Intern interview om het belang van de Wmebv voor het voetlicht te brengen (gepubliceerd in interne media)
- Interne groep op het intranet gemaakt waar collega's vragen kunnen stellen, waar belangrijke informatie wordt gedeeld en iedereen op de hoogte wordt gehouden van de vorderingen binnen de pilot

### *Bijzonderheden*

Door de inventarisatie van het bestuurlijke verkeer worden alle officiële en niet-officiële berichten inzichtelijk gemaakt. Met de uitkomsten van de inventarisatie wil de projectleider een producten/diensten catalogus ontwikkelen voor de gemeente Groningen. Deze catalogus is een grote aanwinst voor de gemeente Groningen omdat zij nu overzichtelijk hebben welke producten en diensten gemeente breed worden aangeboden.

## **1. Wat zijn de voor- en nadelen van jouw aanpak?**

Gemeente Groningen heeft de inventarisatie eerst uitgezet via de i-adviseurs die een groot intern bereik hebben. Iedere afdeling heeft een eigen i-adviseur die korte lijntjes heeft met de betreffende medewerkers. Nadeel is dat het soms veel tijd kost om de juiste 'technische' collega's om tafel te krijgen die een volledig beeld hebben van de werkprocessen, hoe berichten (digitaal of niet digitaal) binnenkomen en worden afgehandeld.

Uiteindelijk heeft de projectleider alsnog persoonlijke afspraken gemaakt met collega's van afdelingen waarbij zij ondersteuning heeft geboden bij het invullen van de checklist. Dit werd ontzettend goed ontvangen, omdat de projectleider de kennis van de Wmebv bezit en zij de kennis van het proces. Dit werkt efficiënter dan dat de betreffende collega's van de afdeling zich eerst nog moeten verdiepen in de voorwaarden uit de Wmebv voordat zij aan de slag gaan met de checklist.

## **2. Op basis van deze inzichten wat adviseren de andere in Nederland te doen en welke hulpmiddelen je hierbij nodig hebt.**

Gemeente Groningen wil de andere gemeenten meegeven om dit meteen grootschalig aan te pakken. Probeer vanaf het begin alle afdelingen mee te krijgen door dit op hoog niveau bekend te maken (door meerdere presentaties te geven/ webinar) waardoor er meer bewustwording is gecreëerd. Daarnaast is het essentieel dat er inhoudelijke ondersteuning wordt geboden aan de afdelingen bij het invullen van de checklist. Wenselijk is dat de gemeente een inhoudelijk adviseur of projectleider benoemt die kennis heeft van de Wmebv (en de handreiking/memorie van toelichting eigen heeft gemaakt) zodat zij ook duidelijke instructies kunnen geven/ondersteuning kunnen bieden. Het is af te raden om de checklist zonder enige toelichting of voorbereiding intern uit te zetten. Je verliest dan veel tijd omdat het voor collega's niet precies helder is wat er van hen wordt verwacht. Nadeel is dat de checklist wellicht verkeerd wordt ingevuld of je ontzettend veel tegenvragen ontvangt.

Sommige voorwaarden uit de Wmebv hebben betrekking op technische aspecten in een proces en sommige voorwaarden op beleidsmatige aspecten die a.d.h.v. een nieuwe interne werkwijze aangevlogen moeten worden. Het is wenselijk om hier vooraf al onderscheid in te maken voordat je de inventarisatie uitzet. Vraag alleen uit wat echt nodig is én zorg ervoor dat je hiervoor de juiste personen benadert. Voor de technische vragen: key-users, i-adviseurs, kwaliteitsmedewerkers of een senior medewerker en voor de overige vragen wellicht beleidsmedewerkers, communicatiemedewerkers, Webredactie etc.



### 3. Aanpak gemeente Veldhoven

#### Projectleider en projectteam

Albert Smallenbroek sluit aan bij de werkgroep vanuit de gemeente Veldhoven. Hij is projectleider Digitalisering bij de gemeente Veldhoven en samen met Anke Vliegenberg verantwoordelijk voor dit project.

#### Inventarisatie

Gemeente Veldhoven was al eerder begonnen het bestuderen van de Wmebv en inventariseren van het bestuurlijke verkeer. De gemeente was al een aantal maanden gestart met inventariseren voordat de pilot begon.

De inventarisatie is in twee rondes gegaan: eerst een verkennende ronde met uitleg aan de coördinatoren en key users en daarna alle betrokkenen uitgelegd (middels een presentatie) hoe de inventarisatie moet gebeuren. Eerst laaghangend fruit versnellen en daarna de grote bulk.

Albert Smallenbroek heeft samen met zijn collega Anke Vliegenberg de processen verdeeld per cluster, de checklist geprepareerd en daarna overgedragen aan de proceseigenaren die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de inventarisatie. De functioneel beheerders worden ook betrokken. Albert Smallenbroek en Anke Vliegenberg voeren weliswaar de inventarisatie niet zelf uit maar zijn wel constant beschikbaar als sparringpartner voor de proceseigenaren, keyusers en de functioneel beheerders.

Het nadeel van deze methode is dat de inventarisatie vertraging oploopt, de ingevulde lijsten kwamen mondjesmaat terug van de proceseigenaren.

Naast de Uniforme Productenlijst (UPL) heeft de gemeente Veldhoven ook de lijst bestuurlijk verkeer uit de i-Navigator gehaald zodat de clusters zich meer zouden richten op de bestaande processen in de gemeente. De i-Navigator stelt de gemeente in staat om de complete informatiehuishouding van haar organisatie centraal in kaart te brengen en te beheren. Hiermee wordt een hoge mate van uniformiteit bereikt en zijn eventuele aanpassingen in het informatiebeleid gemakkelijk door te voeren. De resultaten uit dit project worden later ook in de i-Navigator verwerkt.

#### Gebruikte hulpmiddelen

- [De Handreiking implementatie versie oktober 2020](#)
- [De Memorie van Toelichting](#)
- [De digitale producten en diensten lijst obv UPL](#)
- Vragen en antwoorden van de gemeente Groningen, zoals besproken met de juridisch adviseur van VNG en BZK
- Verbeterde checklist
- De digitale dienstverlening hebben we al vastgesteld in het informatie beleidsplan.
- Zelf opgestelde verkorte handleiding Wmebv
- Zelf opgesteld overzicht diensten, betrouwbaarheidsniveau's en kanalen

#### 1. Wat zijn de voor- en nadelen van jouw aanpak?

- **Voordelen:** meer een bottom up aanpak (na goedkeuring door het MT). De verantwoordelijken in de praktijk (coördinatoren) en de degenen die het werkproces uitvoeren als ook de functioneel beheerders van zaaksystemen en vakapplicaties zijn vanaf de start betrokken.

De verantwoordelijken moeten zelf de inventarisatie doen. Hierbij ziet de projectleider dat de coördinatoren als operationeel verantwoordelijken door deze inventarisatie goed inzicht krijgen in hoe de processen er van begin tot eind uitzien en hoe er in de processen gewerkt wordt.

Laagdrempelige benadering: niet vanuit de wet schrijft het voor... maar vanuit de insteek verbetering van de dienstverlening. En in samenwerking met elkaar.

Binnen de gemeente Veldhoven was er weinig discussie over de Wmebv – overleg gehad m.b.t. de zorgplicht.

Veldhoven heeft als standpunt: via welk kanaal een bericht ook binnen komt, we nemen het z.s.m. in behandeling en zorgen dat dat binnen de afgesproken termijn gebeurt.

- **Nadelen:**

De prioriteit die aan dit project wordt toegekend verschilt per cluster. Dit betekent dat er bij een aantal clusters iets meer aan getrokken moet worden. Hier is best veel overleg tijd in gaan zitten. Uiteindelijk heeft de projectleider bij een aantal clusters geholpen om samen de lijst in te vullen. En dat werkt heel goed. Uiteindelijk komen de resultaten wel boven tafel. Dit is wel een wijze les voor als de gemeente straks tot procesverbetering / implementatie over gaat: goed commitment en harde afspraken maken.

## **2. Op basis van deze inzichten wat adviseren de andere in Nederland te doen en welke hulpmiddelen je hierbij nodig hebt.**

Wat en hoe je het doet is afhankelijk van de cultuur in de organisatie. Gemeente Veldhoven heeft gekozen voor een zo pragmatisch mogelijke aanpak. (via MT en niet via het college) Daarnaast gekozen voor een kleine flexibele projectorganisatie – aanpak per cluster etc.

Kies een aanpak die past bij je organisatie... als die meer hiërarchisch is... dan meer top down / via de lijn. Zo niet, kies een eenvoudige en pragmatische aanpak.

Bewaak goed de scope van het project, want bij de inventarisatie kom je heel veel mogelijke procesverbeteringen (bedrijfsvoering) en verbetering mbt dienstverlening tegen.

De hulpmiddelen :

- de handleiding is wat lijkig – een goede samenvatting is handig.
- de inventarisatielijst zoals die er nu ligt / zoals die vanuit het project opgeleverd kan worden!
- kijk qua informatie over de werkprocessen naar wat je al hebt in je organisatie.

De inventarisatielijst (met UPL) is goed hanteerbaar... maar heb je bijvoorbeeld een goed bijgewerkte i-Navigator, dan kan die heel veel aanvullende informatie leveren (procesbeschrijving – documenttype – gebruikte applicaties etc).

## 4. Aanpak gemeente Zevenaar

### Projectleider

Annelies van de Stolpe, beleidsmedewerker dienstverlening, doet namens de gemeente Zevenaar mee aan de werkgroep en is de trekker van dit project binnen de gemeente.

### Inventarisatie

Annelies is eerst langs het MT en de verschillende teams gegaan om de inventarisatie te bespreken. Daarna heeft zij zelf de inventarisatie uitgevoerd, samen met een key user van de afdeling.

Gemeente Zevenaar begon met de grootste bulk van het bestuurlijke verkeer wat digitaal ontvangen kan worden. Dat zijn de e-formulieren. Daarna is ze de producten-en dienstencatalogus na gaan lopen, waarbij stap voor stap de processen worden nagelopen. Dit is per afdeling gebeurd met de key user van de afdeling. De lijst van bestuurlijk verkeer is samengesteld vanuit de eigen informatiebronnen gecombineerd met de digitale producten en dienstenlijst

Het voordeel van een kleine gemeente is dat je alle betrokkenen kent, zodat de uitvraag bij de afdelingen vlot zal verlopen en daarmee de inventarisatie snel kunnen uitvoeren.

Het zelf uitvoeren van de inventarisatie heeft als voordeel dat de checklist steeds hetzelfde wordt ingevuld. Daarnaast had het voor de gemeente Zevenaar toegevoegde waarde omdat zij een speciale werkgroep hebben voor E-formulieren. De techniek achter de e-formulieren is vaak niet bekend bij de proceseigenaren. Het is dus handiger om dit direct te controleren bij deze werkgroep.

Het nadeel is dat het erg tijdrovend is en dat de proceseigenaren minder goed worden meegenomen in wat de wetgeving betekent.

Gemeente Zevenaar besteedt de taken rondom (bijstands)uitkeringen uit aan Regionale Sociale Dienst de Liemers. Het bestuurlijke verkeer van deze partij heeft Annelies zelf in beeld gebracht door een analyse van de website op dit thema. Dit is vervolgens nog niet afgestemd met een key-user. Voor implementatie moet ook nog afstemming worden gezocht met de andere Liemerse gemeenten die gebruik maken van de diensten van RSD de Liemers.

### Gebruikte hulpmiddelen

- [De Handreiking implementatie versie oktober 2020](#)
- [De Memorie van Toelichting](#)
- [De digitale producten en diensten lijst obv UPL](#)
- Vragen en antwoorden van de gemeente Groningen, zoals besproken met de juridisch adviseur van VNG en BZK
- Verbeterde checklist
- De uitdraai 'lijst processen' SDU uit de i-Navigator

### 1. Wat zijn de voor- en nadelen van jouw aanpak?

- Het zelf uitvoeren van de inventarisatie heeft als voordeel dat de checklist steeds hetzelfde wordt ingevuld. Daarnaast had het voor de gemeente Zevenaar toegevoegde waarde omdat zij een speciale werkgroep hebben voor E-formulieren. De techniek achter de e-formulieren is vaak niet bekend bij de proceseigenaren. Het is dus handiger om dit direct te controleren bij deze werkgroep.
- Het nadeel is dat het erg tijdrovend is en dat de proceseigenaren minder goed worden meegenomen in wat de wetgeving betekent.

**2. Op basis van deze inzichten wat adviseren de andere in Nederland te doen en welke hulpmiddelen je hierbij nodig hebt.**

- Annelies adviseert andere gemeenten om écht tijdig te beginnen en proceseigenaren goed aangehaakt te houden. Zij heeft hen zelf waarschijnlijk te weinig meegenomen in hoe de wetgeving in elkaar steekt en te veel zelf willen doen.
- Zorg ervoor dat de proceseigenaren voldoende tijd krijgen (afstemmen met managers) om hier goed in te duiken, en zorg voor een overzicht (zoals bijvoorbeeld de checklist).
- Een presentatie geven voor het MT is daarbij een goede tool. Zorg nu al voor een claim op tijd in de afdelingsplannen.
- De inventarisatie kost veel tijd en pas daarna blijkt hoeveel tijd er nodig is voor implementatie.
- Annelies merkt daarnaast echt dat het wel 'learn by doing' is, hoewel dat er natuurlijk ook mee te maken heeft dat de pilotgemeenten de eerste zijn die hiermee aan de slag gaan.

## Bijlage 2 Lijst informele berichten

### Contact gemeente - Inzage

- bouwplaninzage
- archief inzage
- onroerendezaak gebruiksbeperking (inzage)
- brp-inzagerecht
- bestemmingsplan inzage

### Meldingen

- overlast en zorg melden
- melding openbare ruimte (algemeen)
- parkeren
- honden
- huisvuil en afval
- verkeer en vervoer
- gevaarlijke hond
- melding openbare ruimte (straatmeubilair)
- melding openbare ruimte (straatverlichting)
- onkruidbestrijding
- bladkorf
- gladheidbestrijding
- ongediertebestrijding
- overheidseigendom schademelding
- rioolonderhoud
- gevonden of verloren voorwerp
- afvalcontainer
- bedrijfsafvalinzameling
- compostvat

### Verzoeken

- afspraak maken
- verzoek om informatie
- request information to consider
- Verzoek informatie parkeren behandelen
- verstrekking overheidsinformatie
- rectificatie
- burgerinitiatief
- hergebruik overheidsinformatie verzoek
- gemeentelijke onderscheiding voordracht
- hofleverancieraanvraag
- koninklijk predicaataanvraag
- koninklijke onderscheiding voordracht
- monumentaanwijzing

- uitlening gemeentelijke materialen
- speelvoorziening kinderen
- woonomgeving inrichting
- antireclamesticker
- gemeente gids
- tijdelijk huisverbod
- verzoek om informatie BAG
- begeleiding schoolverlater
- leerplichtverzuimmelding
- onregelmatigheid en zorg melden
- meldingen (diverse soorten en smaken)

## Bijlage 3 Tips voor gebruiksvriendelijkheid en richtlijnen voor de privacy en veiligheid van webformulieren

Voor het succesvol maken van webformulieren zijn door VNG Realisatie de afgelopen periode onderzoeken uitgevoerd. In onderstaande documenten worden voorbeelden, resultaten, conclusies en tips gegeven om e-formulieren succesvol (of succesvoller) te maken. Hierbij ligt de nadruk niet op privacy en beveiliging van het e-formulier maar op het gebruiksvriendelijk inrichten en/of verbeteren van de e-formulieren.

10 tips voor gebruiksvriendelijke webformulieren:

1. Test (regelmatig) werking van het webformulier en pas aan waar nodig
2. **Geef voorwaarden, uitleg en benodigde informatie en/of documenten aan**
3. **Gebruik duidelijke taal en begrippen**
4. Licht vragen en termen toe waar nodig
5. **Vraag alleen noodzakelijke gegevens en informatie**
6. Geef met een \* aan welke vragen/velden verplicht zijn
7. Geef foutmeldingen duidelijk en klantvriendelijk aan
8. Geef processtap in formulier aan tijdens het invulproces
9. Ondersteun de bezoeker bij het invullen en afronden, door duidelijke knoppen
10. Zorg voor prefill en tussentijdse opslag van informatie, dit voorkomt dubbel werk voor de bezoeker

Voor een toelichting op deze tips bekijk je de toolkit gebruikersgerichte website.

<https://vng.nl/kennisbank-dienstverlening-gemeenten/toolkit-gebruikersgerichte-website>

Voor het downloaden van een checklist voor webformulieren op basis van deze tips bekijk je de:

- [Toolkit Meten en Verbeteren van Webformulieren](#)<sup>16</sup>

In de handreiking "[Implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer \(Awb\) 2020](#)"<sup>17</sup> worden de volgende varianten e-formulieren beschreven als digitaal kanaal.

### 1. Generiek e-formulier (met beveiligde internet verbinding)

- Gemiddeld betrouwbaarheidsniveau
- Authenticatie is niet mogelijk

### 2. Generiek e-formulier (met DigiD /e-Herkenning of ander toegestaan inlogmiddel)

- Hoger betrouwbaarheidsniveau
- Authenticatie is mogelijk

<sup>16</sup> <https://vng.nl/kennisbank-dienstverlening-gemeenten/toolkit-meten-en-verbeteren-van-webformulieren>

<sup>17</sup> <https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2021-03/handreiking-implementatie-wmebv-versie-okt.-2020.aanvullinghf.pdf>

### 3. Specifiek e-formulier (met DigiD /e-Herkenning of ander toegestaan inlogmiddel)

- Hoger betrouwbaarheidsniveau
- Authenticatie is mogelijk

#### **Generiek e-formulier**

Bij generieke e-formulieren is vooraf niet helder waarvoor deze e-formulieren worden gebruikt, denk aan het stellen van algemene vragen of de vraag om contact op te nemen. Onderstaande richtlijnen beschrijven waaraan een **generiek e-formulier** (variant 1 en 2) moet voldoen om aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) regels te voldoen:

1. Wees transparant (zie ook tip 2 pilot Succesratio)
2. Verzamel zo min mogelijk persoonsgegevens (zie ook tip 5 pilot Succesratio)
3. Vraag toestemming
4. Gebruik eenvoudige taal (zie ook tip 3 pilot Succesratio)
5. Verzend e-formulieren over versleutelde verbindingen.
6. Registreer verwerking in verwerkingsregister

Op de volgende pagina beschrijven we de richtlijnen in detail.



## Wees transparant

Transparantie betekent in deze situatie dat duidelijk moet worden aangegeven 'wat' u vraagt, 'waarom' u dat vraagt en 'hoe' u met die gegevens om gaat. Geef hierbij ook aan wat u niet met de gegevens doet, bijvoorbeeld het delen met anderen. Vermeldt deze gegevens kort en bondig op het e-formulier. Verwijs hierbij eventueel naar u Privacyverklaring.<sup>18</sup> In onderstaand kader worden drie voorbeelden gegeven.<sup>19,20</sup>

### Informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens

#### Voorbeeld 1

Wij gebruiken uw gegevens om uw vraag te beantwoorden. Na het beantwoorden van uw vraag slaan wij deze op voor analyses, bedoeld voor intern gebruik. Uw gegevens worden niet met anderen gedeeld.

#### **Waarom vragen wij deze gegevens?**

Wij gebruiken uw gegevens om uw vraag te kunnen beantwoorden. Hiervoor hebben wij uw toestemming nodig. U mag de vraag ook stellen zonder uw naam op te geven.

#### **Hoe verwerken wij uw gegevens?**

Wij gebruiken uw gegevens om uw vraag te beantwoorden. Onze medewerkers beantwoorden uw vraag. Wij delen uw gegevens niet met anderen.

#### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Zodra wij uw vraag hebben beantwoord, archiveren wij uw gegevens. Deze worden na 2 jaar uit onze systemen verwijderd.

#### Voorbeeld 2

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, ontvangen we graag uw contactgegevens. Deze gegevens worden zonder uw toestemming niet aan derden verstrekt.

#### Voorbeeld 3

Dit formulier vraagt u om uw naam en e-mail adres zodat wij contact met u kunnen opnemen. Uw gegevens worden nooit aan derden verstrekt. Zie onze Privacyverklaring om te zien hoe wij met uw gegevens omgaan.

<sup>18</sup> Zie ook <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/faq/wat-is-een-privacyverklaring-privacy/> en <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/faq/welke-informatie-moet-er-in-een-privacyverklaring-staan-privacy/>

<sup>19</sup> Uitwerking van voorbeeld 1: <https://fd8.formdesk.com/collegeterbeoordelingvangenees/stel-uw-vraag-aan-CBG/?get=1&sidn=47d20f864dd04fd2b99e7e3bf8d77889>

<sup>20</sup> Uitwerking van voorbeeld 2: <https://formulier.denhaag.nl/Tripleforms/formulier/nl-NL/DefaultEnvironment/scvraagaandegemeente.aspx/fVraagAanDeGemeente> (stap 2)

## Verzamel zo min mogelijk persoonsgegevens

Het uitgangspunt is dat er in principe zo min mogelijk persoonsgegevens worden verzameld (dataminimalisatie).<sup>21</sup> De principes van noodzakelijkheid, proportionaliteit<sup>22</sup> en subsidiariteit<sup>23</sup> spelen daarbij een belangrijke rol.<sup>24</sup>

## Vraag toestemming

U moet een goede reden hebben om persoonsgegevens te verwerken. De AVG stelt dat u een wettelijke grondslag moet hebben om persoonsgegevens te mogen verwerken. In de AVG worden 6 redenen genoemd.<sup>25</sup> Voor een e-formulier is de wettelijke grondslag in het algemeen toestemming.<sup>26</sup> De gevraagde persoonsgegevens worden verwerkt voor het door u gestelde doel (contact op kunnen nemen of een vraag kunnen beantwoorden) met als wettelijke grondslag toestemming. Het vragen van toestemming kan eenvoudig met een checkbox die de aanvrager kan aanvinken. Aanvragers moeten expliciet een vinkje zetten om toestemming te geven.

Toestemming vragen voor verwerking op een contactformulier

Voorbeeld 1: Ik heb gelezen en begrepen wat er met mijn persoonsgegevens wordt gedaan.

Voorbeeld 2: JA, ik geef toestemming om mijn gegevens te verzamelen.

## Gebruik eenvoudige taal

Het moet voor iedereen begrijpelijk zijn wat u vraagt, met welk doel en hoe u met de verstrekte persoonsgegevens om gaat.

## Verzend e-formulieren over versleutelde verbindingen.

Als u persoonsgegevens verwerkt dan moet u er voor zorgen dat deze informatie veilig uitgewisseld kan worden. Door e-formulieren over een onversleutelde verbinding (HTTP in plaats van HTTPS) te verzenden bestaat de mogelijkheid dat de ingevulde gegevens door derden onderschept kunnen worden. Verzend e-formulieren daarom altijd over een versleutelde verbindingen. Zorg dat het gebruik van een versleutelde verbinding wordt afgedwongen.<sup>27</sup>

## Registeren verwerkingsactiviteit in verwerkingsregister

Als u persoonsgegevens verwerkt dan heeft u een volgens de AVG een verantwoordingsplicht.<sup>28</sup> In de AVG staat een aantal verplichte maatregelen genoemd waarmee u aan uw

---

<sup>21</sup> Art. 5 lid 1 sub c AVG

<sup>22</sup> Staat het doel van de verwerking in verhouding tot de inbreuk voor de personen van wie u persoonsgegevens verwerkt? Staat belang in verhouding tot de inbreuk?

<sup>23</sup> Kan het doel ook op een andere wijze worden bereikt waarbij de inbreuk op de privacy van de betrokkene minder is? Is dit de beste manier om het doel te bereiken of zijn er nog andere manieren?

<sup>24</sup> Overweging 4 AVG

<sup>25</sup> Zie ook: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/mag-u-persoonsgegevens-verwerken>

<sup>26</sup> Zie ook <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/mag-u-persoonsgegevens-verwerken#wanneer-mag-u-zich-baseren-op-de-grondslag-toestemming-6331>

<sup>27</sup> Er vindt een redirect plaats van HTTP naar HTTPS op het moment dat een contactformulier wordt opgevraagd.

<sup>28</sup> Zie ook <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/verantwoordingsplicht>

verantwoordingsplicht voldoet. Zo moet u meestal een verwerkingsregister bijhouden.<sup>29</sup> Voor het e-formulier betekent dit dat u de verwerking moet documenteren in het verwerkingsregister.<sup>30</sup>

### **Specifiek e-formulier**

Een specifiek e-formulier wordt gebruikt voor een vooraf vastgesteld doel. Als het gaat om een domeinwet, dan staat in deze domeinwet (vaak) omschreven welke gegevens gebruikt mogen (moeten) worden. U heeft als gemeente op grond van artikel 13 en 14 van de AVG een informatieplicht. Dit houdt in dat mensen het recht hebben om te weten dat de gemeente hun gegevens verwerkt en voor welk doel de gemeente dit doet. De gemeente moet uitleggen waarom en hoe persoonsgegevens worden verwerkt. Hoe gevoeliger de gegevens zijn, hoe meer reden hierover gedetailleerd te informeren. Deze informatieplicht staat los van de grondslag op basis waarvan de verwerking gebeurt. De informatieplicht hangt samen met het transparantiebeginsel en is bedoeld om betrokkenen in staat te stellen hun privacyrechten uit te oefenen, zoals het recht op inzage van hun gegevens.

Bij generieke e-formulieren was de grondslag (reden) toestemming om persoonsgegevens te verwerken. Bij een specifiek e-formulier gebaseerd op wetgeving zou de grondslag wettelijk verplichting kunnen zijn om persoonsgegevens te verwerken. Wil de gemeente zich op deze grondslag baseren? Dan moet de verwerking van de persoonsgegevens noodzakelijk zijn om aan een wettelijke verplichting te voldoen.<sup>31</sup> Is het echter een specifiek e-formulier dat wordt ingezet voor een specifiek doel zonder dat het is gebaseerd op een wetgeving, blijft de grondslag (reden) nog steeds toestemming.

De richtlijn "Vraag toestemming" zou eventueel niet van toepassing kunnen zijn op een specifiek e-formulier.

---

<sup>29</sup> Zie ook <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/verantwoordingsplicht#ben-ik-verplicht-om-een-verwerkingsregister-op-te-stellen-7191>

<sup>30</sup> Op <https://www.avgregisterrijksoverheid.nl/verwerkingen/com-verwerken-van-vragen-via-website-contactformulier-stel-uw-vraag> wordt de registratie van het contactformulier weergegeven dat is gebruikt bij voorbeeld 1.

<sup>31</sup> <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/mag-u-persoonsgegevens-verwerken#wanneer-mag-u-zich-baseren-op-de-grondslag-wettelijke-verplichting-6333>