

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Inwerkingtreding: 1 januari 2023

Inleiding:

In 2023 zal de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (hierna: Wmebv) in werking treden. In het huidige wetsvoorstel Wmebv, dat een wijziging van afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht wordt, is geregeld dat het voor burgers en bedrijven mogelijk moet zijn alle berichten van officiële aard elektronisch aan een bestuursorgaan te versturen. Deze wet geeft de burger en bedrijven het recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze.

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 officieel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Bij gebruik van de elektronische weg gelden er nieuwe wettelijke waarborgen, waardoor nog meer rechtsbescherming wordt gerealiseerd.

Hiervoor is het van groot belang om in kaart te brengen of er voor het ontvangen van officiële berichten al elektronische kanalen aanwezig zijn of dat deze nog moeten worden ingericht. Al aanwezige elektronische kanalen zullen verder moeten worden uitgerold, zodat officiële berichten elektronisch kunnen worden ontvangen en voldoen aan de wettelijke waarborgen vanuit de Wmebv. Als deze elektronische kanalen nog niet aanwezig zijn, moeten nieuwe elektronische kanalen (voor inwerkingtreding van de wet) worden geopend of bestaande kanalen geschikt worden gemaakt voor meerdere typen berichten. Dat kan een algemeen contactformulier (met mogelijk verschillende afzenderauthenticatie niveaus) of e-mail kanaal zijn (als er geen afzenderauthenticatie voor het bericht nodig is) maar in veel gevallen zal het om een specifiek webformulier gaan.

Om over deze informatie te beschikken wordt er via de i-adviseurs/proceseigenaren/key-users een uitvraag bij alle betrokken domeinen gedaan. Het is van belang dat zij de Checklist Wmebv aanvullen met alle officiële berichten en per product en/of dienst de Checklist (die de technische waarborgen uit de Wmebv bevatten) afvinken.

Definities:

Wettelijke verplichting: voor ieder bestuursorgaan gaat de plicht gelden om met ingang van 1 januari 2023 voor *schriftelijke officiële berichten* een elektronische wijze van verzenden in te richten.

Officiële berichten: dit betreffen alleen bestuursrechtelijke processen (berichten in het kader van een ambtshalve en op aanvraag te nemen besluit, zoals: aanvragen, zienswijzen, bedenkingen, aanvullingen 4:5 Awb, bezwaar- en beroepsschriften, klachten én meldingen in het kader van het te nemen besluit en/of de lopende procedure). Dit betreffen geen privaatrechtelijke activiteiten zoals het verhuren, verkopen of beheren van vastgoed. Dus geen: bedrijventerrein verhuren of verkopen, sportaccommodatie verhuur, grondexploitatie overeenkomst, volkstuinverhuur etc.

Niet-officiële berichten: meer informeel contact met burger/bedrijven zoals: verzoek om informatie, opvragen aanvraagformulier/brochure, losse stoeptegel, vervuilde kinderspeelplaats etc. Deze vallen niet onder de waarborgen uit de Wmebv. Zie overzicht: niet-officiële berichten op de websitepagina van de VNG.

Stap 1: Hoe werkt de Checklist Wmebv?

De Checklist focust zich op de technische aspecten uit de Wmebv. Deze technische aspecten kunnen tijdens de inventarisatie van de officiële berichten op procesniveau worden uitgevraagd.

Let op: houd er rekening mee dat de Wmebv uit meerdere wettelijke waarborgen bestaat die niet in deze checklist worden uitgevraagd zoals: aanwijzen kanalen, zorgplicht, verlenging indieningstermijn bij storing, verkeerd ingezonden berichten etc.

Het is niet wenselijk om deze op procesniveau uit te vragen omdat het aan te bevelen is dit beleidsmatig op te pakken. Advies is om deze overige waarborgen organisatie breed af te stemmen en hiervoor een generieke werkwijze te beschrijven.

Vragen checklist:

De Checklist bestaat uit 9 vragen welke per proces worden uitgevraagd. Scroll naar rechts in het Excel-bestand om alle vragen te doorlopen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

Vragen 1 t/m 4 (blauw) : *voor* de ontvangst van officiële berichten

Vragen 5 t/m 6 (geel) : *na* de ontvangst van officiële berichten

Vragen 7 t/m 9 (groen) : *versturen* van officiële berichten via de berichtenbox

Het laatste veld (oranje) Wmebv Proof? kan met JA of NEE beantwoord worden zodat op de processen gefilterd kan worden welke processen al voldoen aan de technische vereisten uit de Wmebv en voor welke processen nog aanpassingen vereist zijn.

Toelichting per vraag:

Per vraag wordt er een uitgebreide toelichting gegeven wat er met de vraag wordt bedoeld. Klik op het paarse opmerkingenveld, rechtsboven in het vakje van de vraag, voor deze toelichting. Deze toelichtingen zijn ook in deze handleiding bij stap 2: toelichting bij de vragen van de Checklist Wmebv vermeld.

Beantwoording vragen aan de hand van invul bullets

Beantwoording vindt plaats aan de hand van invul bullets. Klik op de lege Excel-velden onder de vragen om de bullets met antwoordmogelijkheden weer te geven en aan te klikken.

Let op: de officiële berichten (processen) die in deze checklist zijn opgenomen zijn hoogstwaarschijnlijk niet voor iedere gemeente hetzelfde. Deze producten en diensten zijn afkomstig van een groot centrum/regio/RNI gemeente.

Dit is niet een statisch gegeven maar kan per gemeente verschillen, houdt hier dus rekening mee bij de inventarisatie van het bestuurlijk verkeer.

Cluster veld:

Controleer eerst in de Checklist of jouw domein in het cluster is opgenomen. Is dit niet het geval? Dan kan je jouw hele domein onderaan de Checklist toevoegen, te beginnen bij Excel-regel: 400.

Handige tip: gebruik de filter in het clusterveld om alleen het overzicht van de producten en diensten van jouw domein te selecteren. Dit is overzichtelijker bij het invullen!

Opmerkingen:

Plaats hier belangrijke opmerkingen die betrekking hebben op het product of de dienst. Bijvoorbeeld: de wet verplicht in persoon wanneer een vormvoorschrift zich verzet tegen het versturen van een bericht langs de elektronische weg (artikel 2:7 lid 1).

Benaming Gemeente:

Plaats hier de naam/omschrijving van het product of de dienst die door de gemeente wordt gehanteerd.

Betrouwbaarheidsniveau:

Vul hier, wanneer dit nog niet is gedaan, het betrouwbaarheidsniveau in. Gebruik hierbij de Regeling betrouwbaarheidsniveaus WDO. Verifieer dit bij jouw i-adviseur/proceseigenaar of ICT.

URL webformulier / e-mailadres van het e-mailkanaal:

Indien van toepassing: plaats hier de URL (link) naar het webformulier (dit is het: contactformulier/specifiek of generiek webformulier) of het e-mailadres van het e-mailkanaal dat voor dit product of deze dienst wordt gebruikt.

Key-users:

Vul hier de betreffende key-users in van het product of de dienst.

Proceseigenaar:

Vul hier de betreffende proceseigenaar in van het product of de dienst.

Stap 2: Toelichting bij de vragen van de Checklist Wmebv

Vragen en bijbehorende toelichting voor de ontvangst van officiële berichten:

1. Is er voor dit proces een elektronisch kanaal beschikbaar?

Toelichting: met ingang van 1 januari 2023 moet voor alle schriftelijke officiële berichten een elektronische wijze van verzenden ingericht zijn. Dit elektronische kanaal moet voldoen aan de wettelijke waarborgen uit de Wmebv. Post, in persoon aan de balie, per telefoon en sociale media worden niet als elektronische kanalen beschouwd. sociale media is geen geschikt kanaal om officiële berichten in te ontvangen.

Antwoordmogelijkheden:

- ☐ Nee per post
- ☐ Nee in persoon aan de balie
- ☐ Nee per telefoon
- ☒ Ja per e-mailkanaal
- ☒ Ja via contactformulier
- ☒ Ja via webformulier (E-formulier)
- ☐ Ja via sociale media
- ☒ Ja via de berichtenbox

Let op: heb je bij vraag 1 ingevuld dat er GEEN elektronisch kanaal is ingericht (antwoorden: nee per post, nee in persoon aan de balie, nee per telefoon of ja via sociale media) dan hoef je de rest van de vragen, voor dit product of deze dienst, niet verder te beantwoorden. De rest van de vragen is alleen van toepassing op elektronische kanalen.

2. Worden er technische eisen aan de verzending gesteld die het elektronische verkeer onnodig belemmeren?

Toelichting: hiermee worden de eisen aan een bijlage in een bepaald formaat, bijvoorbeeld: Excel formaat bedoeld. Uitsluitend gebruikelijke formaten opvragen. Daarnaast mag de authenticatie ook niet belemmerend zijn. Niet in alle gevallen kan om authenticatie worden gevraagd als een gelijkwaardig equivalent bij de papieren weg niet wordt gevraagd of als dit een groot aantal potentiële gebruikers uitsluit. Bijvoorbeeld: bij een aanvraag brochure is het niet nodig om eisen te stellen aan de betrouwbaarheid van het bericht. Dus, onder onnodige belemmeringen verstaat men:

1. *Het vragen naar vreemde bestandsformaten*
2. *Te hoog betrouwbaarheidsniveau*
3. *Te veel eisen met betrekking tot de elektronische handtekening*

Deze vraag is uitgesplitst in drie sub-vragen waarin bovenstaande belemmeringen worden uitgevraagd. Hierin moet de feitelijke situatie worden geschetst.

Vraag 2.1 Welke bestandsformaten moet verzender indienen?

Antwoordmogelijkheden:

Open veld

Vraag 2.2 Welke authenticatie is ingericht?

Antwoordmogelijkheden:

- Geen
- DigiD Basis: gebruikersnaam en wachtwoord
- DigiD Midden: DigiD app of sms-code
- DigiD Substantieel: ID-check
- DigiD Hoog: identiteitskaart
- EH2 (eIDAS: basis)
- EH2+ (eIDAS: basis)
- EH3 (eIDAS: substantieel)
- EH4 (eIDAS: hoog)

Vraag 2.3 Welke eisen worden gesteld aan (elektronisch) ondertekening?

Antwoordmogelijkheden:

Open veld

3. Worden in het webformulier (contactformulier/generiek of specifiek e-formulier) alleen om gegevens gevraagd die voor de beoordeling van de aanvraag noodzakelijk zijn?

Toelichting: bij een webformulier mogen geen gegevens worden gevraagd die niet noodzakelijk zijn voor de behandeling van het bericht tenzij wordt aangegeven dat beantwoording van die vragen niet verplicht is. Vaak is een Burgerservicenummer, adres en/of telefoonnummer van de aanvrager niet noodzakelijk.

Antwoordmogelijkheden:



Ja



Nee



Niet van toepassing

4. Wordt het e-mailadres van de aanvrager gevraagd?

Toelichting: afhankelijk van het soort verkeer bepaal je of het vragen naar het e-mailadres van de aanvrager noodzakelijk is. Als gemeente kun je ook met een brief reageren op een e-mailbericht. Let op: dit heeft betrekking op het indienen van een officieel bericht door de burger/ondernemer bij het bestuursorgaan. De burger/ondernemer moet expliciet toestemming verlenen om officiële berichten van het bestuursorgaan per e-mail te ontvangen.

Antwoordmogelijkheden:

- ☒ Ja
- ☐ Nee
- ☒ Niet van toepassing

Vragen en bijbehorende toelichting na de ontvangst van officiële berichten

5. Wordt er een ontvangstbevestiging verzonden of getoond?

Toelichting: het bestuursorgaan stuurt of toont een ontvangstbevestiging bij een ontvangen bericht via het juiste kanaal. Uitzondering: indien de verzender en het bestuursorgaan gebruik maken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking (bv: berichtenbox), als de afzender geen elektronisch adres heeft opgegeven of heeft aangegeven deze niet te willen ontvangen. De ontvangstbevestiging kan (geautomatiseerd) worden verzonden door elektronische systeem waarmee het bericht wordt ontvangen, per e-mail, door plaatsing in de berichtenbox of de bevestiging op het scherm plaatsen waarin wordt medegedeeld dat het is ontvangen. Om de archieffunctie van de ontvangstbevestiging te waarborgen, zou in dat geval een te downloaden versie hiervan ter beschikking kunnen worden gesteld. Daarnaast hoeft geen ontvangstbevestiging te worden verzonden als de afzender geen elektronisch adres heeft opgegeven waarop hij te bereiken is. Het bestuursorgaan moet daar wel naar vragen in het formulier.

Antwoordmogelijkheden:

- ☒ Ja
- ☐ Nee
- ☒ Niet van toepassing

6. Zijn de ingevulde gegevens via het digitale kanaal toegankelijk voor aanvrager?

Toelichting: de via het elektronische kanaal ingevoerde gegevens moeten voor de indiener toegankelijk zijn, bijvoorbeeld: door de aanvrager in de gelegenheid stellen om tijdens het aanvraagproces het ingevulde formulier te downloaden (pdf bestand), terug tonen van de ingevulde gegevens via een beveiligd e-mailkanaal (bijvoorbeeld: Zivver) naar hem verzenden, via een link naar een beveiligde omgeving waar de gegevens (bijv. als pdf) voor hem beschikbaar worden gesteld of via een bericht in een beveiligde berichtenbox. Let op: indien er sprake is van het uploaden van een (aanvraag)formulier in bijvoorbeeld: een generiek contactformulier, dan geldt deze verplichting niet omdat de aanvrager dan al over het ingevulde (aanvraag)formulier beschikt.

Antwoordmogelijkheden:

- ☒ Ja tijdens het aanvraagproces
- ☒ Ja via beveiligde e-mail
- ☐ Ja via onbeveiligde e-mail
- ☐ Nee
- ☒ Niet van toepassing
- ☒ Ja in een beveiligde omgeving
- ☒ Ja bericht in berichtenbox

Vragen en bijbehorende toelichting bij het versturen van officiële berichten via de berichtenbox

Toelichting: je mag als bestuursorgaan op papier reageren. Het bestuursorgaan is alleen verplicht om een digitaal kanaal te openen voor het ontvangen van berichten. Digitaal berichten versturen is niet verplicht. Bij uitgaande berichten via een Berichtenbox gelden echter wel onderstaande voorwaarden.

De Berichtenbox heeft een MijnOverheid-achtige functionaliteit en daaromheen is de Wmebv ingericht. Soms zijn er in de praktijk functionaliteiten of applicaties (zoals een Mijn-omgeving) die de functie van een Berichtenbox hebben. De Berichtenbox is gebaseerd op het feit dat de burger ervoor kiest om elektronisch te communiceren met de overheid. De burger moet dit van tevoren expliciet aanvaarden (hier toestemming voor verlenen). Als de mogelijkheid wordt geboden om in een Mijn-omgeving in te loggen voor het inzien van een beschikking, is er geen sprake van een Berichtenbox, Immers, de burger is niet vooraf geïnformeerd en heeft geen keuzemogelijkheid gekregen. Pas als je met de burger vooraf afspraak dat hij instemt met elektronische communicatie en dat hij de elektronische berichten ontvangt, is er sprake van een Berichtenbox.

Indien een burger alleen het archief kan raadplegen is er geen sprake van een Berichtenbox, dan gelden onderstaande voorwaarden niet.

Als de gemeente het zaaksysteem koppelt met de MijnOverheid of Mijnloket omgeving is er wel sprake van een Berichtenbox. Dan voldoet deze functionaliteit aan de kenmerken zoals bedoeld in de Wmebv.

7. Opnieuw versturen bericht?

Toelichting: als de gemeente een melding krijgt dat bericht niet met succes is bezorgd, wordt, afhankelijk van de oorzaak van de bounce, het bericht nogmaals of op een andere wijze verzonden. Als een notificatie niet met succes is bezorgd, wordt, afhankelijk van de oorzaak van de bounce, de kennisgeving nogmaals verzonden of spant de gemeente zich in om geadresseerde langs andere weg te informeren over het niet kunnen bezorgen van de kennisgeving en van de maatregelen die hij kan nemen om deze ontvangen.

Antwoordmogelijkheden:



Ja



Nee



Niet van toepassing

8. Notificeren (afzender, aard van het bericht, reactietermijn)?

Verplichte notificatie

Toelichting: een veel voorkomende vorm om beveiligde berichten van een bestuursorgaan te verzenden is via een berichtenbox. Voor burgers kan dit bijvoorbeeld via MijnOverheid (voorzover het betreffende bestuursorgaan zich heeft aangesloten) en voor bedrijven via de Berichtenbox voor bedrijven. In een dergelijk systeem wordt door middel van notificaties, vaak een e-mail, aan de ontvanger gemeld dat het bestuursorgaan voor hem een bericht klaar heeft gezet. Het bestuursorgaan is verplicht een dergelijke notificatie te verzenden, tenzij de burger of het bedrijf heeft aangegeven deze niet te willen ontvangen. De ontvanger dient een e-mailadres te hebben opgegeven om dergelijke notificaties te kunnen ontvangen. Wijzigingen dient de burger zelf door te geven.

Minimale inhoud notificatie (artikel 2:10, tweede lid Awb)

Een notificatie moet een indicatie geven van de aard van het bericht. De notificatie dient de volgende gegevens te bevatten:

- Een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht in de berichtenbox heeft geplaatst;
- De aard van het bericht (bijvoorbeeld ontvangstbevestiging, beschikking, betalingsverplichting, uitnodiging voor het geven van een zienswijze of uitnodiging voor een hoorzitting); en
- 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).

Antwoordmogelijkheden:

-  Ja
-  Nee
-  Niet van toepassing

9. Bewijslast?

Toelichting: de bewijslast bestaat uit twee onderdelen:

1. Loggegevens systeem: de burger heeft recht op inzage van de gegevens, de burger heeft recht op een afschrift van de loggegevens van het systeem.
2. uitgaande berichten: het tijdstip van verzending of ontvangst, de verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie.

Tijdstip inlog geadresseerde om kennis te nemen van een aan hem gezonden bericht.
Ontvangen meldingen van officiële berichten die niet konden worden bezorgd.

Antwoordmogelijkheden:

-  Ja
-  Nee
-  Niet van toepassing

Wmebv Proof?

Het laatste veld (oranje) Wmebv Proof? kan met JA of NEE beantwoord worden zodat op de processen gefilterd kan worden welke processen al voldoen aan de technische vereisten uit de Wmebv en voor welke processen nog aanpassingen vereist zijn.