



Digitaal communiceren met de overheid: wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Juliette van der Jagt-Jobsen (VNG)

Hoe is het elektronisch verkeer nu geregeld?

- Afdeling 2.3 Awb
- Nevenschikking papieren en digitale weg
- Digitaal communiceren kan alleen als het bestuursorgaan die weg heeft opengesteld
- Waarborgen van beveiliging en betrouwbaarheid
- Afwijken van Awb moet expliciet en gemotiveerd

183

Wet van 10 mei 2023 tot wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer)

Wij Willem Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden,
Prins van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het, gelet op de technologische en maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van het elektronisch verkeer, wenselijk is om afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht te moderniseren;

Zo is het, dat Wij, de Afdeling advisering van de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

Wet MEBV geeft
recht op digitale
communicatie
met de overheid

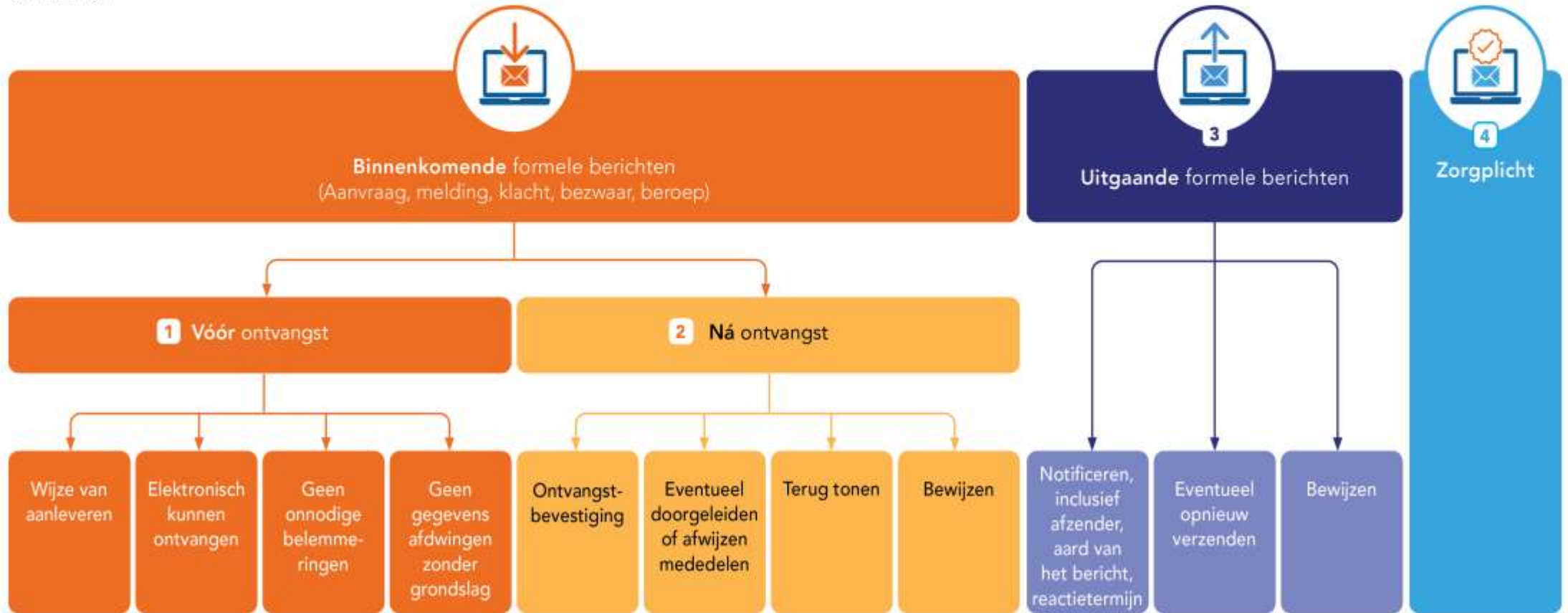
1 juli 2024

Zorgplicht:
passende
ondersteuning
bij communicatie

1 januari 2024



Wat moet een gemeente doen om WMEBV-proof te zijn?



Soorten berichten

- Onderscheid officiële en niet-officiële berichten
- Een officieel bericht =
 - een bericht dat deel uit maakt van een procedure over een besluit,
 - een klacht, of
 - een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht (bijv. melding)
- Een niet-officieel bericht =
 - alle andere berichten dan officiële berichten (informele contacten)

Veranderingen vóór ontvangst

- Elektronisch kunnen ontvangen:
 - generiek e-formulier
 - specifiek webformulier
 - ingevuld formulier met uploadmogelijkheid
 - e-mail
 - Mijnomgeving
 - Berichtenbox (bijv. MijnOverheid)
- Wijze van indienen bepalen en bekendmaken:
 - aanwijzing kanalen per type bericht
 - via collegebesluit of verordening
 - bekendmaken in Gemeenteblad, burger informeren via website



Veranderingen vóór ontvangst

- Elektronische weg moet betrouwbaar en vertrouwelijk zijn. Onveilige berichten dus weigeren
- Geen nadere eisen stellen die onnodig belemmerend zijn
- Op e-formulieren alleen noodzakelijke gegevens uitvragen (tenzij wordt vermeld dat verstrekking niet verplicht is)

Veranderingen ná ontvangst

- Ontvangstbevestiging versturen, tenzij
 - Berichtenbox is gebruikt
 - de verzender geen elektronisch adres heeft opgegeven

- Bij verkeerde kanaal: bericht intern doorgeleiden of afwijzing mededelen
 - bij afwijzing: mededeling aan verzender over de juiste wijze van indienen
 - interne doorgeleiding:
 1. verplicht als het bericht zonder nadere bewerking behandeld kan worden
 2. verplicht als het een bezwaarschrift is
 3. verplicht als voor het bericht geen wijze van verzending is aangewezen

 - aanvang wettelijke behandeltermijn schuift op naar tijdstip doorgeleiding
 - mededeling aan verzender



Veranderingen ná ontvangst

- Terugtonen ingevulde gegevens webformulier
 - downloaden tijdens het aanvraagproces
 - inzage in Mijnomgeving
 - toezending afschrift
- Bijzondere bewijslast bij Berichtenboxen / MijnOverheid

Veranderingen uitgaande berichten

- Notificaties
 - bij Berichtenboxen/MijnOverheid kennisgeving van nieuw bericht sturen, tenzij...
 - kennisgeving ontsluit het bericht óf kennisgeving bevat informatie over
 - aard en rechtsgevolgen bericht en
 - (voor zover van toepassing) termijn waarbinnen inwoner kan of moet reageren
- Wat als het bericht / de notificatie niet aankomt?
 - afhankelijk van reden onbezorgd bericht / notificatie:
 - nogmaals versturen naar zelfde adres / nogmaals notificeren
 - geadresseerde om ander elektronisch adres vragen. Of bericht per post.
 - inspanningsplicht om geadresseerde voor notificaties te bereiken
- Bijzondere bewijslast bij Berichtenboxen / MijnOverheid

Checklist aanwijzing kanalen

- Voldoen de bestaande digitale kanalen?
 - veiligheid, toegankelijkheid, ontvangstbevestiging, teruglevering gegevens, loggegevens
- Welke berichten kunnen nog niet digitaal worden verzonden?
 - indeling naar gewenste niveau van beveiliging en authenticatie
 - generiek kanaal voor elke combinatie van beveiliging/authenticatie
 - specifiek kanaal doelmatig uit dienstverleningsoogpunt of vanwege het volume van de berichtstroom?
 - Berichtenbox voor bedrijven voor ondernemers / Mijn omgevingen
 - inrichting digitale postkamer



Zorgplicht

- Hulp bieden aan inwoners die digitaal mindervaardig zijn of geen toegang hebben tot elektronisch kanaal
- Burgers hebben aanspraak op die ondersteuning
- Leg maatregelen neer in beleid
- Veel gemeenten doen al veel op dit gebied, zie ook <https://vng.nl/sites/default/files/2022-05/Rapportage-onderzoek-zorgplicht-def.pdf>
- Voorbeelden: inrichting van IDO's, ondersteuning aan de balie of per telefoon, regeling aanschaf computer voor minima, taalhulp, machtigen



Vragen?

Bedankt voor uw aandacht!



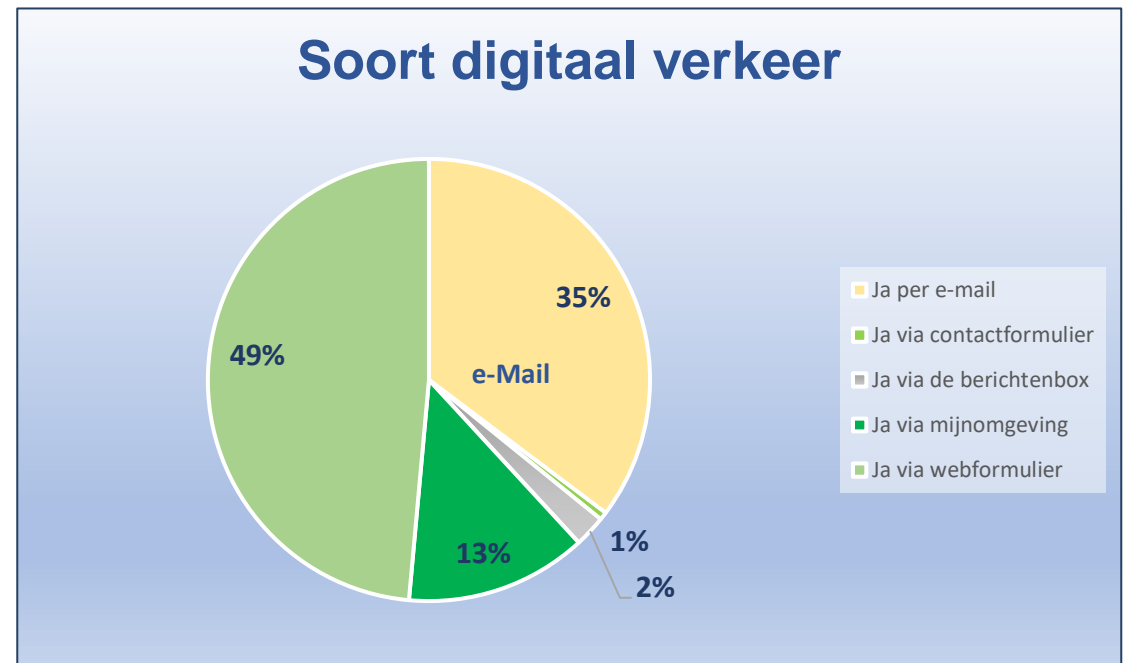
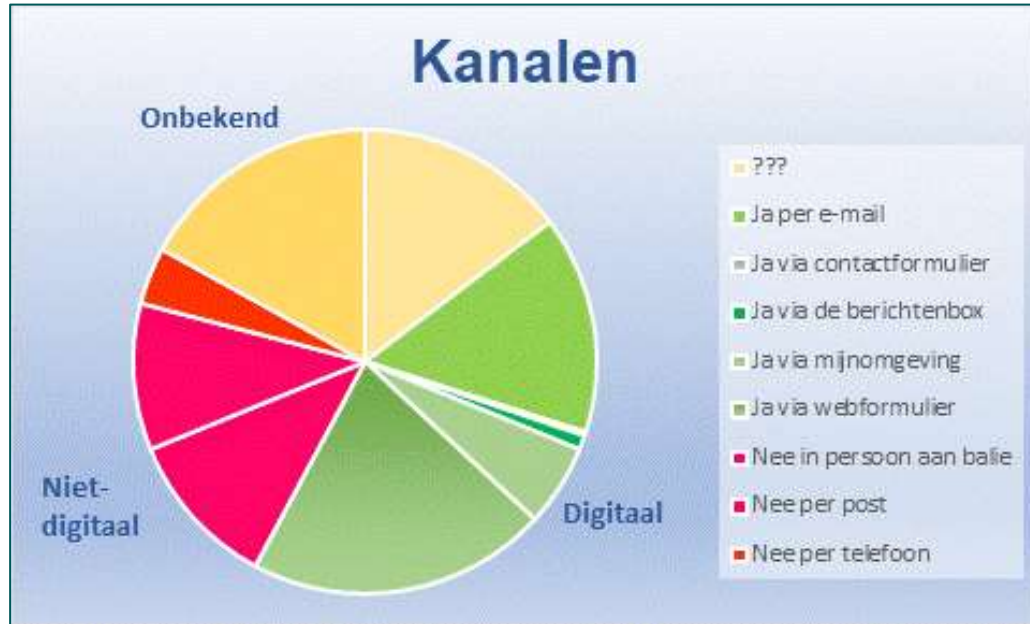
Implementatie Wmebv in de praktijk

Paul van Ladesteijn

Impact Wmebv

- Burger (particulier, ondernemer) krijgt het recht digitaal zaken te doen met de overheid (d.w.z. digitaal insturen)
- Gaat in op 1 juli 2024
- Klinkt eenvoudig, maar....
 - Een gemeente heeft rond de 400 (!) producten en diensten
 - Processen en systemen zijn vaak niet toegerust
 - Uitvoering ligt niet alleen bij gemeenten
 - ➔ Impact voor dienstverlening is aanzienlijk

Gemeente Barneveld	401 producten/berichten
Gemeente Groningen	432 producten/berichten
Gemeente Zevenaar	425 producten/berichten



Tip 1: Maak geen onderscheid tussen officiële en niet-officiële berichten

bestuurlijk verkeer
(bericht met rechtsgevolg)

aanvraag

klacht

bezwaar

beroep

melding

- *Wet: Het verplicht openstellen van elektronische kanalen voor ieder formeel bericht gericht **aan** de gemeente.*
 - Officiële en niet-officiële berichten
 - Juridisch onderscheid, uit oogpunt van dienstverlening niet wenselijk
 - Compliceert een inventarisatie
 - 80% van alle berichten is officieel

Tip 2: Wijs kanalen aan

Wet: De gemeente mag per berichtsoort de elektronische weg bepalen

- Collegebesluit
- VNG heeft een standaard aanwijfsbesluit met meerdere scenario's
- Gebruik dit en kies een scenario dat bij jouw gemeente past
- Zonder aanwijzing kan een inwoner met elk kanaal dat de gemeente gebruikt, een bericht sturen...

Tip 3: gebruik een zaaksysteem

Wet: Bewijslast gemeente van de ontvangst of de verzending van een bericht ligt bij de gemeente

- Dit betekent in feite dat de procesflow door de keten gevolgd moet kunnen worden
- En dus vrijwel altijd mbv een zaaksysteem
- Dat gemeentebreed is geïmplementeerd en wordt gebruikt



Tip 4: behandel ICT-storingen adhoc

Wet: De gemeente mag bij een storing een indieningstermijn verlengen

- In extremo: als een systeem 10 minuten niet beschikbaar is, mag je de indieningstermijn van een bericht met 10 minuten verlengen
- Doe dit niet, behandel storingen adhoc
 - Komt zelden voor, als het voorkomt, heeft het vaak geen gevolgen
 - Ingewikkeld proces om op te zetten
- Voorbeeld Belastingdienst



Tip 5: stel een zorgplicht beleid op

- *Wet: De gemeente heeft een zorgplicht*
 - Inwoners die geen toegang hebben tot elektronische kanalen, of digitaal minder vaardig, moeten toch in staat gesteld worden om hun aanvragen/berichten te versturen
- Gemeenten doen al heel veel op dit gebied
 - Beschrijf deze maatregelen in een beleidsdocument, protocol, visie of iets dergelijks
 - Voorbeelden: regeling computer aanschaf voor minima, taalhulp, machtigen, ondersteuning bij de balie, Informatiepunt Digitale Overheid, enz. enz.



Tip 6: Stop met e-mail

Wet: De elektronische weg moet veilig zijn

- E-mail is een onveilig kanaal
- Wordt nog veel gebruikt...

- Voor inkomende berichten:
 - contactformulier website

- Voor uitgaande berichten zijn er 3 oplossingen:
 - Per briefpost versturen
 - Gebruik een beveiligde e-mail omgeving, zoals Zivver
 - Gebruik een Persoonlijke Internet Pagina/Mijnomgeving





Mijnomgeving

Maakt tweeweg communicatie mogelijk

- In tegenstelling tot de huidige berichtenbox
- VNG is bezig met een standaard mijnomgeving, maar...

Voordeel

- Inwoners kunnen makkelijk zelf hun zaken regelen
- Voldoet aan de bewijslast eis van de Wmebv

Nadeel?

- Iedere gemeente een eigen mijnomgeving?

Tip 7: Pak het als project op

- Grote impact?
 - Complexe verandering?
 - Bestuurlijke aandacht voor dienstverlening?
- ➔ Pak het als project op:
- Opdrachtgever op MT-niveau
 - Plan van Aanpak
 - Geen juridische maar vooral een insteek vanuit dienstverlening





Vragen?

Bedankt voor uw aandacht!