

RAADSADVIES

ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	SECTOR	PORT. HOUDER
3222482	Jonker, Mathieu	BV-ITIM	Claudio Bruggink
ONDERWERP			
3222482 – Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Hengelo 2021			



AANLEIDING, DOEL EN WAT GING ER AAN VOORAF

De gemeente Hengelo kent een "Protocol elektronisch berichtenverkeer gemeente Hengelo 2005". Dit protocol is verouderd en verdient een upgrade. Dit protocol is vastgesteld door de raad in 2005.

Met het vaststellen van een nieuwe versie uit 2021 sluiten we aan bij digitale ontwikkelingen in de organisatie, zoals de aansluiting op de MijnOverheid Berichtenbox. Een belangrijke wijziging ten opzichte van het protocol in 2005, is dat de gemeente niet alleen digitaal bereikbaar wil zijn, maar ook bestuurlijke berichten digitaal wil verzenden naar inwoners en organisatie.

INHOUD VAN HET VOORSTEL

De Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer 2021 gaat over elektronische berichten van en naar de gemeente.

Op de website van gemeente Hengelo wordt beschreven welke digitale kanalen gebruikt worden voor het ontvangen en in behandeling nemen van berichten aan de gemeente. Wanneer een bericht binnenkomt op andere wijze dan beschreven, dan is het aan de gemeente om de juiste wijze kenbaar te maken. Dit overzicht van elektronische communicatiekanalen moet up to date blijven, vandaar het voorstel om het college de bevoegdheid te geven de digitale wegen vast te stellen.

Voor het versturen van een elektronisch bericht door de gemeente geldt dat deze alleen kan worden verzonden indien een geadresseerde heeft aangegeven via het betreffende digitale kanaal voldoende bereikbaar te zijn.

BESPREEK - EN BESLISPUNTEN

Beslispunt is in te stemmen met de voorgestelde Regeling.

FINANCIËLE ASPECTEN

Het vaststellen van de Regeling heeft geen directe financiële gevolgen.

BIJLAGE(N)

- Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Hengelo 2021
- Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005
- Overzicht elektronische communicatiekanalen

Dit raadsadvies is vastgesteld door het college van B & W van Hengelo.

RAADSBSLUIT



ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	SECTOR	PORT. HOUDER
3222482	Rings, Valerie	BV-ITIM	Claudio Bruggink
ONDERWERP			
3222482 – Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Hengelo 2021			

DE RAAD VAN DE GEMEENTE HENGELO BESLUIT:

De Raad besluit:

De “Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Hengelo 2021” vast te stellen.

PUBLIEKSVRIENDELIJKE SAMENVATTING

De gemeente Hengelo kent een “Protocol elektronisch berichtenverkeer gemeente Hengelo 2005”. Dit protocol is verouderd en verdient een upgrade. Dat is gebeurd met het vaststellen van een nieuwe versie uit 2021. Belangrijke wijziging is dat de gemeente niet alleen digitaal bereikbaar wil zijn, maar ook bestuurlijke berichten digitaal wil verzenden naar inwoners en organisatie.

DE GEMEENTERAAD VAN HENGELO,

DATUM

De griffier

De voorzitter

I - Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Elektronisch verkeer: het elektronische berichtenverkeer tussen burgers, bedrijven en andere (overheids)organen met de bestuursorganen van de gemeente.
2. Toegestane elektronisch berichten: bericht dat op elektronische wijze tussen burgers, bedrijven en andere overheidsorganen en de bestuursorganen van de gemeente worden uitgewisseld
3. Awb: Algemene wet bestuursrecht
4. Bestuursorgaan: Een bestuursorgaan van de gemeente dat deelneemt aan het elektronisch verkeer, zijnde de Gemeenteraad, het College van B en W en de Burgemeester.
5. College: College van burgemeester en wethouders
6. Afzender: Burger, bedrijf of ander (overheids)orgaan die of dat gebruik maakt van elektronisch verkeer als communicatiemiddel.
7. Ontvanger: Burger, bedrijf of ander (overheids)orgaan die of dat kenbaar heeft gemaakt van het elektronisch verkeer gebruikt te maken.
8. Geverifieerde weg: De opengestelde weg zoals is opgenomen in de bijlage "Overzicht elektronische communicatiekanalen"

II - Reikwijdte

Artikel 2

1. De regeling is van toepassing op al het elektronische verkeer van en naar de gemeente Hengelo, voor zover bij wet niet anders is bepaald of een vormvoorschrift zich tegen elektronische verzending verzet.
2. Tot de elektronische berichten, als bedoeld in artikel 2 lid 1, behoren ook de verzend- en ontvangstinformatie en de documenten die op elektronische wijze aan de berichten zijn gekoppeld.

III - Wegen waarop elektronische berichten worden ontvangen

Artikel 3

1. Elektronische berichten kunnen uitsluitend in behandeling worden genomen indien de weg waarlangs het bericht is verzonden voor algemene informatie, een bepaald product of een bepaalde dienst is opengesteld (2:15, lid 1 Awb).
2. De elektronische wegen, als bedoeld in het eerste lid, worden door het college vastgesteld. Een overzicht van de opengestelde wegen wordt onder de naam "Overzicht elektronische communicatiekanalen" op de website www.hengelo.nl gepubliceerd.

3. Bij elektronisch berichtenverkeer kan in bepaalde gevallen ondertekening zijn vereist. Aan het vereiste van ondertekening is voldaan door een elektronische handtekening, indien de methode die daarbij voor authenticatie is gebruikt voldoende betrouwbaar is, gelet op de aard en de inhoud van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt. De artikelen 15a, tweede tot en met zesde lid, en 15b van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek¹ zijn van overeenkomstige toepassing, voor zover de aard van het bericht zich daartegen niet verzet. Bij wettelijk voorschrift kunnen aanvullende eisen worden gesteld (2:16 Awb).
4. Elektronische berichten die na verzoek tot aanvulling of herstel -waarbij wordt gewezen op de wegen die wel zijn opengesteld of de eisen waaraan moet worden voldaan- niet aan de genoemde wegen of eisen voldoen, worden door de gemeente Hengelo niet in behandeling genomen.
5. Als de gemeente Hengelo elektronische berichten op grond lid 4 van dit artikel niet in behandeling neemt, maakt het bestuursorgaan dit (zo mogelijk) aan de afzender kenbaar.

IV - Wegen waarop elektronische berichten worden verzonden

Artikel 4

De gemeente Hengelo kan 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 (2:14, lid 1 Awb).

VI - Inwerkingtreding en citeertitel

Artikel 5

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de eerste dag na bekendmaking.
2. Het "Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005" en alle nadere regelingen en richtlijnen met betrekking tot het openstellen van elektronische wegen worden ingetrokken.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: "Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer Gemeente Hengelo 2021".

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 26 mei 2021.

De griffier,

De voorzitter,

REGELING ELEKTRONISCH BESTUURLIJK VERKEER GEMEENTE HENGELO 2021

¹ Burgerlijk Wetboek; Boek 3,

Artikel 15a

1. Een elektronische handtekening heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening, indien de methode die daarbij is gebruikt voor authenticatie voldoende betrouwbaar is, gelet op het doel waarvoor de elektronische gegevens werden gebruikt en op alle overige omstandigheden van het geval.

2. Een in lid 1 bedoelde methode wordt vermoed voldoende betrouwbaar te zijn, indien een elektronische handtekening voldoet aan de volgende eisen:

- a. zij is op unieke wijze aan de ondertekenaar verbonden;
- b. zij maakt het mogelijk de ondertekenaar te identificeren;
- c. zij komt tot stand met middelen die de ondertekenaar onder zijn uitsluitende controle kan houden; en
- d. zij is op zodanige wijze aan het elektronisch bestand waarop zij betrekking heeft verbonden, dat elke wijziging achteraf van de gegevens kan worden opgespoord;
- e. zij is gebaseerd op een gekwalificeerd certificaat als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel ss, van de Telecommunicatiewet; en
- f. zij is gegenereerd door een veilig middel voor het aanmaken van elektronische handtekeningen als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel vv, van de Telecommunicatiewet.

3. Een in lid 1 bedoelde methode kan niet als onvoldoende betrouwbaar worden aangemerkt op de enkele grond dat deze:

- niet is gebaseerd op een gekwalificeerd certificaat als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel ss, van de Telecommunicatiewet;
- niet is gebaseerd op een door een certificatieinstantie als bedoeld in artikel 18.16, eerste lid, Telecommunicatiewet afgegeven certificaat; of
- niet met een veilig middel voor het aanmaken van elektronische handtekeningen is aangemaakt als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel vv, van de Telecommunicatiewet.

4. Onder elektronische handtekening wordt een handtekening verstaan die bestaat uit elektronische gegevens die zijn vastgehecht aan of logisch geassocieerd zijn met andere elektronische gegevens en die worden gebruikt als middel voor authenticatie.

5. Onder ondertekenaar wordt degene verstaan die een middel voor het aanmaken van elektronische handtekeningen als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel uu, van de Telecommunicatiewet gebruikt.

6. Tussen partijen kan van lid 2 en 3 worden afgeweken.

Artikel 15b

Een gekwalificeerd certificaat als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel ss, van de Telecommunicatiewet, afgegeven aan het publiek door een certificatieinstantie gevestigd in een derde land, heeft dezelfde geldigheid als een gekwalificeerd certificaat afgegeven door een in de Europese Gemeenschap dan wel een van de overige staten die partij zijn bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte gevestigde certificatieinstantie, indien:

- a. de certificatieinstantie voldoet aan de in richtlijn nr. 99/93/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 1999 betreffende een gemeenschappelijk kader voor elektronische handtekeningen (PbEG L 13) gestelde eisen en beschikt over een in het kader van een in een lidstaat van de Europese Gemeenschap Gemeenschap dan wel een van de overige staten die partij zijn bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte afgegeven bewijs van toetsing als bedoeld in artikel 18.16, eerste lid Telecommunicatiewet, dan wel
- b. een in de Europese Gemeenschap of een van de overige staten die partij zijn bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte gevestigde certificatieinstantie die voldoet aan de eisen van richtlijn nr. 99/93/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 1999 betreffende een gemeenschappelijk kader voor elektronische handtekeningen (PbEG L 13) voor dat certificaat instaat, dan wel
- c. het certificaat of de certificatieinstantie is erkend in het kader van een bilaterale of multilaterale overeenkomst tussen de Europese Gemeenschap dan wel een van de overige staten die partij zijn bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte en derde landen of internationale organisaties.

Introductie

Gemeente Hengelo maakt gebruik van verschillende kanalen in het contact met inwoners. We sommen ze hieronder op.

Inkomende berichtenverkeer

E-mail (inkomend)

Inwoners kunnen het algemene e-mailadres / contactformulier van de gemeente gebruiken voor het stellen van vragen, het leveren van aanvullende informatie en aanvragen om een beslissing te nemen. Als er een specifiek e-formulier of digitaal loket beschikbaar is, dan wordt hier naartoe verwezen.

E-formulier / digitaal loket

Specifieke e-formulieren en het digitaal loket zijn bedoeld voor specifieke aanvragen om een beslissing te nemen of om aanvullende informatie te leveren. Deze zijn beschikbaar via de website en MijnHengelo.

Whatsapp & Social media direct message

Whatsapp & Social media zijn bedoeld voor het stellen van vragen. Voor aanvragen om een beslissing te nemen, of het aanleveren van aanvullende informatie via dit kanaal zal de gemeente hierop reageren via Whatsapp & Social media en wijzen op het juiste kanaal.

Post

Post is bedoeld voor het stellen van vragen, het leveren van aanvullende informatie en aanvragen om een beslissing te nemen.

Fax

Een faxbericht is bedoeld voor het stellen van vragen, het leveren van aanvullende informatie en aanvragen om een beslissing te nemen.

Uitgaand berichtenverkeer

E-mail uitgaand

Uitgaande e-mail vanuit het algemene e-mailadres van de gemeente wordt gebruikt om te informeren, voor het stellen van vragen en het verzoeken om aanvullende informatie. Wanneer de aanvrager dit aangeeft, wordt e-mail ook gebruikt voor het verzenden van beslissingen.

Whatsapp & social media direct message

Whatsapp & social media direct message wordt gebruikt om inwoners en organisaties te informeren naar aanleiding van een vraag via dit kanaal, of om te wijzen op het juiste kanaal voor bijvoorbeeld het indienen van een aanvraag.

Berichtenbox (MijnOverheid)

De berichtenbox wordt gebruikt voor het stellen van vragen, het verzoeken om aanvullende informatie en voor het verzenden van beslissingen, daar waar het gaat om burgers die zich via MijnOverheid voor de berichtenbox van gemeente Hengelo hebben aangemeld.

Post

Post wordt gebruikt om te informeren, voor het stellen van vragen, het verzoeken om aanvullende informatie en voor het verzenden van beslissingen.

GELEIDFORMULIER BESLUITVORMINGSPROCES

REG. NUMBER: 076902

ORG. EENHEID: BDfmoDIV

AFD. DATUM: 17/12/2005

AFZENDER: BD

ONDERWERP: Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005

SECTOR/AFD.	Fmo	POI	B&B	BTZ				DIV
BD	DAT.	11/01	12/01	19/1	18/1			19/1
	PAR.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>

SECTOR/AFD.	MO	MO-SEC						
SBO	DAT.	17/01/05	17/01/05					
	PAR.							

SECTOR/AFD.	mc						
SZW	DAT.	17/11					
	PAR.						

DATUM	TOEZENDEN AAN	MEDEDELING	PARAAF
10/01	DIV	paragraaf	3
11/01	Sectorhoofd FMO	paragraaf	2
11/01	Sectorhoofd POI	- via I-adviseur	1
18/1	Sectorhoofd B&B	= ter parafering.	
19/1	Bd die	paragraaf + <u>ad visie tekens</u>	
19/1	Burgemeester	paragraaf	
25/1	BZ	cre. horen	
31/1	Raad		
11/3	50 FMO DIV	AKKOORD VOOR OPBERGING PARAAF: MAH	

advies aan het college van burgemeester en wethouders

reg.nr.(s) **076902**

datum **17 december 2004**

dienst **BD**

sector **FMO**

onderwerp **Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005**

Inleiding

Het kabinet streeft ernaar dat 65% van de publieke dienstverlening (van rijk, provincies en gemeenten) in 2007 plaats kan vinden via het internet. Deze doelstelling zal ertoe leiden dat elektronische berichten in toenemende mate een formeel karakter krijgen.

Per 1 juli 2004 is de *Algemene Wet Bestuursrecht* uitgebreid met regels voor verkeer langs elektronische weg tussen o.a. burgers en bestuursorganen: de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer*. Hierdoor wordt een algemeen kader geboden waarin wordt geregeld wanneer verkeer langs elektronische weg is toegestaan en aan welke voorwaarden het verkeer moet voldoen om even betrouwbaar te zijn als schriftelijk verkeer.

Volgens de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* kan een overheidsorgaan zelf bepalen in hoeverre het via de elektronische weg bereikbaar wil zijn. Ook kan een overheidsorgaan nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg.

Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005

In samenspraak met de diensten is de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* voor de gemeente Hengelo nader uitgewerkt in het *Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005*. Naast de afhandeling van bestuurlijke elektronische berichten beoogt het protocol ook de afhandeling van niet-bestuurlijke elektronische berichten te regelen.

In het *Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005* wordt kenbaar gemaakt dat de gemeente Hengelo via de elektronische weg bereikbaar wil zijn voor haar burgers. Om een beheersbare situatie te creëren stelt het protocol voorts een aantal voorwaarden aan het gebruik van de elektronische weg. Aan de burgers maakt het protocol dus duidelijk wat men mag verwachten wanneer men via de elektronische weg een bericht naar de gemeente stuurt. Behalve een externe werking heeft het protocol ook een interne werking. Het geeft aan de eigen medewerkers richtlijnen over de afhandeling van elektronische berichten.

Het *Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005* voorziet in een gecontroleerde uitbreiding van de elektronische dienstverlening. Alvorens een product of dienst daadwerkelijk via de elektronische weg aan te bieden moet de organisatie in staat zijn om het verzoek adequaat te verwerken. Het is daarom nadrukkelijk niet zo dat de digitale voordeur wijd opengezet wordt met de vaststelling van het protocol. Wel vult het protocol een aantal noodzakelijke randvoorwaarden in om elektronische berichten in behandeling te kunnen nemen.

Advies

Gelet op het bovenstaande, adviseer ik u om de raad voor te stellen om het *Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005* vast te stellen.

Hoogachtend,


mr W.J. Fluks
directeur Bestuursdienst

Beslissingsformulier College van burgemeester en wethouders

DIENT BD	SECTOR FMO	BEHANDELEND AMBTENAAR Marco Hoendervangers	PORT.H. Ke	DATUM VERZ.	AGENDANUMMER: B6			
ONDERWERP Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005					REG.NR(S) 076902 R21/3-'05			
					INSCHAKELING ADVIESORGANEN			
BETROKKEN BESTUURSORGANEN		H/I	UITERSTE DATUM		Centrale Ondernemingsraad (COR) d.d. 13-01-2005			
B&W BZ Raad		H	25-01-2005 21-02-2005 08-03-2005					
COMMUNICATIE		OPENBAAR			BETROKKEN DIENSTEN			
Bekendmaken via gemeentelijke publicatie in plaatselijk weekblad Gemeentelijke website, extranet, intranet					BD	SBO	SZW	
					DAT. 18/1	DAT. 17.1	DAT. 17.1	
					PAR. f	PAR. WY	PAR. tv	
ONTWERPBESLUIT De raad voorstellen, gehoord de commissie BZ, om het Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005 vast te stellen.					PORT.H. KE	DAT. 19/1	AKK. R	BESPR.
					COÖRD. AFD.	ONTV.	VERZ. 20/1	PAR. U
					S	DAT. 20/1	AKK. f	BESPR.
					OPMERKINGEN GEMEENTESECRETARIS			
IS VOORSTEL VOOR REFERENDUM VATBAAR? Nee					DATUM/NR. BESLUIT			
IS ER SPRAKE VAN EEN AFWIJKEND ONTWERPBESLUIT? Nee					25 JAN. 2005 052			
BESLUIT								
CONFORM ONTWERP-BESLUIT BESLOTEN								

AANLEIDING:

REG.NR(S). 076902

Per 1 juli 2004 is de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* in werking getreden. In deze uitbreiding op de *Algemene wet bestuursrecht* wordt een algemeen kader geboden voor bestuurlijk berichtenverkeer langs elektronische weg. De *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* maakt het, onder voorwaarden, bijvoorbeeld mogelijk dat burgers digitaal bezwaar aantekenen tegen een beschikking. De invoering van de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* past in het streven van het kabinet om in 2007 65% van de publieke dienstverlening plaats te laten vinden via internet.

Voor de gemeente Hengelo is de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* uitgewerkt in het *Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005*. Naast de afhandeling van bestuurlijke elektronische berichten beoogt dit protocol ook de afhandeling van niet-bestuurlijke elektronische berichten te regelen.

Het vaststellen van het *Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005* betekent niet dat de digitale voordeur meteen wijd open staat. Wel worden een aantal randvoorwaarden ingevuld die nodig zijn voor het gecontroleerd uitbreiden van de elektronische dienstverlening aan de burgers van Hengelo.

STANDPUNT ONDERNEMINGSRAAD

Vanuit de COR zijn geen inhoudelijke opmerkingen gemaakt over het protocol. Het protocol is voor kennisgeving aangenomen.

AFWIJKEND ONTWERPBESLUIT

BIJLAGEN (MEE TE ZENDEN STUKKEN)

Concept-raadsvoorstel + -raadsbesluit

STUKKEN TER INZAGE SECRETARIAAT B&W

MIDDELENASPECTEN DIENST

- | | |
|--|---------------|
| 1. Heeft dit voorstel financiële gevolgen voor de gemeentelijke functies | Ja/Nee* |
| 2. Welke invloed heeft dit op de dienstjaarbegroting (structureel/eenmalig)? | +/- € 0 _____ |
| 3. Welke zijn de structurele effecten voor het meerjarenbeleidsplan? | +/- € 0 _____ |
| 4. Dienstbegrotingswijziging noodzakelijk? | Ja / Nee |
| Nummer begrotingswijziging | n.v.t. _____ |

STANDPUNT CONCERNFUNCTIES

Collegevergadering d.d.

25 JAN. 2005

RAADSGRIFFIE

GRIFFIER: W. WIERTSEMA

Onderwerp:

Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005 (76902)

Door college gevraagde
behandeling:

Informereren

☐

BZ

☐

LJ

☐

ME

☐

RW

☐

WZ

Horen

☒

BZ

☐

LJ

☐

ME

☐

RW

☐

WZ

Raad

☒

Behandelen

☐

Informereren

Advies raadsgriffier:

☒

Conform

☐

Belanghebbenden uitnodigen

☐

Zonder tussenkomst commissie naar raad

☐

Advies commissie

BESTUURSAZAKEN (BZ)

Datum: 21/02/05

☐

Geïnformeerd

☒

Akkoord

☐

Akkoord onder
vermelding fracties
die tegen zijn of
nog fractieberaad
nodig hebben

☐

Niet akkoord
onder vermelding
fracties die voor
zijn of nog frac-
tieberaad nodig
hebben

	CDA	PvdA	BB	VVD	GL	SP	CU	D66
Voor								
Tegen								
Terug								

Paraaf commissiegriffier:



Resultaat agenda-overleg met commissievoorzitter + portefeuillehouder:

☒

Conform

☐

Dienst/Sector: BD/FMO

Nr.: 076902

Onderwerp: Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005

Hengelo, 1 maart 2005

Raadsvergadering d.d. 8 maart 2005

Agendanummer: B.4.

Port.h.: Ke



WIJ STELLEN U VOOR:

Het Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005 vast te stellen.

OVERWEGINGEN:

Per 1 juli 2004 is de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* in werking getreden. In deze uitbreiding op de *Algemene wet bestuursrecht* wordt een algemeen kader geboden voor bestuurlijk berichtenverkeer langs elektronische weg. De *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* maakt het, onder voorwaarden, bijvoorbeeld mogelijk dat burgers digitaal bezwaar aantekenen tegen een beschikking. De invoering van de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* past in het streven van het kabinet om in 2007 65% van de publieke dienstverlening plaats te laten vinden via internet.

Voor de gemeente Hengelo is de *Wet elektronisch bestuurlijk verkeer* uitgewerkt in het *Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005*. Naast de afhandeling van bestuurlijke elektronische berichten beoogt dit protocol ook de afhandeling van niet-bestuurlijke elektronische berichten te regelen.

Het vaststellen van het *Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005* betekent niet dat de digitale voordeur meteen wijd open staat. Wel worden een aantal randvoorwaarden ingevuld die nodig zijn voor het gecontroleerd uitbreiden van de elektronische dienstverlening aan de burgers van Hengelo.

Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris, de burgemeester,



Mr. Wim J. Fluks



Drs. Frank A.M. Kerckhaert

Dienst/Sector: BD/FMO
Nr.: 076902

De raad der gemeente Hengelo;

Gelezen het voorstel van Burgemeester en Wethouders van 1 maart 2005, BD/FMO, nr. 76902;

B E S L U I T

Het Protocol elektronisch berichtenverkeer 2005 vast te stellen.

Aldus gedaan door de raad der gemeente Hengelo
in zijn openbare vergadering van 8 maart 2005,

 , voorzitter

 , griffier

PROTOCOL ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER GEMEENTE HENGELO 2005

HOOFDSTUK 1. BEGRIPSBEPALING, REIKWIJDTE EN DOELEINDEN

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

Algemene postbus	Elektronische postbus welke niet gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Hengelo, maar aan de organisatie als geheel of een onderdeel daarvan. Bijvoorbeeld gemeente@hengelo.nl .
Persoonlijke postbus	Elektronische postbus welke gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Hengelo.
Gemeentelijk e-mailadres	Elektronisch postadres eindigend op @hengelo.nl .
Gemeentelijke website	De internetsite van de gemeente Hengelo, www.hengelo.nl .
Elektronische berichten	Informatie die langs elektronische weg verzonden wordt. Bij verkeer langs elektronische weg kan men bijvoorbeeld denken aan e-mail berichten, webformulieren en SMS berichten.
Functionele berichten	Elektronische berichten die een medewerk(st)er uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt.
Privé berichten	Elektronische berichten die een medewerk(st)er niet uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt.
Bestuurlijke berichten	Functionele berichten ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan. Bijvoorbeeld aanvragen, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen.
Niet bestuurlijke berichten	Functionele berichten niet ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan.
Archiefwaardige berichten	Bestuurlijke en niet bestuurlijke berichten die op grond van de archiefwetgeving in aanmerking komen voor bewaring.
Niet archiefwaardige berichten	Niet bestuurlijke berichten en privé berichten die op grond van de archiefwetgeving niet in aanmerking komen voor bewaring.
Medewerker	Persoon met een aanstelling bij of een arbeidsovereenkomst met de gemeente Hengelo, alsmede stagiaires, inleen-/uitzendkrachten, gedetacheerden en overige (externe) medewerkers.
Behandelaar	Medewerker die met de afhandeling van het elektronische bericht is belast.

Artikel 2. Reikwijdte

1. Het protocol is van toepassing op functionele berichten verstuurd naar of ontvangen op een gemeentelijk e-mailadres. Privé berichten vallen niet onder de werking van het protocol.
2. Het protocol is van toepassing op inkomende functionele berichten verzonden via een webformulier vanaf de gemeentelijke website.
3. Het protocol is niet van toepassing op overige vormen van inkomend en uitgaand elektronisch verkeer.

Artikel 3. Doeleinden

1. Naar de eigen organisatie verschaft het protocol duidelijkheid over hoe medewerkers om horen te gaan met de afhandeling van functionele berichten.
2. Naar overige partijen maakt het protocol kenbaar dat het mogelijk is om berichten elektronisch naar de gemeente Hengelo te verzenden en verschaft het duidelijkheid in de voorwaarden die de gemeente Hengelo stelt aan het gebruik van de elektronische weg.

HOOFDSTUK 2. VERANTWOORDELIJKHEID

Artikel 4. Verantwoordelijkheid

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor een behandeling van functionele berichten conform dit protocol.

HOOFDSTUK 3. BEREIKBAARHEID

Artikel 5. Bereikbaarheid

1. Berichten kunnen elektronisch naar de gemeente Hengelo verzonden worden.
2. Elektronische aanvragen, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website. Indien de betreffende dienst of het product niet middels een webformulier wordt aangeboden staat de elektronische weg niet open.
3. Overige functionele berichten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website of wanneer deze verzonden zijn naar de algemene postbus gemeente@hengelo.nl.
4. Berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden en berichten die de maximale e-mail grootte overschrijden worden niet in behandeling genomen.

HOOFDSTUK 4. AFHANDELING

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

Voor functionele berichten die binnenkomen via een webformulier op de gemeentelijke website wordt automatisch een technische ontvangstbevestiging verstuurd. Hiermee wordt aangegeven dat het bericht, technisch gezien, in goede orde ontvangen is.

Artikel 7. Afhandeling

1. De afzender van een bestuurlijk bericht ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst een reactie van het bestuursorgaan. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het bericht is ontvangen.
2. De afzender van een niet-bestuurlijk bericht ontvangt binnen drie werkdagen na ontvangst een reactie van de behandelaar. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het bericht door de gemeente Hengelo ontvangen is.
3. Onder een reactie wordt verstaan:
 - a) een inhoudelijke reactie ter afhandeling van het inkomende bericht;
 - b) een elektronisch behandelbericht waarin wordt aangegeven binnen welke termijn de afzender een inhoudelijke reactie kan verwachten.
4. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het tijdig afhandelen van functionele berichten waarvan hij of zij de behandelaar is. In het geval van bestuurlijke berichten ligt de formele verantwoordelijkheid bij het bestuursorgaan.
5. Onder een tijdige afhandeling wordt verstaan:
 - a) afhandeling binnen de wettelijk geldende termijn;
 - b) bij ontbreken van een wettelijke termijn afhandeling binnen een termijn van zes weken.
6. Wanneer het niet mogelijk is een bericht tijdig af te handelen stuurt de behandelaar c.q. het bestuursorgaan een vertragingbericht. Naast een nieuwe streefdatum bevat dit bericht de reden van vertraging.
7. Elektronische aanvragen en bezwaarschriften die op een andere wijze dan beschreven in artikel 5 lid 2 binnenkomen worden niet in behandeling genomen. De ontvanger biedt de afzender een termijn van twee weken om de aanvraag of het bezwaar alsnog op correcte wijze in te dienen.
8. De formele afhandeling van bestuurlijke berichten vindt schriftelijk en/of elektronisch plaats. Elektronische afhandeling is alleen toegestaan indien:
 - a) de geadresseerde expliciet kenbaar heeft gemaakt lang elektronische weg voldoende bereikbaar te zijn;
 - b) het uitgaande bericht, indien van toepassing, ondertekend is middels een met voldoende waarborgen omgeven elektronische handtekening.
9. De formele afhandeling van overige functionele berichten vindt schriftelijk en/of elektronisch plaats. Elektronische afhandeling is alleen toegestaan indien voldaan is aan de eis uit artikel 7 lid 8 onder b.

HOOFDSTUK 5. REGISTRATIE EN ARCHIVERING

Artikel 8. Registratie

1. Archiefwaardige berichten die binnenkomen via een webformulier vanaf de gemeentelijke website worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerkers geregistreerd in het daarvoor bestemde informatiesysteem.
2. Archiefwaardige berichten die rechtstreeks binnenkomen op de algemene postbus gemeente@hengelo.nl worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerkers geregistreerd in het daarvoor bestemde informatiesysteem.
3. Overige elektronische berichten worden niet geregistreerd bij ontvangst. Op deze berichten vindt dus ook geen termijnbewaking plaats.

Artikel 9. Archivering

1. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het ter registratie en archivering aanbieden van archiefwaardige berichten, die rechtstreeks zijn ontvangen op of verstuurd vanaf zijn of haar persoonlijke postbus.
2. Bij het beoordelen of een elektronisch bericht in aanmerking komt voor archivering gelden dezelfde criteria als voor papieren stukken.
3. Het aanbieden van berichten ter archivering vindt plaats via de daarvoor door de afdeling documentaire informatievoorziening aangewezen weg.
4. De afdelingen die belast zijn met de documentaire informatievoorziening zijn verantwoordelijk voor het toetsen van de aangeboden berichten aan de registratiecriteria en het registreren en archiveren van deze berichten.

HOOFDSTUK 6. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 10. Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit protocol niet voorziet of bij twijfel omtrent de toepassing van dit protocol beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 11. Inwerkingtreding

Dit protocol treedt in werking op de eerste dag van de maand, volgende op die waarin de bekendmaking heeft plaatsgevonden.

Artikel 12. Citeertitel

Dit protocol wordt aangehaald als "Protocol elektronisch berichtenverkeer gemeente Hengelo 2005".

Aldus gedaan door de raad der gemeente Hengelo
in zijn openbare vergadering van 8 maart 2005

Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders
van Hengelo op 25 januari 2005

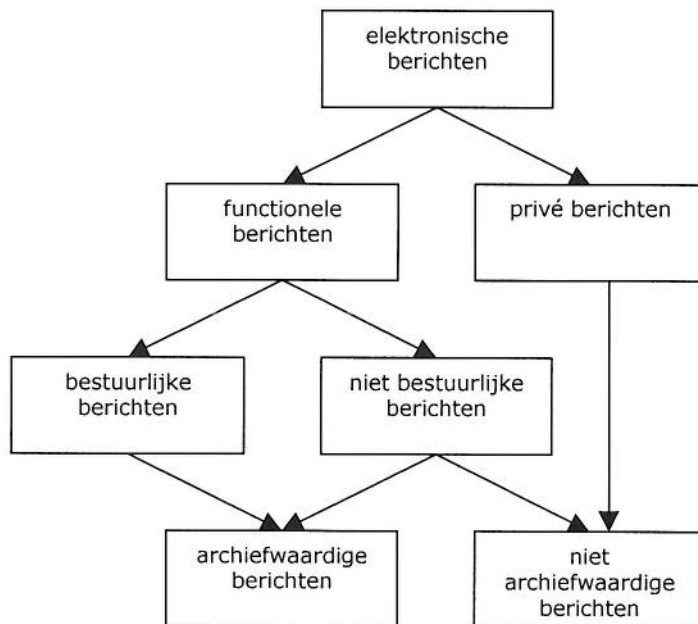
Aldus vastgesteld door de burgemeester van Hengelo op 25 januari 2005

PROTOCOL ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER GEMEENTE HENGELO 2005

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1.

Voor dit protocol zijn elektronische berichten ingedeeld in een aantal categorieën. Per categorie kan vervolgens weer onderscheid gemaakt worden tussen inkomende en uitgaande berichten.



Artikel 2.

Het protocol is van toepassing op elektronisch berichtenverkeer tussen de gemeente Hengelo en externe partijen. De Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer handelt alleen over elektronische berichten verzonden naar of ontvangen door een bestuursorgaan, de zgn. bestuurlijke berichten. De werking van het protocol is breder en strekt zich uit tot alle functionele berichten, d.w.z. berichten die een medewerk(st)er uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt. Het protocol beoogt geen regels te geven omtrent privé gebruik van e-mail.

Daarnaast wordt aangegeven dat de het protocol van toepassing is op e-mailberichten en berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website. Overige vormen van elektronisch verkeer, bijvoorbeeld aan SMS berichten, zijn uitgesloten. Ook fax verkeer valt niet onder de werking van dit protocol. Strikt genomen wordt een fax elektronisch verzonden. Op dit moment wordt de fax in de praktijk echter reeds aangemerkt als een vorm van schriftelijke verzending. De Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer beoogt niet daarin verandering te brengen, aangezien het faxverkeer minder makkelijk kan worden gemanipuleerd en minder problemen met betrekking tot de ondertekening kent, dan bijvoorbeeld het gebruik van e-mail.

Artikel 3.

Dit artikel geeft aan dat het protocol zowel een externe als een interne oriëntatie heeft. Hetgeen extern wordt beloofd moet intern worden waargemaakt.

Artikel 4.

Alle medewerkers van de gemeente Hengelo zijn zelf verantwoordelijk voor het naleven van de regels die in het protocol zijn vastgelegd.

Artikel 5.

Lid 1 van dit artikel heeft betrekking op het kenbaarheidsvereiste uit artikel 2:15 uit afdeling 2.3 (Verkeer langs elektronische weg) van de Algemene Wet Bestuursrecht. De (bestuursorganen van de) gemeente Hengelo geeft hiermee aan bereikbaar te willen zijn voor haar burgers en andere partijen via de elektronische weg.

Om te voorkomen dat een situatie ontstaat waarbij elektronische berichten naar willekeurige postbussen in de organisatie gezonden worden, worden in dit artikel eisen aan het gebruik van de elektronische weg gesteld. In lid 2 wordt gesteld dat elektronische aanvragen (voor bijvoorbeeld vergunningen, ontheffingen, subsidies), bezwaarschriften, klachten en zienswijzen alleen in behandeling genomen worden wanneer er gebruik is gemaakt van het daarvoor bestemde formulier op de gemeentelijke website. Voordeel van gestructureerde invoer is dat het voor burgers duidelijk is welke informatie aangeleverd moet worden. Voor overige functionele berichten is in lid 3 als voorwaarde gesteld dat deze alleen behandeld worden indien deze verstuurd worden naar de algemene postbus gemeente@hengelo.nl of via een webformulier op de gemeentelijke website.

Door eisen te stellen aan elektronisch berichtenverkeer ontstaat een beheersbare situatie. Net zoals papieren post komen elektronische berichten via een beperkt aantal kanalen binnen bij de gemeente Hengelo.

Ook vanuit de techniek worden een aantal voorwaarden gesteld aan elektronisch berichtenverkeer. Wanneer de bijlage(n) van een bericht niet geopend kunnen worden, bijvoorbeeld omdat de benodigde applicatie niet in gebruik is bij de gemeente Hengelo, dan kan het betreffende bericht niet in behandeling genomen worden. Verder stelt de mailserver eisen aan de maximale grootte van een bericht. Wordt deze grootte overschreden, dan komt het bericht niet aan en kan het dus ook niet behandeld worden.

Artikel 6.

Behoeft geen toelichting.

Artikel 7.

Analoog aan de papieren situatie wordt de afzender van een functioneel bericht op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure middels een behandelbericht. In dit behandelbericht wordt aangegeven wanneer de afzender een antwoord kan verwachten. Wanneer een functioneel bericht binnen drie werkdagen wordt beantwoord is het sturen van een behandelbericht niet nodig.

Indien er sprake is van een wettelijke termijn, dan wordt deze termijn ook in acht genomen. Het maakt dus niet uit of bijvoorbeeld een aanvraag elektronisch of via een brief is ingediend. De afhandeltermijn is in beide gevallen acht weken. Bij het ontbreken van een wettelijke termijn geldt een termijn van zes weken. Gezien het 'snelle' karakter van elektronische berichten verdient het de voorkeur om deze berichten zo snel mogelijk af te handelen.

Gezien de voorwaarde gesteld in artikel 5, lid 2 van dit protocol worden elektronische aanvragen en bezwaarschriften niet in behandeling genomen als deze niet via een webformulier vanaf de gemeentelijke website verstuurd zijn. Artikelen 4.5 en 6.6 van de Algemene Wet Bestuursrecht bepalen echter dat de afzender in de gelegenheid gesteld moet worden om binnen een redelijke termijn het verzuim te herstellen en de aanvraag of het bezwaarschrift alsnog op correcte wijze (d.w.z. middels een brief of een webformulier) in te dienen. De VNG geeft aan dat twee weken een redelijke termijn is.

Voor de afhandeling van bestuurlijke berichten geldt dat dit via de elektronische weg plaats mag vinden, mits de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt langs deze weg voldoende bereikbaar te zijn. Het doen van een elektronisch verzoek houdt niet automatisch in dat de verzender impliciet kenbaar maakt in het vervolg van de procedure elektronisch te willen communiceren. Dit probleem kan eenvoudig opgelost worden door een afzender in een webformulier aan te laten geven of hij of zij elektronisch bereikbaar is.

Een andere eis die het protocol stelt aan het elektronisch afhandelen van functionele berichten in het algemeen, en bestuurlijke berichten in het bijzonder, is dat het bericht (indien van

toepassing) is ondertekend met een elektronische handtekening welke voldoende betrouwbaar is, gelet op de aard en de inhoud van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer verwijst voor wat betreft de elektronische handtekening naar de Wet elektronische handtekeningen. Deze wet regelt onder andere dat een met voldoende waarborgen omgeven handtekening dezelfde rechtsgevolgen heeft als de handgeschreven handtekening. Momenteel voldoet alleen de digitale handtekening (PKI) aan alle betrouwbaarheidseisen. Elektronische handtekeningen die niet aan alle betrouwbaarheidseisen voldoen, denk bijvoorbeeld aan een gescande handtekening, zijn niet per definitie als onbetrouwbaar aan te merken. Bij een conflict is het aan de rechter om te toetsen of de betrouwbaarheid voldoende is in de gegeven omstandigheden.

Voor een besluit van een bestuursorgaan geldt dat deze niet ondertekend hoeft te zijn om juridisch rechtsgeldig te zijn. Desgewenst kan ondertekend worden met een gescande handtekening. Voor overige berichten geldt, dat naarmate de gevolgen van het in twijfel trekken van de betrouwbaarheid verstrekkender zijn de elektronische handtekening met meer waarborgen omkleed moet zijn.

Artikel 8.

Archiefwaardige berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website en archiefwaardige berichten die binnenkomen op gemeente@hengelo.nl worden vastgelegd in het postregistratiesysteem door medewerkers van de afdeling documentaire informatievoorziening. Voor deze berichten wordt de behandeltermijn bewaakt. Functionele berichten die op een andere wijze binnenkomen worden niet standaard geregistreerd. Voor deze berichten vindt dus ook geen termijnbewaking plaats. Aangezien voor aanvragen, bezwaren, etc. als voorwaarde is gesteld dat deze verzonden worden middels een formulier op de gemeentelijke website betreft het veelal zaken die een minder formeel karakter hebben.

Artikel 9.

De verantwoordelijkheid voor het aanbieden van archiefwaardige berichten ter archivering berust bij de medewerkers zelf. Omdat archiefwaardige berichten die binnenkomen via een webformulier vanaf de gemeentelijke website of via gemeente@hengelo.nl reeds geregistreerd worden betreft het hier uitsluitend berichten die rechtstreeks binnenkomen op een persoonlijk e-mail adres en uitgaande berichten.

Berichten worden ter registratie aangeboden als sprake is van een:

- beleidswaarde – de inhoud van het bericht is van invloed op het te voeren beleid;
- juridische waarde – hierbij moet gedacht worden aan berichten inhoudende afspraken, verplichtingen, contracten, vergunningen, e.d.;
- procesondersteunende waarde – de inhoud van het bericht heeft betrekking op (de voortgang van) een procedure;
- cultuurhistorische waarde – het bericht moet bewaard worden op grond van archiefwetgeving;
- informatieve waarde – het bericht bevat kennis die later weer gebruikt kan worden.

De wijze waarop berichten aangeboden worden ter archivering is afhankelijk van de beschikbare technische hulpmiddelen.

Artikel 10.

Behoeft geen toelichting.

Artikel 11.

Behoeft geen toelichting.

Artikel 12.

Behoeft geen toelichting.