

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hellendoorn;

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

**B e s l u i t :**

vast te stellen het:

Reglement Elektronisch verkeer gemeente Hellendoorn 2009

## **Artikel 1. Begrippen**

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. Elektronisch verkeer: het elektronische berichtenverkeer tussen de burger en de gemeente.
- b. Elektronische post: berichten die op elektronische wijze worden uitgewisseld. Tot de elektronische post behoort ook de verzend- en ontvangstinformatie en de documenten die op elektronische wijze aan de berichten zijn gekoppeld. Onder elektronische post wordt niet verstaan:
  - spam;
  - reclame;
  - berichten verzonden of ontvangen via sms (short message service) of msn.
- c. Formele elektronische post: elektronische berichten die tussen de gemeente en natuurlijke en/of rechtspersonen worden uitgewisseld en die overeenkomstig bij of krachtens wettelijke bepalingen als handelingen met een beoogd rechtsgevolg zijn te kwalificeren.
- d. Informele elektronische post: elektronische berichten die tussen de gemeente en andere natuurlijke en/of rechtspersonen of tussen ambtenaren onderling worden uitgewisseld en niet als handelingen met een beoogd rechtsgevolg zijn te kwalificeren.
- e. Origineel: het bericht door de gemeente verzonden dan wel ontvangen.
- f. Archiefexemplaar: een digitale kopie van het origineel.
- g. Webformulier: elektronisch in te vullen en te verzenden formulier dat op de gemeentelijke website is geplaatst ten behoeve van het gebruik van de elektronische weg.
- h. Gemeentelijke website: <http://www.hellendoorn.nl>
- i. BSN: Burger Service Nummer

## **Artikel 2. Reikwijdte**

Het Reglement is van toepassing op elektronische post verstuurd naar of ontvangen op een gemeentelijk e-mailadres.

## **Artikel 3. Verantwoordelijkheid**

1. Elke bestuurder of ambtenaar is verantwoordelijk voor de afhandeling van zijn elektronische post.
2. Medewerkers moeten minimaal twee keer per dag hun postbus met elektronische berichten controleren.
3. Medewerkers dienen bij afwezigheid een afwezigheidsbericht te activeren.
4. In geval van ziekte of langdurige afwezigheid wordt aan de systeembeheerder opdracht gegeven het afwezigheidsbericht te activeren en de berichten door te sturen naar de vervangende medewerker.

#### **Artikel 4. Ontvangen van elektronische post**

1. Formele elektronische post kan uitsluitend naar de gemeente Hellendoorn verzonden worden, indien deze weg voor het betreffende product of de betreffende dienst op de gemeentelijke website middels een webformulier of een bij dat product of dienst genoemd e-mailadres is opengesteld.
2. Overige elektronische 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 [gemeentebestuur@hellendoorn.nl](mailto:gemeentebestuur@hellendoorn.nl).
3. Op de internetsite wordt vermeld welke nadere eisen worden gesteld aan het gebruik van de elektronische weg (programmatuur, grootte bijlagen/bestanden).
4. Berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden en berichten die de maximale e-mail grootte overschrijden worden niet in behandeling genomen.
5. Als berichten op grond van het bepaalde in het vierde lid niet in behandeling worden genomen, wordt dit elektronisch aan de afzender kenbaar gemaakt.
6. Met ten onrechte bij de gemeente Hellendoorn ingediende elektronische berichten wordt gehandeld overeenkomstig artikel 2:3 respectievelijk artikel 6:15 Algemene wet bestuursrecht (doorzendplicht). Het bericht, de doorzending en de kennisgeving aan de afzender worden ter registratie en archivering aangeboden aan het team Informatisering en automatisering.
7. Aan het schriftelijkheidsvereiste uit de Algemene wet bestuursrecht is bij elektronische post voldaan.

#### **Artikel 5. Identiteit zender**

1. Bij reguliere communicatie dient de burger zijn naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer in het elektronisch bericht te vermelden.
2. Bij communicatie in het kader van een aanvraag voor een bepaald product of een bepaalde dienst waarbij de identiteit van de burger van belang is, dient de burger zijn naam, de geboortedatum, zijn BSN en het nummer van zijn legitimatiebewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) te vermelden.
3. De burger heeft de verplichting correcte informatie omtrent zijn identiteit te verschaffen. De gemeente mag daar, behoudens aanwijzingen voor het tegendeel, op af gaan.

#### **Artikel 6. Team Informatisering en automatisering**

1. Het beheer van de algemene postbus [gemeentebestuur@hellendoorn.nl](mailto:gemeentebestuur@hellendoorn.nl) is in handen van het team Informatisering en automatisering.
2. Het team Informatisering en automatisering draagt zorg voor de distributie van elektronische post onder de ambtenaren/bestuurders.
3. Aan de individuele medewerkers wordt een persoonlijk e-mailadres toegekend. Hierop kan externe en interne elektronische post worden ontvangen. Wanneer formele externe elektronische post wordt ontvangen op een persoonlijk e-mailadres, dan wordt dit doorgezonden naar het team Informatisering en automatisering.

#### **Artikel 7. Verzenden van formele elektronische post**

1. Uitgaande formele post kan elektronisch verzonden worden indien de burger of instelling kenbaar heeft gemaakt dat deze via de elektronische weg bereikbaar is. De enkele bekendheid van een e-mailadres is niet voldoende.
2. Uitgaande formele post dient geregistreerd te worden.
3. Bij beantwoording van elektronische post wordt de oorspronkelijke tekst of vraag opgenomen in het antwoord.
4. Wanneer een belastend besluit elektronisch wordt verzonden, dient de bereikbaarheid van de burger extra grondig te worden geverifieerd. Bij onzekerheid over de bereikbaarheid van de burger, dient het besluit ook per reguliere post verzonden te worden.

**Artikel 8. Handtekening**

1. Indien de wet van de burger een handtekening eist, dient een elektronische handtekening conform de Wet elektronische handtekeningen te worden opgenomen.
2. Voor het ondertekenen met een elektronische handtekening door de burger dient gebruik gemaakt te worden van DigiD. Voor producten waarbij DigiD nog niet is geïmplementeerd, kan worden volstaan met een weergave van persoonlijke gegevens waaruit de identiteit van de burger blijkt.
3. Indien de gemeente stukken elektronisch verzendt, welke ondertekend moeten worden met een handtekening, dient ze gebruik te maken van een elektronische handtekening conform de Wet elektronische handtekeningen. Zolang een PKI-sleutel nog niet is geïmplementeerd in de gemeente Hellendoorn, kan worden volstaan met een gescande handtekening.

**Artikel 9. Verzenden en ontvangen van informele elektronische post**

Van inkomende en uitgaande informele elektronische berichten, die van belang zijn voor completering van het dossier, wordt een archiefexemplaar verzonden naar het team Informatisering en automatisering.

**Artikel 10. Inwerkingtreding**

1. Dit reglement treedt in werking met ingang van de dag, volgende op die van haar afkondiging.
2. Het Reglement Elektronisch verkeer gemeente Hellendoorn (27 juni 2006, nr. 06.7131) wordt met ingang van het in het eerste lid genoemde tijdstip ingetrokken.

Burgemeester en Wethouders van Hellendoorn,

de secretaris,

de burgemeester,

drs. J. van der Noordt

ir. J.J. van Overbeeke.

## **Toelichting Reglement Elektronisch verkeer gemeente Hellendoorn**

Op 1 juli 2004 is de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer in werking getreden en opgenomen in afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht. Deze wet biedt een algemeen kader waarin wordt geregeld wanneer verkeer langs elektronische weg is toegestaan en aan welke voorwaarden dat verkeer moet voldoen, wil het even betrouwbaar zijn als het reguliere schriftelijk verkeer. Dit algemene kader moet door gemeenten nader worden ingevuld. De gemeente Hellendoorn geeft middels dit Reglement hieraan invulling.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1. Begrippen**

In dit Reglement wordt een onderscheid gemaakt tussen het soort elektronische post, namelijk formele en informele elektronische post. Bij formele elektronische post kan onder andere gedacht worden aan aanvragen voor een bepaalde vergunning, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen.

#### **Artikel 2. Reikwijdte**

Het Reglement is van toepassing op elektronisch berichtenverkeer tussen de gemeente Hellendoorn en externe partijen. Uit de toelichting van het begrip elektronische post onder artikel 1 blijkt dat het daarbij gaat om e-mailberichten en berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website. Hoewel de verzending van berichten per fax eveneens een vorm van elektronisch verkeer is, is het Reglement hierop niet van toepassing. De ontvangst van berichten per fax wordt op dit moment namelijk op een zelfde manier afgehandeld als de schriftelijke post. Overige vormen van elektronisch verkeer, bijvoorbeeld sms-berichten, zijn uitgesloten.

Het Reglement beoogt geen regels te geven omtrent privé gebruik van e-mail. Dat onderwerp is geregeld in § 6 van de Gedragscode voor integer handelen voor ambtenaren bij de gemeente Hellendoorn en in § 3 van deel II van de Gedragscode politieke ambtsdragers.

#### **Artikel 3. Verantwoordelijkheid**

In dit artikel wordt aangegeven op welke wijze bestuurders en ambtenaren van de gemeente Hellendoorn met elektronische post en hun postbus dienen om te gaan. Dit artikel scheidt zowel richting de gemeente als richting de burger duidelijkheid.

Hierbij zij nog opgemerkt dat als tijdstip waarop een bericht door de gemeente elektronisch is ontvangen, het tijdstip geldt waarop het bericht het systeem van de gemeente heeft bereikt (artikel 2:17, tweede lid Awb). De ontvangst vindt niet plaats op het moment dat het bericht wordt geopend, maar op het moment dat het bericht het systeem heeft bereikt.

#### **Artikel 4. Ontvangen van elektronische post**

Volgens artikel 2:13, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht is elektronisch verkeer niet mogelijk, wanneer in een wet of verordening is bepaald dat elektronisch verkeer niet is toegestaan, of wanneer een vormvoorschrift zich tegen elektronisch verkeer verzet. Ten aanzien van bezwaarschriften heeft de Afdeling bestuursrechtspraak overigens bepaald dat geen wettelijk voorschrift zich verzet tegen de aanvaarding van bezwaarschriften per e-mail (ABRS 17 december 2003, JB 2004, 81).

In andere gevallen is elektronisch verkeer mogelijk wanneer de gemeente dit kenbaar heeft gemaakt, het zogenaamde kenbaarheidsvereiste, en wordt voldaan aan de nadere eisen die zijn gesteld.

Dit artikel heeft betrekking op het kenbaarheidsvereiste uit artikel 2:15 uit afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeente Hellendoorn 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, stelt dit artikel eisen aan het gebruik van de elektronische weg.

In lid 1 wordt gesteld dat formele elektronische post (bijvoorbeeld aanvragen voor vergunningen, ontheffingen, subsidies, of bezwaarschriften, klachten en zienswijzen) alleen in behandeling genomen worden wanneer er gebruik is gemaakt van het bij het betreffende product of de betreffende dienst op de gemeentelijke website geplaatste webformulier of het daar vermelde e-mailadres. Een voordeel van deze gestructureerde invoer is dat het voor burgers duidelijk is welke informatie aangeleverd moet worden.

Voor overige elektronische berichten is in lid 2 als voorwaarde gesteld dat deze alleen behandeld worden indien deze verstuurd worden naar de algemene postbus [gemeentebestuur@hellendoorn.nl](mailto:gemeentebestuur@hellendoorn.nl) of via een daarvoor bestemd 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 Hellendoorn. Ook vanuit de techniek wordt 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 Hellendoorn, dan kan het betreffende bericht niet in behandeling genomen worden. Verder stelt de mailservers 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.

Hierbij zij opgemerkt dat het elektronische communicatiekanaal de papieren versie niet vervangt. Immers niet iedereen heeft toegang tot een computer. Derhalve is het de gemeente niet toegestaan bepaalde zaken alleen langs elektronische weg te verrichten en zal het bericht dus ook in de papieren versie moeten worden verzonden, tenzij hiervoor uitdrukkelijk instemming is verleend.

Ook voor elektronische berichten geldt de doorzendplicht. Wanneer het bericht ten onrechte bij de gemeente Hellendoorn terechtkomt, moet het worden doorgezonden naar het juiste bestuursorgaan. Op grond van artikel 4:3a van de Algemene wet bestuursrecht dient de gemeente de ontvangst van het elektronische bericht te bevestigen. Dit vergroot de betrouwbaarheid van het elektronisch berichtenverkeer, de ontvanger weet dat de aanvraag is gearriveerd.

#### **Artikel 5. Identiteit zender**

Het is niet nodig aan de identificatie van de zender hoge eisen te stellen als dit niet bij wet is verplicht.

Bij reguliere communicatie via e-mail is het voldoende naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer te weten. Ter verificatie kan gebeld worden.

Wanneer het gaat om het aanvragen van bepaalde producten of diensten en de identiteit van de zender is van belang voor het product of de dienst, kan worden volstaan met het vermelden van naam, geboortedatum, BSN-nummer en nummer van het legitimatiebewijs. Hiervan is uitgezonderd de situatie dat de wet aanvullende eisen stelt.

#### **Artikel 6. Het team Informatisering en automatisering**

Alle e-mail wordt beschouwd als post voor of van de gemeente Hellendoorn. In de e-mailadressen is de naam van de gemeente opgenomen, zodat er geen sprake is van een privé e-mailadres. De tenaamstelling van de berichten is daarmee te vergelijken met een enveloppe waarop staat vermeld: 'ter attentie van'.

In de centrale postbus [gemeentebestuur@hellendoorn.nl](mailto:gemeentebestuur@hellendoorn.nl) worden de elektronische berichten ontvangen. Het team Informatisering en automatisering beheert deze postbus. Dit team zorgt voor de verzending van de berichten in de organisatie naar de betreffende/behandelend ambtenaren/bestuurders. Dit team draagt verder zorg voor de registratie en archivering van de ontvangen berichten.

Individuele medewerkers hebben een eigen e-mailadres. Formele elektronische post zal in hoofdzaak in de centrale postbus binnenkomen. Wanneer formele externe elektronische post echter toch wordt ontvangen op het persoonlijke e-mailadres, moet deze worden doorgezonden naar het team Informatisering en automatisering. Dit team kan dan vervolgens zorgdragen voor de registratie en archivering van de, op het persoonlijk e-mailadres ontvangen, berichten. Het gestelde in dit artikel doet geen afbreuk aan het gestelde in artikel 4.

#### **Artikel 7. Verzenden van formele elektronische post.**

Formele elektronische post kan via de elektronische weg verzonden worden aan de burger/een instelling. Deze burger of instelling moet dan wel kenbaar hebben gemaakt dat de elektronische weg openstaat. Dit blijkt niet uit de enkele aanwezigheid van een e-mailadres. De burger/instelling moet aangeven via de elektronische weg bereikbaar te zijn. Uit het feit dat de burger of instelling zelf gebruik maakt van het elektronisch verkeer naar de gemeente, kan worden afgeleid dat de burger via de elektronische weg benaderd kan worden (voldoende kenbaar).

Wanneer elektronische post uitgaat, wordt tegelijkertijd een digitale kopie verzonden naar het team Informatisering en automatisering ter archivering. Tevens wordt de uitgaande mail geregistreerd. Dit is van belang voor de termijnen uit onder andere de Algemene wet bestuursrecht.

Bij beantwoording van het elektronische bericht wordt het oorspronkelijke bericht opgenomen. Op deze wijze kan de zender controleren of het gehele oorspronkelijke bericht juist is ontvangen door de gemeente.

Het is van belang de bereikbaarheid van de burger extra grondig te verifiëren wanneer sprake is van belastende besluiten, dit in verband met de termijnen die gaan lopen. Extra grondige verificatie kan bestaan uit het verzenden van een elektronisch bericht met een verzoek om een reactie of telefonische controle. Is niet met zekerheid vast te stellen dat de burger elektronisch bereikbaar is, dan wordt het besluit ook per reguliere post verzonden.

#### **Artikel 8. Handtekening**

Wanneer de wet een handtekening eist van de burger of de gemeente, dient een elektronische handtekening te worden bijgevoegd. Een elektronische handtekening moet voldoen aan de eisen gesteld in de Wet elektronische handtekeningen. Onder een elektronische handtekening wordt verstaan: een handtekening die bestaat uit elektronische gegevens die zijn vastgehecht aan of logisch geassocieerd zijn met andere elektronische gegevens en die worden gebruikt als middel voor het vaststellen van de identiteit van de ondertekenaar.

De elektronische handtekening heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening, wanneer 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. PKI-overheid en DigiD bieden een voldoende betrouwbare authenticatie. Er is dan sprake van een geavanceerde elektronische handtekening.

Voor zowel de gewone als geavanceerde elektronische handtekening geldt dat de rechter bepaalt of een elektronische handtekening rechtsgeldig is. Daarnaast onderkent de Wet elektronische handtekening de volgende twee aanvullende kwaliteitseisen:

- zij is gebaseerd op een gekwalificeerd certificaat dat voldoet aan strenge eisen zoals gesteld in de Telecommunicatiewet; en

- zij is gegenereerd door een veilig middel voor het aanmaken van elektronische handtekeningen (bijv. een smartcard).

Mocht een elektronische handtekening, naast de eisen aan een geavanceerde elektronische handtekening, ook aan de bovenstaande twee kwaliteitseisen voldoen, dan heeft de elektronische handtekening per definitie dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening. Deze laatst bedoelde handtekening wordt meestal aangeduid als een gekwalificeerde elektronische handtekening.

De gemeente maakt bij een aantal producten/diensten al gebruik van DigiD, waardoor het voor de burger mogelijk is elektronische handtekeningen aan de documenten te verbinden. In de toekomst zal deze mogelijkheid verder worden uitgebreid.

De gemeente gaat voor uitgaande elektronische post gebruik maken van PKI Overheid. Op dit moment is PKI Overheid nog niet geïmplementeerd.

Zolang DigiD en PKI Overheid nog niet werkzaam zijn en de wet een handtekening eist, kan:

- de burger volstaan met een weergave van persoonlijke gegevens waaruit de identiteit van deze burger blijkt;
- de gemeente volstaan met een gescande handtekening.

#### **Artikel 9. Verzenden en ontvangen van informele elektronische post**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

#### **Artikel 10. Inwerkingtreding**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.