

Bijlage A. Besluit elektronisch berichtenverkeer Waalwijk

Besluit elektronisch berichtenverkeer Waalwijk

Het College, de Burgemeester en de Raad van Waalwijk, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelet op het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht, in het bijzonder afdeling 2.3 "Verkeer langs elektronische weg";

overwegende dat:

de gemeente Waalwijk het berichtenverkeer langs elektronische weg onder voorwaarden wil openstellen;

de Algemene wet bestuursrecht regels bevat voor het verkeer langs elektronische weg;

deze regels van toepassing zijn op het verkeer langs elektronische weg als de betreffende bestuursorganen kenbaar hebben gemaakt dat deze weg is geopend;

de betreffende bestuursorganen nadere eisen kunnen stellen aan het gebruik van deze elektronische weg;

Besluiten:

I. het berichtenverkeer langs elektronische weg tussen burgers en de bestuursorganen van de gemeente Waalwijk open te stellen, voorzover dit betreft e-mailberichten of berichten die zijn verzonden via een webformulier op de gemeentelijke website (Digitaal Loket);

II. de navolgende nadere eisen vast te stellen betreffende het gebruik van de elektronische weg ten behoeve van berichtenverkeer van en naar de bestuursorganen van de gemeente Waalwijk.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit besluit en de daarop rustende bepalingen wordt verstaan onder:

a. elektronische berichten; informatie die in de vorm van e-mailberichten of door middel van berichten via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website (Digitaal Loket) is verzonden.

- Overige vormen van elektronisch verkeer, bijvoorbeeld SMS berichten, zijn uitgesloten.
- Strikt genomen wordt een fax elektronisch verzonden. In de praktijk wordt de fax echter reeds aangemerkt als een vorm van schriftelijke verzending. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer beoogt niet daarin verandering te brengen.

b. gemeentelijke website: de internetpagina van de gemeente Waalwijk: www.waalwijk.nl met inbegrip van alle subpagina's;

c. algemene postbus: de elektronische postbus van de gemeente Waalwijk, die niet is gekoppeld aan een specifieke medewerker van de gemeente Waalwijk, maar aan de organisatie als geheel: info@waalwijk.nl

d. webformulier: een formulier dat op de gemeentelijke website (Digitaal Loket) is geplaatst ten behoeve van het gebruik van de elektronische weg;

e. DigiD: het landelijk systeem om de identiteit van personen te verifiëren die langs

elektronische weg toegang zoeken tot een bij de voorziening aangesloten bestuursorgaan;

f. bestuurlijke berichten: elektronische aanvragen, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen, dan wel andere berichten met rechtsgevolgen, die worden ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan.

Artikel 2 Openstelling elektronische weg

1. Berichten kunnen uitsluitend elektronisch naar de gemeente Waalwijk en haar bestuursorganen worden verzonden via een webformulier of via de algemene postbus.
2. Bestuurlijke en overige functionele elektronische berichten die niet op de in het eerste lid genoemde wijze zijn verzonden, worden niet in behandeling genomen. Van het niet in behandeling nemen wordt de afzender van een bericht langs – zo mogelijk dezelfde – elektronische weg op de hoogte gesteld.
3. Het risico van niet tijdige verzending van een bericht of van het niet (tijdig) ontvangen van een bericht van niet in behandeling nemen, komt te allen tijde voor rekening van degene die een bericht verzendt op een andere wijze dan in het eerste lid bepaald.

Artikel 3 Ondertekening van elektronische berichten

Als elektronische handtekening ter ondertekening van het elektronisch berichtenverkeer als bedoeld in artikel 2:16 Algemene wet bestuursrecht, wordt aangemerkt:

- a. ten aanzien van webformulieren: de uitgegeven toegangscode (DigiD) tot de webserver van de gemeente;
- b. ten aanzien van e-mailberichten: de door de ondertekenaar zelf gemaakte en geplaatste afbeelding van diens handtekening.

Artikel 4 Indieningsvereisten elektronische berichten

1. Onverlet de vereisten die in algemene of specifieke regelgeving wordt gesteld aan de inhoud van een bericht, moet een elektronisch bericht:
 - a. ondertekend zijn door de afzender op de in artikel 3 bepaalde wijze;
 - b. ten minste bevatten de naam, het adres en de woonplaats, en het burgerservicenummer van de afzender.
2. Indien sprake is van een e-mailbericht, mogen de in het eerste lid vermelde gegevens niet (uitsluitend) worden opgenomen in de e-mail, maar moeten deze in ieder geval zijn opgenomen in een in de e-mail meegestuurde bijlage.
3. De in het tweede lid bedoelde bijlage kan bestaan uit:
 - a. een van de gemeentelijke website gedownload formulier dat volledig is ingevuld en voorzien van de handtekening van de afzender, en vervolgens in een elektronisch bestand is omgezet dat niet zonder meer kan worden gewijzigd.
 - b. een door de afzender zelf opgesteld en ondertekend document, dat vervolgens in een elektronisch bestand is omgezet dat niet zonder meer kan worden gewijzigd.

Artikel 5 Weigering van elektronische berichten

1. Een elektronisch bericht wordt geweigerd en niet in behandeling genomen, indien:
 - a. het bericht of een bijlage niet zonder meer geopend kan worden;
 - b. het bericht inclusief de bijlage(n) de grootte van 9Mb overschrijdt;
 - c. het bericht en/of de bijlage(n) een virus of andere voor de gemeentelijke computersystemen (potentieel) schadelijke inhoud bevat.

2. Een elektronisch bericht kan worden geweigerd en niet in behandeling worden genomen, indien:
 - a. het bericht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4;
 - b. gereede twijfel bestaat over de identiteit van de afzender of de authenticiteit van de inhoud van het bericht;
 - c. het bericht dezelfde of nagenoeg dezelfde inhoud heeft als een of meer eerdere aan de gemeente Waalwijk of een van haar bestuursorganen verstuurd berichten.

3. Indien een bericht wordt geweigerd op grond van het bepaalde in het eerste en tweede lid, wordt de (kennelijke) afzender daarvan uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van het bericht langs – zo mogelijk dezelfde – elektronische weg op de hoogte gesteld. Indien de weigering geschiedt op grond van het tweede lid, wordt de (kennelijke) afzender in de gelegenheid gesteld binnen een redelijke termijn het bericht te corrigeren, aan te vullen of toe te lichten, tenzij dit van de gemeente of het bestuursorgaan redelijkerwijs niet kan worden gevergd.

Artikel 6 Wijze van verzending van aanvullende informatie

Aanvullende informatie en bijlagen kunnen alleen digitaal ingevoegd worden bij een te gebruiken webformulier op de gemeentelijke website (Digitaal Loket) of een e-mailbericht. Een combinatie van het gebruiken van het webformulier en/of een e-mailbericht voor elektronisch berichtenverkeer (via info@waalwijk.nl) en het per post versturen van de aanvullende informatie en bijlagen is niet mogelijk.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

Per binnengekomen bericht wordt - afhankelijk van welk proces daarmee wordt gestart - bepaald op welk moment aan de afzender van een webformulier op de gemeentelijke website (Digitaal Loket) of een e-mailbericht (via info@waalwijk.nl) een ontvangstbevestiging wordt verzonden. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het bericht het systeem van gegevensverwerking van de gemeente Waalwijk heeft bereikt.

Mogelijkheid 1)

De afzender van een bericht ontvangt van de afdeling Personeel, Organisatie en Informatie (na het aanmaken van een zaak) binnen 2 werkdagen na ontvangst een algemene ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wat de behandelende afdeling is en wat het kenmerk van de gemeente is.

Mogelijkheid 2)

De afzender van een bericht ontvangt (nadat door de werkverdelers op de afdeling de zaak is toegewezen aan een behandelaar) van de behandelend ambtenaar binnen 3 werkdagen na ontvangst een vakinhoudelijke ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wat het kenmerk van de gemeente is en op welke termijn de afhandeling van het bericht naar verwachting zal geschieden.

Artikel 8 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit besluit niet voorziet beslist het betreffende bestuursorgaan.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op de zevende dag na die van de bekendmaking.

Artikel 10 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als "Besluit elektronisch berichtenverkeer Waalwijk 2011".

Waalwijk, 2011

HET COLLEGE VAN WAALWIJK,
de secretaris,

de burgemeester,

drs. A. de Wit

drs. A.M.P. Kleijngeld

Waalwijk, 2011

DE BURGEMEESTER VAN WAALWIJK,

drs. A.M.P. Kleijngeld

Waalwijk, 2011

DE RAAD VAN WAALWIJK,
de griffier,

de voorzitter,

G.H. Kocken

drs. A.M.P. Kleijngeld

Bijlage B Beleid elektronisch Berichtenverkeer Waalwijk

Beleid elektronisch berichtenverkeer

1. Inleiding

De burger vindt steeds makkelijker digitaal de weg naar de gemeente Waalwijk door:

- een aanvraag / melding / bezwaar / klacht in te dienen middels DigiD via het Digitaal Loket;
- een e-mailbericht te sturen met hierin een vraag of verzoek;
- een algemene informatievraag te stellen middels het contactformulier via de gemeentelijke website.

E-mailberichtenverkeer hoort thuis in het huidige concept van communiceren met en door de gemeente Waalwijk. De vraag is nu hoe binnen de gemeente aan behandeling van e-mailberichten vorm moet worden gegeven.

Middels de eindopdracht ("Verantwoord e-mailgebruik bij de gemeente Waalwijk" d.d. 23-4-2010) van de opleiding Hogeschool Management Documentaire Informatievoorziening (HMDI) heeft Gerry de Vaan onderzocht binnen welke wettelijke kaders e-mail verantwoord kan worden ontvangen en in behandeling kan worden genomen. Door procedures en werkafspraken te maken kan op een uniforme wijze e-mailregistratie verantwoord worden ingericht.

E-mail moet ingezet kunnen worden als volwaardig en verantwoord communicatiemiddel waarbij rekening is gehouden met de maatschappelijke en technische ontwikkelingen.

Zie bijlage 2 voor Huidige situatie e-mailbeleid.

2. Gewenste situatie

De gemeente Waalwijk zal in toenemende mate zaaksgewijs werken, registreren en archiveren. Dat wil zeggen dat ontvangen informatie of zelf geproduceerde informatie behorende bij een zaak aan elkaar wordt gerelateerd: vanaf het ontstaan tot aan de afhandeling. Zo ontstaat er een dossier ofwel zaakregistratie. Informatie die ontvangen wordt door middel van e-mail behoort hier ook toe en moet worden vastgelegd binnen de zaak. E-mailregistratie zal in belangrijke mate bijdragen aan een efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering.

Inmiddels heeft communicatie per e-mail dezelfde wettelijke status gekregen als die per brief. De e-mails moeten dan wel aan een aantal voorwaarden voldoen. De authenticiteit moet zijn gewaarborgd / er moet zekerheid bestaan over de afzender.

Er moeten duidelijke afspraken binnen de gemeente Waalwijk worden gemaakt, hoe om te gaan met ontvangen e-mail en aan welke criteria e-mail moet voldoen om te kunnen worden ontvangen als een verantwoord bericht. Authenticiteit van e-mailberichten moet worden bepaald en vastgelegd.

Beschreven moet worden op welke manier kenmerkende gegevens van de e-mail moet worden geregistreerd zodat de registratiemethode de authenticiteit van een e-mail vastlegt.

2.1 Huidige beperkingen

De originaliteit en herkomst van de e-mail / authenticiteit

Authenticiteit is een kwaliteitskenmerk en wordt voornamelijk bepaald door de betrouwbaarheid van de originaliteit en herkomst van het bericht. De herkomst van het e-mailbericht moet onomstotelijk kunnen worden vastgesteld. De originaliteit en herkomst van het bericht wordt vastgelegd in de header van een e-mailbericht.

De eigenschappen van een e-mailbericht worden vastgelegd en beschreven in een header. Hierin staat het onderwerp, de afzender en de geadresseerde. Een e-mailbericht begint steeds met een header. Aanvankelijk staat hierin weinig meer dan het onderwerp, de afzender en de geadresseerde, maar in de loop van de verzending wordt er steeds informatie aan de header toegevoegd, zodat de ontvanger kan zien langs welke weg het bericht bij hem / haar is gekomen. Bij normaal gebruik van een e-mailprogramma wordt de header niet getoond.

De eigenschappen en het bericht, e-mail, zijn hierdoor onlosmakelijk verbonden aan elkaar en zullen ook in deze samengestelde vorm moeten worden opgeslagen. Deze header gaat verloren zodra het bericht wordt uitgeprint of opgeslagen in het DMS Corsa Case.

Technische ondersteuning e-mailregistratie in het DMS Corsa Case

De leverancier van het DMS Corsa (BCT) is aan de hand van marktsignalen het DMS Corsa Case aan het doorontwikkelen voor wat betreft e-mailintegratie in het DMS Corsa Case. Op dit moment is er een haalbaarheidsonderzoek gaande naar de technische mogelijkheden. Medio 2011 zal er een upgrade komen waarin deze generiek is verwerkt (let wel: kan met Outlook vooropgesteld dat "Collaboration Data Objects" (CDO) beschikbaar is / met Groupwise kan het ook als gebruik wordt gemaakt van batchverwerking).

Op dit moment ontbreken de technische middelen om e-mail correct (= inclusief header) te registreren in het DMS Corsa Case. De gemeente Waalwijk zal moeten vastleggen op welke manier een e-mail nu kan worden geregistreerd en welke kenmerkende gegevens van de e-mail worden vastgelegd.

2.2 Digitale kanalen om een zaak (proces) te starten

De klant wil een zaak / proces (aanvraag / melding / klacht / bezwaar) starten.

2.2.1 Middels DigiD via het Digitaal Loket

Middels DigiD zijn via het Digitaal Loket een 15-tal producten / diensten digitaal aan te vragen met product / dienstgerichte formulieren: zie bijlage 4.

Daarbij is een gecertificeerd DigiD noodzakelijk. Een tijdelijk DigiD is NIET toegestaan.

Voor overige producten en diensten (33- tal) van de gemeente Waalwijk zijn al wel via de gemeentelijke website formulieren te downloaden met behulp waarvan een aanvraag / melding / bezwaar / klacht kan worden ingediend.

Versneld moet worden bepaald en gerealiseerd welke van die overige producten / diensten van de gemeente Waalwijk ook middels DigiD via het Digitaal Loket digitaal moeten kunnen worden aangevraagd. De formulieren zijn er al: te downloaden.

Totdat bovenstaande is gerealiseerd moeten al die producten / diensten van de gemeente Waalwijk ook al middels DigiD via het Digitaal Loket aangevraagd kunnen worden met een algemeen - prefill - formulier.

2.2.2 Middels Omgevingsloket Online

Via het Omgevingsloket Online is de Omgevingsvergunning aan te vragen.

2.2.3 Per e-mailbericht

Inmiddels heeft communicatie per e-mailbericht dezelfde wettelijke status gekregen als die per brief. Het e-mailbericht moet dan wel aan een aantal voorwaarden voldoen.

De huidige beperkingen ten aanzien van die voorwaarden (m.b.t. de originaliteit en herkomst van het e-mailbericht - authenticiteit - / onvoldoende technische ondersteuning in het DMS Corsa Case) gelden wel. Maar het mag de gemeente Waalwijk niet weerhouden reeds nu zaken te regelen die noodzakelijk zijn om op een manier met e-mailberichten om te gaan waardoor de volgende principes kunnen worden aangehouden:

- zaaksgewijs werken en registreren en archiveren;
- efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering;
- kanaalonafhankelijke behandeling.

2.2.3.1 Ontvangst e-mailbericht

Het e-mailbericht wordt alleen in behandeling genomen als het is verstuurd naar de algemene postbus info@waalwijk.nl.

2.2.3.2 Voorwaarden e-mailbericht (en bijlage)

E-mailberichten die NIET in behandeling worden genomen zijn:

- berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden;
- berichten die de maximale e-mail grootte overschrijden;
- berichten die niet voorzien zijn van naam / adres / woonplaats en bsn en handtekening van de afzender (*);
- berichten die door de externe virus- en spamfilters van de gemeente Waalwijk worden tegengehouden.

E-mailberichten moeten aan de volgende eisen voldoen:

- het bericht mag inclusief bijlagen niet groter zijn dan 9Mb (**);
- het bericht moet door de e-mailserver van de gemeente Waalwijk verwerkt kunnen worden;
- eventuele bijlagen moeten in te lezen zijn door bij de gemeente Waalwijk gehanteerde pakketten, zoals Word, Excel, Access, Powerpoint en de formaten die gehanteerd moeten worden zijn PDF, JPG en TIFF;
- het e-mailadres moet herleidbaar zijn;
- het bericht mag evenals de bijlagen geen wachtwoorden bevatten;
- berichten mogen geen virussen bevatten en mogen niet worden gekenmerkt als spammail.

(*) De relevante / benodigde informatie voor de aanvraag / melding / klacht / bezwaar dient niet alleen te zijn vermeld in het e-mailbericht, maar met name juist wel in de bijlage:

- een ingevuld en van een handtekening voorzien gedownload formulier van de gemeentelijke website;
- een zelf opgestelde en ondertekende brief.

(**) Een alternatief voor het e-mailbericht inclusief bijlagen is het digitale formulier. Het limiet van een bijlage van het digitale formulier is 20mb. Andere alternatieven zijn landelijke voorzieningen zoals het Omgevingsloket Online of het versturen van bestanden op CD/DVD. Een alternatief als FTP of een download voorziening als www.yousendit.com is niet wenselijk. Factoren als betrouwbaarheid, veiligheid, ondersteuning etc. zijn niet optimaal.

2.2.3.3 E-mailbericht wordt niet in behandeling genomen

Als door DIV wordt geconstateerd dat het e-mailbericht en de bijlage(n) niet voldoet aan de voorwaarden en daardoor niet in behandeling genomen kan worden, wordt door DIV het e-mailbericht geretourneerd waarbij wordt aangegeven aan welke voorwaarden niet wordt voldaan.

2.2.3.4 Behandeling e-mailbericht (en bijlage)

Het e-mailbericht wordt op een identieke wijze behandeld als een per post of aan de balie afgegeven (post)document = door DIV:

- registreren als inkomend e-mailbericht;
- van het e-mailbericht en bijlage een zaak maken en digitaal verzenden naar de betreffende afdeling ter werkverdeling.

De e-mail en de bijlage wordt door DIV op een gestructureerde wijze opgeslagen in het DMS Corsa Case.

Weliswaar gaat bij het opslaan in het DMS Corsa Case de header (geeft de originaliteit en herkomst van de e-mail aan) van de e-mail verloren, maar doordat het e-mailbericht alleen in behandeling wordt genomen als het is voorzien van naam / adres / woonplaats en bsn en handtekening van de zender kan toch de originaliteit en herkomst van de e-mail worden bepaald.

Er moet worden aangegeven wat geregistreerd moet worden: e-mail en/of bijlage. Meest zijn de bijlagen juist de reden dat het e-mailbericht van waarde is voor de zaak. Wanneer het e-mailbericht zelf niets aan de zaak toevoegt, maar alleen de bijlage, dan moet ervoor worden gekozen om alleen de bijlagen te registreren.

In het registratievenster moet worden aangegeven..

- Stuksoort: maak een keuze:
 - uitgaande post bij verzonden e-mail;
 - inkomende e-mail;
 - wanneer het enkel om de bijlagen gaat, kies je voor het soort = bijlage e-mail.
- Soort: kies type contact met de burger (e-mail, fax,brief).
- Geadresseerde: kies juiste organisatie of persoon waar het document naar toe is verstuurd of is ontvangen.
- Documentsoort: kies (rechts onderin) documentsoort.

Wanneer een bijlage van een e-mailbericht moet worden opgeslagen, wordt gekozen voor documentsoort: "bijlage e-mail". Bij "omschrijving" kunnen een aantal tekens worden weergegeven. Daarnaast wordt de tekstinhoud van het e-mailbericht weggezet bij het veld: "e-mail inhoud". En daarna moet worden aangegeven bij welke zaak de bijlage hoort. Na "opslaan" is de bijlage toegevoegd.

Bij e-mail registratie moet altijd de afzender aangepast worden in een officieel adres uit de database van het GBA of de organisatie uit de KvK. Op handmatige adressen kan later niet worden teruggezocht.

2.2.3.5 *Ontvangstbevestiging e-mailbericht (en bijlage)*

Per proces/ zaak wordt bepaald moment de afzender van het e-mailbericht een ontvangstbevestiging ontvangt. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het e-mailbericht door de gemeente Waalwijk is ontvangen.

Mogelijkheid 1)

De afzender van het e-mailbericht ontvangt van DIV (na het aanmaken van een zaak) binnen 2 werkdagen na ontvangst een algemene ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wat de behandelende afdeling is en wat het zaaknummer is.

Mogelijkheid 2)

De afzender van het e-mailbericht ontvangt (nadat door de werkverdelers op de afdeling de zaak is toegewezen aan een behandelaar) van de behandelend ambtenaar binnen 3 werkdagen na ontvangst een vakinhoudelijke ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wat het zaaknummer is.

2.3 E-mailbericht bij lopende zaak (proces)

Bij lopende zaken / processen kan het voorkomen dat per e-mail:

- de behandelend ambtenaar vraagt om benodigde aanvullende gegevens;
- de klant de gevraagde benodigde aanvullende geeft (al dan niet met bijlage);
- de klant vraagt om informatie;
- de behandelend ambtenaar antwoord geeft op een vraag om informatie.

Inmiddels heeft communicatie per e-mailbericht dezelfde wettelijke status gekregen als die per brief. Het e-mailbericht moet dan wel aan een aantal voorwaarden voldoen.

De huidige beperkingen ten aanzien van die voorwaarden (m.b.t. de originaliteit en herkomst van het e-mailbericht - authenticiteit - / onvoldoende technische ondersteuning in het DMS Corsa Case) gelden wel. Maar het mag de gemeente Waalwijk niet weerhouden reeds nu zaken te regelen die noodzakelijk zijn om op een manier met e-mailberichten om te gaan waardoor de volgende principes kunnen worden aangehouden:

- zaaksgewijs werken en registreren en archiveren;
- efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering;
- kanaalafhankelijke behandeling,

Bij / na de indiening van een aanvraag / melding / bezwaar / klacht wordt gevraagd of de klant er prijs op stelt om middels e-mail te communiceren en wordt om zijn / haar e-mailadres gevraagd. Als de klant een e-mailadres heeft opgegeven en heeft aangegeven prijs te stellen op communicatie via dit kanaal, dan is er GEEN BEZWAAR om aanvullende gegevens op te vragen / te ontvangen via het

e-mail kanaal en kan gecommuniceerd worden via:

- via info@waalwijk.nl;
- gemeentelijke e-mailadres van behandelende ambtenaar.

2.3.1 Voorwaarden aan e-mailbericht (en bijlage)

E-mailberichten die NIET in behandeling worden genomen zijn:

- berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden;
- berichten die de maximale e-mail grootte overschrijden;
- berichten die door de externe virus- en spamfilters van de gemeente Waalwijk worden tegengehouden.

E-mailberichten moeten aan de volgende eisen voldoen:

- het bericht mag inclusief bijlagen niet groter zijn dan 9Mb (*);
- het bericht moet door de e-mailserver van de gemeente Waalwijk verwerkt kunnen worden;
- eventuele bijlagen moeten in te lezen zijn door bij de gemeente Waalwijk gehanteerde pakketten, zoals Word, Excel, Access, Powerpoint en de formaten die gehanteerd moeten worden zijn PDF, JPG en TIFF;
- het e-mailadres moet herleidbaar zijn;
- het bericht mag evenals de bijlagen geen wachtwoorden bevatten;
- berichten mogen geen virussen bevatten en mogen niet worden gekenmerkt als spammail.

- (*) Een alternatief voor het e-mailbericht inclusief bijlagen is het digitale formulier. Het limiet van een bijlage van het digitale formulier is 20mb. Andere alternatieven zijn landelijke voorzieningen zoals het Omgevingsloket Online of het versturen van bestanden op CD/DVD. Een alternatief als FTP of een download voorziening als www.yousendit.com is niet wenselijk. Factoren als betrouwbaarheid, veiligheid, ondersteuning etc. zijn niet optimaal.

Als de behandelend ambtenaar per e-mailbericht (via info@waalwijk.nl of via het gemeentelijke e-mailadres van behandelende ambtenaar) - waarin opgenomen het zaaknummer - vraagt om aanvullende informatie is het de klant alleen toegestaan om die informatie per e-mail te leveren middels een Reply op het verzoek per e-mail van de behandelend ambtenaar.

Als de behandelend ambtenaar niet per e-mailbericht, maar per brief - waarin opgenomen het zaaknummer - vraagt om aanvullende informatie moet de klant in zijn e-mail (aan info@waalwijk.nl) - waarmee de aanvullende informatie wordt geleverd - het zaaknummer vermelden.

2.3.2 E-mailbericht wordt niet in behandeling genomen

1) Bij ontvangst op info@waalwijk.nl:

Als door DIV wordt geconstateerd dat het e-mailbericht en de bijlage(n) niet voldoet aan de voorwaarden en daardoor niet in behandeling genomen kan worden, wordt door DIV het e-mailbericht geretourneerd waarbij wordt aangegeven aan welke voorwaarden niet wordt voldaan.

2) Bij ontvangst op gemeentelijk e-mailadres van de behandelaar:

Als door de behandelend ambtenaar wordt geconstateerd dat het e-mailbericht en de bijlage(n) niet voldoet aan de voorwaarden en daardoor niet in behandeling genomen kan worden, wordt door de behandelend ambtenaar het e-mailbericht geretourneerd waarbij wordt aangegeven aan welke voorwaarden niet wordt voldaan.

2.3.3 Behandeling e-mailbericht (en bijlage)

1) Bij ontvangst op info@waalwijk.nl:

Het e-mailbericht wordt op een identieke wijze behandeld als een per post of aan de balie afgegeven (post)document = door DIV:

- registreren als inkomend e-mailbericht;
- het e-mailbericht en bijlage toevoegen aan een bestaande zaak.

De e-mail en de bijlage wordt door DIV op een gestructureerde wijze bij de betreffende zaak opgeslagen in het DMS Corsa Case.

2) Bij ontvangst op gemeentelijk e-mailadres van de behandelaar:

De e-mail en de bijlage die betrekking heeft op een zaak die in behandeling is wordt door de behandelend ambtenaar op een gestructureerde wijze bij de betreffende zaak opgeslagen in het DMS Corsa Case.

Weliswaar gaat bij het opslaan in het DMS Corsa Case de header (geeft de originaliteit en herkomst van de e-mail aan) van de e-mail verloren, maar doordat het e-mailbericht alleen in behandeling wordt genomen als het is voorzien van naam / adres / woonplaats en bsn en handtekening van de zender kan toch de originaliteit en herkomst van de e-mail worden bepaald.

Er moet worden aangegeven wat geregistreerd moet worden: e-mail en/of bijlage. Meest zijn de bijlagen juist de reden dat het e-mailbericht van waarde is voor de zaak. Wanneer het e-mailbericht zelf niets aan de zaak toevoegt, maar alleen de bijlage, dan moet ervoor worden gekozen om alleen de bijlagen te registreren.

In het registratievenster moet worden aangegeven:.

- Stuksoort: maak een keuze:
 - uitgaande post bij verzonden e-mail;
 - inkomende e-mail;
 - wanneer het enkel om de bijlagen gaat, kies je voor het soort = bijlage e-mail.
- Soort: kies type contact met de burger (e-mail, fax,brief).
- Geadresseerde: kies juiste organisatie of persoon waar het document naar toe is verstuurd of is ontvangen.
- Documentsoort: kies (rechts onderin) documentsoort.

Wanneer een bijlage van een e-mailbericht moet worden opgeslagen, wordt gekozen voor documentsoort: "bijlage e-mail". Bij "omschrijving" kunnen een aantal tekens worden weergegeven. Daarnaast wordt de tekstinhoud van het e-mailbericht weggezet bij het veld: "e-mail inhoud". En daarna moet worden aangegeven bij welke zaak de bijlage hoort. Na "opslaan" is de bijlage toegevoegd.

Bij e-mail registratie moet altijd de afzender aangepast worden in een officieel adres uit de database van het GBA of de organisatie uit de KvK. Op handmatige adressen kan later niet worden teruggezocht.

2.3.4 Ontvangstbevestiging e-mailbericht (en bijlage)

1) Bij ontvangst op info@waalwijk.nl:

De afzender van het e-mailbericht ontvangt van DIV binnen 2 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het e-mailbericht door de gemeente Waalwijk is ontvangen.

2) Bij ontvangst op gemeentelijk e-mailadres van de behandelaar:

De afzender van het e-mailbericht ontvangt van de behandelend ambtenaar binnen 2 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het e-mailbericht door de gemeente Waalwijk is ontvangen.

2.4 Stellen algemene informatie

Onder algemene informatie wordt verstaan berichten die NIET leiden tot een nieuwe zaak + die NIET behoren bij een lopende zaak. De klant kan het verzoek tot algemene informatie middels een contractformulier via de gemeentelijke website (welk "op de achtergrond" wordt doorgestuurd naar info@waalwijk.nl) stellen. Ontvangst en beantwoording zal worden verzorgd door KCC.

2.5 Afhandeling zaken (mededeling besluitvorming) via e-mailbericht

Is alleen toegestaan indien:

- de klant een e-mailadres heeft opgegeven en heeft aangegeven prijs te stellen op communicatie via het e-mailkanaal;
- de klant expliciet kenbaar heeft gemaakt langs het e-mailkanaal voldoende bereikbaar te zijn;
- het bericht ondertekend is middels een met voldoende waarborgen omgeven digitale handtekening;
- is voldaan aan de eis uit artikel 7 lid 5 onder b = specifieke teksten disclaimer.

Het is van belang dat het uitgaand e-mailbericht door de behandelend ambtenaar op een gestructureerde wijze bij de betreffende zaak wordt opgeslagen in het DMS Corsa.

Bijlage 1: Matrix “Kanalen”

| | Digitaal Loket (middels DigiD: - Productgerichte formulieren (15) Omgevingsloket Online: - Omgevingsvergunning | Digitaal Loket (middels DigiD): Algemeen – prefill - formulier voor aanvragen / meldingen / bezwaren / klachten / verzoeken (38) waarvoor nog geen productgerichte formulieren zijn | Info@Waalwijk.nl | Contactformulier via website | Gemeentelijk e-mailadres behandelaar | Balie | Telefoon | Post |
|---|--|--|---|------------------------------|--------------------------------------|-------|----------|------|
| Berichten (aanvragen / meldingen / bezwaren / klachten / verzoeken) die leiden tot nieuwe zaken (en waarvoor <u>wel</u> een handtekening noodzakelijk is) | Ja = Behandelen door DIV: registreren / aanmaken zaken / doorsturen naar afdeling ter verdeling zaak = Daarbij is een <u>gecertificeerd</u> DigiD noodzakelijk. Een <u>tijdelijk</u> DigiD is NIET toegestaan. | Ja = Behandelen door DIV: registreren / aanmaken zaken / doorsturen naar afdeling ter verdeling zaak = Daarbij is een <u>gecertificeerd</u> DigiD noodzakelijk. Een <u>tijdelijk</u> DigiD is NIET toegestaan. | Ja Onder bepaalde voorwaarden = Behandelen door DIV. Zie paragraaf 2.2.3 voor voorwaarden en wijze van behandeling. | Nee | Nee | Ja | Nee | Ja |
| Berichten (aanvragen / meldingen / bezwaren / klachten / verzoeken) die leiden tot nieuwe zaken (en waarvoor <u>geen</u> handtekening noodzakelijk is) | Ja = Behandelen door DIV: registreren / aanmaken zaken / doorsturen naar afdeling ter verdeling zaak = Daarbij is een <u>gecertificeerd</u> DigiD noodzakelijk. Een <u>tijdelijk</u> DigiD is NIET toegestaan. | Ja = Behandelen door DIV: registreren / aanmaken zaken / doorsturen naar afdeling ter verdeling zaak = Daarbij is een <u>gecertificeerd</u> DigiD noodzakelijk. Een <u>tijdelijk</u> DigiD is NIET toegestaan. | Ja Onder bepaalde voorwaarden = Behandelen door DIV. Zie paragraaf 2.2.3.2 voor voorwaarden en wijze van behandeling. | Nee | Nee | Ja | Ja | Ja |
| Berichten behorende bij lopende zaken, zoals: | | | | | | | | |
| • de behandelend ambtenaar vraagt om benodigde aanvullende gegevens; | Nvt | Nvt | Ja (*) | Nvt | Ja (**) | Nvt | Ja | Ja |
| • de klant geeft de gevraagde benodigde | Nee | Nee | Ja (*) | Nee | Ja (**) | Ja | Nee | Ja |

| | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|---|--|---|-----|-----|-----|--|
| aanvullende (al dan niet met bijlage); | | | | | | | | | |
| • de klant vraagt om (aanvullende) zaakinformatie; | Nee | Nee | Ja (*) | Nee | Ja (**) | Ja | Ja | Ja | |
| • de behandelend ambtenaar geeft antwoord op een (aanvullende) vraag om zaakinformatie. | Nvt | Nvt | Ja (*) | Nvt | Ja (**) | Nvt | Ja | Ja | |
| | | | (*) Onder bepaalde voorwaarden = Behandelen door DIV. Zie paragraaf 2.3 voor voorwaarden en wijze van behandeling. | | (**) Onder bepaalde voorwaarden. Zie paragraaf 2.3 voor voorwaarden en wijze van behandeling. | | | | |
| Berichten die NIET leiden tot een nieuwe zaak + die NIET behoren bij een lopende zaak (= algemene informatievraag) | Nee | Nee | Nee | Ja | Nee | Ja | Ja | Ja | |
| | | | | = Ontvangst en beantwoording door KCC. | | | | | |
| Berichten afhandeling zaken: besluitvorming(sbeschikking) | Nvt | Nvt | Nvt | Nvt | Ja (***) | Nvt | Nvt | Nvt | |
| | | | | | (***) Onder bepaalde voorwaarden. Zie paragraaf 2.5 voor voorwaarden en wijze van behandeling | | | | |

Bijlage 2: Huidige situatie

De huidige situatie (= ontvangen e-mail wordt NIET geregistreerd en de gemeente Waalwijk accepteert GEEN formele e-mailberichten) wordt aangegeven middels:

- Tekst website
- Tekst disclaimer
- E-mail protocol
- Procedure info@waalwijk.nl
- Geen genomen Besluit elektronisch berichtenverkeer
 - ook niet genomen voor uitgaande en interne e-mailberichten.

Tekst website

"Mails aan de gemeente Waalwijk kunt u sturen naar: info@waalwijk.nl. Wij wijzen u er wel op dat officiële aanvragen niet via een e-mail kunnen worden afgehandeld. Algemene vragen aan ons kunt u uiteraard wel via deze weg stellen".

Tekst disclaimer

Dit e-mailbericht is slechts bestemd voor de geadresseerde en kan informatie bevatten die persoonlijk of vertrouwelijk is en niet openbaar mag worden gemaakt. Indien een ander dan geadresseerde dit e-mailbericht ontvangt of anderszins in handen krijgt, is hij niet gerechtigd tot kennisneming, verspreiding of vermenigvuldiging daarvan.

De gemeente Waalwijk kan op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor schade die is ontstaan door het onjuist, onvolledig of niet-tijdig versturen en ontvangen van dit bericht. De gemeente Waalwijk betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij het voorkomen van virussen in de (eventuele) bijlage(n) bij dit bericht. Desondanks dient u zelf de bijlage(n) te controleren op de aanwezigheid van virussen en kan de gemeente Waalwijk niet aansprakelijk worden gehouden indien bijlage(n) schade, waaronder schade aan computer(systeem), veroorzaken.

Elektronische berichten geadresseerd aan de gemeente Waalwijk zullen niet worden geaccepteerd als een officiële aanvraag en/of bezwaar en/of verzoek, tenzij nadrukkelijk anders is vermeld op de website www.waalwijk.nl (artikel 2:15 Algemene wet bestuursrecht). Indien een dergelijk e-mailbericht wordt ontvangen zal de afzender zo spoedig mogelijk in kennis worden gebracht van het zojuist gestelde. Door de elektronische verzending van dit bericht kunnen er geen rechten worden ontleend aan de informatie."

E-mailprotocol opgenomen in concept DIV-procedure, 16 april 2007

In de DIV-procedure is vastgelegd dat ontvangen e-mail niet wordt geregistreerd en dat de gemeente Waalwijk geen formele e-mailberichten accepteert (zie disclaimer). Dit omdat de authenticiteit van het e-mailbericht niet kan worden vastgesteld.

Procedure info@waalwijk.nl

- Ontvangst e-mailbericht wordt niet geregistreerd door Bureau Postzaken.
- Bureau Postzaken stuurt e-mailbericht door naar postverdelers of medewerker.
- Postverdelers stuurt e-mailbericht door naar medewerker.
- Medewerker is zelf verantwoordelijk voor zijn e-mailberichten.
- Medewerker is zelf verantwoordelijk voor bevestigingen van ontvangst.
- Bij berichten met mogelijke rechtsgevolgen wordt – door de behandelaar – aan de afzender gevraagd om het bericht per ondergetekende brief nogmaals toe te zenden.

Per maand worden er ongeveer 500 e-mailberichten ontvangen bij info@waalwijk.nl. De cluster Documentaire Informatievoorziening is beheerder van dit algemene e-mailadres. Vanuit dit e-mailadres wordt de informatie doorgestuurd naar de behandelende afdeling en wel naar het e-mailadres van de afdeling of naar een medewerker als het centrale e-mailadres nog niet is geregeld. Door middel van autorisatie is geregeld wie op de afdeling verantwoordelijk is voor het doorsturen van het bericht naar de juiste behandelaar.

De behandelaar is verantwoordelijk voor de informatie die hij/zij rechtstreeks ontvangt. Het beheer van deze informatie is op deze manier niet geregeld. In de praktijk betekent dit dat de medewerker de e-

mail en bijlage opslaat op het gemeentelijke netwerk, op de afdelingsschijf en vervolgens deze informatie met een eigen methodiek bewaart. De informatie is hierdoor niet beschikbaar voor de hele gemeente.

Geen genomen Besluit elektronisch berichtenverkeer

De Algemene wet bestuursrecht is uitgebreid met regels voor het verkeer langs elektronische weg tussen burgers/bedrijven en bestuursorganen en tussen bestuursorganen onderling. Hierin is bepaald waaraan elektronische berichten moeten voldoen om gelijk gesteld te worden aan andere vormen van berichtenverkeer. Communicatie tussen overheid en burgers op elektronische wijze betekent wel dat het bestuursorgaan elektronisch verkeer expliciet moet openstellen. De klant moet kenbaar maken dat hij elektronisch met de overheid kan en wil communiceren. In de toekomst zal deze wet waarschijnlijk een nog grotere rol gaan spelen dan in de huidige situatie, daar steeds meer communicatie tussen de overheid en de burgers elektronisch/digitaal zal gaan verlopen. Het is dus belangrijk dat een overheidsorgaan - middels een Besluit elektronisch berichtenverkeer - expliciet aangeeft wat wel en wat niet elektronisch kan worden afgehandeld.

Informatie BEO medio april 2010:

“De gemeente Waalwijk heeft een besluit elektronisch verkeer - waarin wordt bepaald dat elektronisch verkeer met de gemeente mogelijk is - nooit genomen. Wel is het zo dat op de website voor bepaalde zaken staat aangegeven dat er elektronisch verkeer mogelijk is (denk aan digitaal loket). Verder dus niet”.

Door BEO werd aangegeven ondersteuning te geven in de ontwikkeling van een Besluit elektronisch berichtenverkeer.

Bijlage 3: Kanttekeningen juridische toets nieuw e-mailbeleid

Het kanaal e-mail is voor burgers en bedrijven bij uitstek geschikt voor het stellen van vragen en opmerkingen, waaraan geen directe rechtsgevolgen zitten. Dit soort vragen kunnen snel en afdoende worden beantwoord door het KlantContactCentrum (mits goed uitgerust en opgeleid), zonder dat de rest van de organisatie daarmee wordt belast. Tweeledig voordeel dus: de klant krijgt snel en goed antwoord op zijn (eenvoudige) vraag, en de organisatie wordt niet onnodig belast.

Het open stellen van het e-mailkanaal voor klantvragen mét rechtsgevolgen, waardoor - in "DIV-termen" - een zaak wordt gestart -, levert echter slechts schijnbaar een klantvriendelijke mogelijkheid op.

Aan dit soort vragen wordt een aantal formele eisen gesteld. Zonder in juridische details te treden gaat het daarbij om:

- Wie is de afzender en wat zijn diens n.a.w.-gegevens?
- Wanneer is het bericht ontvangen?
- Is het ontvangen bericht gelijk aan het verstuurd bericht?
- Bevat het bericht ook voor het overige voldoende gegevens om het verzoek in behandeling te kunnen nemen?

Hoewel in een aantal gevallen deze zaken geen problemen opleveren, leert de praktijk dat dit in een groot aantal gevallen wél het geval is. Om een simpel voorbeeld te noemen: veel afzenders van een e-mail vermelden niet hun adres (verplicht bij formele verzoeken), telefoonnummer of bsn (zeer wenselijk voor effectieve afhandeling). Een e-mail is vrijwel nooit ondertekend (in een groot aantal gevallen wettelijk vereist).

In het kader van (dwangsom of beroep bij) niet-tijdig beslissen is de exacte ontvangst datum van belang.

Het heeft geen zin de voorwaarde te stellen dat een per e-mail ingediende vraag met rechtsgevolgen slechts wordt geaccepteerd indien dit bericht alle wettelijk vereiste gegevens bevat. Het bestuursrecht verlangt immers dat - als een vraag wordt ingediend via een geaccepteerd kanaal - de afzender in de gelegenheid wordt gesteld om e.e.a. aan te vullen.

Een onvolledig / onduidelijk verzoek per e-mail levert zowel voor de klant als voor de organisatie problemen en daarmee irritatie op. Bijvoorbeeld:

- Een vraag raakt zoek.
- Een vraag komt niet op de juiste plaats in de organisatie.
- Er ontstaat discussie over een tijdige indiening/afhandeling van een verzoek.
- De klant moet om aanvulling worden gevraagd.

Dit soort problemen kan worden opgevangen door formele verzoeken, die leiden tot een zaak, uitsluitend te accepteren door middel van een gereguleerd kanaal: post, fax of een webformulier dat slechts te bereiken is na het inloggen met DigID.

Voordelen:

- Het verzoek bevat alle vereiste gegevens om het in behandeling te kunnen nemen (inclusief die met betrekking tot de identiteit van de afzender).
- Het is duidelijk wanneer het is ingediend / ontvangen.
- Het komt direct op de juiste plaats.

Nadeel:

- De klant moet beschikken over een DigID en moet daarmee inloggen.

Dit nadeel moet ook in het belang van de klant opwegen tegen de voordelen. Het gebruik van de DigID of een andere vorm van inloggen voor het doen van verzoeken/bestellingen via de elektronische weg is tegenwoordig gemeengoed, evenals het feit dat men met een organisatie niet "zomaar" per e-mail kan communiceren over zaken met (rechts)gevolgen.

Naar aanleiding van de uitgangspunten:

- Er is geen 'foute' ingang bij de overheid.

- Burgers zijn vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen (multichannel en kanaalafhankelijk).

Als er voor wordt gekozen dat de e-mail wordt ontvangen en afgehandeld door een kundig KCC, dan kan de indiener vrijwel onmiddellijk gewezen worden op de juiste (betere?) manier om zijn verzoek in te dienen.

De bezwaren tegen het gebruik van e-mail voor formele berichten kunnen slechts worden weggenomen na behoorlijke investeringen in de techniek en in de formatie (voornamelijk DIV). Gezien de huidige financiële situatie van de gemeente, lijken dat soort investeringen nu niet aan de orde.

Conclusie:

Voor formeel berichtenverkeer weegt het (ogenschijnlijke) gebruiksgemak van e-mail niet op tegen het efficiëntie verlies bij het openstellen voor dat soort berichten van dat kanaal. Dit geldt zowel vanuit het belang van de klant gezien, als dat van de organisatie. Toestaan van e-mail voor alle soorten berichten is niet klantvriendelijk/-gericht.

Bijlage 4: Aan te vragen via gemeentelijke website

Reeds middels DigiD via Digitaal Loket:

- A) Publiekszaken:
 - Aanvraag Uittreksel GBA
 - Aanvraag Afschrift Register van de Burgerlijke Stand
 - Aanvraag Bewijs van in leven zijn
 - Aanvraag Geheimhouding persoonsgegevens
 - Verzoek aanduiding naamsgebruik
 - Doorgeven verhuizing
- B) Bouwen en Wonen:
 - Melding evenement
- C) Wijken en Buurten:
 - Aanvraag Adoptiegroen
- D) Verkeer en Vervoer:
 - Aanvraag Parkeeronthefing
 - Aanvraag Parkeervergunning
- E) Milieu en Afval:
 - Aanvraag kapvergunning
- F) Meldpunt Openbare Ruimte
 - Meldingen losliggende stoeptegels, kapotte lichtmast, geluidsoverlast, milieudelict, etc.
- G) WOZ en Gemeentelijke heffingen
 - Aanmelding / afmelding Hondenbelasting
 - Aanmelding automatische incasso gemeentelijke heffingen
 - Aanvraag kopie aanslag gemeentelijke heffingen

Reeds zonder DigiD via Digitaal Loket:

Melding Openbare Ruimte

- Meldingen losliggende stoeptegels, kapotte lichtmast, geluidsoverlast, milieudelict, etc.

Al wel te downloaden, maar NIET aan te vragen middels DigiD via Digitaal Loket:

- A) Publiekszaken:
 - Aangifte Briefadres
 - Toestemmingsverklaring
- B) Bouwen en Wonen:
 - Aanvraag Duurzaamheidslening
 - Planning Duurzaamheidslening
 - Gereedmelding Duurzaamheidslening
 - Aanvraag Bouwvergunning (via Vrom)
 - Aanvraag Sloopvergunning
 - Aanvraag Gebruiksbesluit (via Vrom)
 - Belangstellendenformulier Starterslening
 - Aanvraag Inbreidingslocatie
 - Aanvraag vergunning / instemmingsbesluit plaatsen kabels en leidingen
 - Aanvraag Uitleen materialen van de gemeente
- C) Verkeer en Vervoer:
 - Aanvraag Dagontheffing
 - Aanvraag ontheffing Promenade
 - Bezwaarschrift Naheffing parkeerbelasting
 - Aanvraag Inritvergunning
- D) Zorg en Welzijn:
 - Aanvraag WMO voorziening
 - Gehandicaptenparkeerkaart
 - Aanvraag Leerlingenvervoer
 - Aanvraag Kinderdagverblijf en aanvraagvoorwaarden kinderdagverblijf
 - Aanvraag Buitenschoolse opvang en aanvraagvoorwaarden buitenschoolse opvang

- Aanvraag Gastouderbureau en aanvraagvoorwaarden gastouderbureau
 - Aanvraag Gastouderopvang en aanvraagvoorwaarden gastouderopvang
 - Wijziging Kinderdagverblijf en Buitenschoolse Opvang
 - Wijziging Gastouderbureau
 - Wijziging Gastouderopvang
- E) Milieu en Afval:
- Aanvraag Milieuvergunning
 - Aanvraag Ontheffing gevelreiniging en/of Graffitiverwijdering
 - Aanvraag Incidentele ontheffing
 - Aanvraag Riolaansluiting
- F) WOZ en Gemeentelijke heffingen:
- Bezwaar WOZ
 - Bezwaar Heffingen
 - Verzoek om Kwijtschelding

Nog niet mogelijk via Digitaal Loket met of zonder DigiD / Nog niet mogelijk via downloaden:

- Indienen Beroepschrift
- Indienen Bezwaarschrift
- Verzoek Schadeafhandeling
- Aanvragen Omgevingsvergunning (4 varianten)
- Principe verzoek (V&H)