Interprovinciaal Overleg
van, voor en door provincies

Handreiking

Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

Lessons-learned pilot provincie Limburg

VERSIE: 10 APRIL 2022

Interprovinciaal Overleg
Gezamenlijke provincies
WWW.IPO.NL

In de periode van september 2021 t/m december 2021 is door het programmabureau IDA gezamenlijk met de provincie Limburg een pilot gestart om, in opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken, de ‘Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)” van BZK te testen/toetsen op toepasbaarheid. Binnen de pilot werd onderzocht welke impact de wet voor Provincies heeft en welke aanpak hierbij gevolgd zou kunnen worden. Dit rapport beschrijft de resultaten van de pilot.

Interprovinciaal Overleg
van, voor en door provincies

2. Achtergrond

In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van de pilot beschreven om vervolgens in hoofdstuk 2 de doelstellingen en de aanpak te belichten.
Sinds de inwerkingtreding van de Awb in 2004 hebben zich zo veel technologische en maatschappelijke ontwikkelingen voorgedaan, dat het wenselijk was om de regels over elektronisch bestuurlijk verkeer te moderniseren. Het computergebruik en het gebruik van internet hebben een hoge vlucht genomen. Daarnaast zijn er veel mogelijkheden van verkeer via de elektronische weg bijgekomen. Burgers en organisaties verwachten tegenwoordig dat bestuursorganen ook langs elektronische weg bereikbaar zijn. Op 18 juli 2019 is daarom een voorstel tot de wijziging van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer) ingediend bij de Tweede Kamer.
Het doel van deze wet is om de regels over elektronisch bestuurlijk verkeer te moderniseren en burgers en bedrijven het recht te geven om elektronisch zaken te doen met de overheid.
Het regeerakkoord van 2017 en de kabinetsagenda Digitale Overheid stellen dat overheidscommunicatie die nu nog fysiek plaatsvindt, in de toekomst ook digitaal moet kunnen, waarbij er een keuzemogelijkheid blijft om per post met de overheid te communiceren.
Door accountantsbureau Deloitte is een Handreiking opgesteld waarin beschreven wordt wat de veranderingen in de Awb voor de Bestuursorganen in het algemeen betekenen. Deze handreiking is in oktober 2020 aangepast aan de gewijzigde tekst en artikel nummering van het ingediende wetsvoorstel. De Tweede Kamer heeft de wet aangenomen op 19 april 2022, . Op 1 januari 2023 zal de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) naar verwachting in werking treden. Afhankelijk van de behandeling in de Eerste Kamer kan dit tijdstip wel nog verschuiven naar achteren.
Uit de handreiking uit 2020 blijkt dat de uitvoering van de wet veel impact zal hebben op bestuursorganen. Dat geldt ook voor de Provincies. In de position paper 'Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer' van 4 november 2019' die door het Interprovinciaal Overleg (IPO) opgesteld en gedeeld is met de vaste Kamercommissie voor BZK, wordt geconcludeerd dat:

- Deze nieuwe wettelijk verplichte taken qua invoering veel tijd, middelen en aandacht zullen vragen van de provincies, omgevingsdiensten en uitvoeringsorganisaties. Diepgaand inzicht en gevoel van urgentie daarin ontbreekt op dit moment nog.
- Provincies het belang van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer onderschrijven, maar ze vragen tevens om voldoende tijd en middelen voor een goede implementatie van deze Wet en de vele daarmee samenhangende e-overheidswetgeving.
- De Handreiking en de financiële middelen, die na de pilotfase worden beschikbaar gesteld, dienen te zijn toegesneden om aan al deze wetgeving te kunnen gaan voldoen. Een wettelijke verankering van interbestuurlijk toezicht op de naleving van de Wmebv verdient de voorkeur.

- Daarnaast zien provincies graag dat de bevoegdheid voor decentrale overheden om in voorkomende gevallen uitsluitend de digitale weg open te kunnen stellen, zoals deze was opgenomen in het voorontwerp van de Wmebv, alsnog in de wet wordt opgenomen. Dit is tot dusverre niet gelukt en het is nu aan de lobby van het IPO en het parlement om hierop in te gaan. De mogelijkheid om ook analoog te communiceren met de provincies blijft dus bestaan, zolang er geen rijkswet is, die dit mogelijk maakt. Ook bij de gevallen waar 'papierloos' passend en gewenst is.
- De aangepaste Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal verder worden uitgetest in pilots met de VNG. Provincies bevelen aan deze pilots uit te breiden naar IPO en de Unie van Waterschappen.

3. Doel pilot

Het uittesten van de van de bruikbaarheid van de handreiking voor provincies is in IDA-verband (Interprovinciale Digitale Agenda) opgepakt middels het uitvoeren van een pilot bij de provincie Limburg. Hierbij werd een aanpak verkend voor de implementatie van de Wmebv. De ervaringen en best practices worden beschreven in deze handreiking.
Deze moet provincies in staat stellen om:

- inzichtelijk te maken in hoeverre de betreffende provincie voldoet aan de criteria die de Wmebv stelt aan het formele bestuurlijke verkeer;
- inzichtelijk te maken welke inspanning de betreffende provincie moeten verrichten om minimaal te kunnen voldoen aan de Wmebv;
- inzichtelijk te maken wat de kaders van de wet inhouden
- te onderzoeken wat nodig is om een plan van aanpak voor de Wmebv te kunnen opstellen. De implementatie zelf is geen onderdeel van pilot;
- inzichtelijk te maken welke randvoorwaarden ingevuld dienen te worden bij het implementeren van de wet;
- instrumenten te ontwikkelen die provincies kunnen inzetten bij de realisatie van de Wmebv;
- de bruikbaarheid van de handreiking van Deloitte te toetsen voor de invoering van de Wmebv binnen provincies.

4. Aanpak pilot

Om de doelen uit het vorige hoofdstuk te realiseren zijn er bij de aanpak door de provincie Limburg een aantal activiteiten gedefinieerd die stapsgewijs moeten leiden tot de in vorig hoofdstuk genoemde resultaten. De uitgevoerde activiteiten zijn hieronder opgesomd.

Activiteit 1: Identificatie

Allereerst is alle formeel verkeer met burgers, bedrijven of organisaties binnen de provincie geïdentificeerd. Binnen de pilot is hiervoor gebruik gemaakt van de procesarchitectuur van de provincie. Binnen deze architectuur zijn alle (werk)processen opgenomen die de provincie kent. Het resultaat is opgenomen in een overzichtslijst. Aan de hand van die lijst is vervolgens bekeken via welke kanalen (e-mail, e-formulier, etc.) deze communicatie plaatsvindt. Hiervoor zijn de (werk)procesbeschrijvingen gebruikt of hebben er interviews plaats gevonden met verschillende proceseigenaren. Er is ook meteen een onderscheid gemaakt tussen analoge en digitale kanalen.

Activiteit 2: Bepalen criteria

Binnen deze activiteit zijn de toetsingscriteria bepaald waaraan getoetst kan worden in hoeverre het formele verkeer, dat geïdentificeerd is binnen activiteit 1, voldoet aan de Wmebv. De criteria die gebruikt zijn in een eerder uitgevoerde pilot bij de provincie Utrecht en de criteria uit de handreiking van Deloitte hebben hiervoor als voorbeeld gediend. Deze zijn met elkaar vergeleken. Het resultaat hiervan is uiteindelijk gebruikt in de pilot. De gebruikte criteria zijn terug te vinden hoofdstuk 5.2. De toetsing van de criteria aan de handreiking van Deloitte is opgenomen in de bijlage 1. Binnen deze activiteit is zodoende ook getoetst in hoeverre de criteria uit de handreiking van Deloitte voldoen en gebruikt kunnen worden bij de invoering van de Wmebv.

Activiteit 3a: Toetsen analoog

Binnen deze activiteit werd onderzocht wat er moet gebeuren om het huidige analoge verkeer te digitaliseren. Dit natuurlijk met inachtneming van de eisen die de Wmebv hieraan stelt. Bij de invoering van de wet zal de eerste focus moeten liggen op het digitaal maken van analoge processen. Dit omdat hier de grootste wint gemaakt kan worden.

Activiteit 3b: Toetsen digitaal

Binnen deze activiteit is op basis van de toetsingscriteria uit activiteit 2, in de praktijk, bekeken in hoeverre het digitale verkeer, binnen de (werk)processen, al aan de criteria van de Wmebv voldeden. Hierdoor ontstaat een overzicht van de hoeveelheid en de aard van het werk dat straks verricht moet worden om aan de wet kunnen voldoen.

Activiteit 4: Inrichten zorgplicht

Binnen deze activiteit worden de mogelijkheden onderzocht om de zorgplicht in te richten. Hierdoor wordt duidelijk wat de impact hiervan is. De zorgplicht is bedoeld voor burgers die digitaal niet mee kunnen komen of niet de middelen hebben om digitaal met de provincie zaken te doen (inclusie). Voor deze

inwoners is de provincie verplicht om ondersteuning te geven in hun contact. De provincie moet hier zelf invulling aan geven. In de wet wordt geadviseerd om deze invulling vast te leggen een beleidsdocument of communicatieplan en vast te laten stellen door GS.

Activiteit 5: Opstellen handreiking

Binnen activiteit 5 is deze handreiking geschreven. De handreiking moet de provincies helpen bij de invoering van de Wmebv.

Interprovinciaal Overleg
van, voor en door provincies

5. Onderdelen, criteria en implicaties

In dit hoofdstuk worden de kaders van de wet nader geduid en zijn de implicaties (wat moet een provincie dientengevolge regelen) per onderdeel en criterium uitgewerkt.

Onderdelen

De Wmebv kent criteria die gelden voor en na ontvangst van formele berichten door de provincies. Deze zijn uit te splitsen in acht onderdelen waarbinnen de verschillende criteria aan de orde zijn.

De acht verschillende onderdelen zijn:

1. Voor ontvangst – Aanwijzen van elektronische weg voor berichten
2. Voor ontvangst – Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten
3. Na ontvangst – Ontvangst bevestigen aan afzender
4. Na ontvangst – Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier ('Terug tonen')
5. Na ontvangst – Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden
6. Na ontvangst – Bewijzen
7. Na ontvangst – Verlengde indieningstermijn bij storing
8. Zorgplicht
9. Criteria voor Mijnomgevingen

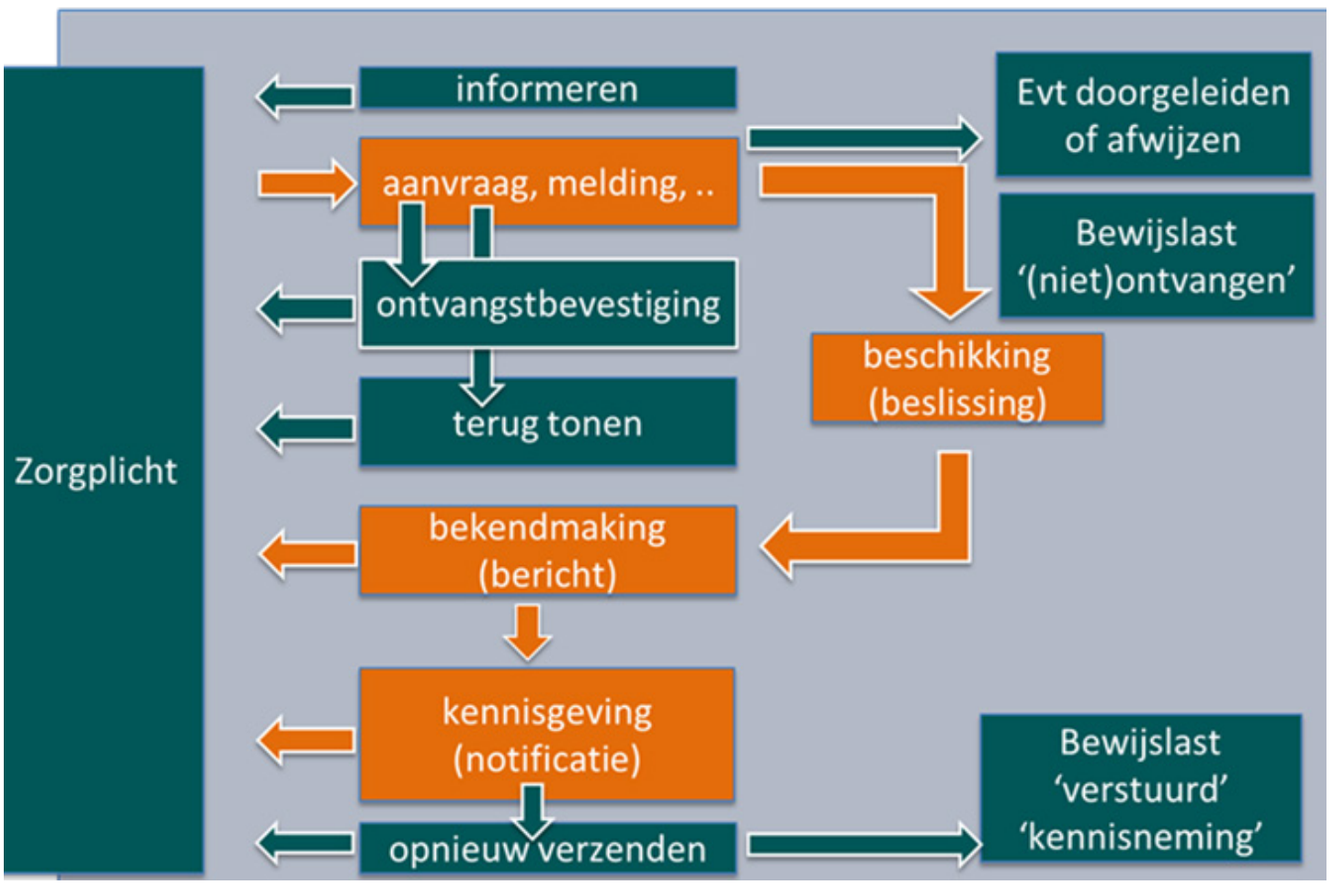
Criteria en implicaties

Om te kunnen toetsen in hoeverre het formele verkeer binnen de werkprocessen van de provincie voldoen aan de wet zijn er toetsingscriteria opgesteld. Met formeel verkeer wordt bedoeld: **alle officiële berichten tussen de provincie en haar "klanten". Officiële berichten zijn in deze te definiëren als berichten met een rechtsgevolg (op basis van wet, besluitvoorschrift of verordening).**

In activiteit 2 van de pilot zijn de criteria uit de handreiking van Deloitte vergeleken met de criteria die in Utrecht (in een eerdere pilot) zijn opgesteld (Het resultaat van de vergelijking is terug te zien in bijlage 1). Uit deze vergelijking bleek dat de criteria uit Utrecht goed gehanteerd kunnen worden bij de implementatie van de Wmebv. In de pilot zijn deze criteria dan ook gebuikt. Over de handreiking van Deloitte kunnen we zeggen dat er weliswaar alle criteria in genoemd worden maar dat dit niet op een handzame, bruikbare wijze is gebeurd.

In deze paragraaf worden de criteria uitgelegd en wordt er beschreven welke zaken de provincie(s) moeten regelen (implicaties) om te voldoen aan de eisen van de Wmebv.

Onderstaande grafiek geeft zowel de criteria als de implicaties in een oogopslag weer. Hierbij is het verschil te zien tussen de toekomstige situatie (groen) en de huidige situatie (oranje).



Onderdeel 1:

Voor ontvangst – Aanwijzen van elektronische weg voor berichten

Criterium 1:

De provincie is verplicht voor ieder type formeel bericht een digitaal kanaal aan te wijzen.

Dit moet bekrachtigd worden door Gedeputeerde Staten in een kanaalaanwijzingsbesluit dat gepubliceerd is in het Provinciaal Blad. Een overzicht hiervan moet kenbaar gemaakt worden aan burgers, bedrijven en organisaties via de provinciale website.

Implicaties:

> Om een elektronisch kanaal aan te kunnen wijzen voor elk type bestuurlijk verkeer, is het noodzakelijk dat er een volledig beeld wordt gevormd om welke soorten verkeer dit gaat. In de pilot is dit gedaan in activiteit 1.

> De provincie moet voor elke vorm van bestuurlijk verkeer bepalen welke vorm van elektronische berichten geaccepteerd wordt. Dit moet worden vastgelegd in een kanaalwijzigingsbesluit. Hierbij moet in acht genomen worden dat:
  - » er per type verkeer een afweging gemaakt dient te worden wat de benodigde betrouwbaarheid en veiligheid is om berichten te ontvangen;
  - » er minimaal één kanaal aangewezen dient te worden voor het ontvangen van formele berichten op elektronische wijze, maar dit mogen er ook meerdere zijn;
  - » het aanwijzen van de kanalen door het college GS van de provincie besloten moet worden.

> Op het moment dat het besluit genomen is, is het belangrijk dat burgers, bedrijven en organisaties kunnen nagaan wat hun rechten zijn. Dit betekent dat de provincie dit besluit transparant moet communiceren. Het moet voor burgers en ondernemers eenvoudig te achterhalen zijn hoe zij elektronisch kunnen communiceren met de provincie. In de praktijk zou het als volgt geregeld kunnen worden:
  - » Op de eigen website wordt een overzicht geplaatst van de aangewezen wijzen waarop formele berichten kunnen worden gezonden via de elektronische weg.
  - » Per soort verkeer kan een provincie ook kiezen om een gerichte webpagina te maken waarop de wijze van verzenden kenbaar gemaakt kan worden;
  - » Bekendmaking is verplicht via een algemene, officiële bekendmaking, in bijvoorbeeld het Provincieblad, die tevens centraal ontsloten wordt via https://www.officielebekendmakingen.nl;
  - » Een medewerker die met een burger of bedrijf communiceert moet zelf ook weten hoe het verkeer ontvangen kan worden en welke kanalen zijn aangewezen. Daarom moet de provincie medewerkers hiervan op de hoogte brengen. Dit zal met name belangrijk zijn voor de medewerkers die via de verschillende kanalen contact hebben met burgers, bedrijven en organisaties. Hier is ook een relatie met de beleidskeuze van afwijzen of doorgeleiden van inkomende formele berichten.

Onderdeel 2

Voor ontvangst – Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten

Criterium 2

De provincie mag geen technische eisen stellen die het elektronisch verkeer onnodig belemmeren.

Criterium 3.

De provincie mag technische eisen stellen aan de verzending. Ze mag bijvoorbeeld eisen dat zaken in pdf of xml moeten worden aangeleverd. Vastgesteld moet worden dat dergelijke eisen het elektronisch bestuurlijk verkeer tussen klant en provincie niet onnodig belemmeren en dat de inrichting hiervan ook voldoet aan andere wet- en regelgeving zoals bijvoorbeeld het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (WCAG-normen). Hierbij moet de provincie de richtlijn hanteren dat het voor de gemiddelde verzender/klant per type formeel bericht mogelijk is om aan de gestelde eisen te kunnen voldoen.

Criterium 4

Indien een elektronische handtekening wordt gebruikt binnen het verkeer dan geldt ook dat de klant redelijkerwijs aan de gevraagde eisen die dat met zich meebrengt moet kunnen voldoen (zie ook criterium 3). Ook hier geldt dat er tevens voldaan moet worden aan de eisen vanuit andere wet- en regelgeving, zoals in dit geval bijvoorbeeld artikel 2:18 Awb, het Burgerlijk Wetboek en de Wet Digitale Overheid, waar eisen worden gesteld aan het gebruik van elektronische handtekeningen en e-Herkenning (Niveau's e-Herkenning). De elektronische handtekening mag binnen het formele verkeer alleen ingezet worden als daar uit een oogpunt van veiligheid en de betrouwbaarheid van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt noodzaak toe is. Om het minimaal noodzakelijke niveau te bepalen helpt het om de regelhulp betrouwbaarheidsniveau 's in te vullen.

Criterium 5

Per elektronisch bericht moet worden vastgesteld of alle gevraagde informatie daadwerkelijk noodzakelijk is voor de aanvraag. Bij niet- noodzakelijke gegevens moet worden aangegeven dat het invullen niet verplicht is.

Implicaties

- Voor het bestuurlijke verkeer dat reeds via een elektronische manier ontvangen kan worden door provincie, zal nagegaan moeten worden of de eisen die gesteld worden aan de verzending niet onevenredig burgers en bedrijven belemmeren hierin.
- Indien er wel onnodige belemmeringen zijn op bijvoorbeeld het gebied van bestandsformaten, elektronische handtekening of onnodig verplichte in te vullen informatie in formulieren, dan dienen provincie deze belemmeringen weg te nemen. Dit kunnen kleine aanpassingen zijn aan formulieren, maar kan ook betekenen dat het type elektronische kanaal aangepast moet worden (van e-mail naar een specifiek webformulier).
- Voor het bestuurlijke verkeer waarvoor nog geen elektronische manier van ontvangen is opengesteld door provincie richting burgers of bedrijven, zal er per type verkeer nagegaan moeten worden hoe de ontvangst van berichten op elektronische wijze soepel georganiseerd kan worden voor burgers

en bedrijven. Zodanig dat het niet onnodig belemmerend is, maar wel voldoet aan de eisen van het type verkeer zodat deze in behandeling genomen kan worden door de provincie.

Onderdeel 3
Na ontvangst – Ontvangst bevestigen aan afzender

Criterium 6

De provincie moet een ontvangstbevestiging sturen wanneer zij een formeel bericht ontvangt via de elektronische weg. Dit geldt niet als:

- beide partijen gebruik maken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking (mijn-omgeving) en verzender kan zien dat bericht voor bestuursorgaan beschikbaar is);
- afzender geen e-mailadres heeft opgegeven waarop hij bereikbaar is, terwijl de provincie daar wel de mogelijkheid toe heeft gegeven op het formulier.

Implicaties:

- Voor al het bestuurlijke verkeer waarvoor een elektronische wijze is aangewezen dient na ontvangst van een formeel bericht van burgers, bedrijven en organisaties dient de ontvangst bevestigd te worden, Dit hoeft niet als bovengenoemde situaties gelden.
- De ontvangst bevestigen van een ingezonden bericht kan op verschillende manieren. Provincies zijn vrij een keuze te maken hierin zolang ze geldende richtlijnen in acht nemen. De manieren zijn via:
  - e-mail
    Indien het om het terug tonen van persoonsgegevens of andere gevoelige (bedrijfs)informatie gaat, dient de mail wel voldoende beveiligd te zijn.
    De provincie neemt daarbij de eisen voor informatiebeveiliging in acht, die hiervoor gelden. Voor de hand liggende persoonsgegevens zijn o.a. naam, adres en woonplaats. Maar ook telefoonnummers en postcodes met huisnummers zijn persoonsgegevens. Het melden van ontvangst via e-mail zonder persoonsgegevens (notificatie) kan wel via e-mail.
    Ook indien iemand eenmaal via digitale weg contact heeft gehad met een werkend e-mailadres, mag de provincie er niet van uit gaan dat er via de digitale weg gecommuniceerd kan worden. In plaats hiervan geldt een actief instemmingsvereiste, zodat mensen altijd actief moeten instemmen met enkel digitale communicatie;
  - Het tonen van een mededeling van ontvangst
    Dit kan door het tonen op het beeldscherm na het invullen van de gegevens in bijvoorbeeld een formulier;
  - Het plaatsen van de ontvangstbevestiging in een berichtenbox
    Dit kan mits de geadresseerde van de ontvangstbevestiging zich voor het gebruik heeft

aangemeld of deze wettelijk is voorgeschreven;

» **Via de post.**
Via de post reageren op een digitaal binnenkomende bericht ligt niet voor de hand. Dit voldoet waarschijnlijk niet aan de verwachtingen van de klant, die verwacht direct een reactie. Verder brengt dit hoge kosten met zich mee voor de provincie.

> Een ontvangstbevestiging automatisch versturen via de elektroniche weg is in te richten via diverse systemen die provincies gebruiken, zoals de website, de webformulierenapplicatie, de vakapplicaties en/of het zaak- en documentmanagementsysteem.

> Wanneer provincies geen technische mogelijkheden hebben om het bevestigen van de ontvangst van berichten geautomatiseerd in te richten zijn er 2 opties:
» De systemen aanpassen zodat het wel automatisch kan;
» Handmatig door de medewerker de ontvangst bevestigen via bijvoorbeeld e-mail (evt. beveiligd indien dat nodig is) of de Berichtenbox voor Bedrijven , MijnOverheid, of via het versturen van een ontvangstbevestiging via de post.

> Waarschijnlijk wordt er door provincies al veel gebruikt gemaakt van ontvangstbevestigingen. Met de invoering van de Wmebv zullen provincies moeten analyseren waar dit momenteel nog niet, of nog niet op de juiste manier gebeurt.

> Voor de ontvangst van berichten zal bij het inrichten van nieuwe kanalen een keuze gemaakt moeten worden hoe de ontvangst wordt bevestigd. Het is hierbij raadzaam om te kiezen voor een generieke manier voor alle berichten. Dit maakt het beheer en de inrichting eenvoudiger. Daarnaast zal bekeken moeten worden wat de inrichting betekent voor de verdere implementatie hiervan. Denk hierbij aan gevolgen voor de technologie, security (en privacy) en eventueel ook voor de benodigde inzet van personeel.

> De tekst in de bevestiging zal ook vormgegeven moeten worden door elke provincie en per soort verkeer. Voor bevestigingen die nog gemaakt moeten worden is dit een éénmalige actie. Het ligt voor de hand om begrijpelijke taal te hanteren en bijvoorbeeld verwachtingen management toe te passen. Communiceer bijvoorbeeld wanneer het formele bericht zal worden afgehandeld (= de servicenorm / servicebelofte). De bevestigingen zullen tekstueel onderhouden moeten worden om actueel te blijven.

Onderdeel 4
Na ontvangst – Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier (‘Terug tonen’)

Criterium 7.

Gegevens uit een e-formulier moeten aan de verzender worden teruggemeld. Dit (terugmelding) dient op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier te gebeuren. Bijv. door een link naar een beveiligde omgeving waar gegevens (bijv. als pdf) beschikbaar worden gesteld of het sturen van een PDF via beveiligde e-mail.

Implicaties:

> Provincies dienen gegevens die zijn ingevoerd in een webformulier door een burger of bedrijf op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier ter beschikking te stellen.

> Er zijn meerdere opties om dit 'terug tonen' uit te voeren:

1. Na afronden van het webformulier, maar nog wel in de nog niet afgesloten beveiligde omgeving, een link naar de gegevens (bijvoorbeeld als PDF) beschikbaar stellen;
2. Via een bericht in een beveiligde berichtenbox;
3. Door toegang te verlenen tot de gegevens in een Mijn Omgeving;
4. Direct in de ontvangstbevestiging, bijvoorbeeld per e-mail (eis: kanaal is voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk voor de gegevens die verstrekt worden). Onder voldoende vertrouwelijkheid wordt bedoeld dat het kanaal voldoet aan de eisen voor de informatiebeveiliging die in de Wet Digitale Overheid hieraan gesteld worden.

> Provincies maken een beleidskeuze op welke wijze (bovenstaande optie) ze willen terug tonen en richten dit vervolgens in voor het bestuurlijke verkeer.

» Wanneer bijvoorbeeld optie 1 technisch mogelijk is en dit wordt voor alle webformulieren toegepast, dan wordt op dit onderdeel van de wet al gelijk voldaan. Indien dit nog niet technisch mogelijk is, zal er door de webformulieren leverancier een vernieuwing doorgevoerd moeten worden in de techniek.

» Wanneer optie 2 wordt toegepast zal een reeds bestaande berichtenbox gebruikt kunnen worden of een berichtenbox in gebruik genomen moeten worden. In de ontvangstbevestiging zal een verwijzing naar de berichtenbox gemaakt moeten worden zodat burgers of bedrijven kunnen inloggen en de gegevens kunnen inzien.

» Bij het toepassen van optie 3 zal de provincie op security en privacy en technologisch vlak maatregelen moeten treffen. Met als doel de e-mail met de ontvangstbevestiging en ingevoerde gegevens door de burgers en bedrijven beveiligd ter beschikking te stellen.

Onderdeel 5
Na ontvangst – Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden

Criterium 8.

Wanneer een formeel bericht verkeerd ingezonden wordt, dan krijgt de provincie de mogelijkheid om te volstaan met de mededeling aan de afzender dat het bericht onjuist is ingediend en te wijzen op juiste manier van indienen. In drie gevallen geldt dit niet:

» bericht kan zonder nadere bewerking worden behandeld (bijv. e-mail die naar verkeerd adres is gestuurd);

» Het betreft een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift;
» Voor bericht in kwestie was geen wijze van verzending aangewezen.

Er is geen reactie nodig als de provincie geen kennis heeft kunnen nemen of als het bericht is verzonden op een wijze die door de provincie voor geen enkel type "officieel bericht" is aangewezen. Indien een bericht toch wordt opgemerkt en uit behoorlijkheid toch wordt doorgeleid, ontstaat alsnog behandelplicht. Bij doorgeleiding geldt dat de aanvang wettelijke behandeltermijn verschuift naar het tijdstip bericht van doorgeleiding aan afzender (mits onverwijld verzonden). Een behandelende afdeling kan onder opschorting van de beslistermijn wel om een juiste wijze van indienen en ontbrekende gegevens vragen.

Criterium 9.
Als een formeel bericht via het aangewezen kanaal is verzonden dan geldt:
» behandelplicht
» wettelijke behandeltermijn start met ontvangst bericht
» verplichte ontvangstbevestiging
» behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn ontbrekende gegevens
» Verlangen

Implicaties:
> Provincies dienen formele berichten te behandelen die op de aangewezen elektronische wijze worden verzonden door burgers en bedrijven. De wettelijke behandeltermijn start na ontvangst van het bericht. Deze werkwijze van de provincie zal in de regel niet verschillen per kanaal.
> Een provincie dient te bepalen of zij vanuit hun visie op dienstverlening burgers of bedrijven die via een niet aangewezen elektronisch kanaal een formeel bericht insturen het bericht wel of niet willen behandelen. Hierover kan een generiek besluit voor de gehele provinciale dienstverlening genomen worden of per afdeling of zelfs per soort bestuurlijk verkeer (denk aan verzoeken op basis van de Woo of de AVG).
> Op het moment dat de provincie ervoor kiest om alle berichten ten alle tijden te behandelen ongeacht of deze via het juiste kanaal is ingezonden, dan dient de provincie zelf zorg te dragen voor een adequate doorgeleiding naar de juiste persoon/afdeling. De wettelijke behandeltermijn begint na doorgeleiding. Om de opvolging van deze berichten goed in te richten is het belangrijk dat er afspraken gemaakt worden over de manier (het hoe en wat) van doorgeleiden. Ook is het belangrijk dat de ICT-systemen dusdanig zijn ingericht dat het doorgeleiden eenvoudig kan en de juiste collega snel gevoed kan worden met de 'klantvraag'. Wanneer er gevoelige gegevens worden doorgestuurd zal er voor voldoende informatiebeveiliging en privacy gezorgd moeten worden.
> Wanneer provincies er beleidsmatig voor kiezen om een formeel bericht dat niet volgens de juiste

wijze van indiening is gestuurd door een burger, bedrijf of organisatie niet door te geleiden en het bericht dus niet te behandelen, dan wordt aan afzender medegedeeld dat het bericht buiten behandeling gelaten wordt. Tegelijkertijd wordt medegedeeld wat wél de juiste wijze van indienen is. Provincies moeten in dit geval diverse zaken regelen:

- Alle medewerkers die formele berichten verwerken (die binnenkomen via elektronische kanalen), dienen op de hoogte te zijn van de aangewezen kanalen voor elk soort verkeer zodat zij burgers en bedrijven op een correcte manier verwijzen naar het juiste kanaal.
- Mocht er geen medewerker aan te pas komen en er vindt een automatische verwerking plaats via technologie (bijv. via een algoritme of machine learning), dan dient deze technologie ook transparant te zijn en de juiste afweging te kunnen maken en het juiste doorverwijsadvies te kunnen geven aan de burger of het bedrijf.
- De medewerkers of technologie die worden ingezet om afwegingen te maken of een
- bericht wel of niet behandeld kan worden, moeten op de hoogte te zijn van de geldende uitzonderingen en de volgende vragen kunnen beantwoorden:
  - kan het bericht in de ontvangen vorm zonder nadere bewerking behandeld worden?
  - betreft het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift?
  - is voor het type bericht geen wijze van verzending aangewezen?

Alle medewerkers die ingekomen formeel verkeer afhandelen zullen hierin getraind moeten worden. Om te bepalen of de provincie de uitzonderingsituaties herkent en toepast zal hierop gemonitord moeten worden door bijvoorbeeld het management of senior medewerkers.

Onderdeel 6
Na ontvangst – Verlengde indieningstermijn bij storing

Criterium 10.

Bij een storing ("verminderde elektronische bereikbaarheid") krijgt de provincie de bevoegdheid om de behandeltermijn, waarbinnen het formele bericht moet zijn verzonden aan de klant, te verlengen. Afhankelijk van de storing kan de provincie op zijn website bekendmaken dat de indieningstermijn wordt verlengd.

Er is geen sprake van verzuim voor de duur van de verminderde bereikbaarheid van de provincie. Dit betekent dat mensen niet in verzuim mogen worden gesteld als zij de termijn voor indiening overschrijden korter of met dezelfde periode als de duur van de verstoring.

Criterium 11.

Bij berichten die meerdere geadresseerden zijn gericht, kan worden volstaan met elektronische

beschikbaarstelling. Algemene kennisgevingen en bekendmakingen moeten elektronisch worden gepubliceerd, volgens de Wet Elektronische Publicaties.

Implicaties:

> Dit onderdeel raakt met name techniek, communicatie, juridische zaken en het personeel.

> Bij verminderde elektronische bereikbaarheid dient de provincie het volgende te organiseren:

- Dat de wettelijke termijn voor indiening verlengd wordt en dat dit tijdig medegedeeld wordt aan burgers/bedrijven. Afhankelijk van de storing kan het bestuursorgaan op zijn website bekendmaken dat de indieningstermijn wordt verlengd.
- Dat er rekening gehouden wordt met verschoonbare termijnoverschrijding indien de storing direct voorafgaand aan het einde van een termijn plaats heeft.
- De techniek zal in staat moeten zijn om:
  - te loggen wanneer er storingen zijn
  - burgers en bedrijven te informeren over de verlenging van de wettelijke termijn voor indiening.
  - De verlenging van de indieningstermijn zal gecommuniceerd moeten worden. Denk hierbij aan de website, maar dit kan ook een formulierensysteem zijn of andere online media waarmee gecommuniceerd wordt. De content dient makkelijk aanpasbaar te zijn
  - Er zal bijgehouden moeten worden of burgers en ondernemers binnen de wettelijke termijn hun aanvraag hebben gedaan, ook in het geval van verlengde termijn bij een verminderde elektronische bereikbaarheid.
  - Dit lijkt logischerwijs het systeem wat provincies gebruiken om ingestuurde berichten te behandelen.
  - Medewerkers van de provincie dienen bewust te zijn dat ze aanvragen dienen te behandelen die mogelijk niet op tijd zijn ingediend, voortkomend uit een storing. Aanvragen worden niet buiten behandeling gelaten als deze de termijn voor indiening overschrijden met dezelfde periode als de duur van de verstoring.
  - Provincies moeten hun medewerkers trainen om de nieuwe werkwijze uit te kunnen voeren.

Onderdeel 7
Na ontvangst - Bewijzen

Criterium 18.

Op de provincie rust de bewijslast om gegevens met betrekking tot de verzending en ontvangst van elektronische berichten door bestuursorganen aannemelijk te maken. Het kan hierbij gaan om de volgende gegevens:

- tijdstip van verzending of ontvangst;
- verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie;
- tijdstippen waarop een geadresseerde heeft ingelogd om kennis te nemen van een aan hem gezonden formeel bericht of ontvangen meldingen van formele berichten, die niet konden worden bezorgd.

Onderdeel 8
Zorgplicht

Deze wet introduceert een nieuwe verplichting in de Algemene wet bestuursrecht, artikel 2:1 eerste lid: "Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan." Ook een aantal andere bepalingen uit de AWB wordt gewijzigd
In het kader van de zorgplicht dragen provincies zorg voor hulp bij het verkeer met het betreffende bestuursorgaan. Als gevolg daarvan hebben burgers en bedrijven aanspraak op ondersteuning bij bestuurlijk verkeer. Anders gezegd: dit beleid moet passend zijn voor hun doelgroep. Dit is niet een statisch gegeven, maar kan per organisatie, soort dienstverlening, denk- en doe-vermogen van en binnen de doelgroep, in de tijd en als gevolg van (technische) ontwikkelingen verschillen. Afhankelijk daarvan kan ondersteuning bestaan uit generieke voorzieningen in de vorm van bijvoorbeeld het verschaffen van digitale informatie via een website of app, al dan niet aangevuld met het leveren van maatwerk door een meer individuele (persoonlijke) benadering, bijvoorbeeld via digitale chat of ondersteuning via de telefoon of aan de balie om vraagverheldering of doorverwijzing te realiseren.

Onderdeel 9
Criteria voor mijnomgevingen

Berichtenbox voor bedrijven

Elke Provincie beschikt over een aansluiting op de berichtenbox voor bedrijven. Alle Nederlandse overheden zijn (wettelijk) verplicht aangesloten. De Berichtenbox voor bedrijven is een beveiligd 'e-mailsysteem' waarmee ondernemers digitaal berichten uitwisselen met Nederlandse overheidsorganisaties. Bedrijven hebben het recht om via de Berichtenbox voor bedrijven met de provincies te communiceren. Met het gebruik van de Berichtenbox voor bedrijven wordt er voldaan aan de wet- en regelgeving vanuit de Wmebv. Het is dus een manier om dit goed te regelen.

Omgevingsloket Online

Ook bezit elke provincie over het Omgevingsloket Online (OLO), dat in de toekomst DSO gaat heten. Op dit moment is het berichtenverkeer via het DSO nog niet goed geregeld. Voor wat betreft de terugmelding

na ontvangst (zie onderdeel 5) is deze (nog) niet aangesloten op de berichtenbox voor bedrijven. Het IPO heeft aan het ministerie BZK gevraagd om spoedig aan te sluiten in verband met de AVG en het recht van ondernemers een afschrift van zijn ingevulde formulier te ontvangen in zijn berichtenbox (artikel 18 Dienstenregeling centraal loket). Vooralsnog zal vanuit het DSO gebruikt gemaakt gaan worden van e-mail voor de terugmelding. Dit legt een extra verantwoordelijkheid bij de Provincie(s), namelijk dat ze wat betreft de inrichting van het berichtenverkeer binnen het DSO, zelf moeten gaan zorgen dat ze, bij terugmelding van de aanvraaggegevens, voldoen aan de Wmebv-, AVG en Dienstenwet eisen.

Mijn Omgevingen door Provincies zelf ontwikkeld

Als de MijnOmgeving wordt gebruikt als Berichtenbox (de burger geeft aan geen papieren post meer te willen ontvangen maar in plaats daarvan elektronische berichten) dan moeten provincies zorgen dat ze voldoen aan de criteria van de Wmebv.
De criteria 12 t/m 17 gaan over de eisen die gesteld worden aan de eigen Mijnomgevingen.

Criterium 12.

De provincie is verplicht om door middel van een notificatie te melden dat er een nieuw bericht klaar staat in de mijn-omgeving. Tenzij de burger of het bedrijf heeft aangegeven deze niet te willen ontvangen.

Criterium 13.

Als de provincie een melding krijgt dat het bericht of notificatie niet met succes is bezorgd, wordt, afhankelijk van de oorzaak van de bounce het bericht nogmaals of op een andere wijze verzonden.

Criterium 14.

Wanneer de provincie een bericht krijgt via een Mijn-omgeving, dan moet de provincie aan de afzender laten weten dat de provincie (afzender) een reactie (bericht) in de berichtenbox heeft geplaatst. Hierbij moet ze vermelden:

- minimale inhoud van de notificatie
- de aard van het bericht (bijv. ontvangstbevestiging, beschikking, enz.)
- de termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren (termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt, betaling moet worden gedaan enz.).

Criterium 15.

Indien een aanvrager heeft vermeld dat hij geen notificaties wil ontvangen, geen e-mailadres heeft opgegeven, of een wijziging van zijn e-mailadres niet heeft doorgegeven, komt een termijnoverschrijding voor zijn rekening.

Criterium 16.
Er moet worden gewaarborgd dat een uitgaand bericht vanuit de provincie niet ongemerkt kan worden aangepast als de provincie ontdekt dat in het verzonden bericht een fout staat. Na verzending kan het bericht alleen worden gewijzigd door een nieuw bericht te verzenden waarin het oude bericht wordt ingetrokken of gewijzigd. Als het bericht een besluit is gaat er een nieuwe bezwaartermijn lopen.

Criterium 17.
De plaatsing in een Berichtenbox is het tijdstip waarop de verzending geschiedt en waarmee een besluit bekendgemaakt is.

6. Resultaten pilot

Nadat in vorig hoofdstuk de eisen (criteria) zijn bekeken en de implicaties hiervan voor de provincie(s) zijn opgesomd worden in dit hoofdstuk de resultaten beschreven van activiteiten 1 (Identificatie) en 3 (toetsing) uit de pilot. Door deze activiteiten, in de praktijk bij de provincie Limburg, uit te voeren is er een indicatie verkregen van de daadwerkelijke impact van de wet bij provincie Limburg.

Identificatie formeel verkeer
Er is een overzicht gemaakt van alle formele verkeer zoals dat plaats vindt binnen de (werk)processen van de Provincie. Voor de identificatie is de procesarchitectuur gebruikt. Hierin zijn alle (werk)processen van de provincie opgenomen. Binnen deze werkprocessen kan verschillend formeel verkeer plaats vinden en kunnen er verschillende producten (aanvraag, worden geleverd. Van alle (werk)processen zijn er werkprocesbeschrijvingen beschikbaar. Dit helpt bij het toetsen aan de criteria.
In het geval dat een provincie niet over een uitgewerkte procesarchitectuur zou beschikken dan kan als alternatief de Provinciale Producten Catalogus (PPC) gebruikt worden bij de uitvoering van activiteit 1. De werkprocessen zijn in dat geval niet het uitgangspunt voor het identificeren van het formele verkeer maar de producten. Het product is immers het resultaat van het uitvoeren van een proces waarbij met de klant gecommuniceerd wordt via een bepaald kanaal of kanalen.

Het resultaat van activiteit 1
In onderstaande tabel staat het resultaat van activiteit 1 (identificatie) van de processen.
Uitgegaan is van de werkprocessen van de provincie Limburg. Daarbij zijn zowel het product als ook het kanaal geïdentificeerd. Ook het bedrijfsproces wordt in de tabel vermeldt. De bedrijfsprocessen bij de provincie Limburg zijn

Ook de werkprocessen van de Omgevingsdiensten RUDZL en RUDNL zijn meegenomen in het overzicht. Deze organisaties voeren voor de provincie, vergunning, toezicht en handhaving taken uit. De RUD's zijn gemandateerd door de deelnemende bestuursorganen, tegenover wie zij ieder voor die gemandateerde taak verantwoordelijkheid dragen. Zij moeten dus ook voldoen aan de eisen van de Wmebv. De provincies

kunnen vanuit hun eindverantwoordelijkheid wel instructies geven, maar de implementatie van de Wmebv moet echter door RUD's zelf opgepakt worden.

Product	Bedrijfsproces	Werkproces	Kanaal
Klachten	Faciliteren (B (juridisch	Klacht aansprakelijkstelling	Webformulier Analoog
		Milieuklachten indienen (milieuklachten (burgers en melding ongewone voorvallen	Webformulier
		Klacht over provincie of waterschap	E-mail
		(Klachten algemeen (diverse soorten	Webformulier
Bezwaar en beroep	Verstrekken en ontvangen informatie ((derden	Behandelen bezwaar	Analoog
		Behandelen zienswijze	Analoog
		Behandelen voorlopige voorziening ((rechter/RvS	Analoog
		(Behandelen (hoger) beroep (rechter/RvS	Analoog

Melding		Integriteitsschending	Webformulier Analoog
		Ongewone voorvallen	
		Over provincie of Waterschap	
	Toezicht en handhaving	BUS-melding	Analoog E-Mail (PDF-for-(mulier ministerie
		Melding Wet bodembescherming	Analoog E-mail (Word-for-(mulier PL
		Melding Wet hygiëne en veiligheid badgelegenheden en zweminrichtingen en ontheffing	Analoog Berichtenbox (Word-formulier (PL
		Kapmelding houtopstanden en ontheffing	Analoog Berichtenbox (Word-formulier (PL
		Melding milieubeschermingsgebieden en ontheffing	Analoog Berichtenbox (Word-formulier (PL
		Melding ongewoon voorval	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Vuurwerkmelding	Analoog Webformulier
		Storing aan kabel en/of leiding incl. storing aan huisaansluiting, melding	Analoog Webformulier ((Formdek
		Integriteitsschending melden	Analoog

		Melding tijdelijk en uitzonderlijk gebruik luchtvaartuigen	Analoog Webformulier (Word) formulier (PL
Aanvraag	Verlenen Subsidie	Subsidie (alle regelingen worden op zelfde (.manier afgehandeld	Analoog Webformulier ((Formdesk
	Verlenen vergunningen	Mijnbouwvergunning	Analoog Webformulier (Word-formulier (PL
		Ontgrondingsvergunning	Analoog Berichtenbox (Word-formulier (PL
		Ontheffing zorgplicht riolering buitengebied	Analoog Berichtenbox (Word-formulier (PL
		Watervergunning	Analoog Webformulier ((OLO
		gebieden-2000 Vergunning Natura	Analoog Berichtenbox (Word-formulier (PL
		Omgevingsvergunning	Analoog Webformulier ((OLO
		Vuurwerkvergunning	Analoog Webformulier

		Bloktijden en inzet botsabsorber, aanvraag	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Breedteontheffing landbouwvoertuigen, aanvraag	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Aanvraag vergunning ingevolge de Omgevingsverordening 2014 Limburg	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Plaatsen artistiek kunstwerk op rotondes, aanvraag	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Plaatsen borden in verband met evenement, aanvraag	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Plaatsen tijdelijke verkeersmaatregelen, aanvraag toestemming	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Plaatsen van bruine toeristische doelverwijzingsborden, aanvraag	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Plaatsen van overige bewegwijzeringsborden, aanvraag	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Plaatsen van project-, motto-, argumentatie- en promotieborden of uitingen, aanvraag	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Storing aan kabel en/of leiding incl. storing aan huisaansluiting, melding	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Uitweg provinciale weg	Analoog Webformulier ((Formdesk

		Verkeersbesluit, aanvraag	Analoog Webformulier ((Formdesk
		Aanvraag dronevluchten in en boven natuurgebieden	Analoog Webformulier ((formdesk
Ontheffingen	Verlenen vergunningen	Ontheffing soorten	Analoog Webformulier (Word-formulier (PL
		Ontheffing tijdelijk en uitzonderlijk gebruik luchtvaartuigen	Analoog Webformulier (Word-formulier (PL
		Bijzonder transport over de weg (exceptioneel transport), ontheffing	Analoog Webformulier ((RDW-formulier
		Wedstrijden op de weg, ontheffing	Analoog Webformulier ((Formdesk
		,1994 Wegenverkeerswet Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens, ontheffing	Analoog
Verzoek	Verlenen vergunningen	Verzoek aanleggen van kabels/leidingen in provinciale weg	Analoog Webformulier ((Formdesk
	Verstrekken en ontvangen informatie ((derden	WOB) WOO-verzoeken, inclusief Who) verzoek	Analoog Webformulier Formdesk E-mail
	Verstrekken en ontvangen informatie ((derden	AVG inzage verzoek	E-mail

Toetsen

Om te kunnen toetsen wat de hoeveelheid werk is er een overzicht gemaakt in een XLS-sheet (activiteit 2). Deze tool is als bijlage 2 bijgevoegd. De informatie is verzameld m.b.v. de werkprocesbeschrijvingen en d.m.v. interviews met een aantal proceseigenaren binnen de provincie Limburg. De resultaten zijn in onderstaand schema opgenomen.

De volgende kleuren worden in de tabel gebruikt.

Rood = voldoet niet aan het criterium
Oranje = Voldoet nog niet helemaal aan criterium
Groen = voldoet volledig aan criterium

De nummering van de criteria in de tabel correspondeert met de nummering gebuikt in hoofdstuk 3. De criteria 12 t/m 20 zijn alleen maar van toepassing voor de eigen “mijnomgevingen” van provincies (niet Berichtenbox voor bedrijven). Bij de Provincie Limburg wordt alleen gebruik gemaakt van deze omgevingen voor subsidieaanvragen.
De zorgplicht is niet als criterium aangegeven in deze tabel omdat het om daarbij om een generiek in te richten criterium is.

Werkproces	Kanaal		Criteria (zie hoofdstuk 3)																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Kapmelding houtopstanden en ontheffing	Analoog Berichtenbox																					
Melding milieubeschermingsgebieden en ontheffing	Analoog Berichtenbox																					
Melding ongewoon voorval	Analoog Webformulier (Formdesk)																					
Vuurwerkmelding	Analoog Webformulier (Word PL)																					
Storing aan kabel en/of leiding incl. storing aan huisaansluiting, melding	Analoog Webformulier (Formdek)																					
Integriteitsschending melden	Analoog																					
Melding tijdelijk en uitzonderlijk gebruik luchtvaartuigen	Analoog Webformulier (Word formulier PL)																					
Subsidie (alle regelingen)	Analoog Webformulier (Formdesk)																					
Mijnbouwvergunning	Analoog Webformulier (Word-formulier PL)																					
Ontgrondingen vergunning	Analoog Berichtenbox																					
Ontheffing zorgplicht riolering buitengebied	Analoog Berichtenbox																					
Watervergunning	Analoog Webformulier (OLO)																					
Vergunning Natura 2000-gebieden	Analoog Berichtenbox																					
Omgevingsvergunning	Analoog Webformulier (OLO)																					
Vuurwerkvergunning	Analoog Webformulier																					

Bloktijden en inzet botsabsorber, aanvraag	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Breedteontheffing landbouwvoertuigen, aanvraag	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Aanvraag vergunning ingevolge de Omgevings verordening Limburg 2014	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Plaatsen artistiek kunstwerk op rotondes, aanvraag	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Plaatsen borden in verband met evenement, aanvraag	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Plaatsen tijdelijke verkeersmaatregelen, aanvraag toestemming	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Plaatsen van bruine toeristische doelverwijzingsborden, aanvraag	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Plaatsen van overige bewegwijzeringsborden, aanvraag	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Plaatsen van project-, motto-, argumentatie- en promotieborden of uitingen, aanvraag	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Storing aan kabel en/of leiding incl. storing aan huisaansluiting, melding	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Uitweg provinciale weg	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Verkeersbesluit, aanvraag	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Aanvraag dronevluchten in en boven natuurgebieden	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Ontheffing soorten	Analoog Webformulier (Word-formulier PL)																				

Ontheffing tijdelijk en uitzonderlijk gebruik luchtvaartuigen	Analoog Webformulier (Word-formulier PL)																				
Bijzonder transport over de weg (exceptioneel transport), ontheffing	Analoog Webformulier (RDW-formulier)																				
Wedstrijden op de weg, ontheffing	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
Wegenverkeerswet 1994, Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens, ontheffing	Analoog																				
Verzoek aanleggen van kabels/leidingen in provinciale weg	Analoog Webformulier (Formdesk)																				
(WOB) WOO-verzoeken																					
AVG-aanvraag	e-mail																				

7. Bevindingen en impact pilot

In dit hoofdstuk worden de algemene bevindingen beschreven die zijn gedaan tijdens de pilot. De bevindingen zijn, net als bij de criteria, per onderdeel opgesomd:

Voor het onderdeel- aanwijzen van elektronische weg voor berichten- hebben we geconstateerd:

- Er geen visie op e-dienstverlening opgesteld is. Om de criteria voor de Wmebv goed te kunnen implementeren is dit wel noodzakelijk. Het moet een afgeleide worden van de visie op e-dienstverlening zijn die binnen IDA is opgesteld.
- Dat er op dit moment nog geen kanalen officieel aangewezen zijn voor het ontvangen van berichten
- Dat er geen centrale regie zit op het inrichten van de kanalen waarover formele communicatie plaats vindt.
- Dat er geen GS-besluit genomen is voor het aanwijzen van de kanalen voor ontvangst van berichten van burgers, bedrijven en organisaties;
- Dat er geen lijst is waarop alle formeel verkeer staat en er dus eerst een selectie gemaakt moest worden. Uitgangspunt bij de duiding van formeel verkeer is:
- De lijst die in deze handreiking staat zou kunnen dienen als standaard.
- Dat de (werk)processen (of producten) waarbinnen formeel verkeer plaats vindt, op basis van de procesarchitectuur van de provincie, eenvoudig te identificeren waren. Het koste echter veel inspanning om de kanalen (e-mail, e-formulieren, etc.) te achterhalen waarover de formele communicatie binnen de werkprocessen verloopt.
- Om tot een totaal overzicht te komen zijn veel organisatieonderdelen bevraagd.
- Bij provincies die de inrichting op een uniforme manier hebben georganiseerd, zoals met een centraal zaaksysteem (bijvoorbeeld Provincie Overijssel) zal dit veel eenvoudiger zijn;
- Dat de provincie op basis van de inventarisatie nog moet bepalen welke digitale kanalen er opengesteld worden om formeel te communiceren met haar klanten. Dit kan op basis van het in activiteit 1 gemaakte overzicht. De provincie moet dit d.m.v. een kanaal aanwijsbesluit (modelbesluit wordt opgesteld door VNG/ binnenkort beschikbaar) laten vaststellen door Gedeputeerde Staten.
- Dat de provincie in het kanaalbesluit, per soort bericht een voorkeurskanaal kan aanwijzen. Dit voorkeurskanaal is per definitie het kanaal dat gebruikt moet worden door de klant. Komt er toch een bericht via een ander kanaal binnen dan kan dit simpel terugverwezen worden.
- Dat er veel generieke digitale postbussen (e-mail) zijn waarover ook formeel verkeer plaatsvindt. Het formele verkeer hierover wordt niet gemonitord en vindt zeker niet plaats volgens de eisen van de Wmebv.
- Dat nog niet alle formele communicatie bij de Provincie Limburg digitaal is.

Geen onnodige belemmeringen voor ontvangst van berichten

> Voor het bestuurlijke verkeer dat reeds via een elektronische manier ontvangen kan worden door provincie, zal nagegaan moeten worden of de eisen die gesteld worden aan de verzending niet onevenredig burgers en bedrijven belemmeren hierin.
> Indien er wel onnodige belemmeringen zijn op bijvoorbeeld het gebied van bestandsformaten, elektronische handtekening of onnodig verplichte in te vullen informatie in formulieren, dan dient de provincie deze belemmeringen weg te nemen. Dit kunnen kleine aanpassingen zijn aan formulieren, maar kan ook betekenen dat het type elektronische kanaal aangepast moet worden (van e-mail naar een specifiek webformulier).
> Voor het bestuurlijke verkeer waarvoor nog geen elektronische manier van ontvangen is opengesteld door de provincie richting burgers of bedrijven, zal er per type verkeer nagegaan moeten worden hoe de ontvangst van berichten op elektronische wijze soepel georganiseerd kan worden voor burgers en bedrijven. Zodanig dat het niet onnodig belemmerend is, maar wel voldoet aan de eisen van het type verkeer zodat deze in behandeling genomen kan worden door de provincie.
> Dat de impact van dit onderdeel van de Wmebv op de provincie op basis van de bevindingen laag is. Er wordt nooit naar een digitale handtekening gevraagd of gewerkt met vreemde bestandsformaten.
> In sommige gevallen worden er PDF-formulieren gebruikt die uitgeprint en eventueel weer gescand moeten worden. Dit kan als belemmering gezien worden aangezien niet verwacht kan worden dat elke burger een printer en scanner in huis heeft.
> Per kanaal zal nog geïnventariseerd moeten worden of alleen maar noodzakelijke informatie wordt uitgevraagd. Dit is niet onderzocht in de pilot.

Ontvangst bevestigen aan afzender

> Bij het gebruik van de webformulieren een automatische ontvangstbevestiging wordt verzonden. Uitzondering zijn de Word- en PDF-formulieren daar gebeurt dit niet altijd.
> Dat dit bij gebruik van e-mail naar schatting nooit automatisch gebeurt. Het versturen is dus afhankelijk van de ontvanger.
> Dat er voor het ontvangen van berichten via e-mail nog aanpassingen gedaan moeten worden om automatische verzending van ontvangstberichten te regelen of dat er juist een handmatig proces ingericht moet worden.
> Dat er nog een proces ingericht moeten worden om de inhoud van alle ontvangstbevestigingen centraal te beheren. Dit gebeurt nu decentraal.

Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier ('Terug tonen')

> Dat er niet altijd een terugmelding van de indieningsgegevens wordt gedaan.

- Dit geldt voor e-formulieren. Deze moeten aangepast worden. Via e-mail is dit niet goed geregeld en is het terug melden afhankelijk van de afspraken of de inrichting door het verantwoordelijk organisatieonderdeel;
- De provincie heeft dit technisch nog niet geregeld voor berichtenverkeer naar (reply) de berichtenbox voor bedrijven.

Afwijzing mededelen of eventueel doorgeleiden

- De impact is mede afhankelijk van de te maken beleidskeuze en hoe dit vervolgens bij implementatie daadwerkelijk uitpakt.
- De inschatting van de impact bij de keuze om door te geleiden lijkt hoog te zijn, met name omdat er bij het monitoren van binnenkomende berichten en het doorgeleiden veel medewerkers en systemen betrokken zijn.
- Er zijn ook vele soorten media waar provincie actief zijn en waarop berichten binnen kunnen komen.
- Hoe de impact is wanneer verkeerd ingediende berichten niet worden behandeld is lastig in te schatten volgens de provincie. Dit zal na (eventuele) implementatie door de provincie duidelijk moeten worden.

Bewijzen

- De MijnOverheid Berichtenbox wordt ingezet door provincie om beperkt berichten te versturen, niet om te ontvangen.
- Via de berichtenbox voor bedrijven worden met name berichten ontvangen voor de Wet natuurbescherming. Als de producten uit de Dienstenwet productenlijst provincies worden aangeboden zal de impact om bewijs vast te leggen groter zijn.
- Wanneer provincies ervoor kiezen om geen verdere inzet van andere berichtenboxen toe te passen voor ontvangst van berichten is er geen impact.
- Indien de provincie ervoor kiest om naast de MijnOverheid Berichtenbox en de Berichtenbox voor bedrijven ook een eigen berichtenbox in te zetten dan dienen de huidige systemen aangepast te worden om te voldoen (bv. content management systeem, webformulieren, document management systeem). Het is nu nog onduidelijk wat de impact hiervan is, maar de provincie verwacht wel dat dit toch een lastige aangelegenheid is voor de leverancier(s).

Verlengde indieningstermijn bij storing

- Dat er op dit moment gebruikt gemaakt wordt van een ad hoc werkwijze;
- Dat storingen weinig voorkomen en dat aanvragen, etc. dan vaak opnieuw worden ingediend

> Bij storingen van langer dan enkele uren, zoals gedurende het weekend, dienen beleidsmaatregelen beschikbaar te zijn. Afhankelijk van de storing kan op de website worden aangeven dat de indieningstermijn wordt verlengd, zodanig dat er na
> beëindiging van een storing voldoende tijd is om alsnog een bericht te verzenden. En hierop dient gemonitord te worden.
> Dat er verschillende formulieren (Formdesk en Word, PDF. Landelijk formulier) gebruikt worden. De Berichtenbox voor Bedrijven wordt binnen de provincie slechts sporadisch gebruikt (natuur). Alleen voor de laatste geldt dat er wordt voldaan aan de eisen van de Wmebv. De app EFLASH waarschuwt en signaleert het oplossen van storingen in deze berichtenbox.

Verzenden van berichten

> **Dat berichten via de papieren weg worden verstuurd maar ook via e-mail. Dat bij het versturen van e-mail niet beveiligd verstuurd wordt.**
> **Dat in de toekomst gekeken gaat worden hoe het digitaal verzenden ingericht zal worden. In de toekomst wordt het mogelijk om berichten elektronisch te versturen door het klaar te zetten op de Persoonlijke Internet Pagina of in de Berichtenbox voor bedrijven.**

Zorgplicht

Onderdeel van de Wmebv is een zorgplicht. Deze zorgplicht is bedoeld voor inwoners die digitaal niet mee kunnen komen of niet de middelen hebben om digitaal met de provincie zaken te doen. Voor deze inwoners is de provincie verplicht om ondersteuning te geven in hun contact met de provincie. De provincie moet hier zelf invulling aan geven. Geadviseerd wordt om deze invulling vast te leggen in een beleidsdocument of communicatieplan.
Neem de zorgplicht daarom expliciet op in de herijking van het Dienstverleningsconcept het komende jaar. En koppel dit aan de doelen en inspanningen die de provincie op dit terrein doet. De Provincie Limburg doet op dit punt al heel veel, maar zal dit meer specifiek moeten regelen.

Conclusies en andere adviezen provincies

De Wmebv geeft burgers, bedrijven en organisaties het recht om veilig digitaal zaken te doen met de provincies. Degenen die dat willen, moeten een digitaal kanaal kunnen kiezen voor hun officiële contact met de provincies. Bovendien moet het digitale verkeer aan een aantal voorwaarden (criteria) voldoen om ervoor te zorgen dat dit op een veilige manier kan.
Binnen de pilot is onderzocht wat de impact is voor provincies. De impact zal per provincie verschillen en

afhangen van de huidige inrichting van het formele verkeer. Is het verkeer al heel generiek ingericht en/of voldoet deze al grotendeels aan de criteria, dan zal de impact kleiner zijn. Het is verder aan te bevelen om de inrichting vanuit een visie (bijvoorbeeld op dienstverlening) uit te voeren. Vanuit de bevindingen uit de pilot kunnen de volgende adviezen gegeven worden:

1. **Ontwikkel een visie voordat het formele verkeer wordt ingericht**
   Uitgangspunt hierbij zou een omnichannel-concept kunnen zijn waarbij stapsgewijs wordt toegewerkt naar een inclusieve klantinteractie waarin alle kanalen naadloos bij elkaar komen zodat de dienstverlening voor klanten (bewoners, bedrijven, instellingen en bezoekers) verbetert en er gericht voldaan kan worden aan de eisen die de Wmebv stelt.

2. **Maak een kanaalkeuze**
   Binnen het op te stellen dienstverleningsconcept moet er aandacht zijn voor het aanwijzen van de kanalen waarmee de provincie met haar klanten formeel wil communiceren. Een dergelijke kanaalkeuze of kanaalstrategie moet worden vastgelegd in een kanaalaanwijsbesluit en worden vastgesteld door GS.
   Op dit moment wordt door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) een modelbesluit uitgewerkt voor de kanaalkeuze. Deze zou kunnen dienen als voorbeeld voor de provincies.

3. **Kies, indien mogelijk, voor een standaard inrichting voor alle gekozen kanalen.**
   Dit maakt de invoering van de Wmebv voor de betreffende organisatie eenvoudiger. Bovendien maakt het gebruik door de burger, bedrijf en organisatie eenduidiger.
   Tussen provincies bestaan grote verschillen in de stand van de digitalisering en in de keuzes die daarbij zijn gemaakt. Voor provincies die hebben gekozen voor een generieke inrichting, zoals bijvoorbeeld Overijssel, zal de implementatie daarom minder impact hebben dan voor provincies die dit niet hebben gedaan. Regel is dat de implementatie zonder zaaksysteem en persoonlijke internet pagina complexer is en en meer tijd vergt.

4. **Begin op tijd met de inventarisatie van het formele verkeer**
   Het kost veel tijd om het formele verkeer te toetsen aan de criteria.
   Vaak is niet duidelijk wat nou precies formeel verkeer is en wat niet. Gebruik daarom het schema wat in het kader van deze pilot is opgesteld bij de Provincie Limburg als referentie. Ook moeten er verschillende medewerkers uit verschillende organisatieonderdelen bevraagd worden dit kost relatief veel tijd.

5. **Onderzoek of e-mail als communicatiekanaal nog kan worden ingezet voor formele berichten**
   De keuze kan zijn om het formele verkeer alleen via e-formulieren, een Persoonlijke Internet Pagina (PIP), de Berichtenbox voor bedrijven of briefpost te laten verlopen. Ook de keuze om

alleen notificaties per e-mail te versturen of een beveiligde e-mailomgeving te gebruiken moet gemaakt worden.

6. Maak een stappenplan

Na de inventarisatie van het formele verkeer is het raadzaam om een stappenplan te maken voor de inrichting van het formele verkeer volgens de eisen van de Wmebv.
De aanpak binnen de pilot is effectief gebleken en kan worden gehanteerd. De aanpak kent de volgende globale stappen (zie ook hoofdstuk 3):

1. Inventarisatie van het formele berichtenverkeer dat binnen scope van de Wmebv valt.
2. Met gebruikmaking van de criteria zoals opgenomen in de handreiking toetsen:
   - in hoeverre bestaand digitaal berichtenverkeer voldoet aan de eisen in de Wmebv;
   - hoe nog bestaand analoog berichtenverkeer gedigitaliseerd kan worden, en wat daarvan de impact is.
3. Analyseren van impact en op basis van bevindingen opstellen van een Plan van Aanpak
4. Uitvoeren van het Plan van Aanpak
5. Inrichten van de zorgplicht (zie hieronder) in het kader van de Wmebv

7. Zorgplicht

Deze zorgplicht is bedoeld voor burgers die digitaal niet mee kunnen komen of niet de middelen hebben om digitaal met de provincie zaken te doen. Voor deze burgers is de provincie verplicht om passende ondersteuning te bieden. De Provincie Limburg geeft momenteel (deels) invulling aan de zorgplicht door voor al haar producten telefonisch, per e-mail of aan de balie ondersteuning te geven. De manier waarop dit is geregeld is niet vastgelegd in een beleidsdocument of communicatieplan. De zorgplicht zou expliciet opgenomen moeten worden in het hierboven genoemde op te stellen dienstverleningsconcept. Aandachtspunten bij het vastleggen van de zorgplicht in een dergelijk beleidsdocument zijn:

- Gebruik zoveel mogelijk het bestaand aanbod van passende ondersteuning en breid dit uit.
- Maak duidelijk hoe de passende ondersteuning er voor alle dienstverlening uit ziet.
- Besteed extra aandacht aan zorgplicht bij de introductie van nieuwe digitale diensten. (Want: geen digitaal of digitaal op volwassen niveau geeft weinig klachten of behoefte aan hulp).
- Zorg steeds voor voorlichting over te doorlopen stappen bij het verkrijgen van diensten.
- Publiceer hierover en maak bekend als “Beleidsregel generieke zorgplicht provincie”, in geconsolideerde vorm in de decentrale wettenbank (artikel 24 Wep) en op de website van de provincie.

Op dit moment wordt door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) een modelbeleid uitgewerkt voor de zorgplicht. Dit zou kunnen dienen als voorbeeld voor de provincies.

8. Samenloop met digitaliseringswetgeving: benut kansen

De Wdo vraagt om een classificatie besluit voor het minimum niveau voor toegang tot online diensten. In het kanaal aanwijs besluit Wmebv kan dit worden meegenomen. Het IDA komt naar verwachting in de loop van dit jaar met een uniform provinciaal classificatie beleid. De Wdo vraagt om een beleid voor logging van toegang en systeem technische gegevens. Deze gegevens zijn ook nodig om te voldoen aan de bewijsplicht van de Wmebv. De verordening SDG vraagt om een digitale betaalfaciliteit voor legesnota's, die in heel Europa wordt gehanteerd (creditcard). Het digitaal verzenden van legesnota's is formeel berichtenverkeer in de zin van de Wmebv. De Dienstenwet vraagt, net als de Wmebv en de SDG, om een betrouwbare digitale afhandeling. De Wmebv helpt om de Dienstenwet met de berichtenbox voor bedrijven verder in te voeren.

Interprovinciaal Overleg
van, voor en door provincies

8. Bijagen

Vergelijking handreiking met criteria Utrecht

Nummer In Excel PU	Provincie Utrecht	Nummer verplichting of artikel	Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Awb)
1	Wordt er een ontvangstbevestiging verzonden vanuit de PU? Worden bij gebruik van een e-formulier de ingevoerde gegevens ook direct weer beschikbaar gesteld aan de verzender? (bv via het direct toesturen van de aanmelding met alle aangeleverde informatie)	2.1	Wanneer een bestuursorgaan een formeel bericht ontvangt via elektronische weg verstuurt het een elektronische ontvangstbevestiging. Het uitblijven van de ontvangstbevestiging is dan voor de verzender een aanwijzing dat het bestuursorgaan het bericht niet heeft ontvangen. Er zijn twee uitzonderingen op de ontvangstbevestiging. Ten eerste hoeft geen ontvangstbevestiging gestuurd te worden indien de verzender en het bestuursorgaan gebruikmaken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking (zoals de berichtenbox van MijnOverheid) en de verzender kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is. Daarnaast hoeft geen ontvangstbevestiging te worden verzonden als de afzender geen elektronisch adres heeft opgegeven waarop hij te bereiken is.
2	Per elektronisch formeel bericht moet worden vastgesteld of alle gevraagde informatie daadwerkelijk noodzakelijk is voor de aanvraag. Van niet-noodzakelijke gegevens moet direct worden aangegeven dat het invullen niet verplicht is.	1.2	Bij een formulier geen gegevens mogen worden gevraagd die voor de behandeling van het bericht niet noodzakelijk zijn, tenzij duidelijk wordt aangegeven dat de beantwoording van die vragen niet verplicht is
3	PU mag geen technische eisen stellen die het elektronische verkeer onnodig belemmeren	1.2	Het bestuursorgaan kan nadere technische eisen stellen aan de verzending, wanneer dit nodig is voor verwerking. Te denken valt aan bepaalde typen bestanden zoals ".pdf" of ".xml". De eisen kunnen ook gebaseerd zijn op het te bereiken niveau van betrouwbaarheid. Hier wordt de voorwaarde aan gesteld dat dergelijke eisen het elektronisch bestuurlijk verkeer niet onnodig belemmeren. Het bestuursorgaan dient bij het stellen van eisen voor ogen te houden of het voor de gemiddelde verzender van het type formeel bericht waaraan de desbetreffende eis wordt gesteld, mogelijk is om aan de gestelde eis te voldoen.

4	PU moet waarborgen dan ten allen tijde aan zijn administratieve bewijslast wordt voldaan.	Art. 2:25 Awb	Indien bestuursorganen gebruik maken van een berichtenbox rust op hen de bewijslast om gegevens met betrekking tot de verzending en ontvangst van elektronische berichten door bestuursorganen aannemelijk te maken. Het kan hierbij gaan om de volgende gegevens: Tijdstip van verzending of ontvangst; De verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie; De tijdstippen waarop een geadresseerde heeft ingelogd om kennis te nemen van een aan hem gezonden formeel bericht; of Ontvangen meldingen van formele berichten die niet konden worden bezorgd.
5	Indien bericht door klant verkeerd wordt verzonden moet de PU ervoor zorgen dat er ten allen tijde een mededeling van weigering wordt verzonden, dan wel een mededeling van doorgeleiding wordt verstuurd naar de klant.	2.3	Wanneer een formeel bericht verkeerd ingezonden wordt, krijgt het bestuursorgaan de mogelijkheid om te volstaan met de mededeling dat het bericht onjuist is ingediend en te wijzen op de juiste manier van indienen.
6	Zorgplicht: klant moet passende ondersteuning worden geboden. 6a: het verschaffen van vindbare, duidelijke en bruikbare informatie over de geboden diensten + wijze waarop communicatie plaatsvindt met klant. 6b: klant moet eenvoudig kunnen begrijpen wat van hem/haar gevraagd wordt. Dit via o.a.: website, app, huis-aan-huisblad, digitale chatfunctie op website, telefonische hulp, hulp aan de balie op Provinciehuis.	Zorgplicht artikel 2:1 Awb	aan burgers en bedrijven moet passende ondersteuning worden geboden bij bestuurlijk verkeer. - Het verschaffen van vindbare, duidelijke en bruikbare informatie over de geboden diensten en over de wijze waarop communicatie met burgers en bedrijven plaatsvindt. - De ondersteuning moet zodanig zijn, dat de doelgroep waarop een dienst zich richt, normaal gesproken deze dienst kan afnemen
7	Voor ieder type (aanvraag product/dienst, verzoek om informatie, vraag, melding, klacht, bezwaarschrift) moet een mogelijkheid worden geboden van het verzenden van elektronisch bericht door klant. PU mag zelf bepalen via welke vorm van elektronisch bericht (alg webcontactformulier, e-mailkanaal, e-formulier al dan niet met authenticatie).	1.1	Een bestuursorgaan wordt verplicht voor ieder type aan het bestuursorgaan gericht formeel bericht een elektronische wijze van verzenden aan te wijzen. Het bestuursorgaan kan in beginsel zelf kiezen welke vormen van elektronische berichten hij accepteert, bijvoorbeeld een algemeen contactformulier (kan met afzenderauthenticatie), e-mailkanaal (geen afzenderauthenticatie voor het bericht mogelijk) of specifiek e-formulier (met mogelijk hogere afzenderauthenticatie niveaus).

8	Technische eisen: de PU mag technische eisen stellen aan de verzending bijv. eisen dat zaken in pdf of xml worden aangeleverd. Vastgesteld moet worden dat dergelijke eisen het elektronisch bestuurlijk verkeer tussen klant en PU niet onnodig belemmeren. Hier moet de PU voor ogen houden of het voor de gemiddelde verzender/klant per type formeel bericht waaraan deze eis wordt gesteld ook het mogelijk moet zijn om aan deze eis te kunnen voldoen.	1.2	Het bestuursorgaan kan nadere technische eisen stellen aan de verzending, wanneer dit nodig is voor verwerking. Te denken valt aan bepaalde typen bestanden zoals ".pdf" of ".xml". De eisen kunnen ook gebaseerd zijn op het te bereiken niveau van betrouwbaarheid. Hier wordt de voorwaarde aan gesteld dat dergelijke eisen het elektronisch bestuurlijk verkeer niet onnodig belemmeren. Het bestuursorgaan dient bij het stellen van eisen voor ogen te houden of het voor de gemiddelde verzender van het type formeel bericht waaraan de desbetreffende eis wordt gesteld, mogelijk is om aan de gestelde eis te voldoen.
9	Elektronische handtekening: indien hierom wordt gevraagd zijn ook de eisen in onderdeel 8 van toepassing. Het doel van het plaatsen van een elektronische handtekening (bv veiligheid, betrouwbaarheid van aangifte) moet de eis van het plaatsen van elektronische handtekening noodzakelijk maken.	Artikel 2:18 Awb	Indien de veiligheid en de betrouwbaarheid van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt dit noodzakelijk maken, kan bij wettelijk voorschrift het gebruik worden voorgeschreven van een bepaald type elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3, onderdeel 10, van Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 (PbEU 2014, L257).
10	Verplichting na ontvangst van elektronisch formeel bericht: aan de klant moet een ontvangstbevestiging worden verzonden. Indien er geen e-mail van de klant wordt verkregen moet de PU inspanningen verrichten dit e-mailadres bij de klant te achterhalen om deze ontvangstbevestiging te verzenden. Het belang ervan is dat de verzender weet dat zijn bericht is verzonden en aangekomen. Uitzondering op regel 10 geldt als klant en PU gebruik maken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking en op andere wijze de verzending gecontroleerd kan worden. Daarnaast als de PU wel een mogelijkheid geeft om e-mailadres op te geven en de klant er geen gebruik van maakt. Ook dan hoeft de PU niet een ontvangstbevestiging te sturen en te achterhalen bij de klant wat het e-mailadres had moeten zijn.	2.1	Wanneer een bestuursorgaan een formeel bericht ontvangt via elektronische weg verstuurt het een elektronische ontvangstbevestiging. Het uitblijven van de ontvangstbevestiging is dan voor de verzender een aanwijzing dat het bestuursorgaan het bericht niet heeft ontvangen. Er zijn twee uitzonderingen op de ontvangstbevestiging. Ten eerste hoeft geen ontvangstbevestiging gestuurd te worden indien de verzender en het bestuursorgaan gebruikmaken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking (zoals de berichtenbox van MijnOverheid) en de verzender kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is. Daarnaast hoeft geen ontvangstbevestiging te worden verzonden als de afzender geen elektronisch adres heeft opgegeven waarop hij te bereiken is.

11	Verplichting beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier/eformulier: De door de klant ingevoerde gegevens moeten voor de indiener toegankelijk zijn. Dat kan via het toesturen van de pdf van aanmelding, maar kan ook door het hiertoe laten inloggen op een klantsysteem. Niet terugplaatsen in de berichtenbox maar inloggen, exclusief maken van het klantsysteem, is niet toegestaan bij e-formulieren voor vergunningen, opgenomen in de Dienstenwet produkten lijst, gelet op artikel 18 Dienstenregeling centraal loket. Klantgegevens moeten in overige gevallen ten allen tijde beveiligd worden teruggegeven. bv via bevestiging per e-mail, dan wel via een link richting een beveiligde omgeving, of via een bericht dat klaarstaat in de berichtenbox.	2.2	Als een bestuursorgaan ervoor heeft gekozen om als kanaal voor de indiening van enig type formeel bericht een webformulier aan te wijzen, de via dat formulier ingevoerde gegevens voor de indiener toegankelijk moeten zijn. In de meeste gevallen kan het bestuursorgaan kiezen voor een terugkoppeling van de gegevens in de ontvangstbevestiging. Op dit punt geldt wel een beperking: de terugmelding dient op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier te geschieden. Als het bestuursorgaan om veiligheidsredenen een webformulier heeft aangewezen, dan kan het niet zo zijn dat de via dat formulier ingevoerde gegevens alsnog onbeveiligd, bijvoorbeeld in een ontvangstbevestiging per e-mail, worden retour gezonden. In dat geval zullen de ingevoerde gegevens op een andere manier toegankelijk moeten worden gemaakt, bijvoorbeeld via een link naar een beveiligde omgeving waar de gegevens (bijvoorbeeld als pdf) beschikbaar worden gesteld, via een bestand dat na het invoeren van de gegevens maar voor het beëindigen van de sessie, kan worden gedownload, of met een bericht in een beveiligde berichtenbox.
12	Bewijslast van berichten via systemen voor gegevensverwerking bij PU: Indien PU gebruik maakt van 'systeem van gegevensverwerking" (bv Mijn-PU) dan rust op de PU de bewijslast om gegevens mbt verzending + ontvangst aannemelijk te maken. (tijdstippen verzending/ontvangst, ontvangstbevestiging, inlogtijdstippen klant, meldingen van berichten die niet konden worden verzonden (bounces)). Er is geen verplichting alles te loggen. Ontvanger moet het recht krijgen om alle bewijzen in te zien indien deze daarom vraagt.	Art. 2:25 Awb	Indien bestuursorganen gebruik maken van een berichtenbox rust op hen de bewijslast om gegevens met betrekking tot de verzending en ontvangst van elektronische berichten door bestuursorganen aannemelijk te maken. Dit is geen verplichting om alles te loggen. Het bestuursorgaan kan zelf bepalen met welke gegevens in de meeste gevallen aan een bewijsplicht kan worden voldaan en kan het loggen beperken tot die gegevens. Inzake de (betwiste) stelling dat een bericht door het bestuursorgaan niet is ontvangen, kan aan de bewijslast worden voldaan door de weergave van de resultaten van zoekopdrachten in de systemen van het bestuursorgaan.

13	Verplichting: Mededeling bij weigering verkeerd ingezonden formeel bericht. Wanneer formeel bericht door klant verkeerd wordt ingezonden volstaat dat de PU een mededeling stuurt dat het bericht onjuist is ingediend en dat dit op de juiste manier van indienen moet gebeuren. Het is niet langer vereist dat de klant de gelegenheid wordt geboden het verkeerd ingezonden bericht alsnog op de voorgeschreven wijze in te dienen. PU moet het onjuist ingediende bericht goed intern doorgeleiden indien deze naar de verkeerde locatie is toegezonden door de klant. Doorgeleiding leidt niet tot opschorting van de beslistermijn. De termijn van correcte afhandeling van de PU begint te lopen op het tijdstip van ontvangst van het onjuist ingezonden bericht door de klant.	2.3	Wanneer een formeel bericht verkeerd ingezonden wordt, krijgt het bestuursorgaan de mogelijkheid om te volstaan met de mededeling dat het bericht onjuist is ingediend en te wijzen op de juiste manier van indienen. Het is niet langer altijd vereist dat de aanvrager de gelegenheid wordt geboden om een verkeerd ingezonden bericht alsnog op de voorgeschreven wijze in te dienen.
14	Verlenging indieningstermijn bij storing bij PU: de PU krijgt de bevoegdheid de termijn te verlengen waarbinnen het formele bericht moet zijn verzonden aan de klant, indien er sprake is van een storing bij de PU ("verminderde elektronische bereikbaarheid"). Afhankelijk van de storing kan de PU op zijn website bekendmaken dat de indieningstermijn wordt verlengd.	3.1	Het bestuursorgaan krijgt de bevoegdheid om de termijn te verlengen waarbinnen het formele bericht moet zijn verzonden indien er sprake is van een storing (“verminderde elektronische bereikbaarheid”). Afhankelijk van de storing kan het bestuursorgaan op zijn website bekendmaken dat de indieningstermijn wordt verlengd.
15	MijnOverheid Berichtenbox en BBVB : Verplichte notificatie -> Pu is verplicht notificaties te sturen vanuit Overheid.nl/ mijnoverheid en de BBVB. Indien Pu melding krijgt dat notificatie niet is verzonden is zij verplicht opnieuw te verzenden. Een correctie op een verzonden notificatie dient met een nieuw bericht te worden uitgevoerd waarin de oude notificatie wordt ingetrokken of gewijzigd. De datum + tijdstip waarop de notificatie in de berichtenbox wordt geplaatst betreft de datum waarmee het besluit bekend is gemaakt, en dus niet de mededeling in het bericht, dan wel de datum van tweede verzending van notificatie.	Art 2.10, eerste lid Awb	Het bestuursorgaan is verplicht een dergelijke notificatie te verzenden, tenzij de burger of het bedrijf heeft aangegeven deze niet te willen ontvangen. De ontvanger dient een e-mailadres te hebben opgegeven om dergelijke notificaties te kunnen ontvangen. Wijzigingen dient de burger of ondernemer zelf door te geven.
16	Voor ontvangst van papieren brieven en formulieren beschikt de PU over een postadres. De poststukken die daar binnenkomen worden geopend, geregistreerd, en aan de hand van de inhoud verder gedistribueerd binnen de PU.	Pagina 16 handreiking	Voor de ontvangst van papieren brieven en formulieren beschikt de organisatie over een postadres. De poststukken die daar binnenkomen worden geopend, geregistreerd en aan de hand van de inhoud gedistribueerd binnen de organisatie.

17	De Pu beschikt over een aansluiting op de berichtenbox voor bedrijven/ondernemers + het Omgevingsloket Online (in de toekomst genaamd het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)). De PU is hiertoe wettelijk verplicht. Voor zover procedures onder de Dienstenwet vallen of de PU een specifiek e-formulier of ander elektronisch kanaal aanwijst hebben bedrijven het recht de berichtenbox te gebruiken..	Pagina's 16-17 handreiking	Sinds 2010 beschikken alle provincies, waterschappen en samenwerkingsverbanden (en gemeenschappelijke regelingen die diensten uitvoeren die onder de Dienstenwet vallen) over een aansluiting op de berichtenbox voor bedrijven/ondernemers en het Omgevingsloket Online (in de 17 toekomst het loket van het Digitaal Stelsel Omgevingswet, DSO). Zij zijn hiertoe wettelijk verplicht. Bedrijven hebben het recht om de berichtenbox te gebruiken voor alle berichten aan de overheid in het kader van diensten onder de Dienstenwet (en via e-formulier indien de betreffende overheidsorganisatie daarvoor een specifiek e-formulier of ander elektronisch kanaal heeft aangewezen. In dit geval heeft hij twee kanalen, die hij naar zijn keuze mag gebruiken).
18	PU is verplicht voor al haar formele berichtenverkeer een elektronisch kanaal mede aan te wijzen. De PU is verplicht dit te doen en kenbaar te maken aan de klant.	1.1	De aanwijzing van een kanaal is een besluit van algemene strekking, dat als zodanig moet worden bekend gemaakt. Het ligt voor de hand ook op de eigen website een overzicht te plaatsen van de aangewezen wijzen waarop formele berichten kunnen worden gezonden via de elektronische weg

Deze handreiking is opgesteld door:

Ivo Dahlmans Adviseur informatiemanagement / informatiearchitect - Provincie Limburg
Luka Versteeg Projectleider Wmebv Interprovinciaal Digitale Agenda (IDA)

Begeleidingsgroep:

Paul Hoogenhuis Juridisch adviseur wetg. voor de e-overheid Provincie Noord-Brabant
Arjan Potter Adviseur Provincie Gelderland
Sjoerd van Iwaarden Functioneel beheerder - Provincie Zeeland
Ilona Eilert Adviseur dienstverlening Provincie Overijssel

Adviesgroep

Marten Tilstra Programmamanager Interprovinciaal Overleg
Arthur Wetzel Opgavemanager Provincie Utrecht
Hans Flier Programmamanager Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Paul Hoogenhuis Juridisch adviseur wetg. voor de e-overheid | Provincie Noord-Brabant

Telefoon: 070 888 1212
E-mail: Secretariaat-IDA@ipo.nl

Den Haag
Herengracht 23