



Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Awb) 2023

Wat betekenen de veranderingen voor u als
bestuursorgaan?



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Digitaal verkeer met de overheid	4
Uitgangspunten wetswijziging; digitale kanalen en zorgplicht	8
Aanleiding	10
Totstandkoming handreiking	10
Toolkits na pilots decentrale overheden	11
Leeswijzer	11
 Hoofdstuk 1: Wat verandert er?	12
Inleiding	12
1. Verzending aan bestuursorgaan; de ontvangst van berichten	13
Verplichting 1.1: Aanwijzen van elektronische weg voor berichten	13
Verplichting 1.2: Geen onnodige belemmeringen voor verzending formeel elektronisch bericht	13
2. Verzending aan bestuursorgaan; na ontvangst van berichten	14
Verplichting 2.1: Ontvangstbevestiging aan afzender	14
Verplichting 2.2: Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier	15
Verplichting 2.3: Mededeling bij weigering verkeer ingezonden formeel bericht	15
3. Nieuwe mogelijkheden	17
3.1: Verlenging indieningstermijn bij storting bij bestuursorgaan	17
4. Verzending door bestuursorgaan; gebruik berichtenbox	17
 Hoofdstuk 2: Hoe staat uw organisatie er nu voor?	20
Inleiding	20
Staat verschillende kanalen elektronische berichtenstroom richting bestuursorganen	20
Gevolgen van invoering wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer	21
Checklists	22
 Hoofdstuk 3: Wat verandert er voor uw organisatie?	26
Inleiding	26
Over welke soorten berichten gaat het?	26
Welke digitale kanalen kan ik open stellen om aan de wet te voldoen?	26
Welke betrouwbaarheidsniveaus zijn er voor digitale kanalen?	28
Wie zijn er in uw organisatie bij de aanpassingen betrokken?	31
Hoe zit het met berichtenverkeer in de keten en interbestuurlijke samenwerking?	32
 Hoofdstuk 4: Veel voorkomende vragen	33
Inleiding	33
Veel voorkomende vragen en de antwoorden daarop	33
 Bijlagen	34
Bijlage 1: Soorten berichten	34
Bijlage 2: De wetsveranderingen ten opzichte van de huidige Awb	36



Inleiding

Voor u ligt de handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Deze handreiking is samengesteld in opdracht van de directie Digitale Overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Het wetsvoorstel is op 9 mei 2023 door de Eerste Kamer aanvaard ([Stb. 2023, 183](#)). De handreiking is gebaseerd op deze versie van het wetsvoorstel; hierin zijn de in de Tweede Kamer aangenomen amendementen verwerkt.

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal naar verwachting per 1 juli 2024 in werking kunnen treden. Alle bestuursorganen zullen moeten nagaan of maatregelen in de sfeer van organisatie, ICT en voorlichting nodig zijn om aan de verplichtingen van de wet te voldoen. Vervolgens zullen zij moeten starten met het voorbereiden en implementeren van deze maatregelen. Om bestuursorganen te ondersteunen en mogelijke vragen rond de werkingssfeer van het wetsvoorstel reeds te beantwoorden, is deze handreiking geschreven.

Digitaal verkeer met de overheid

De regering wil in het kader van de digitaal werkende overheid komen tot de implementatie van het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Met name de huidige regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan en dus ook kan uitsluiten, wordt als verouderd ervaren. Kabinetsbeleid is daarom dat de overheid voor bedrijven en burgers digitaal bereikbaar moet zijn voor officiële berichten, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning. Elektronisch bestuurlijk verkeer kan bijdragen aan de vermindering van administratieve lasten van burgers en bestuurlijke lasten van bestuursorganen. De wet neemt belemmeringen weg en stelt enkele randvoorwaarden aan de modernisering en digitalisering van de werkprocessen binnen de publieke sector. Het wetsvoorstel wil daarom de rechten en waarborgen voor burgers en bedrijven versterken. Daartoe regelt de wet het volgende:

- Met betrekking tot berichten aan de overheid:
 - Het **recht op het elektronisch inzenden** van een bericht in het kader van een formele (wettelijk geregelde) procedure. Hieronder wordt verstaan: de aanvraag voor een beschikking, andere berichten in het kader van die beschikking. Bijvoorbeeld aanvullende informatie, een bezwaarschrift of een zienwijze, een klacht of een ander wettelijk voorgeschreven bericht, zoals de melding van inkomsten die van invloed kunnen zijn op een uitkering of de melding van een niet-vergunningsplichtig bouwwerk,
 - Een verplichte **ontvangstbevestiging** van een dergelijk elektronisch bericht aan de overheid. Hierdoor is een burger er zeker van dat de verzending is gelukt en heeft hij hiervan bewijs.
 - Het recht op **afschrift van ingevoerde gegevens** in een webformulier. Nu kunnen burgers vaak niet meer nagaan wat ze hebben ingevuld, wat hun positie verzwakt als hierover discussie ontstaat.
 - Een verbod op het afdwingen in een webformulier van **niet verplichte gegevens**. Nu is het voltooien van een elektronische aanvraag vaak alleen mogelijk indien ook antwoord wordt gegeven op vragen die het bestuursorgaan interessant vindt, maar die niet noodzakelijk zijn in het kader van de aanvraag.
 - Een verlengde **indieningstermijn bij storing**. Hierdoor wordt voorkomen dat een burger buiten zijn schuld een termijn overschrijdt.



- Met betrekking tot berichten van de overheid in een berichtenbox:
 - Een **verplichte notificatie** bij plaatsing van een bericht in een berichtenbox. Nu is het sturen van een notificatie niet verplicht en wordt van burgers verwacht dat ze uit zichzelf periodiek hun berichtenbox raadplegen.
 - Het opnemen van **essentiële informatie in een notificatie**. Veel berichten zijn routinematig (bijvoorbeeld maandelijks over de studiefinanciering). Sommige berichten vereisen dat binnen een bepaalde termijn wordt gereageerd omdat anders sancties volgen. Aan de notificatie is dat nu niet te zien, waardoor berichten vaak ten onrechte ongelezen blijven. Voorgeschreven wordt dat een notificatie informatie over de aard en de rechtsgevolgen van het bericht moet vermelden en de reactietermijn.
 - De verplichting voor de overheid om langs een andere weg **contact op te nemen** als een notificatie (of een ander elektronisch bericht) niet kan worden bezorgd. Als een e-mailadres wijzigt (bijvoorbeeld bij overname van een provider) en iemand vergeet dit bij de berichtenbox te registreren, dan ontvangt hij geen notificaties meer. Als hierdoor berichten worden gemist kan dit ernstige gevolgen hebben. Bij het niet aankomen van een elektronisch bericht moet dat bericht voortaan opnieuw worden verzonden of er moet contact worden opgenomen met de geadresseerde (schriftelijk, telefonisch) om een nieuw adres te verkrijgen.
 - De **bewijslast** inzake de ontvangst en de verzending met een berichtenbox komt bij het bestuursorgaan te berusten; de burger krijgt recht op afschrift van de loggegevens. Dit versterkt de positie van de burger bij een conflict over de vraag of een bericht wel of niet verstuurd is.
- Bij alle communicatie met de overheid (ook voor niet-elektronisch verkeer)
 - De wet introduceert een nieuwe verplichting in artikel 2:1 eerste lid: “Een bestuursorgaan draagt zorg voor **passende ondersteuning** bij het verkeer met dat bestuursorgaan.”.

In beginsel moet een bestuursorgaan bij een verkeerde inzending van een bericht altijd een herstelkans bieden of dient het bestuursorgaan het bericht door te zenden naar het juiste (interne of externe) adres. Voor digitaal verkeer wordt hier een uitzondering op gemaakt als iemand een bericht stuurt via een niet-aangewezen kanaal. Het bericht kan dan een vorm hebben die zodanig op een bepaald automatiseringsproces is toegesneden dat (interne of externe) doorgeleiding ten behoeve van behandeling in een ander proces niet doenlijk is. Daartoe regelt de wet dat in een dergelijk geval behandeling, het bieden van een hersteltermijn of door- of terugzending niet nodig is. Een bestuursorgaan kan ermee volstaan om de afzender te wijzen op de juiste wijze van verzending. En wanneer het gebruikte kanaal voor geen enkel formeel bericht is aangewezen, (waardoor het bericht mogelijk in het geheel niet is opgemerkt) is ook dit laatste niet verplicht.

Pas op: De uitzondering geldt niet als het bestuursorgaan het bericht zonder nadere bewerking kan behandelen (bv als het bericht in de verkeerde postbus is binnengekomen, kan het makkelijk naar de goede postbus worden doorgezonden. De uitzondering geldt ook niet als het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepsschrift is. Die moeten altijd worden behandeld. En als een bestuursorgaan geen kanaal heeft aangewezen, is ieder kanaal toegestaan.



Overzicht van rechten en waarborgen voor de burger met verwijzing naar het betreffende artikel in de Awb (een groene tekst geeft aan dat er geen verandering is).

Art.	Rechten en waarborgen voor de burger	Opmerkingen, beperkingen, voorbeelden
Berichten aan het bestuur		
2:13	Een formeel bericht mag altijd elektronisch aan het bestuur worden gezonden (aanvraag, klacht, bezwaar, beroep, melding)	2:7 tenzij een vormvoorschrift zich hiertegen verzet (persoonlijke aanwezigheid, toesturen originele documenten). 2:13 Een tijdelijke uitzondering is bij ministeriele regeling mogelijk voor bepaalde bestuursorganen en berichten. 2:13 Het bestuur wijst bij besluit elektronische kanalen aan (e-mail, webformulier, uploadmogelijkheid) en kan nadere eisen stellen mits die geen onevenredige belemmering vormen. 2:15 Het bestuur mag berichten weigeren wegens belasting (groot bestand) of onveiligheid (virus). 2:7 Elektronische verkeer mag niet worden verplicht (alleen bij een andere wet) 2:14 Niet officiële berichten mogen alleen met instemming van het bestuur elektronisch worden verzonden. Tenzij in een andere wet iets anders is geregeld.
2:3	Een bestuursorgaan zendt formele berichten door of terug als het zelf niet bevoegd is.	Tenzij zonder bewerking niet kan worden afgeleid aan wie het moet worden gezonden.
2:16	Als een verkeerd kanaal is gebruikt wijst het bestuursorgaan de afzender op de juiste wijze van verzending.	Het bericht moet echter worden behandeld indien dit zonder bewerking (omzetten in andere vorm) mogelijk is, het een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift betreft of als voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen. Als een kanaal is gebruikt dat voor geen enkel formeel bericht is aangewezen hoeft het bestuursorgaan niet op het bericht te reageren,
2:17	Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van een formeel bericht, eventueel nadat is medegedeeld dat het is intern is doorgezonden (zie ook art 2:24).	Behoudens bij gebruik berichtenbox of als elektronisch adres afzender ontbreekt. Deze verplichting bestond al bij een elektronische aanvraag.
2:17	Verzender heeft recht op een afschrift van de gegevens die in een webformulier zijn ingevoerd.	Bijv. door downloaden ingevuld formulier, toezending daarvan of door toegang ertoe in een MijnOmgeving.
2:21	Bij storing kan een indieningstermijn worden verlengd. Anders is een termijnoverschrijding verschoonbaar.	
2:24	Van interne doorgeleiding wordt mededeling gedaan. Deze mededeling	



	vormt het startpunt voor de beslistermijn. Zonder de mededeling geldt als startpunt van de beslistermijn het tijdstip van onjuiste indiening.	
4:4	Een webformulier mag zonder wettelijke grondslag niet verplichten tot het invullen van gegevens die niet noodzakelijk zijn voor de behandeling van het formulier.	
Berichten van het bestuur (algemeen)		
2:7	Het bestuur mag alleen met instemming van de geadresseerde berichten elektronisch toezenden.	Een andere wet kan in afwijking van de Awb bepalen dat elektronisch verkeer toch verplicht is.
2:9	Het bestuur moet berichten op veilige wijze verzenden	
2:11	Een bericht moet bij bouncing nogmaals of op andere wijze worden verzonden.	Een toegezonden besluit geldt bij bouncing als niet bekendgemaakt.
Berichten van het bestuur via een berichtenbox		
2:10	Van plaatsing van een bericht in een berichtenbox moet binnen 48 uur een notificatie worden gezonden. Een notificatie moet aard, rechtgevolgen en termijn uit bericht bevatten (of het bericht ontsluiten, zoals bij een app).	Notificaties worden ook nu al verzonden.
2:22	Als de notificatie niet is verzonden of buiten schuld niet is ontvangen is een termijnoverschrijding verschoonbaar.	
2:11	Een notificatie moet bij bouncing nogmaals worden verzonden of het bestuur moet de geadresseerde langs andere weg informeren over het mislukken van de notificatie.	Logius richt voor de berichtenbox in MijnOverheid een centrale voorziening in om opnieuw te verzenden of contact met de geadresseerde op te nemen.
2:12	Een bericht mag alleen worden gewijzigd door verzending van een nieuw bericht. Het bestuursorgaan mag dus geen verzonden berichten verwijderen of vervangen.	
2:25	Het bestuur heeft de bewijslast voor verzending en ontvangst in een berichtenbox en moet desgevraagd een afschrift van de loggegevens verstrekken.	Het bestuur bepaalt welke gegevens worden gelogd en draagt dus het risico als te weinig wordt gelogd. Logius richt voor MijnOverheid een centrale voorziening in voor logging en verstrekking van loggegevens.
Passende ondersteuning		
2:1	Het bestuur zorgt voor passende ondersteuning bij (digitaal en niet digitaal) berichtenverkeer met de overheid.	Het bestuur bepaalt zelf hoe die ondersteuning wordt gegeven en houdt daarbij rekening met algemene en bijzondere kenmerken van de doelgroep.



Uitgangspunten wetswijziging; digitale kanalen en zorgplicht

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat regels voor de verhouding tussen de overheid en individuele burgers en bedrijven. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer wijzigt het onderdeel van de Awb dat betrekking heeft op het elektronisch bestuurlijk verkeer: afdeling 2.3. In deze vernieuwde afdeling krijgen burgers en bedrijven het recht op elektronisch berichtenverkeer met bestuursorganen. De papieren weg blijft in stand; burgers en bedrijven hebben dus op grond van de Awb de keuze tussen het volgen van de papieren of de digitale weg. Dit is alleen anders indien een domeinspecifieke wet tot het volgen van de digitale of papieren weg verplicht.

Dit heeft voor bestuursorganen twee concrete gevolgen:

1. *Het verplicht openstellen van digitale kanalen voor ieder elektronisch formeel bericht gericht aan het bestuursorgaan.*

Onder een 'officieel' bericht wordt verstaan: elk bericht dat deel uit maakt van een procedure over een besluit of een klacht of een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht, zoals een melding. Afhankelijk van de vraag, of de digitale kanalen al aanwezig zijn of nog moeten worden ingericht, kunnen kosten verbonden zijn aan de aanwijzing van die kanalen. Al aanwezige digitale kanalen zullen verder moeten worden uitgerold, zo dat formele berichten elektronisch kunnen worden ontvangen. Als deze digitale kanalen nog niet aanwezig zijn, moeten nieuwe digitale kanalen worden geopend of bestaande kanalen geschikt worden gemaakt voor meerdere typen berichten. Dat kan een algemeen contactformulier (met mogelijk verschillende afzenderauthenticatie niveaus) of e-mail kanaal zijn (als er geen afzenderauthenticatie voor het bericht nodig is) maar in veel gevallen zal het om een specifiek e-formulier gaan. Authenticatie mag niet onnodig als drempel worden ingesteld (bijvoorbeeld bij een Woo-verzoek).

2. *Het aanpassen van digitale kanalen zodat aan wettelijke eisen/waarborgen (alleen noodzakelijke gegevens vragen, ontvangstbevestiging sturen, e-formulier beschikbaar stellen, bewijslast bij bestuursorgaan, mededeling bij weigering verkeerd ingezonden bericht) wordt voldaan.*

Afhankelijk van de vraag, hoeveel formele berichten al elektronisch kunnen worden gestuurd aan een bestuursorgaan, kunnen er kosten verbonden zijn aan het aanpassen van digitale kanalen. Per digitaal kanaal zal moeten worden onderzocht of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd en of de in een e-formulier ingevoerde gegevens beschikbaar worden gesteld. Per elektronisch formeel bericht zal moeten worden onderzocht of alle gevraagde gegevens noodzakelijk zijn en moet van de niet-noodzakelijke gegevens worden aangegeven dat invullen niet verplicht is. Daarnaast mag het bestuursorgaan geen technische eisen stellen die het elektronische verkeer onnodig belemmeren en moet er gewaarborgd worden dat het bestuursorgaan aan zijn bewijslast kan voldoen. Ten slotte moet worden gezorgd dat er een mededeling van weigering of van doorgeleiding wordt verstuurd indien een bericht verkeerd wordt ingezonden.

De verplichtingen die voortvloeien uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb worden in hoofdstuk 1 uitgebreid beschreven.

Zorgplicht tot passende ondersteuning bij bestuurlijk verkeer

Bij de modernisering wordt ook artikel 2:1 Awb gewijzigd. Los van de wijze van communicatie – dus: ongeacht of er digitaal of op papier wordt gecommuniceerd – krijgen bestuursorganen een zorgplicht: aan burgers en bedrijven moet passende ondersteuning worden geboden bij bestuurlijk verkeer. Dit betekent voor bestuursorganen het volgende:

- *Het verschaffen van vindbare, duidelijke en bruikbare informatie over de geboden diensten en over de wijze waarop communicatie met burgers en bedrijven plaatsvindt.*
Burgers en bedrijven moeten kunnen begrijpen wat er van hen gevraagd wordt. Daartoe bepaalt het bestuursorgaan, aan de hand van de aard van zijn dienstverlening en de betrokken doelgroep(en), welke vorm van ondersteuning in de rede ligt. Het kan daarbij gaan om generieke voorzieningen zoals het verschaffen van informatie en voorlichting via een website, app of huis-aan-huis-blad, openbare internetmogelijkheid zoals die door veel bibliotheken wordt aangeboden of het faciliteren van machtiging, maar ook om ondersteuning door maatwerk, bijvoorbeeld via digitale chat of hulp aan de telefoon of aan de balie. In dit verband zijn de Informatiepunten Digitale Overheid van belang; hier kunnen mensen terecht met vragen rond overheidsdiensten als huurtoeslag, AOW, uitkering, belastingen, rijbewijs, zorg en toeslagen.¹
- De ondersteuning moet zodanig zijn, dat de doelgroep waarop een dienst zich richt, normaal gesproken deze dienst kan afnemen, mede gelet op de beschikbare maatschappelijke voorzieningen en de eigen verantwoordelijkheid om aan bepaalde kwalificaties te voldoen. De ondersteuning is dus passend wanneer de doelgroep hiermee zaken met de overheid met succes kan regelen. Concreet:
 - Het gaat om het geven van voorlichting en het beantwoorden van vragen op een manier die aansluit bij de doelgroep. In bepaalde situaties gaat het ook om praktische hulp bij het invullen, berekenen, lezen of vertalen.
 - In de praktijk zal de ondersteuning vaak op verschillende niveaus moeten worden geboden. De algemene voorlichting zal daarbij worden afgestemd op het niveau waarmee de meeste mensen kunnen worden bereikt. Aanvullende voorzieningen, bijvoorbeeld in de vorm van een helpdesk, zullen de vertaalslag moeten kunnen maken naar mensen die hiermee niet uit de voeten kunnen.
 - Van een burger mag een eigen inspanning worden verwacht. Het bestuursorgaan hoeft niet te helpen bij zaken die de burger met enige inspanning ook zelf kan doen.
 - Burgers hebben een eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat zij over basisvaardigheden beschikken. Wie bijvoorbeeld alleen de Chinese taal machtig is kan niet verlangen dat de ondersteuning in het Chinees wordt geboden.
 - Als een dienst gericht is op een specifieke doelgroep dan kan de ondersteuning zijn afgestemd op de kwalificaties waaraan die doelgroep geacht wordt te voldoen. Van leden van een beroepsgroep mag bijvoorbeeld worden verwacht dat zij over de vereiste vakkennis beschikken, van studenten mag worden verwacht dat ze over digitale vaardigheden beschikken.
 - Passende ondersteuning is niet het optreden als adviseur, belangenbehartiger, hulp- of zorgverlener. Daarvoor moet een beroep worden gedaan op andere maatschappelijke voorzieningen zoals een bewindvoerder of een gemachtigde.

Kortom: er zijn geen algemene regels te geven voor de inrichting van passende ondersteuning. Passende ondersteuning is niet voor iedereen hetzelfde. Het gaat om maatwerk dat aan het bestuursorgaan moet worden overgelaten. Daar kan het beste worden bepaald welke ondersteuning in de rede ligt gelet op de aard van de dienstverlening en de doelgroep.

¹ <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/aanpak-digitale-inclusie-door-bibliotheken-en-publieke-dienstverleners/>



Aanleiding

In een tijd waar Nederlanders continu online zijn en steeds vaker op hun smartphone alles regelen, kunnen zij ook bij bestuursorganen voor elk vraagstuk op elk moment en dus 24/7 digitaal contact opnemen. Dit maakt de overheidsdienstverlening voor burgers en bedrijven makkelijker en toegankelijker. Op dit moment komt het voor veel onderwerpen nog voor dat er digitaal geen toegang voor is. Dat verandert door deze wet.

Op het moment dat we in een webwinkel een bestelling plaatsen, worden we continu digitaal op de hoogte gehouden in welke fase de bestelling zit. Ditzelfde geldt voor boodschappen en eten thuis laten bezorgen door boodschappenservices of restaurants. Het is tot op de seconde te volgen waar de bestelling blijft en wanneer de klant de deur open moet doen. Door het bestuurlijke verkeer te moderniseren wordt het mogelijk om ook deze eerste stappen te gaan zetten richting burgers en bedrijven. Burgers en bedrijven worden beter bediend wanneer wordt voldaan aan deze wet. Het is een verbetering van de contactmomenten tijdens de klantreis. Op dit moment komt het nog voor dat burgers en ondernemers geen idee hebben of hun vraag, verzoek, klacht, bezwaar of melding is aangekomen, wanneer deze wordt opgepakt en wanneer er antwoord / uitsluitel volgt. Dit verandert door deze wet. Burgers en ondernemers zijn beter geïnformeerd tijdens hun klantreis na implementatie van deze wet. Dit kan ook veel onnodige klantcontacten besparen want we weten uit ervaring dat veel burgers en bedrijven bellen voor statusupdates.

Op dit moment worden er nog ontzettend veel poststukken verstuurd door overheidsorganisaties. Denk aan ontvangstbevestigingen, belastingaanslagen, notificaties dat paspoorten en rijbewijzen gaan verlopen, beschikkingen enzovoorts. Veel burgers en bedrijven communiceren graag digitaal met de overheid. Door burgers en bedrijven actief te vragen of zij volledig digitaal willen gaan communiceren met de overheid, kan er de komende jaren bezuinigd worden op een enorme stroom van poststukken. Het is dan niet meer nodig om via de post formele berichten te versturen. Iets wat overheden al sinds jaar en dag doen. Deze wet maakt overheden dan ook bewust van deze kansen en geeft kaders hoe zij dit kunnen vormgeven voor de toekomst. Niet alleen bespaart het overstappen van papier naar digitaal in de regel kosten voor de overheid, het zorgt er ook voor dat burgers en ondernemers worden bediend op de manier die zij willen. Wanneer dit via een digitale wijze plaatsvindt, dan is dit vaak ook sneller dan via de post.

Totstandkoming handreiking

Deze handreiking is tot stand gekomen in opdracht van de toenmalige directie Digitale Overheid Overheid van het ministerie van BZK, is opgesteld door Deloitte en geactualiseerd door de directie Constitutionele Zaken en Wetgeving van het ministerie van BZK. Voor de handreiking zijn verschillende bronnen gebruikt. Vanzelfsprekend zijn dit het wetsvoorstel en de memorie van toelichting, daarnaast bronnen als de handreiking "Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening". Er zijn interviews gehouden met experts en ervaringsdeskundigen bij bestuursorganen zodat de handreiking in de praktijk gevalideerd is. Voorts heeft overleg plaatsgevonden met een begeleidingscommissie bestaande uit vertegenwoordigers van VNG, IPO, UvW, Min BZK en Min J&V. De geactualiseerde versie is gedeeld met een brede groep vertegenwoordigers van departementen en uitvoeringsinstanties en is in 2021, vooruitlopend op inwerkingtreding van de wet, in de praktijk getest door een aantal gemeenten, waterschappen en een provincie in samenwerking met de VNG, de UvW en het IPO. Op basis van de bevindingen in deze pilots is de handreiking op verschillende plaatsen aangepast. Daarnaast zijn er in de pilots aanvullende hulpmiddelen ontwikkeld die specifiek zijn toegeschreven op gemeenten, provincies of waterschappen.



Toolkits na pilots **decentrale overheden**

De resultaten van de bij decentrale overheden uitgevoerde pilots zijn [in een brief](#) aan de Tweede Kamer gerapporteerd.

Gemeenten

De resultaten van de gemeentelijke pilots zijn door de VNG [op haar website](#) gepubliceerd. Op de VNG website is daarnaast [een aparte pagina](#) te vinden over de checklist waarmee van gemeentelijke producten kan worden geïnterpreteerd of ze aan de eisen van de Wmebv voldoen. Ook heeft de VNG voor gemeenten [een stappenplan](#) opgesteld.

Provincies

Op basis van de provinciale pilot is door het IPO een handreiking opgesteld die te vinden is [op de IPO-website](#). De handreiking bevat onder meer een overzicht van provinciale werkprocessen en een checklist om te inventariseren of provinciale producten aan de eisen van de Wmebv voldoen.

Waterschappen

De Unie van Waterschappen heeft op basis van de pilots bij de waterschappen een Toolkit Implementatie Wmebv samengesteld. Deze toolkit is te vinden op de SharePointsite van het Waterschapshuis (alleen toegankelijk voor werknemers bij de waterschappen).

Leeswijzer

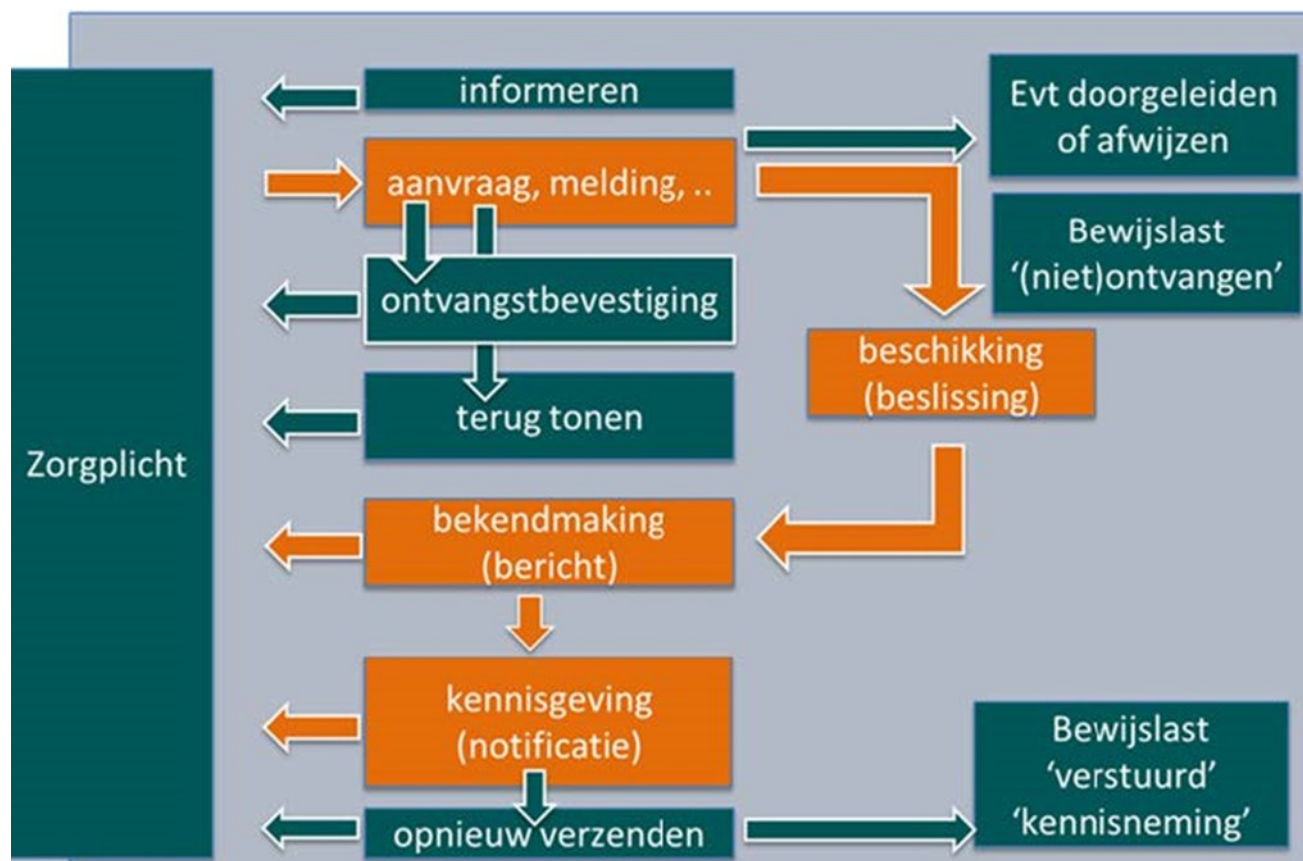
De veranderingen die in de nieuwe afdeling 2.3 Awb worden doorgevoerd, en de verplichtingen die hieruit voortvloeien, worden in hoofdstuk 1 beschreven. In hoofdstuk 2 kunt u inventariseren in welke mate uw organisatie voldoet aan die verplichtingen. Hoofdstuk 3 beschrijft hierna de mogelijke consequenties voor uw organisatie. Vervolgens gaat hoofdstuk 4 in op uitzonderingssituaties en worden veelvoorkomende vragen beantwoord.

Hoofdstuk 1: Wat verandert er?

Inleiding

Bij inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal een aantal veranderingen voor bestuursorganen in Nederland plaatsvinden op het gebied van elektronisch verkeer. Zo wordt het onder meer verplicht voor elk formeel bericht een elektronisch kanaal aan te wijzen waarop burgers en bedrijven u kunnen bereiken. In dit hoofdstuk worden de verplichtingen en (nieuwe) mogelijkheden voor u uiteengezet die de nieuwe afdeling 2.3 Awb met zich meebrengt. De veranderingen ten opzichte van de huidige Awb zijn weergegeven in bijlage 2. De verplichtingen zijn op te delen in verplichtingen met betrekking tot de ontvangst van elektronische formele berichten en verplichtingen na de ontvangst van elektronische formele berichten.

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





1. Verzending aan bestuursorgaan; de ontvangst van berichten

Verplichting 1.1: Aanwijzen van elektronische weg voor berichten

Een bestuursorgaan wordt verplicht voor ieder type aan het bestuursorgaan gericht formeel bericht een elektronische wijze van verzenden aan te wijzen.² Het recht op elektronisch verzenden van formele berichten geldt alleen als dat bericht wordt verzonden op de wijze die het bestuursorgaan heeft aangewezen.³ Voor verschillende type formele berichten kunnen verschillende wijzen van verzenden aangewezen worden, ook kunnen voor een bepaald type bericht meerdere wijzen van verzenden worden aangewezen. 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.

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). Sociale media moeten voor formele berichten onvoldoende betrouwbaar worden geacht. In hoofdstuk 3 zijn verschillende soorten digitale kanalen met bijbehorende overwegingen weergegeven.

Bij wettelijk voorschrift kan voor bepaalde typen berichten een specifiek kanaal worden aangewezen. Zo bepaalt de Omgevingswet dat vergunningaanvragen etc. via het DSO (Omgevingsloket) moeten geschieden en bepaalt de Dienstenwet dat bedrijven de Berichtenbox voor bedrijven moeten gebruiken voor hun berichtenverkeer met de overheid.

Voor niet-formele berichten van burgers/bedrijven kan het bestuursorgaan de elektronische weg openstellen; het is daartoe niet verplicht. Veel bestuursorganen stellen echter, uit een oogpunt van hoogwaardige dienstverlening, ook voor niet-formele berichten de elektronische weg beschikbaar; zo voorzien veel gemeenten in een website met een contactformulier of sociale media waar meldingen over gebreken in de openbare ruimte kunnen worden gedaan.

Verplichting 1.2: Geen onnodige belemmeringen voor verzending formeel elektronisch bericht

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.⁴ 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. Dat kan betekenen dat eisen die terecht aan het ene type formeel bericht gesteld worden, voor een ander type formeel bericht als onnodig belemmerend moeten worden aangemerkt.

Uit de huidige Awb (zoals dat luidt sinds 10 maart 2017)⁵ volgt dat de te stellen eisen ook betrekking hebben op een elektronische handtekening, als de veiligheid en de betrouwbaarheid van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt dit noodzakelijk maken. Aan de handtekening mogen aanvullende eisen worden gesteld, maar deze eisen mogen geen betrekking hebben op een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening als bedoeld in Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 (PbEU

² Artikel 2:13, tweede lid

³ Artikel 2:13, eerste lid

⁴ Artikel 2:13, derde lid

⁵ Artikel 2:16 (na inwerkingtreding wetsvoorstel vernummerd tot artikel 2:18)



2014, L257) betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties, omdat de daaraan te stellen eisen volgen uit die Verordening.

In de nieuwe afdeling 2.3 Awb is tevens bepaald dat 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.⁶ Hierbij past de kanttekening dat ook nu niet is toegestaan in (papieren) formulieren gegevens te vragen die voor de beoordeling van de aanvraag niet relevant zijn. De regel wordt in de Awb opgenomen, omdat het in de praktijk voorkomt dat de indiening van een elektronische aanvraag wordt geblokkeerd bij een niet-ingevulde vraag. Als dit een niet-noodzakelijke vraag was, dan is blokkering van de aanvraag door het bestuursorgaan dus niet toegestaan. Eventuele niet-noodzakelijke gegevens zullen uit bestaande e-formulieren moeten worden verwijderd, tenzij expliciet wordt aangegeven dat beantwoording niet verplicht is.

2. Verzending aan bestuursorgaan; na ontvangst van berichten

Verplichting 2.1: Ontvangstbevestiging aan afzender

Wanneer een bestuursorgaan een formeel bericht ontvangt via elektronische weg verstuurt het een ontvangstbevestiging.⁷ Dat geldt nu alleen nog voor een elektronische aanvraag. Het belang van een ontvangstbevestiging is dat de verzender van het bericht weet dat zijn bericht bij het bestuursorgaan is aangekomen. Bij uitblijven van het bericht weet hij dan dat er iets is misgegaan en hij wellicht het bericht nogmaals moet verzenden of een andere wijze van verzending moet kiezen, bijvoorbeeld omdat blijkt dat een verkeerde wijze van verzending is gekozen, zoals een typfout in het e-mailadres of een methode die door het bestuursorgaan niet is aangewezen. Het uitblijven van de ontvangstbevestiging is dan voor de verzender een aanwijzing dat het bestuursorgaan het bericht niet heeft ontvangen. De verzender kan dan onderzoeken of er een storing is, of dat de gekozen wijze van verzending voor geen enkel formeel bericht is aangewezen en het bestuursorgaan om die reden niet hoefde te reageren.⁸

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. Het bestuursorgaan moet daar wel naar vragen in het formulier.

Als het bericht waarvan de ontvangst moet worden bevestigd, per e-mail wordt gezonden, kan het bestuursorgaan de ontvangstbevestiging sturen naar het e-mailadres van de afzender. In andere gevallen moet het bestuursorgaan zich inspannen om het e-mailadres voor de ontvangstbevestiging te verkrijgen, bijvoorbeeld door op een webformulier de gelegenheid te bieden om het e-mailadres op te geven. In de praktijk wordt zowel bij de overheid als door bedrijven die op internet actief zijn al ruim gebruik gemaakt van (geautomatiseerde) ontvangstbevestigingen.

Een andere mogelijkheid tot ontvangstbevestiging is het direct na verzending van een bericht op het beeldscherm tonen van een mededeling dat het bericht is ontvangen. Om de bewijsfunctie van de ontvangstbevestiging te waarborgen, zou in dat geval een te downloaden versie hiervan ter beschikking kunnen worden gesteld.

Het bestuursorgaan kan er ook voor kiezen om de ontvangstbevestiging in een berichtenbox te plaatsten, als de geadresseerde van de ontvangstbevestiging zich voor het gebruik daarvan heeft aangemeld of als het gebruik ervan wettelijk is voorgeschreven. Als het bestuursorgaan t.b.v. het

⁶ Artikel 4:4, tweede lid

⁷ Artikel 2:17, eerste lid

⁸ Conform artikel 2:16, tweede lid



verzenden van een ontvangstbevestiging om een e-mailadres heeft gevraagd en dit door de verzender niet is opgegeven, dan is het bestuursorgaan echter niet verplicht om na te gaan of de ontvangstbevestiging mogelijk is langs andere elektronische kanalen, zoals de berichtenbox,

Het ligt niet voor de hand om de ontvangstbevestiging per post te versturen vanwege de daaraan verbonden kosten en omdat de verzender een onmiddellijke bevestiging verwacht dat zijn bericht is aangekomen.

Verplichting 2.2: Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier

Uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb volgt dat 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.⁹ Voor de indiener is het zelf printen van een webformulier vaak lastig of onmogelijk. 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. Documenten die worden geüpload (bijvoorbeeld als bijlage bij een webformulier) behoeven niet te worden teruggezonden, omdat de verzender ook zelf over deze documenten blijft beschikken.

Verplichting 2.3: Mededeling bij weigering verkeerd ingezonden formeel bericht

Anders dan de huidige Awb is het niet langer altijd vereist dat de aanvrager de gelegenheid wordt geboden om een verkeerd ingezonden bericht alsnog op de voorgeschreven wijze in te dienen.¹⁰ 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.¹¹ Van de aanvrager mag verwacht worden dat hij moeite doet om het juiste kanaal te hanteren.

In drie gevallen geldt de bevoegdheid om met de mededeling te volstaan niet: als het bericht zonder nadere bewerking kan worden behandeld (bijvoorbeeld een verkeerd contactformulier dat naar een verkeerde postbus is gestuurd), als het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift is of als voor het bericht in kwestie geen wijze van verzending was aangewezen (dan kan de burger niet worden verweten dat hij een fout heeft gemaakt). In deze gevallen kan het zijn dat het bericht intern naar een andere afdeling moet worden doorgeleid.

Het spreekt voor zich dat de indiening van een bericht op een andere dan de aangewezen weg, als dat bericht niet kan worden geweigerd, wel tot vertraging kan leiden bij de afhandeling. Ter voorkoming van problemen is bepaald dat bij wettelijk voorschrift bepaalde beslistermijnen pas gaan lopen na de interne doorgeleiding (en mededeling daarvan richting de aanvrager) van het langs een onjuiste elektronische weg verzonden bericht.¹² In het geval dat de behandeling gedaan wordt door een gemandateerde externe partij (en dus namens het bestuursorgaan) wordt doorgeleiding aan de externe gezien als interne doorgeleiding. Interne doorgeleiding en de berichtgeving hiervan en dient zo snel mogelijk te geschieden. Ook ingeval de doorgeleiding vrijwillig geschiedt, vangt een termijn

⁹ Artikel 2:17, tweede lid

¹⁰ Artikel 4:5

¹¹ Artikel 2:16, eerste lid

¹² Artikel 2:24

pas aan na doorgeleiding. Als een verplichte doorgeleiding of de mededeling ervan achterwege blijft, is geen sprake van opschorting van de aanvang van de beslistermijn. In dat geval begint de termijn te lopen op het tijdstip van ontvangst van het onjuist ingezonden bericht. Na doorgeleiding kan een bestuursorgaan aan de verzender vragen andere onvolkomenheden te herstellen.¹³

De verplichting tot reageren of door te geleiden bestaat niet als het bericht is verzonden op een wijze die door het bestuursorgaan voor geen enkel formeel bericht is aangewezen. Dan staat onvoldoende vast dat het bestuursorgaan het bericht onder ogen is gekomen. Het bestuursorgaan is wel bevoegd op zo'n bericht te reageren als het bericht wordt opgemerkt. De verplichting om te reageren geldt uiteraard evenmin als het bericht door de wijze van verzenden nooit door het bestuursorgaan is ontvangen.

Hieronder zijn de verplichtingen omtrent ingezonden formele berichten in tabelvorm weergegeven.

Verzending	Verplichtingen
Formeel bericht is op aangewezen wijze verzonden	• Behandelplicht • Wettelijke behandeltermijn vangt aan met ontvangst bericht • Verplichte ontvangstbevestiging • Behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn ontbrekende gegevens verlangen¹⁴
Wijze van verzending is niet voor dit type formeel bericht aangewezen	• Geen behandelplicht of doorgeleidingsplicht, tenzij: ✓ het bericht in de ontvangen vorm zonder nadere bewerking behandeld kan worden, of ✓ het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift is, of ✓ voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen. • Het niet behandelen van een verkeerd gezonden bericht wordt aan afzender medegedeeld, onder mededeling van de juiste wijze van indienen. • Geen reactie verplicht als het bestuursorgaan van het bericht geen kennis heeft genomen of het bericht is verzonden op een wijze die door het bestuursorgaan voor geen enkel type "officieel bericht" is aangewezen. Indien bericht toch wordt opgemerkt en uit behoorlijkheid toch wordt doorgeleid, ontstaat alsnog behandelplicht. • Bij doorgeleiding geldt: ✓ Aanvang wettelijke behandeltermijn verschuift naar tijdstip bericht van doorgeleiding aan afzender (mits onverwijld verzonden). Behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn juiste wijze van indienen en ontbrekende gegevens verlangen.¹⁵

Tabel 1: regels over het behandelen van elektronische formele berichten door een bestuursorgaan

¹³ Bij aanvragen en bezwaarschriften door toepassing van de artikelen 4:5 of 6:6 Awb

¹⁴ Artikel 4:5

¹⁵ Artikel 4:5 of 6:6



3. Nieuwe mogelijkheden

Met de nieuwe wetgeving komen er ook nieuwe mogelijkheden voor een bestuursorgaan.

3.1: Verlenging indieningstermijn bij storing bij bestuursorgaan

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").¹⁶ Afhankelijk van de storing kan het bestuursorgaan op zijn website bekendmaken dat de indieningstermijn wordt verlengd. Aanvullend op de huidige Awb wordt geregeld dat een termijnoverschrijding de verzender niet kwalijk wordt genomen wanneer er sprake was van een storing, indien het bestuursorgaan de bekendmaking van de nieuw geldende indieningstermijn niet of niet voldoende duidelijk gecommuniceerd heeft.¹⁷ Specifiek is bepaald dat een termijnoverschrijding niet wordt tegengeworpen als redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de indiener van een bezwaarschrift in verzuim is geweest. Hetzelfde geldt voor een termijnoverschrijding als gevolg van een storing in de bereikbaarheid van het bestuursorgaan kort voor het einde van de termijn van indiening. In dat geval wordt van de verzender verwacht dat het formele bericht zo spoedig mogelijk (binnen enkele dagen) wordt ingediend, nadat het bestuursorgaan weer via de elektronische weg bereikbaar is geworden.¹⁸ De termijn wordt daartoe in ieder geval verlengd met de tijd dat sprake was van een storing. Dat is aanvaardbaar omdat de verzender, gelet op de termijn van indiening, op de laatste dag van die termijn de voorbereiding van de indiening moet hebben afgerond. Bij langer niets doen is het verzuim wel aan de indiener toe te rekenen en is sprake van een niet-verschoonbare termijnoverschrijding.

4. Verzending door bestuursorgaan; gebruik berichtenbox

Bestuursorganen maken bij de verzending van hun berichten aan burgers of bedrijven vaak gebruik van berichtenboxen, zoals een MijnDomein, MijnOverheid of de Berichtenbox voor bedrijven. De geadresseerde moet voordien wel kenbaar hebben gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.¹⁹

De verplichtingen omtrent het gebruik van berichtboxen worden aangescherpt. Deze verplichtingen zullen door aanbieders van berichtenboxen moeten worden doorgevoerd. Dit zijn slechts in enkele gevallen bestuursorganen zelf. Veel bestuursorganen bieden weliswaar een MijnOmgeving aan waarin de door een bestuursorgaan verzonden correspondentie kan worden ingezien, maar dit is in de regel geen berichtenbox, omdat de gebruiker niet gevraagd wordt of hij op deze wijze voldoende bereikbaar is en daarmee afziet van post op papier.

Hieronder zijn de verplichtingen weergegeven.

¹⁶ Artikel 2:21, eerste lid

¹⁷ Artikel 6:11 Awb

¹⁸ Artikel 2:21, derde lid

²⁰ Artikel 2:8 Awb



Regels omtrent het gebruik van een berichtenbox

Verplichte notificatie (artikel 2:10, eerste lid Awb)

Een veel voorkomende vorm om beveiligde berichten van een bestuursorgaan te verzenden is via een berichtenbox. Voor burgers kan dit bijvoorbeeld via MijnOverheid (voorzover het betreffende bestuursorgaan zich heeft aangesloten) en voor bedrijven via de Berichtenbox voor bedrijven. In een dergelijk systeem wordt door middel van notificaties, vaak een e-mail, aan de ontvanger gemeld dat het bestuursorgaan voor hem een bericht klaar heeft gezet. 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 zelf door te geven.

Herhaling bericht of notificatie (artikel 2:11, eerste en tweede lid Awb)

Als het bestuursorgaan een melding krijgt dat bericht niet met succes is bezorgd, wordt, afhankelijk van de oorzaak van de *bounce*, het bericht nogmaals of op een andere wijze verzonden. Als een notificatie niet met succes is bezorgd, wordt, afhankelijk van de oorzaak van de *bounce*, de kennisgeving nogmaals verzonden of spant het bestuursorgaan zich in om geadresseerde langs andere weg te informeren over het niet kunnen bezorgen van de kennisgeving en van de maatregelen die hij kan nemen om deze ontvangen.

Minimale inhoud notificatie (artikel 2:10, tweede lid Awb)

Een notificatie moet een indicatie geven van de aard van het bericht. De notificatie dient de volgende gegevens te bevatten:

- Een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht in de berichtenbox heeft geplaatst;
- De aard van het bericht (bijvoorbeeld ontvangstbevestiging, beschikking, betalingsverplichting, uitnodiging voor het geven van een zienswijze of uitnodiging voor een hoorzitting); en
- De termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren (de termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt, een betaling dient te zijn verricht of stukken kunnen worden ingezonden).

Verschoonbare termijnoverschrijding (artikel 2:22 Awb)

De overschrijding van een termijn wegens het niet ontvangen van een notificatie is verschoonbaar. Indien een burger 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 logischerwijs voor zijn rekening. Dit is strenger dan de wetstekst: bij iedere bounce (dus ook bij een niet doorgegeven wijziging) is termijnoverschrijding verschoonbaar

Wijziging en intrekking van verzonden bericht (artikel 2:12 Awb)

Het is van belang te waarborgen dat een bericht niet ongemerkt wordt aangepast als het bestuursorgaan ontdekt dat het in het verzonden bericht een fout heeft gemaakt. De ontvanger dient ervan op aan te kunnen dat een door een bestuursorgaan verzonden bericht het bericht niet heeft vervangen door een gecorrigeerde versie. Na verzending kan het bericht alleen worden gewijzigd door een nieuw bericht te verzenden waarin het oude bericht wordt ingetrokken of gewijzigd. De correctie dient dus in een nieuw bericht opgenomen te worden. Als het bericht een besluit is gaat er een nieuwe bezwaartermijn lopen.

Het tijdstip van ontvangst (artikel 2:19 Awb)

De plaatsing in een berichtenbox is het tijdstip waarop de verzending geschiedt en waarmee een besluit bekendgemaakt is. Een mededeling ter notificatie dat een bericht voor de geadresseerde toegankelijk is geworden maakt geen onderdeel uit van de verzending van dat bericht en dus ook niet van de bekendmaking ingeval dat bericht een besluit is. De bekendmaking wordt niet aangetast als geen mededeling wordt verzonden, of als deze niet wordt ontvangen. Ook een tweede verzending van de notificatie heeft hierop geen invloed. Wel kan een termijnoverschrijding verschoonbaar zijn.

Manieren om een bericht toegankelijk te maken zijn bijv. door verzending via MijnOverheid en door het op de eigen website voor de belanghebbende toegankelijk te maken. Beide manieren gelden als 'bekendmaking' van het bericht, zodat de bezwaartermijn begint ten tijde van plaatsing van het bericht. Wanneer een bericht toegankelijk wordt gemaakt via zowel MijnOverheid als de eigen website geldt het toegankelijk maken via MijnOverheid als tijdstip van de bekendmaking. Voor de aanvang van de bezwaartermijn is de dagtekening van het document niet relevant.



Bewijslast bij bestuursorgaan (artikel 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.



Hoofdstuk 2: Hoe staat uw organisatie er nu voor?

Inleiding

Met behulp van dit hoofdstuk kunt u bepalen hoe uw organisatie er nu voor staat. Met de wijziging van de Awb wordt het voor u verplicht formele berichten van burgers en bedrijven altijd elektronisch te kunnen ontvangen. Dit is belangrijk: burgers en bedrijven krijgen hiermee het recht op 'elektronisch zakendoen'. U zult zelf moeten bepalen of u reeds voldoende elektronisch bereikbaar bent voor bestuurlijk verkeer. Ter illustratie van de gevolgen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb volgt hieronder een voorbeeld van de berichtenstroom bij een gemiddeld bestuursorgaan. Daarna volgen twee concrete gevolgen van de wet, gevolgd door een checklist die u kunt gebruiken om te inventariseren of uw organisatie voldoet aan de wet. De checklists bevatten alle verplichtingen die in hoofdstuk 1 zijn omschreven.

Staat verschillende kanalen elektronische berichtenstroom richting bestuursorganen

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. In vrijwel alle gevallen gebeurt dat tegenwoordig door de post te digitaliseren (scannen) en op te nemen in een elektronisch systeem. In grote organisaties met wellicht meerdere vestigingen zou sprake kunnen zijn van meerdere postadressen en postkamers/afdelingen DIV.

Voor de ontvangst van elektronische formele berichten zijn vaak al verschillende kanalen ingericht op de website van de organisatie. Daarbij kan in de eerste plaats worden gedacht aan veelal enkele tientallen e-formulieren waarmee specifieke aanvragen of meldingen kunnen worden gedaan. Ook kan er sprake zijn van e-mailadressen waarmee informatie kan worden gestuurd naar specifieke afdelingen of met betrekking tot specifieke diensten.

Daarnaast is er veelal een algemeen e-mailadres ('info@gemeente.nl') of een algemeen contactformulier. Dit laatste is een e-formulier dat naast een aantal algemene velden (onderwerp, n.a.w.-gegevens) een veld bevat waarin vrije tekst kan worden ingevoerd. In beginsel kan met zo'n generiek elektronisch kanaal (e-mailadres of contactformulier) aan de eis om voor alle formele berichtenstromen elektronisch toegankelijk te zijn worden voldaan. Toch zal dat nu vaak nog niet het geval zijn.

In de eerste plaats kan dat komen omdat het generieke e-mailadres of contactformulier nu nog niet is aangewezen als algemeen elektronisch adres voor al het formele berichtenverkeer waarvoor geen specifiek e-formulier of e-mailadres is aangewezen. Het contactformulier kan bijvoorbeeld alleen zijn aangewezen voor het stellen van algemene vragen aan de afdeling voorlichting.

In de tweede plaats kan dit algemene kanaal technisch nog niet geschikt zijn voor alle soorten formeel berichtenverkeer. Bijvoorbeeld omdat het kanaal gezien de aard van bepaalde formele berichten niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen van beveiliging en authenticatie. Ook kan een contactformulier beperkingen bevatten waardoor het niet algemeen bruikbaar is: er is bijvoorbeeld sprake van een klein tekstveld waarin alleen een korte vraag kan worden gesteld of er ontbreekt een mogelijkheid om documenten (brieven, formulieren, bewijsstukken) te uploaden.

Ten slotte beschikken alle gemeenten, 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



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 (voor zover de betreffende overheidsorganisatie daarvoor geen specifiek e-formulier of ander elektronisch kanaal heeft aangewezen). Overheden kunnen de berichtenbox voor bedrijven daarnaast ook aanwijzen als het elektronisch kanaal voor alle andere berichten van ondernemers. Omdat het gaat om een beveiligd elektronisch kanaal waarbij ingelogd moet worden met e-Herkenning als authenticatiemiddel (zie hoofdstuk 3) is dit kanaal in beginsel voor al het berichtenverkeer geschikt. In de praktijk wordt de berichtenbox voor bedrijven door overheden nog zelden aangewezen als algemeen kanaal voor het berichtenverkeer van ondernemers.

NB. De berichtenbox van MijnOverheid is (nog) niet geschikt voor het sturen van berichten aan de overheid. Deze is voornamelijk een door bestuursorganen gebruikte voorziening richting burgers.

Gevolgen van invoering wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

De wijziging van de Awb heeft twee belangrijke gevolgen voor het bestuursorgaan:

- **Gevolg 1 – aanwijzen en zo nodig inrichten of aanpassen van een generieke voorziening voor elektronische formele berichten:** een organisatie heeft nog niet voor al het formele berichtenverkeer een elektronisch kanaal aangewezen. Hiervoor geldt dat de organisatie dit als nog moet doen en dit ook kenbaar moet maken (sprake is nl van een besluit van algemene strekking). Het kan zijn dat hiervoor meerdere kanalen moeten worden ingericht of aangepast omdat het nodig kan zijn afhankelijk van de aard van de berichten en de afzender (burger of bedrijf) met verschillende authenticatiemiddelen en betrouwbaarheidsniveaus te werken. De formele berichten die via de generieke voorziening binnenkomen kunnen door de postkamer/afdeling DIV gedistribueerd worden.
- **Gevolg 2 – aanpassen bestaande specifieke digitale kanalen:** een bestuursorgaan dient reeds aangewezen digitale kanalen zodanig aan te passen dat aan verplichtingen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb wordt voldaan. Per digitaal kanaal zal moeten worden onderzocht of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, of de in een e-formulier ingevoerde gegevens beschikbaar worden gesteld, of de juiste gegevens beschikbaar zijn om aan de bewijslast te kunnen voldoen en of een mededeling wordt gedaan indien een verkeerd ingezonden bericht wordt geweigerd. Per e-formulier zal moeten worden onderzocht of de verplichte velden alleen betrekking hebben op noodzakelijke gegevens. In de meeste gevallen zal het generieke kanaal voor deze specifieke formele berichten moeten worden uitgezonderd, omdat anders een via het algemene kanaal ontvangen bericht moet worden behandeld.

Checklists om de staat van uw organisatie te bepalen

Er zijn checklists opgesteld die u helpen gestructureerd te bepalen wat de staat van uw bestuursorgaan is. Deze checklists treft u aan op de volgende pagina's. Hiermee kunt u bepalen of u voldoet aan de wijzigingen van afdeling 2.3 Awb inzake de ontvangst van berichten van burgers/bedrijven. Ze zijn niet ontworpen om ook te bepalen of het door u gekozen kanaal voldoet aan andere wettelijke vereisten (bijvoorbeeld voor betrouwbaarheid waarmee moet worden ingelogd) van de specifieke diensten van uw bestuursorgaan. Hiervoor worden regels gesteld op basis van de Wet Digitale Overheid (Kamerstuk 34 972).

NB: Voor berichten die u als bestuursorgaan aan burgers/bedrijven stuurt is geen afzonderlijke checklist opgesteld. Zie voor de regels omtrent het gebruik van een berichtenbox hoofdstuk 1, par 4.



Leeswijzer behorende bij de checklists

- U loopt de checklist van boven naar beneden door;
- U inventariseert **uw procedures of diensten die formele berichten van burgers/bedrijven aan uw organisatie opleveren en benoemt per type bericht het door hen te gebruiken digitale kanaal**. Mogelijke digitale kanalen worden in hoofdstuk 3 beschreven.
- De typen berichten verschillen per bestuursorgaan. Mogelijk kunnen koepels een faciliterende rol spelen, door een overzicht te geven van organisatiespecifieke berichten en terzake aanbevolen digitale kanalen.
- U kunt voor niet-formele berichten een digitaal kanaal aanwijzen.

Checklists

1. Aanwijzen en zo nodig inrichten of aanpassen digitale kanalen

Checklist 1:

Verplichting	Checkvragen	Uitgevoerd Ja/Nee	Toelichting
Wat is de huidige situatie aangaande berichtenverkeer in mijn organisatie?	Hierbij kunt u denken aan het in kaart brengen van: • Inventarisatie van papieren poststromen: postadressen/postkamers/afdeling DIV • Inventarisatie van specifieke en generieke e-mail adressen en e-formulieren en digitale postkamerfuncties • Inventarisatie voor welke formele berichtstromen de berichtenbox voor bedrijven is aangewezen (alleen Dienstenwet zaken of ook daarbuiten) • Bepalen voor welke postadressen nog geen generiek digitaal equivalent bestaat		
Op basis van de huidige situatie, waar wil ik met mijn organisatie heen?	Vaak zal een generiek e-formulier wenselijk zijn waarmee documenten kunnen worden verstuurd via een beveiligde verbinding. Daarnaast kan worden overwogen: • Een generiek e-mail adres voor vragen en meldingen waarvoor authenticatie niet nodig is (en die eventueel ook anoniem gedaan zouden kunnen worden)		



	• Een generiek e-formulier met DigiD-authenticatie (of equivalente toegelaten private methode) voor situaties waarbij authenticatie nodig is. • Het aanwijzen van de berichtenbox voor bedrijven voor correspondentie van bedrijven buiten het domein van de Dienstenwet. • Het inrichten van één of meer specifieke e-formulieren als dit uit dienstverleningsoogpunt of vanwege het volume van de berichtstroom doelmatig is.		
--	---	--	--

2. Aanpassen bestaande digitale kanalen

Checklist 2:

Verplichting	Checkvragen	Procedures/ diensten bestuursorgaan	Voldoet	Voldoet niet	Toelichting
Technische eisen nodig?	• Zijn de technische eisen die worden gesteld aan de verzending van elektronische berichten, ivm bijvoorbeeld de verwerking of het bereiken van een bepaald betrouwbaarheidsniveau, niet onnodig belemmerend? Voorbeeld: bij een elektronisch verzoek om een brochure is geen afzenderauthenticatie nodig. Per e-formulier moet worden gecheckt of aan deze verplichting wordt voldaan • Hebben de gestelde eisen betrekking op een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening zoals omschreven in Hoofdstuk 1 verplichting 1.2?	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			



Ontvangst- bevestiging	• Wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd wanneer een formeel bericht via elektronische weg wordt ontvangen? - Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de procesinstellingen worden gecheckt. - Als het bericht waarvan de ontvangst moet worden bevestigd, per e-mail wordt gezonden, kan het bestuursorgaan de ontvangstbevestiging sturen naar het e-mailadres van de afzender. In andere gevallen moet het bestuursorgaan zich inspannen om het e-mailadres voor de ontvangstbevestiging te verkrijgen, bijvoorbeeld door op een webformulier de gelegenheid te bieden om het e-mailadres op te geven. • Ontvangstbevestiging sturen is niet nodig indien: de verzender en het bestuursorgaan gebruikmaken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking en de verzender in dat systeem kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is, de afzender daartoe geen elektronisch adres ter beschikking heeft gesteld of elektronische berichten van het bestuursorgaan geen actie vergen, zoals handelsreclame en andere spam.	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			
Beschikbaar stellen gegevens e- formulier	• Als uw bestuursorgaan de indiening van een formeel bericht met een webformulier voorschrijft, zijn de via dat formulier ingevoerde gegevens voor de indiener toegankelijk? - Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de procesinstellingen worden gecheckt. • Zorg dat de terugmelding op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke (digitale) manier geschiedt. Toelichting: als het bestuursorgaan om veiligheidsredenen een webformulier heeft aangewezen, kunnen de via dat formulier ingevoerde gegevens niet alsnog onbeveiligd in een 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 beschikbaar worden gesteld of met een bericht in een beveiligde berichtenbox.	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			



Bewijslast bij gebruik systeem voor gegevens-verwerking	• Indien gebruikt wordt gemaakt van een berichtenbox, worden de volgende gegevens bewaard, opdat het bestuursorgaan aan haar bewijslast kan voldoen: tijdstip van verzending of ontvangst, de verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie, de tijdstippen waarop een geadresseerde heeft ingelogd, ontvangen meldingen van berichten die niet konden worden bezorgd? - De procesinstellingen van de systemen voor gegevensverwerking moeten worden gecheckt. Kunnen de gegevens die gebruikt zijn voor een beslissing (bewijzen) aan betrokkene beschikbaar worden gesteld wanneer deze daarom vraagt?	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			
Verkeerd ingezonden berichten	• Wordt er een mededeling verzonden aan de afzender indien een formeel bericht verkeerd is verzonden? - Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de procesinstellingen worden gecheckt. - Zie tabel 1 voor meer informatie over regels over het behandelen van formele berichten door een bestuursorgaan • Wordt rekening gehouden met de uitzonderingen op de mogelijkheid tot weigering zoals beschreven in verplichting 2.3? • Indien een verkeerd ingezonden bericht onder de uitzonderingen valt, wordt geborgd dat dit intern wordt doorgeleid en dat hiervan mededeling wordt gedaan aan de indiener? - Per digitaal kanaal dient te worden gecheckt of een verkeerd ingezonden bericht onder een uitzondering valt en, indien dat het geval is, of er correct mee wordt omgegaan	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			
Storing	• Is ingeregeld dat bij verminderde elektronische bereikbaarheid van uw organisatie: - u de wettelijke termijn voor indiening kunt verlengen en u daarvan dan tijdig mededeling doet? - u rekening houdt met verschoonbare termijnoverschrijding indien de storing direct voorafgaand aan het einde van een termijn plaats heeft?				



Hoofdstuk 3: Wat verandert er voor uw organisatie?

Inleiding

De veranderingen in de nieuwe afdeling 2.3 Awb, en de verplichtingen die hieruit voortvloeien, zijn in hoofdstuk 1 beschreven. Met behulp van hoofdstuk 2 heeft u kunnen inventariseren in welke mate uw bestuursorgaan op dit moment voldoet aan de (gevolgen van de) verplichtingen voortvloeiend uit het wetsvoorstel.

Dit hoofdstuk gaat in op de consequenties voor uw bestuursorgaan. Om duidelijk in beeld te krijgen welke consequenties de nieuwe afdeling 2.3 Awb voor uw bestuursorgaan heeft is het van belang eerst te omschrijven over welke soorten berichten het gaat. Vervolgens omschrijven we de digitale kanalen die kunnen worden gebruikt om elektronische berichten te ontvangen. Er zijn verschillende soorten van betrouwbaarheidsniveaus om in te loggen op digitale kanalen, die zullen ook worden beschreven. Vervolgens worden de consequenties voor uw bestuursorgaan in algemene zin besproken. Hier komen bijvoorbeeld de kostencategorieën en organisatie ter sprake. Tot slot zal ook het berichtenverkeer in de keten worden besproken.

Over welke soorten berichten gaat het?

De verplichtingen zoals beschreven in hoofdstuk 1 die voortvloeien uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb zijn alleen van toepassing op 'formele' of 'officiële' berichten. Daaronder wordt verstaan: berichten in het kader van (ambtshalve en op aanvraag te nemen) besluiten, klachten en berichten zoals meldingen. De wet betreft in de eerste plaats berichten omtrent een aanvraag, maar ook een bezwaar- of administratief beroepschrift, een aanvulling²⁰, een ingebrekestelling²¹ en zienswijzen en bedenkingen²². Met een klacht wordt bedoeld een klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb, waaronder ook verzoekschriften aan de ombudsman vallen. Een melding kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de melding die een belanghebbende bij het UWV of de gemeentelijke sociale dienst moet doen van het aantal sollicitaties of in een bepaald tijdvak genoten neveninkomsten, of bijvoorbeeld een bouwwerk dat niet vergunningplichtig is, maar waarvan de voorgenomen aanleg wel moet worden gemeld. Een melding ter invulling van een in een vergunning opgelegde meldingsplicht valt eveneens binnen de categorie 'formele berichten.' De melding dat behoefte bestaat aan zorg²³ is een bericht dat onderdeel uitmaakt van een procedure betreffende een besluit, het is immers de eerste voorgeschreven stap om te komen tot een aanvraag in het kader van de Wmo 2015.

Als een gevolg van de beperking tot formele berichten, behoren zaken als een verzoek voor informatie of een vraag van een burger/bedrijf derhalve pas tot de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer als ze onderdeel zijn van een procedure. Het doel hiervan is om informeel berichtenverkeer (al dan niet lopend via sociale media) niet te belasten met de verplichtingen voor elektronische formele berichten die voortvloeien uit nieuwe afdeling 2.3 Awb. Voorbeelden van zulk informeel berichtenverkeer zijn de melding van losse stoeptegels of een niet-brandende lantaarn.

Welke digitale kanalen kan ik open stellen om aan de wet te voldoen?

In de onderstaande tabel worden verschillende soorten digitale kanalen beschreven. Hierin worden overwegingen per digitaal kanaal genoemd.

²⁰ als bedoeld in artikel 4:5, Awb

²¹ als bedoeld in artikel 4:17, derde lid, Awb

²² als bedoeld in de artikelen 3:15, 4:7 en 4:8 Awb

²³ als bedoeld in artikel 2.3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015



Let op: de wijze waarop het betrouwbaarheidsniveau van de elektronische diensten/producten kan worden bepaald, de aanduiding daarvan (eIDAS zie ook tabel 3), alsmede de bijbehorende inlogmiddelen, worden geregeld in de Wet Digitale Overheid.

Soorten digitaal kanaal	Overwegingen
E-mail	- Makkelijk te openen digitaal kanaal - Lage betrouwbaarheidsniveaus (voor zaken met een lage privacy gevoeligheid / waar weinig persoonsgegevens worden gebruikt) - Lage kosten - Manuren nodig voor het doorgeleiden van de e-mails - Authenticatie is niet mogelijk
E-mail met ondertekende bijlage	- Makkelijk te openen digitaal kanaal - Lage betrouwbaarheidsniveaus - Lage kosten - Manuren nodig voor het doorgeleiden van de e-mails - Authenticatie is niet mogelijk
Generiek e-formulier (met beveiligde internet verbinding)	- Ingewikkelder te openen kanaal, tenzij software al aanwezig is - Gemiddeld betrouwbaarheidsniveau - Hogere kosten, tenzij software al aanwezig is - Manuren nodig voor het beheer van de formulieren - Houdt rekening met automatische koppelingen met andere partijen - Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie - Authenticatie is niet mogelijk
Generiek e-formulier (met DigiD /e-Herkenning of ander toegestaan inlogmiddel)	- Ingewikkelder te openen kanaal, vooral als de software nog niet aanwezig is - Hoger betrouwbaarheidsniveau - Hogere kosten, vooral als software niet aanwezig is - Houdt rekening met digitale koppelingen met andere partijen - Manuren nodig voor het beheer van de formulieren - Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie - Authenticatie is mogelijk
Specifiek e-formulier (met DigiD /e-Herkenning of ander toegestaan inlogmiddel)	- Ingewikkelder te openen kanaal, vooral als de software nog niet aanwezig is - Hoger betrouwbaarheidsniveau - Hogere kosten, vooral als software niet aanwezig is - Houdt rekening met digitale koppelingen met andere partijen - Manuren nodig voor het beheer van de formulieren - Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie - Authenticatie is mogelijk
Berichtenbox (bijvoorbeeld MijnOverheid)	- Hoger betrouwbaarheidsniveau - Burgers kunnen alleen berichten ontvangen, niet versturen aan bestuursorganen - Makkelijk in gebruik - 1 omgeving voor berichten - Authenticatie is mogelijk

Tabel 2: soorten digitale kanalen



Sommige bestuursorganen hebben ook andere kanalen open gezet om met burgers te communiceren, bijvoorbeeld via SMS, Whatsapp of Facebook. Echter, gezien de beperkte betrouwbaarheid en vertrouwelijkheid van deze diensten wordt geadviseerd om deze kanalen niet aan te wijzen voor formele berichten. Informeel berichtenverkeer kan wel via deze kanalen verlopen.

Uit de interviews bij verschillende bestuursorganen is gebleken dat de in tabel 2 genoemde digitale kanalen al veelvuldig worden gebruikt om elektronische berichten te kunnen ontvangen. Ook zijn er al veel digitaliseringsprojecten uitgevoerd, zodat een groot aantal producten/diensten reeds digitaal worden aangeboden (denk bijvoorbeeld aan het Omgevingsloket online). De uitdaging ligt voor bestuursorganen dan ook niet zozeer in het openen van digitale kanalen om elektronische berichten te kunnen ontvangen, als wel in het borgen dat aan de andere verplichtingen uit de wet (ontvangstbevestiging, doorgeleiding, tijdige afhandeling etc.) worden voldaan.

Hoewel het op minimale wijze voldoen aan de wet voor de meeste bestuursorganen niet voor grote problemen zorgt, geven bestuursorganen aan dat er meer overwegingen meespelen dan alleen het openen van een digitaal kanaal om elektronische formele berichten te ontvangen. De uitdagingen liggen voor bestuursorganen meer in hoe deze berichten verder elektronisch worden afgehandeld in de interne organisatie of keten. Het implementeren van dit soort *end-to-end* elektronische afhandelingsprocessen is een stuk complexer, en werd door de geïnterviewde bestuursorganen als uitdaging gezien. Het gaat dan vaak om complexe producten, waar veel privacygevoelige gegevens worden uitgewisseld. Voor dit soort complexe producten moet goed worden vastgesteld wat over de betrouwbaarheidsniveaus van producten/diensten zijn en de daarvoor benodigde inlogmiddelen, (zie volgende paragraaf), (interne) leesrechten, communicatieprotocollen (Digikoppeling) enzovoorts. Het implementeren van dit soort processen zal voor bestuursorganen het nodige vergen qua investeringen, tijd, personeel, training, voorlichting en interne organisatie. Deze volledige elektronische afhandeling van formele berichten zorgt voor een sterke verbetering van de dienstverlening aan de burger, hetgeen de ambitie is. Deze handreiking blijft echter beperkt tot datgene wat minimaal uit de wet voortvloeit. De volledige interne verwerking van elektronische formele berichten is in deze handreiking verder buiten beschouwing gebleven.

Welke betrouwbaarheidsniveaus zijn er voor digitale kanalen?

De Awb vereist dat elektronisch verkeer tussen burger en bestuursorgaan 'voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk' geschiedt. Wat daaronder verstaan moet worden, bepaalt het bestuursorgaan primair zelf.

Op het moment dat burgers of bedrijven bij bestuursorganen moeten inloggen om toegang te krijgen tot de dienstverlening, bepaalt de Wdo digitale overheid dat de betrouwbaarheid van deze dienstverlening moet worden vastgesteld.

Deze handreiking is niet bedoeld om te definiëren welk betrouwbaarheidsniveau in de zin van de Wet digitale overheid moet worden ingeregeld. En in het verlengde daarvan, welk inlogmiddel voor bepaalde dienstverlening worden ingeregeld.

De zwaarte van het in te zetten middel hangt af van de aard van de transactie en de gevolgen ervan (zoals financiële en juridische gevolgen). Op basis van de Wet digitale overheid worden regels gesteld, aan de hand waarvan bestuursorganen het betrouwbaarheidsniveau van dienstverlening kunnen bepalen. Om bestuursorganen daarbij te helpen is de regelhulp ontwikkeld, die overheden aan de ondersteunt bij het maken van een keuze voor het gewenste betrouwbaarheidsniveau van een bepaalde elektronische dienst. De Wdo onderkent een drietal betrouwbaarheidsniveaus van overheidsdienstverlening: de betrouwbaarheidsniveaus "laag", "substantieel" en "hoog". Deze worden bepaald aan de hand van een aantal criteria (rechtsgevolg, formeelrechtelijke vereisten, opgeven van persoonsgegevens door de betrokkene, communiceren van persoonsgegevens, risico op fraude of misbruik, verwerking van het BSN, juistheid van opgegeven gegevens, economisch belang en publiek belang) worden ingeschaald. In de regeling betrouwbaarheidsniveaus en de

toelichting daarop, en in de Regelhulp worden voorbeelden gegeven van betrouwbaarheidsniveaus per dienst van een bestuursorgaan. De Regelhulp betrouwbaarheidsniveaus²⁴, die gebaseerd is op het wetsvoorstel digitale overheid en de Regeling betrouwbaarheidsniveaus, is speciaal ontwikkeld om dienstverleners te helpen om het passende betrouwbaarheidsniveau te bepalen voor de toegang tot digitale diensten. Bestuursorganen kunnen om betrouwbaarheidsredenen overigens zelf bepalen of zij een hoger betrouwbaarheidsniveau van een bepaald te openen digitaal kanaal noodzakelijk achten. De regeling en de hieronder opgenomen tabel is in feite een verkorte risicoanalyse. Waar het om gaat, is dat ter zake een beredeneerde afweging wordt gemaakt.

Aspecten van de dienst	Criteria betrouwbaarheidsniveaus		
	Niveau laag	Niveau substantieel	Niveau hoog
Persoonsgegevens (behoudens het BSN): aard gegevens en aard en omvang van de verwerking	- Geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens - Geen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, geen gegevens uit antecedentenonderzoek en geen politiegegevens - Kleinschalige verwerking	- Bijzondere categorieën van persoonsgegevens Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, gegevens uit antecedentenonderzoek en politiegegevens - Gevoelige persoonsgegevens niet zijnde bijzondere categorieën van persoonsgegevens, persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, gegevens uit antecedentenonderzoek of politiegegevens - Grootschalige verwerking	- Persoonsgegevens die: *stigmatiserend kunnen werken *reputatieschade kunnen opleveren * tot uitsluiting kunnen leiden *schade kunnen opleveren aan de gezondheid, of *chanteerbaarheid kunnen opleveren - Gegevens die onder het medisch beroepsgeheim vallen
Risico's indien de gegevens in verkeerde handen vallen	Geen of nauwelijks risico op identiteitsfraude en/of misbruik van de betreffende dienst	Reëel risico op identiteitsfraude en/of misbruik van de betreffende dienst	Groot risico op identiteitsfraude en/of misbruik van de betreffende dienst
Aard van de gegevens van ondernemingen en rechtspersonen	Algemeen bekende gegevens van ondernemingen en rechtspersonen	Gevoelige gegevens van ondernemingen en rechtspersonen	Geen criteria
Aard van de verwerking van het BSN	BSN van degene aan wie de dienst wordt verleend, van zijn gemachtigde, of van een derde wordt door dienstverlener niet verstrekt	BSN van degene aan wie de dienst wordt verleend, van zijn gemachtigde of van een derde wordt door de dienstverlener tijdens het proces van dienstverlening verstrekt	BSN in combinatie met andere persoonsgegevens

²⁴ <https://regelhulpenvoorbedrijven.nl/betrouwbaarheidsniveaus/>



		NB: wanneer dienstverlener reeds opgegeven BSN terugkoppelt: minimaal niveau laag met 2-factor authenticatie nodig	
Gevolgen voor de gegevens in de basisregistraties	Geen criteria	Controle op de verwerking van gegevens	Geen controle op de verwerking van gegevens
Economisch belang	- Niet of nauwelijks ingrijpend voor economische positie burgers/ondernemingen en rechtspersonen in de doelgroep, waarbij als richtsnoer geldt: * De directe schade voor burgers is lager dan €1000,- * De directe schade voor bedrijven tot 250 werknemers is lager dan €125.000,- * De directe schade voor grotere bedrijven is lager dan €500.000,-	- Ingrijpend voor economische positie burgers/ondernemingen en rechtspersonen in de doelgroep, waarbij als richtsnoer geldt: * De directe schade voor burgers is hoger dan €1000,- * De directe schade voor bedrijven tot 250 werknemers is hoger dan €125.000,- * De directe schade voor grotere bedrijven is hoger dan €500.000,-	Zodanig ingrijpend voor economische positie burgers/ondernemingen en rechtspersonen dat ongewijzigd welstandsniveau of voortbestaan onmogelijk is

Tabel 3: voorbeeld diensten met de daarbij volgens de bovenstaande criteria behorende betrouwbaarheidsniveaus

De door de bestuursorganen vastgestelde betrouwbaarheidsniveaus laag, substantieel of hoog, corresponderen met de door eIDAS gehanteerde benamingen voor de classificatie van inlogmiddelen. Op het moment overheidsdienstverlening op substantieel dan wel hoog wordt vastgesteld moet er, als voor de dienstverlening moet worden ingelogd, een op basis van de Wdo toegelaten inlogmiddel van het corresponderende niveau worden gebruikt.

De Wet digitale overheid treedt op 1 juli 2023. De toelating van inlogmiddelen en de bredere uitrol van inlogmiddelen op de hogere betrouwbaarheidsniveau's wordt vanaf eind 2023 voorzien. Dat betekent dat er op dit moment, zeker op het niveau hoog, nog niet altijd sprake is van breder beschikbaarheid van deze inlogmiddelen. De Wdo kent daarom een overgangsregeling. Deze houdt in dat er, indien er voor het meest gewenste betrouwbaarheidsniveau (nog) geen authenticatiemiddelen zijn die algemeen beschikbaar zijn, er dan dient gekozen te worden voor het eerstvolgend lagere betrouwbaarheidsniveau waarvoor wel middelen in voldoende mate beschikbaar zijn. De Wdo bepaalt wel dat de "ondergrens" aan de betrouwbaarheid om 2-factor authenticatie wordt gesteld. Dit betekent dat voor dienstverlening die is vastgesteld op substantieel (en hoog) niet meer mag worden aangeboden met alleen gebruikersnaam en wachtwoord.

Met welke kosten moet ik rekening houden?

Uit de interviews is gebleken dat de kosten die moeten worden gemaakt om minimaal te voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb beperkt zullen zijn.

Voor het verplicht openstellen van digitale kanalen voor elektronische formele berichten gericht aan het bestuursorgaan zullen er beperkte investeringskosten zijn, omdat er in de meeste gevallen al



digitale kanalen aanwezig zijn die slechts verder moeten worden opgesteld om alle types formeel elektronisch berichtenverkeer te kunnen accepteren. Bovengenoemde overwegingen, zoals authenticatiemethoden en betrouwbaarheidsniveaus van dienstverlening, zullen in de praktijk (en in ieder geval na inwerkingtreding van de Wdo) wel moeten worden meegenomen bij de keuze van het te openen digitale kanalen, wat mogelijk meer investeringskosten met zich meebrengt. Voor het ontvangen van elektronische formele berichten voldoet al vaak een generieke e-formulier-generator met beveiligde internetverbinding, wat niet kostbaar hoeft te zijn. Er zullen wel personeelskosten moeten worden gemaakt om een medewerker de digitale kanalen te laten openen. Ook zal er enige vorm van training moeten zijn, zodat bijvoorbeeld ingezonden berichten op een correcte manier intern worden doorgezonden, indien dat vereist wordt of vanuit dienstverlenend oogpunt als gewenst wordt beschouwd. Ook zal er voorlichting moeten worden gegeven, over bijvoorbeeld de verplichting om een ontvangstbewijs aan de burger te sturen.

Voor het aanpassen van huidige systemen, zodat aan verplichtingen (alleen noodzakelijk gegevens vragen, ontvangstbevestiging, beschikbaar stellen e-formulier, bewijslast bij gebruik systemen voor gegevens verwerking en mededeling bij weigering verkeer ingezonden berichten) wordt voldaan, zullen ook personeelskosten worden gemaakt. Vooral bij digitaal volwassen bestuursorganen met al veel digitale kanalen om elektronische formele berichten te ontvangen zal er goed naar deze aanpassingen moeten worden gekeken. De investeringskosten in materiaal (nieuwe digitale kanalen) zullen beperkt zijn.

Wie zijn er in uw organisatie bij de aanpassingen betrokken?

Wie er binnen een organisatie betrokken zijn bij de benodigde aanpassingen, zal sterk verschillen per bestuursorgaan. Over het algemeen zullen de onderstaande afdelingen betrokken zijn om op een correcte manier aan de verplichtingen te voldoen.

- Juridische zaken: voor de juridische interpretatie van de (nieuwe) Awb-bepalingen
- Informatie afdeling/ICT afdeling: voor het in kaart brengen van de huidige stand van zaken (door middel van de checklist in hoofdstuk 2) en de door te voeren aanpassingen in huidige digitale kanalen zodat backoffice-verwerking er mee kan werken
- Experts op het gebied van communicatie, data en informatiebeveiliging
- Programmamanagers: voor het begeleiden van het implementeren van complexere digitale producten/processen
- Frontoffice/publieksdienstverlening/Klant Contact Centrum: voor het ontvangen van de elektronische formele berichten en het op een correcte manier intern doorgeleiden
- Backoffice-verwerking: voor het sturen van de ontvangstbevestiging, beschikbaar stellen e-formulier en het bewaren van de loggegevens
- Financiële deskundigen: voor het in kaart brengen van mogelijke kosten



Hoe zit het met berichtenverkeer in de keten en interbestuurlijke samenwerking?

Een vaak terugkomend onderwerp tijdens de interviews was het berichtenverkeer in de keten, bijvoorbeeld bij de decentralisaties in het sociale domein. Wanneer een instantie in een mandaatverhouding voor een bestuursorgaan publiekrechtelijke taken uitvoert, vallen de elektronische formele berichten van burgers/bedrijven aan deze instanties ook onder de verplichtingen voortvloeiend uit de modernisering van de Awb. Bestuursorganen zullen deze verplichtingen met deze instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan. Het wordt aanbevolen dat er naar contracten met partijen wordt gekeken om uit te zoeken waar de verantwoordelijkheden zijn belegd. Er zullen afspraken moeten worden gemaakt wie bijvoorbeeld de loggegevens beheert en wie precies wat doet in een het samenwerkingsverband, zodat er geen onduidelijkheden voor de burger/bedrijf ontstaan. Overigens is dit ook van belang om aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG en de Uitvoeringswet AVG) te kunnen voldoen. Het bestuursorgaan blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet, dus het is van belang dat deze verplichtingen goed worden vastgelegd.

Bestuursorganen werken met elkaar samen op veel terreinen die ze gezamenlijk effectiever of efficiënter kunnen uitvoeren. Soms wordt krachtens de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) een gemeenschappelijk orgaan of een openbaar lichaam opgericht. Een gemeenschappelijk orgaan en een openbaar lichaam zijn een bestuursorgaan, waarop de Awb onverkort van toepassing is. In de meeste gevallen geldt dat aan een gemeenschappelijk orgaan of een openbaar lichaam bevoegdheden worden overgedragen. De deelnemende bestuursorganen zijn dan de bevoegdheid kwijt. De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan afdeling 2.3 Awb berust dan voor de overgedragen taken bij het gemeenschappelijk orgaan of het openbaar lichaam.

In andere gevallen wordt de uitvoering van een taak door een gemeente, een provincie of een waterschap gemandateerd aan een ander bestuursorgaan (bijvoorbeeld een centrumgemeente of een openbaar lichaam in de zin van de Wgr). Bij mandaat blijven de verantwoordelijkheden van het mandaterende bestuursorgaan ongewijzigd. Het mandaterende bestuursorgaan blijft dus ook verantwoordelijk voor de toepassing van de Awb en zal bijvoorbeeld een kanaal voor elektronisch verkeer moeten aanwijzen waarmee een formeel bericht bij de gemandateerde instantie terecht komt. Bestuursorganen zullen deze verplichtingen dus met deze instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan.



Hoofdstuk 4: Veel voorkomende vragen

Inleiding

Hieronder vindt u antwoord op veelvoorkomende vragen. Zoals in de vorige hoofdstukken is aangegeven, is het voor u vooral van belang om inzicht te krijgen in de verschillende digitale kanalen, bij u voorkomende procedures/diensten en hierbij behorende typen berichten, alsmede de mate waarin u al aan afdeling 2.3 Awb voldoet.

Veel voorkomende vragen en de antwoorden daarop

Vraag		Antwoord
1.	Voltoet het gebruik van sociale media aan de Awb of is dit slechts mogelijk voor informele berichten?	Sociale media zijn een aanvulling op formeel berichtenverkeer en een handige manier om kleine vragen of informele berichten te beantwoorden. In de regel zal berichtenverkeer via social media niet aan afdeling 2.3 Awb hoeven te voldoen, behalve als een social media kanaal is aangewezen als kanaal om formele berichten in te dienen. Dit wordt echter afgeraden; bij de huidige stand van de techniek zijn social media niet voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk.
2.	Zijn de verplichtingen voortvloeiend uit afdeling 2.3 Awb in overeenstemming met andere wetten, bijvoorbeeld de Dienstenwet of de Archiefwet?	Ja. Er is bij de Dienstenwet rekening gehouden met eventuele e-formulieren. De Archiefwet regelt het bewaren en het vernietigen van overheidsinformatie. Krachtens de Archiefwet worden selectielijsten opgesteld waarin wordt bepaald hoe lang gegevens bewaard dienen te worden. Voor de gegevens die nodig zijn om aan de bewijslast te kunnen voldoen dient dus aangegeven te worden dat ze lang genoeg worden bewaard.
3.	Welke soorten berichten vallen onder afdeling 2.3 Awb?	De waarborgen van afdeling 2.3 Awb gelden alleen voor berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, een klacht of een melding. Te denken valt aan een aanvraag, een bezwaarschrift, een zienswijze, een antwoord op door het bestuursorgaan gestelde aanvullende vragen. Zie Hoofdstuk 3 en bijlage 1.



Bijlagen

Bijlage 1: Soorten berichten

Formele berichten

Onderstaande lijst geeft een indicatie van de aard van de berichten die onder afdeling 2.3 Awb vallen.

- Aanvraag van een burger/bedrijf voor een product/dienst van een bestuursorgaan
- Verzoek om informatie van een burger/bedrijf bij een bestuursorgaan omtrent een lopende procedure inzake een besluit, een klacht of een melding
- Vraag van een burger/bedrijf aan een bestuursorgaan met betrekking tot een procedure inzake een besluit, een klacht of een melding
- Melding van een burger/bedrijf aan een bestuursorgaan
- Klacht van een burger/bedrijf aan een bestuursorgaan
- Bezwaarschrift van een burger/bedrijf aan een bestuursorgaan

Informele berichten

Onderstaande lijst geeft een indicatie van de aard van de berichten die NIET onder afdeling 2.3 Awb vallen.

Contact gemeente - Inzage

- Bouwplaninzage
- Archief inzage
- Onroerendezaak gebruiksbeperking (inzage)
- BRP-inzagerecht
- Bestemmingsplan inzage

Meldingen

- Overlast en zorg melden
- Melding openbare ruimte (algemeen)
- Parkeren
- Honden
- Huisvuil en afval
- Verkeer en vervoer
- Gevaarlijke hond
- Melding openbare ruimte (straatmeubilair)
- Melding openbare ruimte (straatverlichting)
- Onkruidbestrijding
- Bladkorf
- Gladheidbestrijding
- Ongediertebestrijding
- Overheidseigendom schademelding
- Rioolonderhoud
- Gevonden of verloren voorwerp
- Afvalcontainer
- Bedrijfsafvalinzameling
- Compostvat



Verzoeken

- Afspraak maken
- Verzoek om informatie
- Request information to consider
- Verzoek informatie parkeren behandelen
- Verstrekking overheidsinformatie
- Rectificatie
- Burgerinitiatief
- Hergebruik overheidsinformatie verzoek
- Gemeentelijke onderscheiding voordracht
- Hofleverancieraanvraag
- Koninklijk predicaataanvraag
- Koninklijke onderscheiding voordracht
- Monumentaanwijzing
- Uitleening gemeentelijke materialen
- Speelvoorziening kinderen
- Woonomgeving inrichting
- Antireclamesticker
- Gemeente gids
- Tijdelijk huisverbod
- Verzoek om informatie BAG
- Begeleiding schoolverlater
- Leerplichtverzuimmelding
- Onregelmatigheid en zorg melden
- Meldingen (diverse soorten en smaken)



Bijlage 2: De wetsveranderingen ten opzichte van de huidige Awb

Onderstaande tabel is gebaseerd op de TK-versie van het wetsvoorstel (juli 2019), met inbegrip van de ingediende nota van wijziging (juni 2020) en dient geactualiseerd te worden indien de wettekst wijzigt tijdens de parlementaire behandeling.

In onderstaande tabel zijn de veranderingen opgenomen voor ieder gewijzigd artikel van de Awb. Verder is in de opmerkingen opgenomen wanneer:

- Het een nieuw lid betreft
- Een artikel / lid vervalt
- Alleen de nummering verandert

AWB	Modernisering AWB	Opmerkingen
Artikel 2:1	Artikel 2:1	
	1. Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met bestuursorganen.	Nieuw lid toegevoegd
Artikel 2:3	Artikel 2:3	
	3. Voor een elektronisch ontvangen bericht gelden het eerste en tweede lid slechts indien het bestuursorgaan uit het bericht, gelet op de wijze waarop het is verzonden, zonder nadere bewerking kan afleiden aan wie het bericht moet worden door- of teruggezonden.	Nieuw lid toegevoegd
Artikel 2:13	Artikel 2:7	
1. In het verkeer tussen burgers en bestuursorganen kan een bericht elektronisch worden verzonden, mits de bepalingen van deze afdeling in acht worden genomen.	1. In het verkeer met een bestuursorgaan kan een bericht langs elektronische weg worden verzonden, tenzij een vormvoorschrift zich daartegen verzet.	
2. Het eerste lid geldt niet, indien: a. dit bij of krachtens wettelijk voorschrift is bepaald, of b. een vormvoorschrift zich tegen elektronische verzending verzet.	2. In het verkeer met een bestuursorgaan wordt het gebruik van de elektronische weg niet voorgeschreven voor een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht.	



Artikel 2:14	Artikel 2:8	
1. Een bestuursorgaan kan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.	1. Een bestuursorgaan kan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.	
2. Tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, geschiedt de verzending van berichten die niet tot een of meer geadresseerden zijn gericht, niet uitsluitend elektronisch.	Wet elektronische publicaties (Stb. 2020, 262)	Afzonderlijke wet
3. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt, geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.	Artikel 2:9 Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.	
	Artikel 2:10	
	1. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt door het bericht te plaatsen in een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, wordt aan de geadresseerde binnen 48 uur elektronisch meegedeeld dat voor hem een bericht van het bestuursorgaan toegankelijk is geworden, tenzij de geadresseerde heeft laten weten een dergelijke kennisgeving niet te willen ontvangen. 2. De kennisgeving ontsluit het bericht of bevat informatie over de aard en de rechtsgevolgen van het bericht en vermeldt, voor zover van toepassing, de termijn voor het verrichten van een handeling door de geadresseerde. 3. Indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van zowel een voorziening voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverzetting als bedoeld in artikel X van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst als een andere voorziening, kan worden volstaan met kennisgeving van het toegankelijk worden van het bericht in de eerste voorziening.	Nieuw artikel
	Artikel 2:11	
	1. Indien een bestuursorgaan een elektronisch bericht niet met succes kan bezorgen bij de geadresseerde, wordt het bericht nogmaals of op een andere wijze verzonden. 2. Indien een bestuursorgaan een in artikel 2:10 bedoelde kennisgeving niet	Nieuw artikel



	met succes kan bezorgen bij de geadresseerde, wordt de kennisgeving nogmaals verzonden of spant het bestuursorgaan zich in om geadresseerde langs andere weg te informeren over het niet kunnen bezorgen van de kennisgeving en van de maatregelen die hij kan nemen om kennisgevingen te ontvangen. 3. De tweede verzending van een bericht als bedoeld in het eerste lid geldt als tijdstip waarop het bericht is verzonden.	
	Artikel 2:12	
	Een door een bestuursorgaan verzonden elektronisch bericht wordt gewijzigd of ingetrokken door de verzending van een nieuw bericht waarin de wijziging of intrekking wordt vermeld.	Nieuw artikel
Artikel 2:15	Artikel 2:13	
1. Een bericht kan elektronisch naar een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg.	1. Een ieder kan een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit of een klacht of een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgescreven bericht elektronisch aan een bestuursorgaan zenden. 2. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt voor ieder type bericht als bedoeld in het eerste lid, gelet op de aard en de inhoud van het type bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt, een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke wijze van verzenden aangewezen. 3. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan kunnen nadere eisen worden gesteld, mits die eisen de mogelijkheid van elektronische verzending niet onevenredig belemmeren. 4. Bij regeling van Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties kan worden bepaald dat het eerste lid niet van toepassing is op in die regeling aangewezen berichten aan in die regeling aangewezen bestuursorganen voor een in die regeling bepaalde periode. Artikel 2:14 Een ander bericht dan een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, kan elektronisch aan een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen.	Nieuwe artikelen
2. Een bestuursorgaan kan elektronisch verschaftte gegevens en bescheiden weigeren voor zover de aanvaarding daarvan tot een onevenredige belasting voor het bestuursorgaan zou leiden.	Artikel 2:15 1 Een bestuursorgaan kan elektronisch verschaftte gegevens en bescheiden weigeren voor zover de aanvaarding daarvan tot een onevenredige belasting voor het bestuursorgaan zou leiden.	Nieuwe nummering /leden verplaatst



	2. Een bestuursorgaan kan een elektronisch verzonden bericht weigeren voor zover de betrouwbaarheid of vertrouwelijkheid van het bericht onvoldoende is gewaarborgd, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt. 3. Het bestuursorgaan deelt een weigering op grond van dit artikel zo spoedig mogelijk aan de afzender mee.	
Artikel 2:16	Artikel 2:18	
Aan het vereiste van ondertekening is voldaan door een elektronische handtekening, indien de methode die daarbij voor ondertekening is gebruikt, voldoende betrouwbaar is, gelet op de aard en inhoud van het elektronische bericht en het doel waarvoor het is gebruikt. 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). Daarbij kunnen aanvullende eisen worden gesteld, tenzij het gaat om een geavanceerde elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3, onderdeel 11 of een gekwalificeerde elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3, onderdeel 12 van die verordening.	Ongewijzigd	Alleen nummering veranderd
	Artikel 2:16	
	1. Indien een bericht als bedoeld in artikel 2:13 eerste lid, niet is verzonden op de voor dat bericht aangewezen wijze, kan een bestuursorgaan ermee volstaan de afzender te wijzen op de juiste wijze van verzending, tenzij: a het bestuursorgaan het bericht zonder nadere bewerking kan behandelen als ware het op de juiste wijze ingediend; b.het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift betreft, of c. voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen. 2. Een bestuursorgaan is niet gehouden op een bericht als bedoeld in het eerste lid te reageren, indien het bericht is verzonden op een wijze die niet voor enig bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, is aangewezen.	Nieuw artikel



	Artikel 2:17	
	1. Een bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van een elektronisch bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, dat is verzonden overeenkomstig het tweede lid van dat artikel en met inachtneming van de nadere eisen, gesteld krachtens het derde lid van dat artikel, tenzij: a. het bestuursorgaan en de verzender gebruikmaken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking en de verzender in dat systeem kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is, of b. van de verzender geen elektronisch adres beschikbaar is.	Nieuw artikel
	2. Indien een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, aan een bestuursorgaan wordt verzonden door de rechtstreekse invoer van gegevens in een systeem voor gegevensverwerking van het bestuursorgaan, stelt het bestuursorgaan de ingevoerde gegevens aan de verzender ter beschikking op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier.	
	Artikel 2:21	
	1. Het bestuursorgaan kan een wettelijke termijn voor de indiening van een bericht verlengen wegens een verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.	Nieuw artikel
	2. Het bestuursorgaan doet van de in het eerste lid bedoelde verlenging zo spoedig mogelijk mededeling op een zodanige wijze dat degenen die gebruikmaken van de desbetreffende wijze van elektronische verzending hiervan tijdig kennis kunnen nemen.	
	3. Indien voor de indiening van een bericht bij een bestuursorgaan een termijn is gesteld, en het bestuursorgaan in een periode voorafgaand aan het einde van die termijn enige tijd niet bereikbaar is via de met toepassing van artikel 2:13, tweede lid, voor dat bericht aangewezen wijze van elektronische verzending, wordt de verzender de overschrijding van die termijn niet tegengeworpen indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de verzender in verzuim is geweest. De verzender wordt in ieder geval niet geoordeeld in verzuim te zijn geweest voor de duur van de in de vorige zin bedoelde periode.	
	4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld over de verschoonbaarheid van termijnoverschrijdingen wegens verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.	



	Artikel 2:22	
	1. Indien een kennisgeving als bedoeld in artikel 2:10 niet is verzonden, wordt de overschrijding van een termijn die is aangevangen met de verzending van het bericht waarop deze kennisgeving betrekking heeft, niet aan de geadresseerde tegengeworpen, tenzij de geadresseerde heeft laten weten deze kennisgeving niet te willen ontvangen.	Nieuw artikel
	2. De overschrijding van een termijn wordt de geadresseerde evenmin tegengeworpen indien hij de kennisgeving, bedoeld in artikel 2:10, niet heeft ontvangen en redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat hij in verzuim is geweest.	
Artikel 2:17	Artikel 2:19	
1. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is verzonden, geldt het tijdstip waarop het bericht een systeem voor gegevensverwerking bereikt waarvoor het bestuursorgaan geen verantwoordelijkheid draagt of, indien het bestuursorgaan en de geadresseerde gebruik maken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking, het tijdstip waarop het bericht toegankelijk wordt voor de geadresseerde.	Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is verzonden, geldt: a. het tijdstip waarop het bericht een systeem voor gegevensverwerking bereikt waarvoor het bestuursorgaan of een ander bestuursorgaan geen verantwoordelijkheid draagt; b. indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht: het tijdstip waarop het bericht toegankelijk wordt voor de geadresseerde; c. indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van zowel een voorziening voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverschaffing als bedoeld in artikel X van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst als een andere voorziening: het tijdstip waarop het bericht toegankelijk is geworden via de eerstgenoemde voorziening.	
2. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking heeft bereikt.	Artikel 2:20 Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking of een ander daartoe aangewezen systeem heeft bereikt of het tijdstip waarop het bericht op andere wijze elektronisch toegankelijk wordt voor het bestuursorgaan.	Nieuw lid/artikel
	Artikel 2:23	
	Indien de indiening van een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, aan een termijn is gebonden en de verzender redelijkerwijs kon menen dat hij het bericht kon indienen zoals hij heeft gedaan, wordt deze termijn verlengd met het tijdsverloop tussen de ontvangst van het bericht en de in artikel 2:16, eerste lid, bedoelde reactie, doch met tenminste een werkdag.	Nieuw artikel



	Artikel 2:24	
	Indien een bericht met toepassing van artikel 2:16, eerste lid, onder a, wordt behandeld, vangt een bij wettelijk voorschrift bepaalde behandeltermijn aan op het tijdstip van interne doorgeleiding, mits het bestuursorgaan de afzender onverwijld mededeling doet van de doorgeleiding en het tijdstip waarop de termijn aanvangt.	Nieuw artikel
	Artikel 2:25	
	Indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, rust op het bestuursorgaan de bewijslast inzake de ontvangst van aan het bestuursorgaan gezonden berichten en de verzending van aan de geadresseerde gezonden berichten, alsmede inzake gegevens over de kennisneming van deze berichten door de geadresseerde. De afzender of de geadresseerde wordt desgevraagd afschrift van deze gegevens verstrekt.	Nieuw artikel
Artikel 4:3a		
Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van een elektronisch ingediende aanvraag.	Ontvangstbevestiging thans in: artikel 2:17, eerste lid.	Artikel vervalt
Artikel 4:4		
Het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen, kan voor het indienen van aanvragen en het verstrekken van gegevens een formulier vaststellen, voor zover daarin niet is voorzien bij wettelijk voorschrift.	1. Het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen, kan voor het indienen van aanvragen en het verstrekken van gegevens een formulier vaststellen, voor zover daarin niet is voorzien bij wettelijk voorschrift.	Alleen nummering veranderd
	2. In het formulier worden geen gegevens gevraagd die voor de te nemen beschikking niet noodzakelijk zijn, tenzij wordt aangegeven dat de verstrekking van die gegevens niet verplicht is.	Nieuw lid
Artikel 4:5	Artikel 4:5	
	5. Het bestuursorgaan kan afzien van het bieden van de gelegenheid het verzuim te herstellen, indien het toepassing geeft aan artikel 2:16, eerste lid, aanhef.	Nieuw lid toegevoegd



Artikel 4:17	Artikel 4:17	
4. Indien de aanvraag elektronisch kon worden gedaan, is artikel 4:3a van overeenkomstige toepassing op de ingebrekestelling		Lid vervalt
5. Beroep tegen het niet tijdig geven van de beschikking schort de dwangsom niet op.	4. Beroep tegen het niet tijdig geven van de beschikking schort de dwangsom niet op.	Alleen nummering veranderd
6. Geen dwangsom is verschuldigd indien: a. het bestuursorgaan onredelijk laat in gebreke is gesteld, b. de aanvrager geen belanghebbende is, of c. de aanvraag kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.	5. Geen dwangsom is verschuldigd indien: a. het bestuursorgaan onredelijk laat in gebreke is gesteld, b. de aanvrager geen belanghebbende is, of c. de aanvraag kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.	Alleen nummering veranderd
7. Indien er meer dan één aanvrager is, is de dwangsom aan ieder van de aanvragers voor een gelijk deel verschuldigd.	6. Indien er meer dan één aanvrager is, is de dwangsom aan ieder van de aanvragers voor een gelijk deel verschuldigd.	Alleen nummering veranderd
Artikel 4:20d	Artikel 4:20d	
3. De artikelen 4:17, vierde lid, en zesde lid, onder a en b, en 4:18 tot en met 4:20 zijn van overeenkomstige toepassing.	3. De artikelen 4:17, vijfde lid, onder a en b, en 4:18 tot en met 4:20 zijn van overeenkomstige toepassing.	
Artikel 7:14	Artikel 7:14	
Artikel 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling	De artikelen 2:24 en 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling	Verwijzing naar artikel 2:24 ingevoegd.
Artikel 7:27	Artikel 7:27	
Artikel 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling.	De artikelen 2:24 en 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling.	Verwijzing naar artikel 2:24 ingevoegd.



	Artikel 8:38ea	
	Voor zover de verplichting tot digitaal procederen als bedoeld in artikel 8:36a niet geldt, kan de bestuursrechter kenbaar maken dat de elektronische weg open staat voor het instellen van beroep, het aanwenden van andere rechtsmiddelen of het indienen van een ander stuk in het kader van een procedure.	Nieuw artikel