

De weg naar de WMEBV

Wat is de WMEBV?

Op 1 januari 2025 zal de **Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer** (WMEBV) in werking treden. Dit houdt in dat burgers en ondernemers het recht krijgen om digitaal te communiceren met de overheid en zelf mogen kiezen of de communicatie via een papieren of digitale weg plaatsvindt. De gemeente is verantwoordelijk voor het aanwijzen van de digitale kanalen en het waarborgen hiervan door o.a. notificaties en ontvangstbevestigingen. Daarmee verbetert de rechtspositie van burgers en ondernemers in het digitale contact met de overheid.

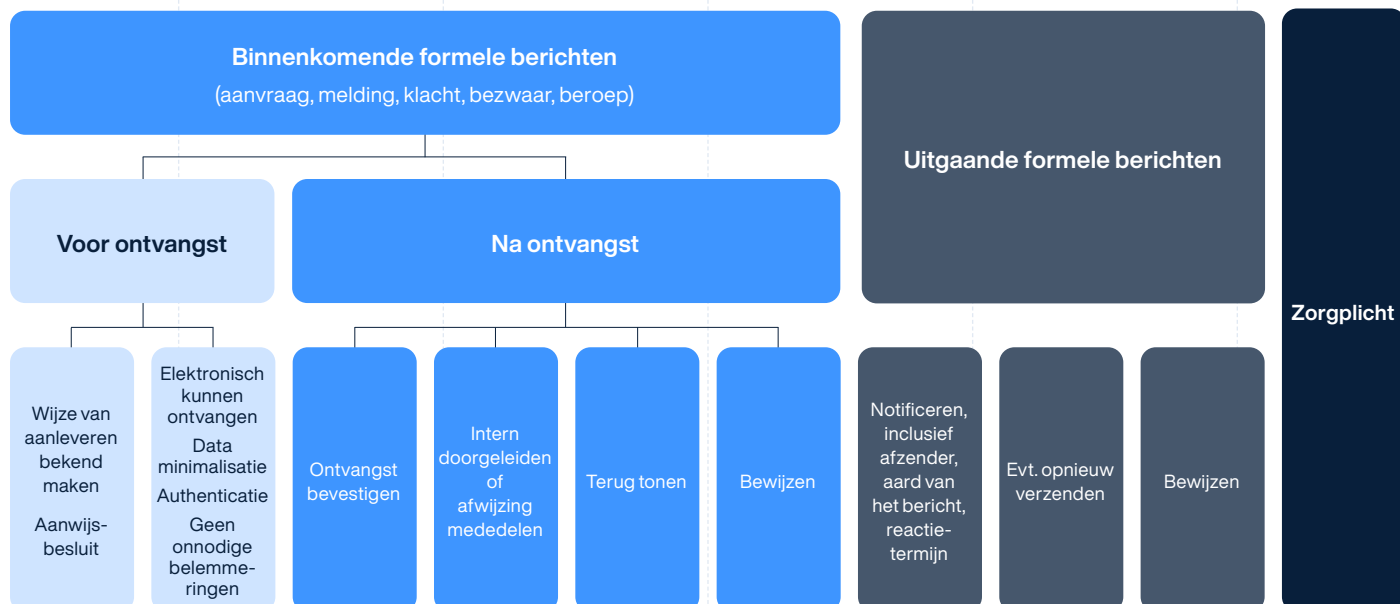
In deze whitepaper beschrijven we de eisen van deze wet, wat de minimale variant is om te voldoen aan de wet en wat Postex adviseert om te voldoen aan de wet.

De WMEBV: verbetering van je dienstverlening

Als overheidsorganisatie kan er invulling gegeven worden aan de WMEBV door een digitaal kanaal aan te wijzen en daar notificaties op terug te leveren. Dat kan door een e-mailbox of algemeen contactformulier aan te wijzen en notificatieberichten terug te sturen. Dat is de meest minimale invulling. De vraag is of deze aanpak voldoende recht doet aan een 'meer Digitale Overheid'.

Postex adviseert om voor een meer integrale aanpak te kiezen. Als je de implementatie van de WMEBV koppelt aan je bestaande processenlandschap, kan je sturen op kwaliteit waardoor de inwoner beter (digitaal) bediend wordt.

De WMEBV is daarmee een kans om de algehele dienstverlening te verbeteren.



Aandachtspunten invoering WMEBV

Om te voldoen aan de voorschriften van WMEBV moeten er aanpassingen worden gedaan binnen het communicatieproces van de gemeente. De volgende onderdelen merkt Postex aan als aandachtspunten binnen de implementatie:

- a Digitaal kunnen ontvangen en reageren op communicatie van de overheid.**

Het aanwijzen van een digitaal kanaal is hierin noodzakelijk. Dat kan een e-mailbox zijn, of een algemeen webformulier. Denk hierbij aan een algemeen contactformulier op de website met enkele minimale velden, of een specifiek webformulier, per proces of groep processen in te richten, gekoppeld aan een applicatie, zoals een zaakstelsel.
- b Ontvangstbevestiging versturen en terug tonen van de ingevoerde gegevens.**

Verplichte ontvangstbevestiging van een elektronisch bericht aan de overheid en het verzorgen van een afschrift van de ingediende gegevens. Hierdoor is een inwoner er zeker van dat de verzending is gelukt, en kan deze op een later tijdstip nagaan wat er is ingevuld.
- c Verplichte notificatie bij plaatsing van een digitaal bericht.**

Bij de invulling van de WMEBV is het nodig om een standaard notificatie af te geven op elk uitkomend digitaal bericht, zodat de inwoner weet dat er een bericht klaarstaat in de Berichtenbox of op de Persoonlijke Internet Pagina (PIP).
- d Opnemen van essentiële informatie in een notificatie.**

Een uitgaande notificatie moet de juiste informatie bieden om precies te zien waar het over gaat (afzender, aard), inclusief de reactietermijn die geldt voor het desbetreffende besluit, klacht of melding. Dit zorgt ervoor dat het bericht niet ongelezen blijft.
- e Langs een andere weg contact opnemen als een notificatie niet kan worden bezorgd.**

Voor de inwoner is het cruciaal te weten of een digitaal bericht is aangekomen. Uit de wet volgt dat bij het meermaals niet aankomen van een notificatie contact moet worden opgenomen met de geadresseerde (schriftelijk, telefonisch) om het juiste adres te achterhalen.
- f Bewijslast rond de verzending en ontvangst berust bij het bestuursorgaan. De burger heeft recht op een afschrift van de loggegevens.**

Als overheidsorganisatie is het nodig om bewijslast bij te houden. Dat geldt voor digitale berichten maar ook voor fysieke post. De inwoner mag een afschrift van deze loggegevens krijgen.
- g Verder dient er aandacht te zijn voor de volgende zaken:**
 - 1) Bij eventuele storing van het digitale kanaal, de mogelijkheid bieden om de reactietermijn voor de inwoner te verlengen.
 - 2) Het intern doorgeleiden van een binnengekomen bericht.
 - 3) Geen onnodige belemmeringen opwerpen.

Op deze onderdelen gaan we in deze whitepaper niet in omdat het geen raakvlak heeft met de oplossing van Postex.

Postex en de WMEBV

Postex kan in de uitgaande formele berichten van de WMEMBV voorzien.

- ✓ Met het Postex-platform is het mogelijk om notificatieberichten van een uitgaand document, maar ook van een inkomend digitaal bericht, centraal vast te leggen en te beheren. Dit punt is heel belangrijk in verband met bewijslast. Een notificatiebericht is in feite een uitgaand bericht/document.
- ✓ Met Postex kunnen notificaties worden ingericht per documentstroom, mits de gemeente werkt met specifieke webformulieren in combinatie met een zaakstelsel, waarmee de uitgaande documentstroom door het Postex-platform wordt verzorgd.
- ✓ Een notificatie afgeven op een uitgaand document, geplaatst op een PIP of in de Berichtenbox, is de standaard werkwijze binnen de oplossing van het Postex-platform.
- ✓ Postex kan digitaal afgeleverde berichten die niet gelezen zijn, eenvoudig alsnog op een ander kanaal afleveren. De gemeente kan hierdoor voldoen aan de zorgplicht om zich maximaal in te spannen dat een bericht goed is aangekomen (lees: is gelezen).
- ✓ Postex houdt bewijslast van uitgaande berichten, notificaties en fysieke post geautomatiseerd bij. Ook dit is een standaard functionaliteit van het platform.
- ✓ Overheidsorganisaties hebben een zorgplicht voor heldere communicatie naar burgers, inclusief aflevergarantie en toegankelijkheidsverbeteringen conform het Besluit Digitale Toegankelijkheid. Postex faciliteert dit.

Meer weten?

Maak een start met de invoering van de WMEMBV samen met Postex.

Vraag meer informatie of een demonstratie aan via
www.postex.com/plan-een-demo/

Lees ook de referentiecasi van de gemeente Gouda.
Nu te downloaden via www.postex.com



Connect met

postex®



Burgemeester Jamessingel 41
2803 WV Gouda



088 - 07 07 400



[linkedin.com/company/postex](https://www.linkedin.com/company/postex)



info@postex.com
www.postex.com