

Reactie op het voorstel tot Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer).

Ik ben werkzaam voor een middelgrote gemeente in het land en kom geregeld in aanraking met elektronisch verkeer en met interne poststromen. Ik heb het stuk op hoofdlijnen doorgelezen en wens hierop kort te reageren. Ik sluit hierbij niet uit dat zekere finesses mij zijn ontgaan maar de tijd die ik hier in kan steken is niet oneindig groot.

Als ik lees dat de doelstelling van de Wet onder meer ligt in het bieden van waarborgen bij het elektronisch bestuurlijk verkeer, dan juich ik dat in beginsel toe. De jurisprudentie heeft sinds de inwerkingtreding van de wet elektronisch bestuurlijk verkeer ook niet stilgestaan, het is dus goed dat er een actualisatie plaats vindt die helderheid biedt voor burger en overheden.

Het is mijn ervaring dat de poststromen van de gemeente als gevolg van alle technologische ontwikkelingen er niet gemakkelijker op zijn geworden. Waar de gemeente vroeger hooguit twee a drie ingangen had voor stukken (post, balie, fax) zijn het er nu al snel een paar honderd: post, balie, fax, webformulieren, social mediakanalen en alle individuele e-mailboxen van ambtenaren. Het overgrote deel van de poststroom loopt desondanks nog steeds goed.

Er zijn echter uitzonderingen. Alhoewel de meeste medewerkers streven naar een zorgvuldige afhandeling van brieven met allerlei verzoeken, is het mijn ervaring dat er een aantal maal per jaar situaties voorkomen waarin om allerlei redenen post niet goed terecht komt. Bijvoorbeeld omdat de post in eerste instantie niet goed wordt ingestoken wegens onduidelijkheden in het doel daarvan. Denk aan een brief waarboven het woord bezwaar staat geschreven maar welke bij nadere lezing een zienswijze is of een klacht over een gedraging. Of een algemene vraag welke bij nadere duiding een wobverzoek bevat. Andere problemen ontstaan bijvoorbeeld wanneer een brief meerdere doelen heeft, bijvoorbeeld een bezwaarschrift gecombineerd met een wobverzoek. Dergelijke problemen worden niet altijd niet onderkend op de postkamer maar komen pas aan het licht wanneer een brief inhoudelijk wordt doorgelezen door een ambtenaar met specialistische kennis. Dat kan soms een behoorlijke tijd duren. En zelfs dan blijft een tweede doel van een brief soms onderbelicht of buiten beeld.

Naar mijn mening zijn dergelijke onvolkomenheden weliswaar onwenselijk maar ook onvermijdelijk. Van de burger kan niet altijd worden verlangd dat hij zijn verzoeken compleet uitgekristalliseerd indient maar het is dan ook onvermijdelijk dat sommige finesses pas in de loop der tijd worden herkend door de ambtenarij. Soms gebeurt dit snel, maar daar kan ook een behoorlijke tijd overheen gaan. Ook kampt een gemiddelde overheid met een behoorlijke mate van werkdruk en niet overmatig ruime budgetten. waardoor het niet uit te sluiten valt dat stukken tussen wal en schip geraken. De wetgeving eist tegelijkertijd echter een steeds hogere kwaliteit van service van dezelfde overheid.

In alle omstandigheden is het uiteraard de bedoeling dat, wanneer verkeerd ontvangen of verkeerd begrepen brieven aan het licht komen, er door het bestuursorgaan alsnog zo snel als mogelijk moet worden gereageerd. Maar in het huidige voorstel wordt de verplichting aan het bestuursorgaan opgelegd om feitelijk te allen tijde intern te zorgen voor *onverwijld* doorzending. Blijkens artikel 2:15c vangt bovendien een bij wettelijk voorschrift bepaalde beslistermijn na onverwijld doorzending enkel aan op het tijdstip van doorgeleiding, indien gelijktijdig aan de afzender van het bericht mededeling wordt gedaan van die doorgeleiding en het tijdstip waarop de termijn aanvangt.

Het is mij nu onvoldoende duidelijk wat het voorstel bedoelt met "onverwijld". De Van Dale omschrijft dit begrip als : "zonder uitstel, dadelijk, meteen". Maar gaat het moment waarop de gemeente "onverwijld" dient door te geleiden nu in op het moment van ontvangst van een stuk dat op verkeerde wijze is ingediend of van het moment waarop dit door (een medewerker van) het bestuursorgaan wordt ontdekt en onderkend? Uit de toelichting meen ik af te moeten leiden dat het moment van

verkeerde ontvangst in beginsel leidend is, niet het moment van ontdekking. Er wordt ook aangegeven dat misbruik van de doorgeleidingsplicht moet worden voorkomen.

Alhoewel ik het er geheel mee eens ben dat overheden zoveel als kan termijnen moeten nakomen en servicegericht moeten werken en ik ook overtuigd ben van de goede bedoelingen van dit wetsvoorstel, vrees ik toch dat met de huidige onduidelijkheden er problemen gaan ontstaan. Zolang het begrip onverwijld niet duidelijker wordt uitgelegd of wordt verwijderd uit de tekst, ligt de verantwoordelijkheid voor behandeling van een stuk na verkeerder ontvangst toch vrijwel volledig bij de overheid. Het is dan aan de overheid om maar aan te tonen dat ze wel onverwijld hebben doorgezonden. Dit is bewijstechnisch echter lastig want mede afhankelijk van interpretaties.

Ik vind het voorstel bovendien getuigen van een al te groot vertrouwen in de goedheid van de burger en bedrijven. Alhoewel de meeste burgers natuurlijk in goed vertrouwen hun stukken toezenden valt het valt m.i. zeker niet uit te sluiten dat kwaadwillende bedrijven en burgers verzoeken en aanvragen bewust verkeerd insteken, in de hoop dat er hiermee van rechtswege een beschikking ontstaat of anders een dwangsom. Dat dit laatste gebeurt blijkt wel uit de sterk toegenomen jurisprudentie rond Wobmisbruik (een onderwerp dat met dit voorstel ook niet gemakkelijker wordt) en ook rond aanvragen omgevingsvergunningen die via het verkeerde kanaal worden ingestoken.

Ik pleit daarom voor wetgeving die de overheid iets meer gelegenheid laat voor eigen maatwerk en de servicenorm richting de burgers wat minder strak maakt. Als burger hoop ik dat mijn overheid goed en adequaat reageert maar het is niet zo dat de overheid altijd onverwijld moet doorzenden, tenzij... Ik heb ook een eigen verantwoordelijkheid om stukken goed in te dienen. Dit voorstel neemt de eigen verantwoordelijkheid van de burger te veel weg en speelt naar ik vrees kwaadwillenden in de hand.

Een andere wijze van benadering zou wellicht kunnen zijn dat er buiten dit voorstel ook meer alternatieven komen in de Awb waarmee overheden potentieel misbruik gemakkelijker aan kunnen pakken.

Verder wordt er ten aanzien van de voorgestelde wijziging van artikel 2:14 in de toelichting bij lid 1 sub a het volgende aangegeven over kenbaarheid:

*“...Wel kan, anders dan bij de invoering van de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer, inmiddels worden aangenomen dat een burger die zich met bijvoorbeeld een e-mail tot een bestuursorgaan wendt, daarmee voldoende kenbaar heeft gemaakt dat hij op deze wijze bereikbaar is, zodat het bestuursorgaan via e-mail het bericht kan beantwoorden. Het bestuursorgaan mag er echter niet zonder meer van uit gaan dat een in het verleden voor een andere aangelegenheid gebruikt e-mailadres nog actueel is. Het bestuursorgaan zal zich van de juistheid van dat adres moeten vergewissen...”*

Wellicht zou dit eerste deel, dat van kenbaarheid bij indiening via de e-mail mag worden uitgegaan, letterlijk in de wettekst verwerkt kunnen worden? In de praktijk stuit dit punt, met name bij wob-verzoeken nog wel eens op de nodige problematiek. Dan ontkent een verzoeker welke je per e-mail benadert dat hij ook via e-mail bereikbaar is.

Dit waren vooralsnog mijn opmerkingen. Ik wens de indieners veel succes bij de verdere uitwerking.