

Protocol Post gemeente Elburg 2018

De directeur van de gemeente Elburg;

gelet op de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer, het Besluit informatiebeheer gemeente Elburg 2017, de Algemene wet bestuursrecht en de Archiefverordening gemeente Elburg 2016;

BESLUIT:

vast te stellen het navolgende protocol post waarin voorschriften zijn opgenomen betreffende het ontvangen, verwerken, behandelen, verzenden en vervangen van poststukken.

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. Archivering: het opnemen van documenten in het centrale archief van de gemeentelijke organisatie ten behoeve van een betrouwbare informatievoorziening, het afleggen van verantwoording en het consolideren van de rechtszekerheid.
- b. Behandelaar: degene die documenten behandelt in de uitoefening van zijn functie.
- c. Behandelen: inhoudelijk behandelen of afhandelen van documenten door medewerkers van teams en domeinen volgens vastgestelde behandelingstermijnen en behandelingsprocedures.
- d. Besluit informatiebeheer: Besluit informatiebeheer gemeente Elburg 2017 waarin verantwoordelijkheden ten aanzien van archiefvorming en ordening en beheer van informatie (zowel digitaal als analoog) zijn belegd.
- e. Deponeren: het doorsturen, na (digitale) behandeling en registratie, van ingekomen (gedigitaliseerde) documenten of (digitale) archiefexemplaren van interne of uitgaande documenten naar het centrale analoge of digitale archief van de gemeentelijke organisatie ten behoeve van archivering.
- f. DIV: het onderdeel Documentaire Informatievoorziening binnen het team Informatisering dat is belast met de uitvoering van het beheer van de (digitale) documenten van de organisatie.
- g. Formeel document: formeel bericht ontvangen of verzonden door externen of een bestuursorgaan, maar ook een document ontvangen of verzonden door of namens een medewerker uit hoofde van zijn functie die toegevoegde waarde hebben voor behandeling en afhandeling van een zaak, en gericht zijn op rechtsgevolg.
- h. Gemeentelijk postadres: Het hoofd-post-adres van de gemeente, Postbus 70, 8080 AB Elburg
- i. Informeel document: zijnde niet functioneel document ontvangen of verzonden door of namens een medewerker uit hoofde van zijn functie die geen toegevoegde waarde hebben voor behandeling en afhandeling van een zaak.
- j. KCC: het Klant Contactcentrum handelt centraal ontvangen documenten voor de gemeentelijke organisatie af. Het KCC is belast met scanning, registratie en verspreiding van (digitale) documenten.
- k. Poststuk: een document of documenten die verstuurd of ontvangen zijn op papier van of naar een persoon of organisatie.

- l. Registreren: het vastleggen van documentkenmerken, (werk)proceskenmerken en beheerskenmerken van documenten.
- m. Scannen: het digitaliseren van fysieke documenten.
- n. Vervanging: het officiële besluit dat bij de digitalisering van ingekomen, interne en uitgaande stukken, deze niet meer in een fysiek archief bewaard worden maar opgeslagen in een digitale archiefomgeving (RMA).
- o. Zaakdossier: het geheel van documenten dat betrekking heeft op een zaak.
- p. Zaaksysteem/DMS: een elektronisch systeem voor het opslaan van documenten, processtappen en andere gegevens waarvan alle relevante informatie ten behoeve van behandeling en afhandeling wordt geregistreerd, gearhiveerd en geraadpleegd.
- q. Postintake: registreren en distribueren van de poststukken fysiek en digitaal.
- r. Uitgaande documenten: poststukken/documenten die door de organisatie verzonden worden aan derden.
- s. Inkomende documenten: poststukken en andere documenten die door de organisatie ontvangen worden.
- t. Interne documenten: stukken die intern opgesteld worden zoals B&W voorstellen en memo's.

Artikel 2

Dit protocol is van toepassing op formele documenten ontvangen, gemaakt en verstuurd vanuit en naar de gemeente Elburg. Het protocol omvat documenten geleverd of verstuurd via een postverwerkingsbedrijf, documenten afgegeven aan de brievenbus, de balies en ambtenaren, faxen, interne stukken en digitaal gecreëerde en opgeslagen documenten.

Artikel 3

1. De directeur is eindverantwoordelijk voor de kaderstelling op het gebied van documentregistratie.
2. De directeur als eindverantwoordelijke ziet toe voor de correcte behandeling, toegankelijkheid en bewaring van formele documenten.
3. Het KCC verzorgt de scanning van de ingekomen, interne en uitgaande documenten die nog op papier zijn. Een behandelaar kan daarnaast zelf documenten digitaal maken en versturen¹. De behandelaar handelt bij het ontvangen, openstellen en verzenden van documenten volgens de bepalingen van dit protocol. Dit betekent dat de behandelaar zelf document toevoegt aan de zaak en/of zelf een zaak aanmaakt.

Artikel 4

Alle post wordt door het KCC geopend en beoordeeld, uitgezonderd wettelijke restricties.

¹ Zie hiervoor Hoofdstuk IV: Uitgaande documenten artikel 14, subartikel 6

Artikel 5

Als documenten gedigitaliseerd en opgenomen zijn in het zaakstelsel, worden de fysieke documenten aangeboden aan DIV ten behoeve van vervanging.

Artikel 6

Voor het in behandeling nemen van een poststuk is vereist dat naam en adres (waar mogelijk ook het e-mailadres) van de afzender bekend zijn, zodat gereageerd kan worden. Indien de identiteit van de afzender niet uit het document is op te maken, dan dient de afzender binnen een redelijke termijn alsnog zijn naam en adres bekend te maken. Als een document anoniem wordt toegezonden dan worden deze niet geregistreerd en gaan door het betreffende team.

Artikel 7

1. Geregistreerde digitale poststukken worden door het zaakstelsel zoveel mogelijk automatisch via zaaktypen gerouteerd naar de medewerkers. Deze krijgen de digitale poststukken vervolgens in hun werkvoorraad. Stukken waarvan het proces en behandelaar niet duidelijk zijn worden door het KCC verdeeld.
2. Als documenten niet onder punt 1 vallen (algemene processen) bijvoorbeeld informatie vragen dan worden deze door het KCC verdeeld.
3. Een zaak die niet voor de ontvanger is bestemd wordt zo spoedig mogelijk overgezet naar de juiste behandelaar.
4. Het doorsturen van een document aan derden, die niet betrokken zijn bij de behandeling van dit document, is niet toegestaan.
5. Als een document vertrouwelijk is en dit niet ingeregeld is in het zaaktype dan kan het KCC of een behandelaar een zaak vertrouwelijk starten.

Artikel 8

1. Documenten worden zoveel mogelijk digitaal gemaakt en opgeslagen zonder dat deze uitgeprint worden. Hiervoor worden zoveel mogelijk de sjablonen in Xential gebruikt of backoffice applicaties.
2. De standaard sjablonen zijn conform de vastgestelde lay-out en huisstijl voor documenten.

Hoofdstuk II Inkomende documenten

Artikel 9

1. Voor documenten geldt als datum voor ontvangst de dag waarop de documenten is ontvangen. Bij formele documenten wordt deze voorzien met een stempel van de ontvangstdatum.
2. Voor de behandeling van documenten zijn de wettelijke termijnen of de gemeentelijke standaarden van toepassing.

3. Voor het verzenden van een ontvangstbevestiging is de behandelaar van de zaak verantwoordelijk. Hiervoor is een standaard ontvangstbevestiging in het zaakstelsel ingericht.

Artikel 10

1. Documenten die zijn ontvangen en/of toegestuurd, worden door het KCC verwerkt. Het KCC beoordeelt of er sprake is van een formeel document of een informeel document. De informele documenten worden rechtstreeks doorgestuurd naar de ambtenaar. De formele documenten worden door het KCC verwerkt overeenkomstig het actuele postprotocol.
2. De afzender krijgt in geval van het niet in behandeling nemen van het document binnen vijf werkdagen een bericht van de (behandelend) ambtenaar.

Artikel 11

1. Als bij ontvangst van een documenten uit de aard en strekking van de inhoud blijkt dat dit document niet bestemd is voor de betreffende ontvanger, wordt als volgt gehandeld:
 - a. indien het een fysiek document betreft en het voor de ontvanger niet duidelijk is voor welke behandelaar binnen de organisatie het document is bestemd, dan kan het document aangeleverd worden aan het KCC voor verdere verwerking;
 - b. indien het een digitaal document in het zaakstelsel betreft die niet voor de ontvanger is, maar wel voor de organisatie is bestemd, dan wordt het document doorgestuurd naar postintake (door het document te weigeren);
 - c. indien het voor de ontvanger duidelijk is dat het document niet voor de organisatie is bestemd, dan wordt door hem een antwoord verstuurd aan de afzender met als strekking dat kennelijk sprake is van een misverstand tenzij de wettelijke doorzendplicht uit de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) van toepassing is.
2. In alle gevallen wordt na doorzending of beantwoording van een verkeerd bezorgd document, zoals omschreven in lid 1, het ontvangen document meteen doorgestuurd of retour gestuurd.

Artikel 12

Als een document aan de raad of het college gericht is wordt hiervan een melding uitgezet aan de verantwoordelijke personen.

Hoofdstuk III Interne documenten

Artikel 13

1. Een behandelaar van interne documenten draagt zorg voor correcte archivering. De behandelaar handelt volgens artikel 18.
2. De documenten worden zoveel mogelijk digitaal gecreëerd, bewerkt en gearchiveerd. Als er toch bewerkingen op papier plaatsvinden dan scant de ambtenaar of KCC medewerker de stukken in en voegt deze toe aan de zaak.
3. Na het scannen worden de fysieke documenten aan DIV aangeboden ter vervanging.

Hoofdstuk IV Uitgaande documenten

Artikel 14

1. Indien een formeel document wordt verzonden aan een externe ontvanger is de regel dat de brieven vanuit het zaaksysteem gecreëerd worden en indien het van toepassing is onder het B&W besluit van 17 januari 2017 '*Uitgaande correspondentie zonder handtekening*' ongetekend verstuurd mogen worden.
2. Er wordt geselecteerd op wel of niet ondertekenen.
 - a. Gemandateerde post: Bevoegdheden zijn gemandateerd aan een primaathouder. Binnen de bevoegdheden mogen zij post indien nodig ondertekenen. Post wordt direct (indien nodig gescand) geregistreerd en verzonden.
 - b. Niet-gemandateerde post: Post wordt in vloeiboeken gelegd en door de burgemeester en gemeentesecretaris ondertekend. Het KCC zorgt voor de verdere verwerking.
4. Indien een formeel document toch buiten het Zaaksysteem wordt gecreëerd dan wordt het document geüpload en de betreffende gegevens ingevuld.
5. Indien een formeel document toch getekend moet worden dan wordt deze vanuit het zaaksysteem geprint en ter tekening aangeboden. Als het document getekend is wordt het document toegevoegd en verzonden.
6. Zolang de gemeentelijke organisatie de formele documenten niet via MijnOverheid Berichtenbox digitaal aan burgers kan versturen dienen de documenten uitgeprint te worden en als fysieke post te worden verstuurd. De bedrijven en niet natuurlijke personen vallen niet onder dit subartikel.

Artikel 15

1. De behandelaar zorgt voor het afdrucken en verzendklaar maken van de fysieke documenten.
2. Fysieke documenten die met de post moeten worden verstuurd kunnen aan de postronde of nog voor 15.30 uur persoonlijk worden aangeleverd (geen mailing) en zal dan nog dezelfde dag worden verzonden. Indien nodig zijn de brieven dan al geregistreerd.
3. Fysiek uitgaande documenten worden via de interne postronde aangeleverd.

Aangeleverd wordt:

 - Een origineel met bijlagen,
 - bij aan te tekenen post (een extra origineel) met de term "aangetekend" zichtbaar in het venster.
4. Originale documenten en bijlagen worden in enveloppen verzonden. De bode zorgt voor verder verzendklaar maken van de post. Om 16.00 wordt de externe post opgehaald door een postverwerkingsbedrijf.

Artikel 16

1. In het onderwerp van een formeel uitgaand document wordt altijd een zaaknummer vermeld. Het document kan via een sjabloon uit het zaaksysteem gemaakt worden.

2. Voor de inhoud van te verzenden documenten gelden de volgende voorwaarden:
 - a. gegevens, waaronder persoonsgegevens, die niet noodzakelijk zijn voor de behandeling van documenten door de ontvanger, mogen niet worden vermeld;
 - b. bij beantwoording en ondertekening van uitgaande documenten zijn de huisstijl van de en de mandaatbepalingen van de gemeente Elburg van toepassing.

Artikel 17

1. Een behandelaar die documenten in bulk wil verzenden maakt een document vanuit het zaaksysteem. Er hoeft alleen een exemplaar met de adressering 'geadresseerde' aan de zaak worden toegevoegd samen met een adressenlijst.
2. Indien een behandelaar een bulkverzending wil aanbieden moet dit twee dagen van te voren kenbaar worden gemaakt aan de gemeentebode.

Hoofdstuk V Archivering

Artikel 18

1. Een behandelaar die geautoriseerd is tot het zaaksysteem/DMS dient de formele documenten en/of de eventuele bijlagen toe te voegen aan een digitaal zaakdossier.
2. Een behandelaar die geen toegang heeft tot het zaaksysteem stuurt de stukken digitaal of fysiek naar het KCC om in het zaaksysteem geregistreerd te worden.

Hoofdstuk VI Slotbepalingen

Artikel 19

1. In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet of bij twijfel over de toepassing, beslist respectievelijk de domeinmanager Bedrijfsvoering en/of Dienstverlening over de verdere procedure.
2. Op dit protocol zijn van toepassing: het Besluit informatiebeheer gemeente Elburg 2017, de Archiefverordening gemeente Elburg 2016 en het E-mailprotocol gemeente Elburg 2018.
3. Dit protocol kan worden aangehaald als Protocol post gemeente Elburg 2018.

Artikel 20

Dit protocol treedt per 1 juni 2018 in werking, onder gelijktijdige intrekking van het 2011 vastgestelde postprotocol.

Elburg,

de directeur

J.K.C. van der Jagt

Toelichting op het protocol

Aanleiding

Als gevolg van de Archiefwet 1995 is een gemeentelijke organisatie verplicht bedrijfs-kritische en bewijsvoerings-stukken op te slaan in een archief. De rechten en plichten zijn vastgelegd in de Archiefverordening 2017. In dit protocol wordt een Elburgse werkwijze voorgeschreven hoe de organisatie omgaat met de fysieke poststroom.

Formele documenten hebben in de praktijk verschillende vormen, waardoor deze documenten niet altijd worden herkend als documenten met een rechtsgevolg. Om de rechtszekerheid en een betrouwbare informatievoorziening voor overheid en burgers te waarborgen is het noodzakelijk om voor het verwerken en behandelen van formele documenten voorschriften vast te leggen.

Kanaalsturing naar elektronische formulieren

Het is de verwachting dat een groot deel van het initiële inkomende berichtenverkeer (zoals vragen, aanvragen, klachten, meldingen et cetera) via elektronische formulieren via de website van de gemeente Elburg ingediend worden. Met deze kanaalsturing wordt een efficiënte afhandeling van deze elektronische formulieren gegarandeerd, zij worden automatisch in het zaaksysteem aan de juiste medewerker toegewezen. E-mailcommunicatie kan daarna vanuit de aangemaakte zaak worden gevoerd. Daarbij wordt de gehele e-mailcorrespondentie automatisch in de juiste zaak toegevoegd.

Om de klant beter en sneller van dienst te kunnen zijn dient daarom uitsluitend verwezen te worden naar de juiste elektronische(contact) formulieren op het internet. Echter zal papier niet geheel verdwijnen zolang instanties en burgers nog steeds documenten fysiek aanleveren.

Doelstelling

De doelstelling is al volgt: het creëren van een betrouwbare informatievoorziening van de gemeentelijke organisatie, t.b.v. overheid en burgers, door middel van voorschriften van het documentverkeer inclusief de archivering van het communicatiekanaal post.

Voor wie bestemd

Dit protocol geeft voorschriften aan medewerkers van de gemeentelijke organisatie over het ontvangen, verwerken, behandelen en verzenden van documenten.

Relatie met overige wet- en regelgeving

Dit protocol is een uitvoeringsregeling ten behoeve van:

1. het waarborgen van een betrouwbare informatievoorziening waarvan de algemene bepalingen zijn opgenomen in het Besluit informatiebeheer gemeente Elburg 2017, de Algemene wet bestuursrecht, de Archiefverordening gemeente Elburg 2016, het e-mailprotocol gemeente Elburg 2018, Besluit vervanging 2018 en het actuele informatiebeveiligingsbeleid gemeente Elburg;
2. bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het gemeentelijk belang en het belang van derden waarvan de algemene bepalingen zijn opgenomen in de gedragscode Integriteit, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet openbaarheid van bestuur;

3. het ontvangen, verwerken, behandelen en verzenden van e-mail is afzonderlijk vastgelegd in het e-mailprotocol van de gemeente.

Betekenis document

Een poststuk of intern stuk is een document. Dit is een informatieobject dat is ontvangen, opgemaakt of verzonden door een medewerker of bestuurder uit hoofde van zijn/haar functie met een al of niet beoogd rechtsgevolg.

Onderscheid is er tussen formele en informele documenten, bestaande uit inkomende, interne en uitgaande berichten.

Formele documenten zijn berichten:

- waaruit juridische en/of financiële bestuurlijke gevolgen voortvloeien, of:
- die nodig zijn voor het afleggen van verantwoording en/of bewijs, of:
- die voor reconstructie van het verleden van belang kunnen zijn, of:
- wanneer het document cultuur -en historische waarde heeft, of:
- waarin beleidsrelevante uitspraken worden gedaan of standpunten worden ingenomen.

Formele documenten dienen ten behoeve van verantwoording en bewijs op de voorgeschreven wijze geregistreerd en gearchiveerd te worden.

Informele documenten vallen niet onder de werking van dit protocol. Deze zijn in het algemeen aan één of meer van de volgende kenmerken te herkennen:

- aan de inhoud kunnen afzender noch geadresseerde rechten en/of plichten ontleen;
- de inhoud heeft zeer kortstondige betekenis: na kennisname van de inhoud vervalt elk belang;
- de vorm en inhoud hebben niet de primaire functie om het handelen van de gemeente te kunnen reconstrueren of tot bewijs te dienen van het handelen;
- het document heeft een gering belang, zoals folders, ter kennisneming, uitnodigingen, dankbetuigingen, e.d.;
- privé-documenten die niet als bestuurder of ambtenaar in functie worden ontvangen of verzonden.

Toelichting op artikelen

De artikelen gelden zowel voor een werkomgeving waarin volledig digitaal wordt gewerkt (met behulp van het zaakstelsel/DMS) als in een werkomgeving waarin (nog) niet (geheel) digitaal wordt gewerkt. Indien nodig, bij een afwijking voor één van de mogelijke werkomgevingen, is dit specifiek in de tekst aangegeven.

Artikel 4

De inhoud van documenten valt onder het briefgeheim. Het is daarom van belang dat de inhoud van deze documenten niet ter kennis komt van onjuist geadresseerden.

Om de vertrouwelijkheid te waarborgen is het van belang dat betreffende documenten als zodanig wordt herkend.

Artikel 6

Door dit artikel worden aanvragen voor gemeentelijke producten waarvoor aanvragers zich dienen te legitimeren uitgezonderd van het formele documenten. Hiervoor dienen de zogenaamde webformulieren te worden gebruikt die via de website van de gemeente Elburg worden aangeboden.

Om een formele relatie te kunnen aangaan, waaruit rechten en/of plichten ontstaan, is het noodzakelijk dat de afzender bekend is.

Artikel 7 en artikel 8

Uitgangspunt is dat het KCC ontvangen documenten behandelt maar indien van toepassing niet afhandelt. In geval van gedigitaliseerde en geautomatiseerde werkprocessen en documentstromen is het mogelijk dat het KCC deze berichten rechtstreeks naar het zaakstelsel/DMS plaatst. Deze artikelen reguleren het afhandelen van documenten die onjuist zijn geadresseerd of niet voldoen aan de voorwaarden om deze documenten in behandeling te nemen.

Artikel 13

Ook interne documenten kunnen vallen onder criteria voor formele documenten. In verband met de rechtszekerheid of verantwoording moeten deze stukken worden gearchiveerd.

Artikel 16

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer ontvangt niemand de namen, adressen en overige persoonsgegevens van de overige geadresseerden. Bij besloten groepen kan vermelding van de namen daarentegen juist belangrijk zijn.

Artikel 18

In verband met de rechtszekerheid van en het waarborgen van de mogelijkheid tot verantwoording door de gemeente Elburg is het wettelijk verplicht om documenten te archiveren in een betrouwbare beheeromgeving. Zo lang er nog steeds sprake is van een situatie waarbij niet iedere behandelaar de beschikking heeft over de mogelijkheid om zijn documenten zelf digitaal te archiveren in het zaakstelsel/DMS, dient hij documenten ter archivering aan te bieden aan DIV. DIV draagt zorg voor de uitvoering van de archivering en de ontsluiting van de informatie.

Behandelaars die wel de beschikking hebben over het zaakstelsel/DMS dienen documenten, evenals alle andere digitale documenten die zij behandelen, zelf (digitaal) te archiveren. DIV verleent daarbij benodigde ondersteuning en voert het beheer over de digitale zaakdossiers.