

# Protocol E-mailberichten 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 e-mailberichten waarin voorschriften zijn opgenomen betreffende het ontvangen, verwerken, behandelen, verzenden en verwijderen van e-mailberichten.

## Hoofdstuk I Algemene bepalingen

### Artikel 1

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. Algemeen e-mailadres: een niet op naam van een natuurlijke persoon gesteld e-mailadres binnen de gemeentelijke organisatie dat is bestemd voor de ontvangst en verzending van formele e-mailberichten.
- b. 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.
- c. Behandelaar: degene die documenten behandelt in de uitoefening van zijn functie.
- d. Behandelen: inhoudelijk behandelen of afhandelen van documenten door medewerkers van teams en domeinen volgens vastgestelde behandelingstermijnen en behandelingsprocedures.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.
- h. E-mailbericht: het elektronische bericht zoals dat is verzonden inclusief eventuele bijlagen.
- i. Formeel e-mailbericht: formeel bericht ontvangen of verzonden door externen of een bestuursorgaan, maar ook een e-mailbericht 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.
- j. Gemeentelijk e-mailadres: e-mailadres van de gemeente dat eindigt met de domeinnaam 'elburg.nl'.
- k. Informeel bericht zijnde niet functioneel e-mailbericht 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.

- l. KCC: het Klant Contactcentrum handelt centraal ontvangen e-mailberichten voor de gemeentelijke organisatie af. Het KCC is belast met registratie en verspreiding van (digitale) documenten.
- m. Registreren: het vastleggen van documentkenmerken, (werk)proceskenmerken en beheerskenmerken van documenten.
- n. Zaakdossier: het geheel van documenten dat betrekking heeft op een zaak.
- o. 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, gearchiveerd en geraadpleegd.

## **Artikel 2**

Dit protocol is van toepassing op formele e-mailberichten ontvangen op of verzonden van een gemeentelijk e-mailadres.

## **Artikel 3**

1. De directeur is verantwoordelijk voor de kaderstelling op het gebied van documentbeheer.
2. De directeur ziet toe voor de correcte behandeling, toegankelijkheid en bewaring van e-mailberichten bij de uitvoering van de taken binnen de organisatie, voor zover deze niet zijn afgedaan en gedeponereerd bij DIV.
3. Iedere behandelaar voert voor de verwerking en behandeling van door hem/haar ontvangen en verzonden e-mailberichten uit volgens de bepalingen van dit protocol. Dit betekent dat de behandelaar zelf e-mail toevoegt aan de zaak en/of zelf een zaak aanmaakt.

## **Artikel 4**

Voor het in behandeling nemen van een e-mailbericht is vereist dat naam, adres en geldig emailadres van de afzender bekend zijn, zodat per e-mailbericht en/of met fysieke post gereageerd kan worden. Indien de identiteit van de afzender niet uit het bericht is op te maken, dan dient de afzender binnen een redelijke termijn alsnog zijn naam en adres bekend te maken.

## **Artikel 5**

1. Een e-mailbericht dat niet voor de ontvanger is bestemd wordt zo spoedig mogelijk doorgestuurd naar het algemene e-mailadres en dient direct uit de eigen mailbox te worden verwijderd.
2. Het doorsturen van een e-mailbericht aan derden die niet betrokken zijn bij de behandeling van dit bericht, is niet toegestaan.
3. Een e-mailbericht gericht aan de organisatie of functionarissen waarvan de correspondentie als vertrouwelijk is aangemerkt, conform het actuele postprotocol gemeente Elburg, bijvoorbeeld: klachten over ambtenaren, cliënten Sociaal domein, stukken over individuele personeelsleden, enzovoorts, dient vertrouwelijk verwerkt en behandeld te worden.

## **Hoofdstuk II Inkomende berichten**

### **Artikel 6**

1. Voor e-mailberichten geldt als datum voor ontvangst de dag waarop het e-mailbericht is ontvangen.
2. Voor behandeling van e-mailberichten zijn de afhandeltermijnen voor post van toepassing.
3. Voor het verzenden van een ontvangstbevestiging na de ontvangst van een e-mailbericht is het postprotocol van de gemeente Elburg van toepassing.

### **Artikel 7**

1. E-mailberichten die zijn ontvangen op het algemene e-mailadres 'gemeente@elburg.nl', worden door het KCC verwerkt. Het KCC beoordeelt of er sprake is van een formeel e-mail bericht of een informeel e-mail bericht. De informele e-mailberichten worden rechtstreeks doorgestuurd naar de ambtenaar. De formele e-mailberichten worden door het KCC verwerkt overeenkomstig het actuele postprotocol.
2. Indien het ontvangen formele e-mailbericht bijlagen bevat in een bestandsformaat dat binnen de organisatie niet kan worden geopend, een veiligheidsrisico bevat of anderszins onbetrouwbaar lijkt, wordt het e-mailbericht niet in behandeling genomen.
3. De afzender krijgt in geval van het niet in behandeling nemen op grond van lid 2 binnen één werkdag een bericht. Indien het niet in behandeling nemen plaatsvindt op grond van een voor de organisatie onwerkbaar bestandsformaat, bevat het bericht een suggestie voor een bestandsformaat dat wel werkbaar is.

### **Artikel 8**

1. Als bij ontvangst van een e-mailbericht op een persoonlijk e-mailadres uit de aard en strekking van de inhoud blijkt dat dit bericht niet bestemd is voor de betreffende ontvanger, wordt als volgt gehandeld:
  - a. indien het voor de ontvanger duidelijk is dat het bericht wel voor de organisatie is bestemd, maar niet voor hem, dan wordt het bericht doorgestuurd het algemene e-mailadres 'gemeente@elburg.nl' voor verdere verwerking door het KCC.
  - b. indien het voor de ontvanger duidelijk is dat het bericht 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, art. 6:15 (Awb) van toepassing is.
2. In alle gevallen wordt na doorzending of beantwoording van een verkeerd bezorgd e-mailbericht, zoals omschreven in lid 1, het ontvangen bericht direct uit de eigen mailbox verwijderd.

## **Hoofdstuk III Interne berichten**

### **Artikel 9**

Een behandelaar van interne e-mailberichten draagt zorg voor correcte archivering. De behandelaar handelt volgens artikel 12.

## **Hoofdstuk IV Uitgaande berichten**

### **Artikel 10**

1. Indien een formeel e-mailbericht wordt verzonden aan een bedrijf of een niet natuurlijk persoon is de regel dat de uitgaande e-mail als een bericht vanuit het zaaksysteem wordt verstuurd. Zolang de gemeentelijke organisatie de formele berichten niet via MijnOverheid Berichtenbox digitaal aan burgers kan versturen dienen de documenten uitgeprint te worden en als fysieke post te worden verstuurd.

2. Indien een e-mailbericht toch via Office365 wordt verzonden aan meerdere externe ontvangers, worden de ontvangers opgenomen als 'blind carbon copy' (BCC).

### **Artikel 11**

1. Bij beantwoording van een e-mailbericht of bij het doorsturen van het antwoord via Office365 mag het oorspronkelijke e-mailbericht niet worden overgenomen: het te verzenden e-mailbericht start als een leeg bericht of als een nieuw bericht.

2. Voor de inhoud van te verzenden e-mailberichten gelden de volgende voorwaarden:

a. persoonsgegevens en/of privacygevoelige gegevens mogen niet worden verstrekt;

b. bij beantwoording en ondertekening van e-mailberichten is de huisstijl van de gemeente Elburg van toepassing.

## **Hoofdstuk V Archivering**

### **Artikel 12**

1. Een behandelaar die geautoriseerd is tot het zaaksysteem/DMS dient de formele e-mailberichten en/of de eventuele bijlagen toe te voegen aan een digitaal zaakdossier.

2. Een behandelaar die geen toegang heeft tot het zaaksysteem stuurt de e-mail naar het KCC om deze in het Zaaksysteem te registreren.

## **Hoofdstuk VI Slotbepalingen**

### **Artikel 13**

1. In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet of bij twijfel over de toepassing, beslist de directeur over de verdere procedure.

2. Op dit protocol zijn van toepassing: het Besluit informatiebeheer gemeente Elburg 2017, de Archiefverordening gemeente Elburg 2016 en het postprotocol gemeente Elburg 2012.

3. Dit protocol kan worden aangehaald als protocol E-mailberichten gemeente Elburg 2018.

### **Artikel 14**

Het e-mail protocol treedt per 1 juni 2018 in werking, onder gelijktijdige intrekking van het in 2011 vastgestelde e-mailprotocol.

Elburg,

De directeur ,

J.K.C. van der Jagt

# Toelichting op het protocol

## Aanleiding

Als gevolg van de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer dient een bestuursorgaan een uitvoeringsregeling voor het e-mailverkeer vast te stellen en te publiceren. In dit protocol wordt een Elburgse werkwijze voorgeschreven. Hoewel ook andere vormen van elektronisch berichtenverkeer zijn intrede hebben gedaan, met name sociale media, heeft e-mail de meeste aandacht nodig, omdat dit medium veel voor formeel berichtenverkeer wordt gebruikt.

Formele e-mailberichten hebben in de praktijk veelal een informele vorm, waardoor deze berichten niet 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 e-mailberichten 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 zaakstelsel 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.

## Doelstelling

De doelstelling is al volgt: het door middel van voorschriften regelen dat het e-mail- en documentverkeer inclusief archivering daarvan een integraal onderdeel zijn van de gemeentelijke informatievoorziening.

De belangen die de gemeente wil waarborgen in het omgaan met formele e-mailberichten zijn:

- beschikbaarheid van informatie op organisatieniveau. De formele e-mailberichten in de persoonlijke mailbox van de individuele medewerker zijn een integraal onderdeel van de gemeentelijke informatievoorziening;
- toegankelijkheid van aanwezige informatie door middel van registratie en archivering van de formele e-mailberichten;
- beschikbaarheid en bruikbaarheid van informatie op langere termijn, waarmee de gemeente zich verantwoordt;
- bescherming van belangrijke en vertrouwelijke informatie;
- het voorkomen van onjuiste toezeggingen, rechten en verplichtingen;
- het voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van informatie- en archiefbeheer.

## Voor wie bestemd

Dit protocol geeft voorschriften aan medewerkers van de gemeentelijke organisatie over het ontvangen, verwerken, behandelen en verzenden van e-mailberichten via algemene en persoonlijke e-mailadressen.

Dit protocol geeft onder voorwaarden aan derden de mogelijkheid gebruik te maken van e-mail om met de gemeente Elburg berichten uit te wisselen.

## **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 postprotocol gemeente Elburg 2012 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 post is afzonderlijk vastgelegd in het postprotocol van de gemeente.

## **Betekenis e-mailbericht**

Een e-mailbericht is een document. Dit is een informatieobject dat is ontvangen, opgemaakt of verzonden door een medewerker of bestuurder uit hoofde van zijn functie met een al of niet beoogd rechtsgevolg.

Onderscheid is er tussen formele en informele e-mailberichten, bestaande uit inkomende, interne en uitgaande berichten.

**Formele e-mailberichten** 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 mailbericht cultuur -en historische waarde heeft, of:
- waarin beleidsrelevante uitspraken worden gedaan of standpunten worden ingenomen.

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

**Informele e-mailberichten** 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 bericht heeft een gering belang, zoals folders, ter kennisneming, uitnodigingen, dankbetuigingen, e.d.;
- privé-berichten 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**

Door dit artikel worden aanvragen voor gemeentelijke producten waarvoor aanvragers zich dienen te legitimeren uitgezonderd van het formele e-mailberichtenverkeer. 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 5**

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

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

#### **Artikel 6**

In de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer is bepaald dat de datum van ontvangst de dag van ontvangst is, ook al is het ontvangstmoment niet op een werkdag.

#### **Artikel 7 en artikel 8**

Uitgangspunt is dat het KCC ontvangen e-mailberichten behandelt maar 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 e-mailberichten die onjuist zijn geadresseerd of niet voldoen aan de voorwaarden om deze berichten in behandeling te nemen.

#### **Artikel 9**

Ook interne e-mailberichten kunnen vallen onder criteria voor formele e-mailberichten. In verband met de rechtszekerheid of verantwoording moeten deze berichten worden gearchiveerd.

#### **Artikel 10 en artikel 11**

Bij beantwoording van een formeel e-mailbericht of bij het doorsturen van het antwoord wordt het oorspronkelijke e-mailbericht niet overgenomen: het te verzenden e-mailbericht start als een leeg bericht met name als een privacygevoelige informatie per e-mail wordt verstuurd. De mogelijkheid bestaat dat een ontvangen e-mailbericht door een hacker is voorzien van niet zichtbare informatie en bij het doorsturen of beantwoorden van een e-mail wordt deze informatie onbedoeld meegestuurd. De medewerker dient er voor te zorgen dat alle oude informatie verwijderd is.

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 12**

In verband met de rechtszekerheid van en het waarborgen van de mogelijkheid tot verantwoording door de gemeente Elburg is het wettelijk verplicht om ook e-mailberichten 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 e-mailberichten te (laten) printen en 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 e-mailberichten, 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.