

Protocol elektronisch berichtenverkeer Regio Holland Rijnland

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

- Aangewezen vakapplicatie: een taak specifiek applicatie (TSA) naast het centrale zaaksysteem, waar archivering wordt toegepast.
- E-mailberichten: berichten en webformulieren die langs elektronische weg worden verzonden en/of ontvangen. De verzendinformatie en het aan het bericht toegevoegde elektronische document maken integraal onderdeel uit van het elektronische bericht (metadata).
- Formele e-mailberichten: berichten die uit hoofde van een functie ter uitvoering van een zaak worden verzonden c.q. ontvangen door een bestuursorgaan, organisatieonderdeel of medewerk(st)er werkzaam bij Regio Holland Rijnland en van belang zijn om de gang van zaken of de totstandkoming van een beslissing/beschikking te kunnen reconstrueren, of van belang zijn uit wettelijk of cultuurhistorisch oogpunt.
- Informatiebeheerder: medewerker belast met het ordenen en archiveren, het beheren en beveiligen en het toepassen van selectie en vernietiging van informatie van Regio Holland Rijnland.
- Informele e-mailberichten: e-mailberichten die niet vallen onder de definitie van formeel e-mailbericht (bijvoorbeeld reclame-uitingen, ongevraagde aanbiedingen e.d. die niet van belang zijn om de totstandkoming van een beschikking of om een zaak te kunnen reconstrueren).
- Organisatorische e-mailadressen: de e-mailadressen voor ontvangst en verzending van e-mailberichten bestemd voor de organisatie t.b.v. haar taakuitvoering, eindigend op @hollandrijnland.nl.
- Privacy Officer: de door Regio Holland Rijnland benoemde privacy Officer.
- Privé e-mailberichten: berichten die niet uit hoofde van de functie worden verzonden c.q. ontvangen door een bestuursorgaan, organisatieonderdeel of medewerk(st)er van Regio Holland Rijnland.
- Zaaksysteem: documentair management systeem waarin zaken worden geregistreerd en gearchiiveerd.

Artikel 2. Reikwijdte protocol

1. Dit protocol is van toepassing op e-mailberichten verstuurd naar, of ontvangen op de organisatorische e-mail adressen of elektronische berichten verzonden via een webformulier vanaf de websites van Regio Holland Rijnland.
2. Dit protocol geldt voor alle medewerkers van Regio Holland Rijnland die werken uit naam van of in dienst zijn bij Regio Holland Rijnland; dus ook op uitzendkrachten, stagiaires, andere vormen van tijdelijk personeel, inhuurkrachten enz.
3. De bepalingen van dit protocol zijn van toepassing op e-mailberichten die zijn verzonden c.q. ontvangen na inwerkingtreding van dit protocol.
4. Dit e-mailprotocol bevat organisatorische en procedurele regels voor het gebruik, de archivering en de beveiliging van e-mailberichten. Voor zover dit protocol ziet op toezicht, controle, inzage of onderzoek naar e-mailgebruik van medewerkers, is hoofdstuk 9 Reglement IT-apparatuur en elektronische communicatiemiddelen van het personeelshandboek Regio Holland Rijnland onverkort van toepassing. Bij strijdigheid prevaleert het personeelshandboek.

Artikel 3. Verantwoordelijkheid

1. De manager bedrijfsvoering is verantwoordelijk voor het opstellen van procedures met betrekking tot e-mailberichten.
2. Het managementteam is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit protocol.
3. Iedere medewerker wordt geacht kennis te hebben genomen van de inhoud van dit protocol en handelt e-mailberichten af in overeenstemming met het gestelde in dit protocol.

Artikel 4. Kenbaarheid bereikbaarheid langs elektronische weg

Wanneer berichten langs elektronische weg worden verzonden en/of ontvangen, verklaart de afzender daarmee dat hij/zij langs elektronische weg bereikbaar is.

Artikel 5. Organisatie

1. Binnenkomende e-mailberichten gericht aan receptiehr@hollandrijnland.nl worden minimaal 1x per werkdag beoordeeld op de status 'formeel' of 'informeel'. Formele berichten worden door de medewerker geregistreerd in het zaaksysteem of doorgestuurd naar de betreffende afdeling voor verwerking in hun eigen vakapplicatie. Informele berichten worden direct doorgezonden naar geadresseerde of verwijderd.

2. Iedere medewerker die op zijn eigen organisatorische e-mailaccount een e-mailbericht ontvangt of verzendt, bepaalt op basis van de beschrijving in artikel 1, de status van een e-mailbericht: formeel of informeel (zie ook de bepalingen in artikel 6 van dit protocol). Formele inkomende berichten moeten voordat ze in behandeling worden genomen worden geregistreerd in het zaaksysteem of de aangewezen vakapplicatie. Dit geldt ook voor verzonden formele e-mailberichten.
3. Ten behoeve van de verplichte registratie en archivering van formele e-mailberichten is het zaaksysteem of een daarvoor aangewezen vakapplicatie beschikbaar.
4. In correspondentie, gebruikt voor de organisatie t.b.v. haar taakuitvoering. (zowel digitaal als op papier) mag geen privé e-mailadres worden vermeld. In plaats daarvan wordt het eigen organisatorische e-mailadres gebruikt.
5. Een ieder kan verzoeken om e-mailberichten met persoonlijke gegevens te laten verwijderen. Op een dergelijk verzoek wordt in overleg met de privacy Officer beslist door een lid van het managementteam namens het Dagelijks Bestuur. Hierbij wordt o.a. rekening gehouden met de belangen van de betrokkene, van derden, en van Regio Holland Rijnland, en ook met de bestaande wet- en regelgeving.
6. Na afloop van het dienstverband van een medewerker wordt het e-mailaccount gedeactiveerd, terwijl de e-mailberichten in de e-mailbox worden bewaard volgens de geldende bewaartermijnen uit de actuele selectielijst rondom e-mailbewaring (volgens de Selectielijst e-mailbewaring gemeentelijke en intergemeentelijke organen 2024).
7. Voor e-mailberichten opgeslagen in dossiers in het zaaksysteem gelden de bewaartermijnen op grond van de Selectielijsten gemeenten en intergemeentelijke organen

Artikel 6. Ontvangen en verzenden van formele e-mailberichten

1. Voor binnengekomen e-mailberichten en webformulieren op de algemene organisatorische e-mail-boxen wordt een (automatische) ontvangstbevestiging verstuurd naar de afzender met de mededeling dat het e-mailbericht c.q. het webformulier is ontvangen.
2. Als een formeel e-mailbericht wordt ontvangen of verzonden is de ontvanger/verzender ervoor verantwoordelijk dat deze wordt gearchiveerd in het zaaksysteem of de aangewezen vakapplicatie.
3. De ontvanger is verantwoordelijk voor de basisafspraken rondom dienstverlening: We reageren uiterlijk binnen 3 werkdagen op e-mail en terugbelnotities. Heb je nog geen antwoord? Dan laat je weten wanneer je dat wel verwacht.
4. Als een formeel e-mailbericht wordt ontvangen, dat op grond van enig wettelijk voorschrift van een handtekening moet zijn voorzien, is de ontvanger ervoor verantwoordelijk dat de afzender onmiddellijk wordt verzocht het document schriftelijk en ondertekend in te dienen.
5. Voor het verzenden van vertrouwelijke e-mailberichten (met persoonsgegevens, gevoelige informatie of politiek gevoelige onderwerpen/gegevens) moet gebruik gemaakt worden van de huidige oplossing voor veilig e-mailen. Het beoordelen of een e-mailbericht als vertrouwelijk moet worden bestempeld valt onder de verantwoordelijkheid van de verzender.
6. Bij verzending van e-mailberichten wordt de huidige afgesproken standaard e-mailondertekening van Regio Holland Rijnland gebruikt. De standaard e-mailondertekening staat beschreven op het intranet in Teams.
7. E-mailberichten worden door Regio Holland Rijnland aan de afzender geretourneerd, als:
 - a. De bijlage(n) niet geopend kan (kunnen) worden, ondanks gebruik van alle beschikbare hulpmiddelen;
 - b. Berichten de maximale e-mailgrootte overschrijden;
 - c. Berichten door de externe virus- en spamfilters van Regio Holland Rijnland zijn tegengehouden. Regio Holland Rijnland moeten inspanningen leveren om alle e-mailberichten te openen, waarbij spam-mail via daartoe bestemde beveiligings-programma's geopend wordt om te beoordelen of daadwerkelijk sprake is van spam-mail;
 - d. Er wettelijke eisen zijn geformuleerd waarin wordt aangegeven dat documenten fysiek, voorzien van een handtekening, moeten worden aangeboden;
 - e. Als er voor de gevraagde faciliteit een invulbaar webformulier beschikbaar is op de website van Regio Holland Rijnland waarmee op gestructureerde wijze de gevraagde dienst kan worden aangevraagd.
8. Wanneer een e-mailbericht moet worden geretourneerd om reden(en) als aangegeven in artikel 6 lid 7, wordt de afzender hierover zo spoedig mogelijk via elektronische weg geïnformeerd waarbij wordt aangegeven wat de reden(en) is/zijn waarom het bericht is geretourneerd. Ook wordt verzocht om binnen vijf werkdagen alsnog de gegevens/informatie aan te leveren.
9. Als binnen de vijf werkdagen niet dan wel niet voldoende op het verzoek als bedoeld in artikel 6 lid 8 wordt gereageerd is Regio Holland Rijnland gerechtigd om het verzoek buiten behandeling te laten.

Artikel 7. Mailings via e-mailberichten

Mailings versturen via e-mailberichten (nieuwsbrieven, rondschrijven e.d.) zijn alleen toegestaan als de geadresseerden uitdrukkelijk toestemming hebben verleend of een factuurrelatie hebben met Regio Holland Rijnland.

Artikel 8. Privé e-mailberichten

Het organisatorische e-mailaccount wordt gezien als een bedrijfsmiddel. Het is niet de bedoeling dat het organisatorische e-mailadres gebruikt wordt voor persoonlijke doeleinden. In het geval een medewerker toch privé e-mailberichten verstuurt of ontvangt wordt van hem/haar verwacht dat zij deze e-mailberichten binnen 4 weken vanaf ontvangst of verzending verwijderen uit hun account. Na 4 weken worden de e-mailberichten vastgezet en kunnen zij niet meer verwijderd worden door de medewerker zelf. Als na deze termijn een e-mailbericht verwijderd moet worden, kan de medewerker een verzoek indienen bij de Selfservicedesk. De informatiebeheerder beoordeelt dit verzoek. Bij geen consensus beslist de directie.

Artikel 9. Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit protocol niet voorziet of bij twijfel over de toepassing van dit protocol beslist de secretaris-directeur.

Artikel 10. Citeertitel

Dit protocol wordt aangehaald als Protocol elektronisch berichtenverkeer Regio Holland Rijnland.

Artikel 11. Inwerkingtreding

Het Protocol elektronisch berichtenverkeer Regio Holland Rijnland treedt in werking op de eerste dag na de datum van bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 11 mei 2026.

*De secretaris
E. Loenen*

*de voorzitter
P.J. Heijkoop*

Toelichting Protocol elektronisch berichtenverkeer Regio Holland Rijnland

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 de werkwijze voor Regio Holland Rijnland 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. In de interne en externe communicatie van Regio Holland Rijnland spelen e-mailberichten en webformulieren een steeds belangrijkere rol. 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.

De juridische status van elektronische berichten zijn in veel gevallen gelijk aan die van een analoge (papieren) brief of document. Toch zijn er een aantal situaties waarin een elektronisch bericht niet de juiste communicatievorm lijkt te zijn. Voorbeelden hiervan o.a. een ingebrekestelling, een ontbinding van een overeenkomst of het stuiten van verjaring. In dit soort gevallen zou de juiste ontvangst van een elektronisch bericht kunnen worden betwist en is fysieke toezending via een aangetekend schrijven de meest veilige weg (dit geldt voor derden en Regio Holland Rijnland).

Doel van het protocol

Het protocol legt een basis voor de wijze waarop Regio Holland Rijnland met hun e-mailfaciliteit wensen om te gaan. Het doel van het protocol is het gebruik van e-mailberichten door de medewerkers van Regio Holland Rijnland veilig en verantwoord te laten gebeuren en om een volledige en betrouwbare informatievoorziening te waarborgen. Hierbij dient aandacht te zijn voor het beveiligd verzenden van persoonsgegevens en/of politiek gevoelige (vertrouwelijke) informatie. De belangen die Regio Holland Rijnland willen waarborgen bij het gebruik van e-mailberichten zijn:

- Beschikbaarheid en compleetheid van (formele) informatie binnen de organisatie (waar o.a. de eigen organisatorische formele e-mailberichten een onderdeel van zijn)
- Traceerbaarheid van aanwezige informatie door middel van registratie van formele e-mailberichten in het zaakstelsel of de aangewezen vakapplicatie.
- Compleetheid van de zaakdossiers en waarborgen van de duurzame toegankelijkheid, de integriteit en de contextuele metadata van documenten, zodat deze gedurende de volledige bewaartermijn betrouwbaar en raadpleegbaar blijven;
- Waakzaamheid met het oog op mogelijke manipulatie van elektronisch opgeslagen of aangeleverde gegevens, ter beveiliging van voor Regio Holland Rijnland belangrijke informatie;
- De belangen van derden zoals o.m. privacybescherming;
- Een verzorgde wijze van communiceren, bijdragend aan de beoogde uitstraling van Regio Holland Rijnland.

Juridische achtergrond

E-mailberichten staan volgens de jurisprudentie in de meeste gevallen gelijk aan schriftelijke communicatie. Het protocol sluit zoveel mogelijk aan bij de wettelijke regelingen over berichtenverkeer. Het protocol is geschreven op basis van de huidige situatie ten aanzien van registratie en archivering van documenten bij Regio Holland Rijnland.

Er gelden een aantal voorwaarden.

Voor dat Regio Holland Rijnland elektronisch een bericht stuurt, moet de burger aangegeven hebben voldoende via digitale weg bereikbaar te zijn. Het hebben van een e-mailadres van een burger is niet voldoende. Verder moet het elektronisch bericht "voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk zijn, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt". Het moet vaststaan dat het bericht door Regio Holland Rijnland is verstuurd en dat het elektronisch bericht enkel door geadresseerde(n) wordt ontvangen/gelezen. Dit is o.a. van groot belang bij elektronische berichten die persoonsgegevens bevatten dan wel vertrouwelijke informatie/politiek gevoelige informatie.

Vanaf 1 januari 2026 heeft iedere burger het recht om formele communicatie via de elektronische weg aan Regio Holland Rijnland te sturen. In een aanwijzingsbesluit wordt per type bericht bepaald welke manier van verzenden (e-mailberichten, webformulieren, berichtenbox, etc.) aangewezen wordt. Hierbij moet een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke wijze van verzenden gekozen worden, passend bij de inhoud en het type bericht.

Het Burgerlijk Wetboek regelt in artikel 227a van boek 6 dat een overeenkomst die schriftelijk gesloten moet worden, ook via een elektronisch document (zoals e-mailberichten) afgehandeld/verstuurd mag worden als er aan vier eisen voldaan is:

1. De overeenkomst moet raadpleegbaar zijn door partijen;
2. de authenticiteit van de overeenkomst moet in voldoende mate gewaarborgd zijn;
3. het moment van totstandkoming van de overeenkomst moet met voldoende zekerheid worden vastgesteld;
4. de identiteit van de partijen moet met voldoende zekerheid kunnen worden vastgesteld.

Deze mogelijkheid geldt overigens niet voor overeenkomsten met betrekking tot onroerende zaken.

Formele-, informele- en privé e-mails

Het organisatorische e-mailaccount wordt gezien als een bedrijfsmiddel. E-mailberichten die ontvangen worden, kunnen een formele status hebben. Elk e-mailadres dat binnen Regio Holland Rijnland beschikbaar is kan immers gebruikt worden om berichten te ontvangen of te verzenden. Omdat een deel daarvan formele post kan zijn en de ontvanger de enige is die het bericht ziet, moet de ontvanger of behandelaar zorgen dat dit bericht, indien nodig, geregistreerd en gearchiveerd wordt in het toegewezen archiefsysteem. Hierdoor kan een zorgvuldige afhandeling van de post worden gegarandeerd en blijft de correspondentie over zaken compleet.

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.

Informeel e-mailberichten 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 Regio Holland Rijnland 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 ambtenaar in functie worden ontvangen of verzonden.

Onder de binnenkomende formele e-mailberichten kunnen zich documenten bevinden die op grond van enig wettelijk voorschrift van een handtekening dienen te zijn voorzien. In de Algemene wet bestuursrecht is dit bijvoorbeeld verplicht gesteld ten aanzien van bezwaarschriften. In voorkomende gevallen zal de ontvanger van zo'n document de afzender direct moeten verzoeken het document schriftelijk en ondertekend in te dienen. De e-mailberichten zonder de officiële handtekening mag al wel in behandeling worden genomen.