

Regeling elektronisch berichtenverkeer gemeente Heerenveen

HOOFDSTUK 1

BEGRIPSBEPALING, DOEL, REIKWIJDTE, KENBAARHEID

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Heerenveen, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

overwegende, dat er via de elektronische weg nieuwe manieren zijn ontstaan voor de communicatie tussen burgers, bedrijven, bestuursorganen en bestuursorganen onderling;

gelet op afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht, de Archiefwet 1995, de Wet elektronische handtekeningen 2003, de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer 2004 en de Richtlijn e-mail- en internetgebruik gemeente Heerenveen (2006);

BESLUITEN:

De “Regeling elektronisch berichtenverkeer gemeente Heerenveen” vast te stellen.

Artikel 1

Begripsbepaling

Algemene postbus	Elektronische postbus die niet gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Heerenveen, maar aan de organisatie als geheel of een onderdeel daarvan. Bijvoorbeeld gemeente@heerenveen.nl
Postbus gemeenteraad	De elektronische postbus voor het benaderen van de gemeenteraad van de gemeente Heerenveen is griffie@heerenveen.nl
Persoonlijke postbus	Elektronische postbus welke gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Heerenveen en waarvan het adres eindigt op @heerenveen.nl.
Gemeentelijke website	De internetsite van de gemeente Heerenveen (www.heerenveen.nl).
Gemeentelijk e-mailadres	Elektronisch postadres eindigend op @heerenveen.nl.
Elektronische berichten	Berichten en/of informatie die langs elektronische weg verzonden wordt. Bij verkeer langs elektronische weg kan men bijvoorbeeld denken aan e-mailberichten en webformulieren.
Functionele berichten	Elektronische berichten die een medewerker uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt.
Privé berichten	Elektronische berichten die een medewerker niet uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt.
Bestuurlijke berichten	Functionele berichten ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan. Bijvoorbeeld aanvragen, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen.
Niet bestuurlijke berichten	Functionele berichten niet ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan.
Spam	Ongewenste elektronische berichten die in grote hoeveelheden zijn verzonden.
Medewerker	Persoon met een aanstelling bij of een arbeidsovereenkomst met de gemeente Heerenveen, alsmede stagiaires, inleen-/uitzendkrachten, gedetacheerden en overige (externe) medewerk(st)ers.
Behandelaar	Medewerker die met de afhandeling van het elektronisch bericht is belast.
Archiefwaardige berichten	Bestuurlijke en niet bestuurlijke berichten die op grond van wet- en regelgeving in aanmerking komen voor bewaring gedurende een bepaalde periode.
Niet archiefwaardige berichten	Niet bestuurlijke en privé berichten die op grond van wet- en regelgeving niet in aanmerking hoeven te komen voor bewaring. Bijvoorbeeld reclames, nieuwsbrieven, uitnodigingen voor seminars etc.

Artikel 2

Doel

1. Naar de eigen organisatie verschaft de regeling duidelijkheid over hoe medewerkers om horen te gaan met de afhandeling van de functionele, privé, bestuurlijke en niet bestuurlijke berichten.
2. Naar overige partijen maakt de regeling kenbaar dat het mogelijk is om berichten elektronisch naar de gemeente Heerenveen te verzenden.
3. Verder verschaft de regeling duidelijkheid in de voorwaarden die de gemeente Heerenveen stelt aan het gebruik van de elektronische weg.

Artikel 3

Reikwijdte

1. De regeling is van toepassing op functionele berichten verstuurd naar of ontvangen op een gemeentelijk e-mailadres. Privé berichten vallen niet onder de werking van deze regeling.
2. De regeling is ook van toepassing op inkomende functionele berichten die verzonden zijn via een webformulier vanaf de gemeentelijke website.
3. De regeling is niet van toepassing op overige vormen van inkomend en uitgaand elektronisch verkeer.
4. Binnen de gemeentelijke organisatie geldt een (interne) richtlijn e-mail- en internetgebruik.

Artikel 4

Kenbaarheid

1. De elektronische weg komt naast die van de conventionele (papieren) weg en komt dus niet in de plaats daarvan.
2. Via de website (www.heerenveen.nl) zal zo nodig expliciet worden aangegeven hoe zij via de elektronische weg bereikbaar is, naast het gestelde in artikel 3.

HOOFDSTUK 2

VERANTWOORDELIJKHEID

Artikel 5

Verantwoordelijkheid

1. De algemene postbus van de gemeente Heerenveen wordt beheerd door het daarvoor aangewezen organisatieonderdeel.
2. De beheerder van de algemene postbus checkt deze postbus minimaal twee keer per werkdag.
3. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor een juiste behandeling van de functionele berichten conform deze regeling.
4. De behandelaar is verantwoordelijk voor de afhandeling.

HOOFDSTUK 3

BEREIKBAARHEID

Artikel 6

Bereikbaarheid

1. Overeenkomstig het gestelde in afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht, stelt het daartoe bevoegde bestuursorgaan, met inachtneming van het bepaalde in deze beleidsregels, de elektronische weg open voor aanvragen, zienswijzen, klachten, (intrekken van) bezwaarschriften en overige elektronisch bestuurlijk verkeer open, uitsluitend indien voor dat doel bestemde webformulieren beschikbaar zijn gesteld.
2. Elektronische aanvragen, (intrekking van) bezwaarschriften, klachten, zienswijzen en andere diensten en/of producten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website.
3. Indien het gestelde onder lid 2 niet mogelijk is via een webformulier, dan dient het betreffende bericht middels de algemene postbus of een ander specifiek gemeentelijk e-mailadres aan de gemeente te worden gezonden, wil het bericht in behandeling worden genomen.
4. Mocht het gestelde onder lid 2 en 3 beide niet mogelijk zijn, dan is het conventionele (schriftelijke of analoge) berichtenverkeer nog een mogelijkheid.
5. Berichten die niet in behandeling worden genomen zijn:
 - a. Berichten waarvan de bijlage(n) niet geopende kunnen worden;
 - b. Berichten die de maximale e-mail grootte van 25 Mb overschrijden;
 - c. Berichten die niet voorzien zijn van naam, adres, woonplaats van de afzender;
 - d. Berichten die door de (externe) virus- en spamfilters van de gemeente Heerenveen worden tegengehouden.
6. Ondertekening webformulieren:
 - a. Indien de wet van de burger een handtekening eist, dient het bericht met gebruikmaking van een elektronische handtekening als bedoeld in artikel 2:16 van de Algemene wet bestuursrecht te verzonden.
 - b. Voor het ondertekenen als bedoeld in het eerste lid dient gebruik te worden gemaakt van DigiD.
7. Berichten dienen aan de volgende eisen te voldoen:
 - a. Het bericht mag, inclusief bijlage(n), niet groter zijn dan 25 Mb;
 - b. Het bericht moet door de mailserver van de gemeente Heerenveen verwerkt kunnen worden en voldoen aan de geldende standaarden voor e-mailverkeer;

- c. Eventuele bijlage(n) moeten in te lezen zijn door bij de gemeente Heerenveen gehanteerde pakketten zoals MSOffice applicaties en in de gangbare formaten;
- d. Het e-mailadres van de afzender moet herleidbaar zijn;
- e. Het bericht mag, evenals de bijlage(n), geen wachtwoorden bevatten;
- f. Berichten mogen geen virussen bevatten en mogen niet worden gekenmerkt als spammail.

HOOFDSTUK 4 AFHANDELING

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

Voor functionele berichten die binnengekomen zijn via een webformulier op de gemeentelijke website en functionele berichten die binnengekomen zijn via de algemene postbus, wordt automatisch een technische ontvangstbevestiging verzonden. Hiermee wordt aangegeven dat het bericht, technisch gezien, in goede orde is ontvangen.

Artikel 8 Afhandeling

1. Afzenders van alle functionele berichten ontvangen binnen 5 (vijf) dagen na ontvangst een behandlingsbericht waarin in ieder geval staat aangegeven:
 - a. Wie de behandelende afdeling en/of medewerker is;
 - b. Wat de termijn is van de vervolgreactie(s);
 - c. In welke vorm de vervolgreactie verwacht kan worden;
 - d. Of er nog een conventioneel (papieren) ondertekend document nodig is.
1. Als datum en tijdstip van ontvangst geldt hierbij als tijdstip waarop het bericht door een bestuursorgaan is ontvangen, het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking heeft bereikt.
2. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het tijdig afhandelen van functionele berichten waarvan hij of zij de behandelaar is. In het geval van bestuurlijke berichten ligt de formele verantwoordelijkheid bij het bevoegde bestuursorgaan.
3. Onder tijdige afhandeling wordt verstaan:
 - a. Afhandeling binnen de wettelijk geldende termijn(en);
 - b. Bij ontbreken van een wettelijke termijn, afhandeling binnen een termijn van 6 (zes) weken.
5. Wanneer het niet mogelijk is een bericht tijdig af te handelen, stuurt de behandelaar c.q. het bestuursorgaan tijdig een vertragingsbericht. Naast een nieuwe streefdatum bevat dit bericht de reden van vertraging.
6. De formele afhandeling van bestuurlijke berichten vindt schriftelijk en/of elektronisch plaats. Elektronische afhandeling is alleen toegestaan indien:
 - a. De geadresseerde expliciet kenbaar heeft gemaakt langs elektronische weg voldoende bereikbaar te zijn;
 - b. Het uitgaande bericht, indien van toepassing, ondertekend is middels een met voldoende waarborgen omgeven elektronische handtekening.
7. De formele afhandeling van overige functionele berichten vindt schriftelijk en/of elektronisch plaats. Elektronische afhandeling is alleen toegestaan indien voldaan is aan de eis uit artikel 8 lid 5 onder b.
8. Op alle uitgaande elektronische berichten is de proclaimer van de gemeente Heerenveen van toepassing. Deze is via een link in het e-mailbericht te vinden op de website van de gemeente.

HOOFDSTUK 5 REGISTRATIE EN ARCHIVERING

Artikel 9 Registratie

1. Archiefwaardige berichten die binnenkomen via een webformulier vanaf de gemeentelijke website, worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerkers geregistreerd in de daarvoor bedoelde applicatie.
2. Archiefwaardige berichten die rechtstreeks binnenkomen op algemene postbussen worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerkers geregistreerd in de daarvoor bestemde applicatie.

-
3. Overige elektronische berichten worden niet geregistreerd bij ontvangst. Op deze berichten vindt dus ook geen termijnbewaking plaats.

Artikel 10 **Archivering**

1. Bij het beoordelen of een elektronisch bericht in aanmerking komt voor archivering, gelden dezelfde criteria als voor papieren stukken.
2. Het aanbieden van berichten ter archivering vindt plaats via de daarvoor geldende richtlijnen.
3. Het organisatieonderdeel dat belast is met de (documentaire) informatievoorziening is verantwoordelijk voor het toetsen van de aangeboden berichten aan de registratie- en archiveringscriteria en het registreren en archiveren van deze berichten.

HOOFDSTUK 6 **OVERIGE BEPALINGEN**

Artikel 11 **Onvoorziene omstandigheden**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet of bij twijfel omtrent de toepassing van deze regeling, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 12 **Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking acht dagen na de bekendmaking.

Artikel 13 **Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als "Regeling elektronisch berichtenverkeer gemeente Heerenveen". Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 16 september 2013.

De griffier, De voorzitter,

mevrouw W.J.M.A. Jansen de heer T.J. van der Zwan

Aldus vastgesteld in de vergadering van burgemeester en wethouders van 2 juli 2013.

De secretaris, De burgemeester,

de heer F.H. Perdok de heer T.J. van der Zwan

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 2 juli 2013.

De heer T.J. van der Zwan