

## Regeling elektronisch berichtenverkeer gemeente Uithoorn

### HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Algemene postbus: Elektronische postbus welke niet gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Uithoorn, maar aan de organisatie als geheel of een onderdeel daarvan.
- b. Persoonlijke postbus: Elektronische postbus welke gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Uithoorn.
- c. Gemeentelijk e-mailadres: Elektronisch postadres eindigend op @uithoorn.nl.
- d. Gemeentelijke website: De internetsite van de gemeente Uithoorn, www.uithoorn.nl.
- e. Elektronische berichten: Informatie die langs elektronische weg verzonden of ontvangen wordt. Bij verkeer langs elektronische weg kan men bijvoorbeeld denken aan e-mailberichten, webformulieren en sms-berichten.
- f. Functionele berichten: Digitale berichten die een medewerk(st)er uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt.
- g. Privé berichten: Digitale berichten die een medewerk(st)er niet uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt.
- h. Bestuurlijke berichten: Functionele berichten ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan. Bijvoorbeeld aanvragen, bezwaarschriften, meldingen, klachten en zienswijzen en de reacties daarop van het betreffende bestuursorgaan.
- i. Niet bestuurlijke berichten: Functionele berichten niet ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan.
- j. Registratie- en archiefwaardige berichten (formele post): Berichten die volgens de geldende criteria voor registratie en archivering in aanmerking komen.
- k. Niet registratie- en archiefwaardige berichten: Berichten die volgens de geldende criteria niet voor registratie en archivering in aanmerking komen.
- l. Medewerker: Persoon met een aanstelling bij of een arbeidsovereenkomst met de gemeente Uithoorn of een persoon die (betaalde of niet betaalde) werkzaamheden voor de gemeente verricht, anders dan in ambtelijk dienstverband.
- m. Behandelaar: Medewerker die met de afhandeling van het elektronische bericht is belast.

#### Artikel 2. Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op elektronische berichten verstuurd naar of ontvangen op een gemeentelijk e-mailadres.
2. Deze regeling is van toepassing op inkomende functionele berichten verzonden via een webformulier vanaf de gemeentelijke website of via een landelijke voorziening.
3. Deze regeling is niet van toepassing op overige vormen van inkomend en uitgaand elektronisch verkeer.
4. Deze regeling is van toepassing op verkeer tussen burgers en bestuursorganen met uitzondering van de gevallen genoemd in artikel 2:13 tweede lid van de Awb.

#### Artikel 3. Doeleinden

1. Deze regeling geeft richtlijnen over de afhandeling van functionele berichten door medewerkers.
2. Voor anderen dan medewerkers vormt deze regeling een richtlijn voor het gebruik van de elektronische weg.

### HOOFDSTUK 2 VERANTWOORDELIJKHEID

#### Artikel 4. Verantwoordelijkheid

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de behandeling van functionele berichten conform deze regeling.

### HOOFDSTUK 3 BEREIKBAARHEID

#### Artikel 5. Bereikbaarheid

1. Berichten kunnen digitaal naar de gemeente Uithoorn worden verzonden. Elektronische aanvragen en dergelijke worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website of via een landelijke voorziening. Indien de

- betreffende dienst of het product niet middels een webformulier wordt aangeboden kan een bericht in een andere vorm elektronisch worden verzonden.
2. Overige functionele berichten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn naar de algemene postbus, algemene mailadressen die zijn geactiveerd en gecommuniceerd door de gemeente Uithoorn, of wanneer er via de website uitdrukkelijk sprake is van een specifiek mailadres.
  3. Berichten die niet in behandeling worden genomen zijn:
    - a. Berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden, ondanks gebruik van alle beschikbare hulpmiddelen;
    - b. Berichten die de maximale e-mail grootte overschrijden;
    - c. Berichten die niet voorzien zijn van naam en adres van de afzender. Bij een gebrekkige e-mail krijgt de afzender het verzoek om binnen een vastgestelde termijn alsnog zijn/haar gegevens te vermelden. Indien hier geen reactie op komt, dan is de gemeente gerechtigd om het verzoek niet in behandeling te nemen.
    - d. Berichten die door de externe virus- en spammailfilters van de gemeente Uithoorn worden tegengehouden. De gemeente Uithoorn moet inspanningen leveren om alle mail te openen, waarbij spammail via de spamfilter geopend wordt om te checken of het daadwerkelijk spammail is.
  4. Berichten moeten aan de volgende eisen voldoen:
    - a. Het bericht mag inclusief bijlagen niet groter zijn dan 10 Mb.
    - b. Het bericht moet door de e-mailserver van de gemeente Uithoorn verwerkt kunnen worden.
    - c. Eventuele bijlagen moeten in te lezen zijn door bij de gemeente Uithoorn gehanteerde pakketten zoals Word, Excel, PowerPoint. Daarnaast worden de volgende bestandsformaten gehanteerd: PDF, JPG en TIFF.
    - d. Het e-mailadres moet herleidbaar zijn.
    - e. Berichten mogen geen virussen bevatten en mogen niet worden gekenmerkt als spammail.

## HOOFDSTUK 4 AFHANDELING

### Artikel 6. Ontvangstbevestiging

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

### Artikel 7. Afhandeling

1. De afzender van een functioneel bericht ontvangt, binnen twee werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wie de behandelende ambtenaar is of welke afdeling de brief behandelt. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het bericht door de gemeente Uithoorn is ontvangen.
2. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het tijdig afhandelen van functionele berichten waarvan hij of zij de behandelaar is.
3. Onder een tijdige afhandeling wordt verstaan:
  - a. afhandeling binnen vijf werkdagen of;
  - b. afhandeling binnen de wettelijk geldende termijn of;
  - c. bij ontbreken van een wettelijke termijn, afhandeling binnen een termijn van zes weken.
4. Wanneer het niet mogelijk is een bericht tijdig af te handelen stuurt de behandelaar voor afloop van een onder lid 3 gestelde termijn een tussentijds bericht met een nieuwe termijnstelling.
5. De formele afhandeling van bestuurlijke berichten vindt schriftelijk en/of elektronisch plaats.
6. Digitale afhandeling van berichten die tot één of meer geadresseerden zijn bericht is alleen toegestaan indien:
  - a. De geadresseerde kenbaar heeft gemaakt langs elektronische weg voldoende bereikbaar te zijn.
  - b. Het uitgaande bericht, indien van toepassing, is voorzien van een elektronische handtekening.
7. De formele afhandeling van niet-bestuurlijke functionele berichten vindt schriftelijk en/of elektronisch plaats. Elektronische afhandeling is alleen toegestaan als is voldaan aan het bepaalde in artikel 7 zesde lid onder b.
8. Alle uitgaande elektronische berichten worden voorzien van een verwijzing naar de disclaimer op de website van de gemeente Uithoorn.

## HOOFDSTUK 5 REGISTRATIE EN ARCHIVERING

### Artikel 8. Registratie

1. Registratiewaardige berichten die binnenkomen via een webformulier vanaf de gemeentelijke website worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerkers geregistreerd in het daarvoor bestemde Document Management Systeem of in een afdelings specifieke applicatie.
2. Registratiewaardige berichten die rechtstreeks binnenkomen op de algemene postbus en algemene mailadressen die zijn geactiveerd en gecommuniceerd door de gemeente Uithoorn, worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerkers geregistreerd in het daarvoor bestemde Document Management Systeem.
3. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor registreren van registratiewaardige berichten, die rechtstreeks zijn ontvangen op of verstuurd vanaf zijn of haar persoonlijke postbus.
4. Overige elektronische berichten worden niet geregistreerd bij ontvangst. Op deze berichten vindt dus ook geen termijnbewaking plaats.

### Artikel 9. Archivering

1. Bij het beoordelen of een elektronisch bericht in aanmerking komt voor registratie en archivering gelden dezelfde criteria als voor papieren stukken.
2. De afdeling die belast is met de documentaire informatievoorziening is verantwoordelijk voor het toetsen van de aangeboden berichten aan de registratiecriteria en het archiveren van deze berichten, voor zover zij deze tot hun beschikking hebben gekregen.

## HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 10. Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet of bij twijfel over de toepassing van deze regeling beslist het college.

### Artikel 11. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking.

### Artikel 12. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als "Regeling elektronisch berichtenverkeer gemeente Uithoorn".

## TOELICHTING

### Artikelsgewijze toelichting

#### Artikel 1

Voor deze regeling zijn elektronische berichten ingedeeld in een aantal categorieën. Per categorie kan vervolgens weer onderscheid gemaakt worden tussen inkomende en uitgaande berichten.

#### Artikel 2

Deze regeling is van toepassing op elektronisch berichtenverkeer tussen de gemeente Uithoorn en externe partijen. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer handelt alleen over elektronische berichten verzonden naar of ontvangen door een bestuursorgaan, de zogenaamde bestuurlijke berichten.

De werking van deze regeling is breder en strekt zich uit tot alle functionele berichten, dat wil zeggen berichten die een medewerk(st)er uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt. Deze regeling beoogt geen regels te geven over privé gebruik van e-mail.

Daarnaast wordt aangegeven dat deze regeling van toepassing is op e-mailberichten, en berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website. Overige vormen van elektronisch verkeer, bijvoorbeeld sms-berichten, zijn uitgesloten. Faxverkeer valt wel onder de werking van deze regeling.

#### Artikel 3

Dit artikel geeft aan dat de regeling zowel een externe als een interne oriëntatie heeft. Wat extern wordt beloofd moet intern worden waargemaakt.

#### Artikel 4

Alle medewerkers van de gemeente Uithoorn zijn zelf verantwoordelijk voor het naleven van de regels die in deze regeling zijn vastgelegd.

#### Artikel 5

Lid 1 van dit artikel heeft betrekking op het kenbaarheidsvereiste uit artikel 2:15 uit afdeling 2.3 (Verkeer langs elektronische weg) van de Algemene wet bestuursrecht. De (bestuursorganen van de) gemeente Uithoorn geeft hiermee aan bereikbaar te willen zijn voor haar burgers en andere partijen via de elektronische weg.

Om te voorkomen dat een situatie ontstaat waarbij elektronische berichten naar willekeurige postbussen in de organisatie gezonden worden, worden in dit artikel eisen aan het gebruik van de elektronische weg gesteld. Verder wordt in dit lid gesteld dat elektronische aanvragen alleen in behandeling genomen worden wanneer er gebruik is gemaakt van het daarvoor bestemde formulier op de gemeentelijke website of van de daarvoor bestemde landelijke voorzieningen (bijvoorbeeld omgevingsloket online). Voordeel van gestructureerde invoer is dat het voor burgers duidelijk is welke informatie aangeleverd moet worden.

Voor overige functionele berichten is in lid 2 als voorwaarde gesteld dat deze alleen behandeld worden indien deze verstuurd worden naar de algemene postbus, algemene mailadressen die zijn geactiveerd en gecommuniceerd door de gemeente Uithoorn of via een webformulier op de gemeentelijke website. Als een algemeen mailadres niet meer actief is, wordt dit gepubliceerd. In de Awb wordt gesproken over een doorzendplicht wanneer post niet bij het juiste bestuursorgaan is terechtgekomen. Door aan te geven welke elektronische postbussen gebruikt kunnen en moeten worden, zijn medewerkers niet gehouden aan de doorzendplicht op grond van art. 2:3 eerste lid van de Awb. Zo worden situaties voorkomen waarin een medewerker functionele berichten via zijn postbus ontvangt in een periode dat hij voor langere tijd ziek thuis is of met vakantie is.

Lid 3 en 4 beschrijven de eisen die gesteld worden aan digitaal berichtenverkeer. Hierdoor ontstaat een beheersbare situatie. Net zoals papieren post kunnen elektronische berichten maar via een beperkt aantal kanalen binnenkomen bij de gemeente Uithoorn. Verder dient een bericht te zijn voorzien van naam, adres en woonplaatsgegevens van de afzender. Ook vanuit de techniek wordt een aantal voorwaarden gesteld aan het digitale berichtenverkeer. Wanneer de bijlage(n) van een bericht niet geopend kan worden, omdat bijvoorbeeld de benodigde applicatie niet in gebruik is bij de gemeente Uithoorn, en we hebben al onze hulpmiddelen die beschikbaar zijn, ingezet dan kan het betreffende bericht niet in behandeling worden genomen. De ontvanger stuurt hierover een bericht aan de afzender. Verder stelt de mailserver eisen aan de maximale grootte van een bericht. Wordt deze grootte overschreden, dan komt het bericht niet aan en kan het dus ook niet behandeld worden. Bestanden die groter zijn kunnen per post op een CD, DVD, USB-stick of via een website (WeTransfer), met een begeleidende brief worden verstuurd naar de gemeente Uithoorn.

#### Artikel 6

Behoeft geen toelichting.

#### Artikel 7

Op grond van het gemeentelijk Kwaliteitshandvest bevestigen wij e-mail binnen twee werkdagen met een bericht van ontvangst of handelen wij deze af. Afwijking daarvan is mogelijk. In die ontvangstbevestiging wordt de afzender op de hoogte gesteld wie de behandelend ambtenaar/afdeling is. Wanneer

een functioneel bericht binnen zes weken wordt beantwoord, is het sturen van een tussentijds bericht niet nodig.

Indien er sprake is van een wettelijke termijn, dan wordt deze termijn in acht genomen. Het maakt dus niet uit of bijvoorbeeld een aanvraag elektronisch of via een brief is ingediend. De afhandeltermijn is in beide gevallen hetzelfde. Bij het ontbreken van een wettelijke termijn geldt een termijn van zes weken. Voor de afhandeling van bestuurlijke berichten geldt dat dit via de elektronische weg plaats mag vinden, mits de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt langs deze weg voldoende bereikbaar te zijn. Het doen van een elektronisch verzoek houdt automatisch in dat de verzender impliciet kenbaar maakt in het vervolg van de procedure elektronisch te willen communiceren.

Een andere eis die deze regeling stelt aan het elektronisch afhandelen van functionele berichten in het algemeen, en bestuurlijke berichten in het bijzonder, is dat het bericht (indien van toepassing) is ondertekend met een elektronische handtekening welke voldoende betrouwbaar is, gelet op de aard en de inhoud van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer verwijst voor wat betreft de elektronische handtekening naar de Wet elektronische handtekeningen. Deze wet regelt onder andere dat een met voldoende waarborgen omgeven handtekening dezelfde rechtsgevolgen heeft als de handgeschreven handtekening. Momenteel voldoet alleen de digitale handtekening (PKI) aan alle betrouwbaarheidseisen.

Elektronische handtekeningen die niet aan alle betrouwbaarheidseisen voldoen, denk bijvoorbeeld aan een gescande handtekening, zijn niet per definitie als onbetrouwbaar aan te merken. Bij een conflict is het aan de rechter om te toetsen of de betrouwbaarheid voldoende is in de gegeven omstandigheden. Voor een besluit van een bestuursorgaan geldt dat deze niet altijd door het bestuursorgaan zelf ondertekend hoeft te zijn om juridisch rechtsgeldig te zijn. Desgewenst kan ondertekend worden met een gescande handtekening of kan worden voldaan met een melding dat de beschikking automatisch is opgemaakt en daardoor niet is ondertekend. Voor overige berichten geldt, dat naarmate de gevolgen van het in twijfel trekken van de betrouwbaarheid verstrekkender zijn de elektronische handtekening met meer waarborgen omkleed moet zijn.

Uiteraard wordt, hoewel het af en toe lastig kan zijn, er van iedere medewerker van de gemeente Uithoorn verwacht dat de afhandeling van alle functionele berichten op een professionele wijze gebeurt ongeacht de toonzetting in het ontvangen bericht.

#### **Artikel 8**

Registratiewaardige berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website en registratiewaardige berichten die binnenkomen in de algemene postbus en algemene mailadressen die zijn geactiveerd en gecommuniceerd door gemeente Uithoorn worden vastgelegd in het Document Management Systeem door medewerkers van afdeling DIV, die belast zijn met deze werkzaamheden, of door andere medewerkers in een afdelingsspecifieke applicatie.

Voor deze berichten wordt de behandeltermijn bewaakt. Functionele berichten die op een andere wijze binnenkomen worden niet standaard geregistreerd. Voor deze berichten vindt dus ook geen termijnbewaking plaats. Aangezien voor aanvragen, bezwaren, etc. als voorwaarde is gesteld dat deze verzonden worden middels een formulier op de gemeentelijke website betreft het veelal zaken die een minder formeel karakter hebben.

De verantwoordelijkheid voor het aanbieden van berichten die voor registratie en archivering in aanmerking komen, berust bij de medewerkers zelf. Het betreft hier berichten die aanleiding zijn tot of betrekking hebben op een beslissing die leidt tot een rechtsgevolg voor aanvrager of derden. Deze berichten moeten te allen tijde traceerbaar zijn in het gemeentelijk Document Management Systeem.

Berichten worden geregistreerd als sprake is van een:

- Beleidswaarde: de inhoud van het bericht is van invloed op het te voeren beleid.
- Juridische waarde: hierbij moet gedacht worden aan berichten inhoudende afspraken, verplichtingen, contracten, vergunningen, e.d.
- Procesondersteunende waarde: de inhoud van het bericht heeft betrekking op (de voortgang van) een procedure.
- Cultuurhistorische waarde: de aan een bouwwerk of gebied toegekende waarde, gekenmerkt door het beeld dat is ontstaan en door het gebruik dat de mens in de loop van de geschiedenis van dat bouwwerk of dat gebied heeft gemaakt
- Informatieve waarde: het bericht bevat kennis die later weer gebruikt kan worden.

De wijze waarop berichten aangeboden worden ter archivering is afhankelijk van de beschikbare technische hulpmiddelen.

#### **Artikel 9**

Behoeft geen toelichting.

#### **Artikel 10**

Behoeft geen toelichting.

#### **Artikel 11**

Behoeft geen toelichting.

**Artikel 12**  
Behoeft geen toelichting.