

E-mail protocol Gemeenten Woerden en Oudewater 2018

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. Afschrift e-mailbericht: een kopie van het originele e-mailbericht gericht aan een kopiehouder, waar van de inhoud identiek is aan die van het originele e-mailbericht.
- b. Archiefexemplaar: de digitale kopie van de e-mail die door een medewerk(st)er of bestuursorgaan aan archief@woerden.nl wordt aangeboden. Een archiefexemplaar is qua vorm, inhoud en structuur identiek aan het door een medewerk(st)er of derde opgestelde e-mailbericht.
- c. Archiefwet: de Archiefwet 1995.
- d. Centraal e-mailaccount: een niet gepersonaliseerd e-mailaccount voor toezending van documenten aan de gemeente (verzamelmailbox).
- e. DIV: het team Documentaire informatievoorziening, zorgt o.a. voor de postbehandeling en het archiefbeheer.
- f. DMS: documentair management systeem waarin documenten worden geregistreerd en gearchiiveerd.
- g. E-mailberichten: berichten en webformulieren die langs elektronische weg worden verzonden. De verzendinformatie en het aan het bericht toegevoegde elektronische document maken integraal onderdeel uit van het elektronische bericht (metadata).
- h. Eigen gemeentelijk e-mailadres: bestaat uit [naam]@woerden.nl c.q. [naam]@oudewater.nl.
- i. Externe e-mail: een bericht dat langs elektronische weg wordt verzonden waarvan het afzend- of het bestemmingsadres is gelegen buiten de gemeentelijke organisatie.
- j. 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 in de Gemeente Woerden of Oudewater en van belang zijn om de gang van zaken of de totstandkoming van een beslissing/beschikking te kunnen reconstrueren.
- k. Formele gemeentelijke e-mailadressen: de e-mail adressen voor ontvangst en verzending van e-mail bestemd voor de gemeentelijke organisatie t.b.v. haar taakuitvoering.
- l. Functionaris gegevensbescherming: de door de gemeenten Woerden en Oudewater benoemde functionaris gegevensbescherming.
- m. ICT: het team Informatie en communicatietechnologie.
- n. Informele e-mailberichten: e-mailberichten met reclame-uitingen, ongevraagde aanbiedingen e.d. niet van belang om de totstandkoming van een beschikking of zaak te kunnen reconstrueren (zie ook onder j: formele e-mailberichten).
- o. Interne e-mail: een bericht dat langs elektronische weg wordt verzonden waarvan het afzend- en het bestemmingsadres is gelegen binnen de gemeentelijke organisatie.
- p. Observatie: het doen van onderzoek naar het gebruik van de e-mailfaciliteiten binnen de technische infrastructuur van de gemeentelijke organisatie voor het genereren van kengetallen over het gebruik van de e-mail faciliteit(en).
- q. Origineel e-mailbericht: het oorspronkelijke e-mailbericht zoals dat door de gemeenten Woerden of Oudewater is verzonden dan wel ontvangen.
- r. 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 de gemeente.
- s. Vertrouwelijke e-mailberichten: e-mailberichten waarmee persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie en/of politiek gevoelige gegevens worden verstuurd.

Artikel 2. Reikwijdte e-mail protocol

1. De bepalingen van dit e-mail protocol zijn van toepassing op e-mailberichten die zijn verzonden c.q. ontvangen na inwerkingtreding van dit protocol conform artikel 12.2 van dit protocol.
2. Voor e-mailberichten verzonden of ontvangen voor de inwerkingtreding van dit protocol geldt voor de gemeente Woerden het e-mail protocol 2014.

Artikel 3. Verantwoordelijkheid

1. De teammanager DIV is verantwoordelijk voor het opstellen van procedures met betrekking tot e-mailberichten (e-mails, webformulieren e.d.) en de afhandeling conform deze procedures.
2. De directie is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit protocol en kan deze bevoegdheid delegeren/mandateren aan de teammanagers.
3. Iedere medewerker wordt geacht kennis te hebben genomen van de inhoud van het e-mail protocol en handelt e-mailberichten af conform het gestelde in het e-mail 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 stadhuis@woerden.nl c.q. stadskantoor@oudewater.nl worden minimaal 1x per werkdag beoordeeld op de status 'formeel' of 'informeel'. Formele berichten worden door team DIV geregistreerd, beheerd en gearchiveerd en daar waar nodig gedistribueerd. Informele berichten worden direct doorgezonden naar geadresseerde.
2. Iedere medewerker die op zijn eigen gemeentelijke e-mailaccount een e-mailbericht ontvangt of verzendt, bepaalt op basis van de beschrijving in artikel 1 onder j en n, 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 DMS (zie artikel 5 lid 3 van dit protocol). Verzonden formele berichten moeten ter archivering worden aangeboden aan archieff@woerden.nl.
3. Ten behoeve van de verplichte registratie en archivering van formele e-mailberichten is het interne e-mailadres stadhuis@woerden.nl (t.b.v. registratie van nog in behandeling te nemen e-mails) en archieff@woerden.nl (t.b.v. archivering van afgehandelde en verzonden e-mails) beschikbaar.
4. In correspondentie (zowel digitaal als op papier) mag geen privé e-mailadres worden vermeld. In plaats daarvan moet ofwel het centrale-emailadres (stadhuis@woerden.nl c.q. stadskantoor@oudewater.nl) ofwel het eigen gemeentelijke e-mailadres worden gebruikt bestemd voor de gemeentelijke organisatie t.b.v. haar taakuitvoering.
5. Een ieder kan verzoeken om mails met persoonlijke gegevens te laten verwijderen. Op een dergelijk verzoek beslist de functionaris gegevensbescherming. Hierbij wordt o.a. rekening gehouden met de belangen van de betrokkene, van derden, en van de gemeenten Woerden en Oudewater alsmede met de bestaande wet- en regelgeving.
6. Voor het verlaten van de organisatie (ontslag/pensioen) schoont de medewerker zijn eigen gemeentelijke e-mailaccount op. Zijn/haar teammanager ziet daarop toe. Eén jaar na het verlaten van de organisatie wordt de eigen gemeentelijke e-mail-account van de medewerker verwijderd.
7. Het is niet toegestaan om binnen de organisatie centrale e-mailaccounts te creëren zonder voorafgaande toestemming van de teammanager Documentaire Informatievoorziening.

Artikel 6. Ontvangen en verzenden van formele e-mailberichten

1. Voor binnengekomen e-mails en webformulieren wordt een automatische ontvangstbevestiging verstuurd naar de afzender met de mededeling dat de e-mail c.q. het webformulier is ontvangen.
2. Als een formeel e-mailbericht wordt ontvangen of verzonden is de ontvanger/verzender ervoor verantwoordelijk dat een afschrift van het gehele e-mailbericht ter registratie en/of archivering aan DIV wordt aangeboden. Door middel van doorzending naar stadhuis@woerden.nl worden ontvangen e-mails geregistreerd en komen de e-mails via het DMS in de werkvoorraad van een behandelaar. Door middel van doorzending naar archieff@woerden.nl worden verzonden e-mailberichten geregistreerd / gearchiveerd in het DMS.
3. De ontvanger is verantwoordelijk voor de servicenorm:

Binnen twee werkdagen krijgt de verzender bericht bij wie zijn/haar mail in behandeling is en wanneer hij/zij uiterlijk een antwoord kan verwachten.

4. Indien 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. Formele uitgaande brieven die (als bijlage) via e-mailbericht worden verzonden, moeten vooraf zijn voorzien van een registratienummer vanuit het DMS.
6. Verzonden afschriften dienen in het e-mailbericht duidelijk als afschrift te zijn aangemerkt.
7. Het verzenden van vertrouwelijke e-mailberichten (met persoonsgegevens, gevoelige informatie of politiek gevoelige onderwerpen/gegevens) mag alleen plaatsvinden via een beveiligde verbinding of een openbare verbinding mits de informatie versleuteld (encrypted) wordt verzonden. Het beoordelen of een e-mail als vertrouwelijk moet worden bestempeld valt onder de verantwoordelijkheid van de verzender.
8. Bij verzending van e-mails wordt de afgesproken standaard e-mailondertekening gebruikt.
9. E-mailberichten worden door de gemeente Woerden of Oudewater aan de afzender geretourneerd, conform het gestelde in artikel 6 lid 10, als:
 - De bijlage(n) niet geopend kan (kunnen) worden, ondanks gebruik van alle beschikbare hulpmiddelen;
 - Berichten de maximale e-mailgrootte overschrijden;



- Berichten niet zijn voorzien van naam en adres van de afzender;
 - Berichten door de externe virus- en spamfilters van de gemeente Woerden of Oudewater zijn tegengehouden. De gemeenten Woerden en Oudewater moeten inspanningen leveren om alle e-mail te openen, waarbij spam-mail via daartoe bestemde beveiligingsprogramma's geopend wordt om te beoordelen of daadwerkelijk sprake is van spam-mail;
 - Berichten op een ander e-mailadres zijn binnengekomen dan een centraal e-mailadres bestemd voor de gemeentelijke organisatie t.b.v. haar taakuitvoering;
 - Er wettelijke eisen zijn geformuleerd waarin wordt aangegeven dat documenten fysiek, voorzien van een handtekening, moeten worden aangeboden;
 - Als er voor de gevraagde faciliteit een invulbaar webformulier beschikbaar is op de website van de gemeente Woerden of Oudewater waarmee op gestructureerde wijze de gevraagde dienst kan worden aangevraagd;
 - Als er buiten het e-mail adres geen adresgegevens zijn vermeld van de afzender, tenzij de adresgegevens van de afzender anderszins herleidbaar zijn.
10. Wanneer een e-mailbericht moet worden geretourneerd om reden(en) als aangegeven in artikel 6 lid 9, wordt de afzender hierover via elektronische weg geïnformeerd waarbij wordt aangegeven wat de reden(en) is/zijn waarom het bericht is geretourneerd. Tevens wordt verzocht om binnen vijf werkdagen alsnog de gegevens/informatie aan te leveren (zie ook artikel 6 lid 11).
11. Indien binnen de vijf werkdagen niet dan wel niet voldoende op het verzoek als bedoeld in artikel 6 lid 10 wordt gereageerd is de gemeente Woerden of Oudewater gerechtigd om het verzoek buiten behandeling te laten.

Artikel 7. Mailings via e-mail

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

Artikel 8. Observatie/onderzoek van/naar het gebruik van e-mail

1. Observatie/onderzoek betreffende/naar het gebruik van de elektronische communicatiemiddelen is mogelijk t.b.v. de volgende doeleinden:
- a. te onderzoeken hoe het gebruik van elektronische communicatiemiddelen zich in kwalitatieve en kwantitatieve zin ontwikkelt;
 - b. te onderzoeken of de beschikbare e-mailfaciliteiten in het algemeen conform de geldende regels worden benut;
 - c. of het gebruik ervan doelmatig is;
 - d. het verkrijgen van inzicht in de mate van gebruik van de elektronische communicatiemiddelen;
 - e. het voorkomen van onrechtmatig gebruik dan wel misbruik van de elektronische communicatiemiddelen;
 - f. te onderzoeken of en welke e-mails over een bepaald onderwerp door een medewerker zijn verzonden en/of ontvangen; het beveiligen van het systeem en het netwerk.
2. De observatie zoals omschreven in lid 1 zal geanonimiseerd, d.w.z. los van persoonsnaam plaatsvinden en slechts worden gebruikt om ontwikkelingen in algemene zin met betrekking tot het e-mailgebruik te beschrijven.
3. De gemeente is gerechtigd om de inhoud van formele e-mailberichten niet-geanonimiseerd te onderzoeken. Daarbij moet worden voldaan aan de eisen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming. De belangrijkste voorwaarden voor onderzoek zijn dat de gemeente een legitieme reden (gerechtvaardigd belang) moet hebben die zwaarder weegt dan het privacybelang van de werknemer(s) en dat de controle noodzakelijk moet zijn.
4. De directie of de functionaris gegevensbescherming is bevoegd te besluiten om het e-mailgebruik te (laten) observeren/onderzoeken. Daar waar onderzoek noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift hoeft de directie of de functionaris gegevensbescherming geen besluit daartoe te nemen. In een dergelijk geval wordt de directie en de functionaris gegevensbescherming in kennis gesteld.
5. Bij vermoeden van misbruik van de e-mailfaciliteiten of handelen in strijd met wet- en regelgeving wordt er vooraf melding gedaan van het voorgenomen onderzoek aan de vertrouwens- of integriteitcommissie en de betrokkene(n).
6. Betrokkene(n) worden na het onderzoek via een rapportage op de hoogte gesteld van de onderzoeksresultaten



Artikel 9. Privé e-mailberichten

Het gemeentelijk e-mailaccount wordt gezien als een bedrijfsmiddel. Het ontvangen en verzenden van privé emailberichten via het gemeentelijk e-mailaccount is toegestaan. Het bewaren van privé e-mailberichten geschiedt bij voorkeur buiten het gemeentelijk e-mailaccount. Als toch gekozen wordt om ze binnen het gemeentelijk e-mailaccount te bewaren dienen ze te worden geplaatst in een (zelf) te creëren folder/map waarvan de benaming duidelijk aangeeft dat de inhoud privé is. Privé e-mailberichten die niet op deze wijze zijn opgeslagen binnen het gemeentelijk e-mailaccount worden beschouwd als formele e-mailberichten.

Artikel 10. Toepassingsbereik van het protocol

1. Dit protocol is van toepassing op e-mailberichten verstuurd naar of ontvangen op een gemeentelijk e-mail adres eindigend op @woerden.nl of @oudewater.nl en op elektronische berichten verzonden via een webformulier vanaf de gemeentelijke website van Woerden of Oudewater met uitzondering van de gevallen zoals genoemd in artikel 2:13 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Dit protocol geldt voor alle medewerkers van de gemeenten Woerden en Oudewater die werken uit naam van of in dienst zijn bij deze gemeenten; dus ook op uitzendkrachten, stagiaires, andere vormen van tijdelijk personeel, inhuurkrachten enz.

Artikel 11. Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit e-mail protocol niet voorziet of bij twijfel over de toepassing van dit e-mail protocol beslist de directie.

Artikel 12. Slotbepaling

1. Dit protocol kan worden aangehaald als "**E-mail protocol Gemeenten Woerden en Oudewater 2018**".
2. Het E-mail protocol Gemeenten Woerden en Oudewater 2018 treedt in werking de dag na de dag van bekendmaking in het gemeenteblad.

*Aldus besloten in de vergadering d.d. 16 oktober 2018
Het college van Burgemeester en Wethouders van Woerden,
De wnd. secretaris, De loco-burgemeester,
Ir. W.J. Tempel J.I.M. Duindam*

Toelichting E-mail protocol gemeente Woerden en Oudewater 2018

In de interne en externe communicatie van de gemeente spelen e-mails en webformulieren een steeds belangrijkere rol. De juridische status van elektronische berichten zijn in veel gevallen gelijk aan die van een analoge (papieren) brief. 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 de gemeente Woerden of Oudewater).

Het e-mailverkeer vergt daarom een instructie voor de wijze waarop post, die elektronisch ontvangen dan wel verzonden wordt door de gemeente afgehandeld dient te worden. Daarnaast is aan de hand van deze procedure en een aantal andere uitgangspunten zoals de servicenormen, een interne populaire versie gemaakt met daarin ook een aantal spelregels over het gebruik van email.

Doel van het protocol

Het e-mail protocol legt een basis voor de wijze waarop de gemeenten Woerden en Oudewater met hun e-mailfaciliteit en webfaciliteit (website) wenst om te gaan. Het doel van het protocol is het gebruik van e-mail en webfaciliteit door de medewerkers van de gemeenten Woerden en Oudewater 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 de gemeenten Woerden en Oudewater willen waarborgen bij het gebruik van e-mail zijn:

- Beschikbaarheid en compleetheid van (formele) informatie binnen de organisatie (waar o.a. de eigen gemeentelijke formele e-mails een onderdeel van zijn!)
- Traceerbaarheid van aanwezige informatie door middel van registratie van formele e-mails in het Document Management Systeem;
- Compleetheid van de zaakdossiers;
- Juiste toepassing van bestaande bevoegdheden;
- Waakzaamheid met het oog op mogelijke manipulatie van elektronisch opgeslagen of aangeleverde gegevens, ter beveiliging van voor de gemeente Woerden en Oudewater belangrijke informatie;
- De belangen van derden zoals o.m. privacybescherming;
- Een verzorgde wijze van communiceren, bijdragend aan de beoogde uitstraling van de gemeente

Juridische achtergrond

E-mail staat volgens de jurisprudentie in de meeste gevallen gelijk aan schriftelijke communicatie. Het protocol sluit zoveel mogelijk aan bij de wettelijke regelingen over post. Het protocol is geschreven op basis van de huidige situatie ten aanzien van registratie en archivering van documenten bij de gemeente Woerden en Oudewater.

Er gelden een aantal voorwaarden.

Voor dat je elektronisch een bericht stuurt, moet de burger aangegeven hebben voldoende via digitale weg bereikbaar te zijn. Dat je een e-mailadres hebt van de burger is niet voldoende. Wel voldoende is als een burger zelf aangeeft dat hij/zij via de e-mail op de hoogte gehouden wenst te worden. 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 de gemeente 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.

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-mail) afgehandeld/verstuurd mag worden als er aan vier eisen voldaan is:

- De overeenkomst moet raadpleegbaar zijn door partijen;
- de authenticiteit van de overeenkomst moet in voldoende mate gewaarborgd zijn;
- het moment van totstandkoming van de overeenkomst moet met voldoende zekerheid worden vastgesteld;
- 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

Formele e-mails: zie artikel 1 onder J; Informele e-mails: zie artikel 1 onder N; Privé e-mails: zie artikel 1 onder R.

Het gemeentelijk e-mailaccount wordt gezien als een bedrijfsmiddel. Het verzenden en ontvangen van privé email daarop is toegestaan conform het gestelde in artikel 1 onder R.

E-mailberichten die ontvangen worden, kunnen een formele status hebben. Elk e-mailadres dat binnen de gemeente 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 ervoor zorgen dat dit bericht, indien nodig, geregistreerd en gearhiveerd wordt. Hierdoor kan een zorgvuldige afhandeling van de post worden gegarandeerd en blijft correspondentie betreffende zaken compleet.

Onder de binnenkomende formele e-mailberichten kunnen zich documenten bevinden die op grond van enig wettelijke 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-mail zonder de officiële handtekening mag al wel in behandeling worden genomen.