

E-mail protocol Gemeenten Woerden en Oudewater 2025

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. Aangewezen vakapplicatie: een taak specifiek applicatie (TSA) naast het centrale zaaksysteem, waar archivering wordt toegepast.
- b. 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).
- c. 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, of van belang zijn uit wettelijk of historisch oogpunt.
- d. Gemeentelijke e-mailadressen: de e-mail adressen voor ontvangst en verzending van e-mailberichten bestemd voor de gemeentelijke organisatie t.b.v. haar taakuitvoering.
- e. Informatiebeheerder: medewerker belast met het ordenen en archiveren van informatie van de gemeente.
- f. Informele e-mailberichten: e-mailberichten die niet vallen onder de definitie van formeel (zie c.) 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.
- g. Privacy officer: de door de gemeenten Woerden en Oudewater benoemde privacy officer.
- h. 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.
- i. Zaaksysteem: documentair management systeem waarin zaken worden geregistreerd en gearchiveerd (Join).

Artikel 2. Reikwijdte e-mail protocol

1. Dit protocol is van toepassing op e-mailberichten verstuurd naar, of ontvangen op de gemeentelijk e-mail adressen of elektronische berichten verzonden via een webformulier vanaf de gemeentelijke website van Woerden of Oudewater.
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.
3. 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.

Artikel 3. Verantwoordelijkheid

1. De teammanager van informatiebeheerders is verantwoordelijk voor het opstellen van procedures met betrekking tot e-mailberichten.
2. De directie is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit protocol en kan de uitvoering 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 gemeentehuis@woerden.nl c.q. stadskantoor@oudewater.nl worden minimaal 1x per werkdag beoordeeld op de status 'formeel' of 'informeel'. Formele berichten worden door informatiebeheerders geregistreerd in het zaaksysteem of doorgestuurd naar de betreffende teams voor verwerking in hun eigen vakapplicatie. Informele berichten worden direct doorgezonden naar geadresseerde of verwijderd.
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 c en g, 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 zaakstelsysteem 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 zaakstelsysteem Join of een daarvoor aangewezen vakapplicatie beschikbaar.
4. In correspondentie, gebruikt voor de gemeentelijke organisatie t.b.v. haar taakuitvoering. (zowel digitaal als op papier) mag geen privé e-mailadres worden vermeld. In plaats daarvan moet ofwel het centrale-emailadres gemeentehuis@woerden.nl of stadskantoor@oudewater.nl, of het eigen gemeentelijke e-mailadres worden gebruikt.
5. Een ieder (ook een burger) kan verzoeken om e-mailberichten met persoonlijke gegevens te laten verwijderen. Op een dergelijk verzoek beslist de privacy officer. 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. Na afloop van het dienstverband van een medewerker wordt het e-mailaccount gedeactiveerd, terwijl de e-mailberichten in de e-mailbox worden bewaard conform de geldende bewaartermijnen uit de actuele selectielijst rondom e-mailbewaring.

Artikel 6. Ontvangen en verzenden van formele e-mailberichten

1. Voor binnengekomen e-mailberichten en webformulieren op de algemene gemeentelijke e-mailboxen 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 zaakstelsysteem 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. 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. Voor het verzenden van vertrouwelijke e-mailberichten (met persoonsgegevens, gevoelige informatie of politiek gevoelige onderwerpen/gegevens) moet, zowel intern als extern, 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 gebruikt. De standaard e-mailondertekening staat beschreven op het intranet.
7. E-mailberichten worden door de gemeente Woerden of Oudewater aan de afzender geretourneerd, als:
 - De bijlage(n) niet geopend kan (kunnen) worden, ondanks gebruik van alle beschikbare hulpmiddelen;
 - Berichten de maximale e-mailgrootte overschrijden;
 - 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-mailberichten te openen, waarbij spam-mail via daartoe bestemde beveiligingsprogramma's geopend wordt om te beoordelen of daadwerkelijk sprake is van spam-mail;
 - 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.
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. Tevens wordt verzocht om binnen vijf werkdagen alsnog de gegevens/informatie aan te leveren.
9. Indien binnen de vijf werkdagen niet dan wel niet voldoende op het verzoek als bedoeld in artikel 6 lid 8 wordt gereageerd is de gemeente Woerden of Oudewater gerechtigd om het verzoek buiten behandeling te laten.

Artikel 7. Mailings via e-mailberichten

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

Artikel 8. Onderzoek naar het gebruik van e-mailberichten

1. Onderzoek 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-mailberichten over een bepaald onderwerp door een medewerker zijn verzonden en/of ontvangen;
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 is bevoegd te besluiten om het e-mailgebruik te (laten) onderzoeken. Daar waar onderzoek noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift hoeft de directie geen besluit daartoe te nemen. In een dergelijk geval worden de directie 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. Beveiliging van het systeem en het netwerk

Er vindt geautomatiseerde controle van de beveiliging van het systeem en het netwerk plaats. Indien uit deze controle blijkt dat er vanuit het e-mail account verdachte activiteiten plaatsvinden waarbij er acuut gehandeld moet worden, is de systeembeheerder belast met de beveiliging van het systeem en/of netwerk met in kennisstelling van de teammanager bevoegd om het betreffende e-mailbericht te onderzoeken. Na dit onderzoek worden de CISO, de privacy officer en de medewerker hiervan in kennis gesteld.

Artikel 10. Privé e-mailberichten

Het gemeentelijk e-mailaccount wordt gezien als een bedrijfsmiddel. Het is niet de bedoeling dat het gemeentelijk 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. Indien 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 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 2025".
2. Het E-mail protocol Gemeenten Woerden en Oudewater 2018 wordt ingetrokken.
3. Het E-mail protocol Gemeenten Woerden en Oudewater 2025 treedt in werking de dag na de dag van bekendmaking in het gemeenteblad.

Aldus besloten in de vergadering d.d. 24 juni 2025,

Het college van Burgemeester en Wethouders van Woerden,

*De secretaris,
Drs.M.H Brander*

*De burgemeester,
M.Bonsen-Lemmers*

Aldus besloten in de vergadering d.d. 24 juni 2025,

Het college van Burgemeester en Wethouders van Oudewater,

*De secretaris,
Drs. S.G.M. van Eck*

*De burgemeester,
Drs. D.C. de Vries*

Toelichting E-mail protocol gemeenten Woerden en Oudewater 2025

In de interne en externe communicatie van de gemeente spelen e-mailberichten 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 een instructie voor de wijze waarop post, die elektronisch ontvangen dan wel verzonden wordt door de gemeente afgehandeld dient te worden.

Doel van het protocol

Het e-mail protocol legt een basis voor de wijze waarop de gemeenten Woerden en Oudewater met hun e-mailfaciliteit wensen om te gaan. Het doel van het protocol is het gebruik van e-mailberichten 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-mailberichten zijn:

- Beschikbaarheid en compleetheid van (formele) informatie binnen de organisatie (waar o.a. de eigen gemeentelijke 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;
- 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-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 de gemeente Woerden en Oudewater.

Er gelden een aantal voorwaarden.

Voor dat de gemeente 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 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.

Vanaf 1 januari 2026 heeft iedere burger het recht om formele communicatie via de elektronische weg aan de gemeente te sturen. Er zal nog een aanwijzingsbesluit volgen waarin per type bericht wordt 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:

- 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

Het gemeentelijk e-mailaccount wordt gezien als een bedrijfsmiddel. 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 gearchiveerd wordt. Hierdoor kan een zorgvuldige afhandeling van de post worden gegarandeerd en blijft correspondentie betreffende zaken compleet.

Per 1 januari 2024 heeft de gemeente zich aangesloten bij de 'Selectielijst e-mailbewaring gemeentelijke en intergemeentelijke organen 2024'. Deze aanvullende archiefmethode stelt e-mail veilig voor een bepaald aantal jaar in de mailbox van de ontvanger. Verdere uitwerking van hoe de gemeente hier gebruik van maakt staat beschreven in "*E-mailarchivering en e-mailbewaring Gemeente Woerden en Oudewater*".

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-mailberichten zonder de officiële handtekening mag al wel in behandeling worden genomen.