

PROTOCOL ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER GEMEENTE HENGELO 2005

HOOFDSTUK 1. BEGRIPSBEPALING, REIKWIJDTE EN DOELEINDEN

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

Algemene postbus	Elektronische postbus welke niet gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Hengelo, maar aan de organisatie als geheel of een onderdeel daarvan. Bijvoorbeeld gemeente@hengelo.nl .
Persoonlijke postbus	Elektronische postbus welke gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Hengelo.
Gemeentelijk e-mailadres	Elektronisch postadres eindigend op @hengelo.nl .
Gemeentelijke website	De internetsite van de gemeente Hengelo, www.hengelo.nl .
Elektronische berichten	Informatie die langs elektronische weg verzonden wordt. Bij verkeer langs elektronische weg kan men bijvoorbeeld denken aan e-mail berichten, webformulieren en SMS berichten.
Functionele berichten	Elektronische berichten die een medewerk(st)er uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt.
Privé berichten	Elektronische berichten die een medewerk(st)er 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.
Archiefwaardige berichten	Bestuurlijke en niet bestuurlijke berichten die op grond van de archiefwetgeving in aanmerking komen voor bewaring.
Niet archiefwaardige berichten	Niet bestuurlijke berichten en privé berichten die op grond van de archiefwetgeving niet in aanmerking komen voor bewaring.
Medewerker	Persoon met een aanstelling bij of een arbeidsovereenkomst met de gemeente Hengelo, alsmede stagiaires, inleen-/uitzendkrachten, gedetacheerden en overige (externe) medewerkers.
Behandelaar	Medewerker die met de afhandeling van het elektronische bericht is belast.

Artikel 2. Reikwijdte

1. Het protocol is van toepassing op functionele berichten verstuurd naar of ontvangen op een gemeentelijk e-mailadres. Privé berichten vallen niet onder de werking van het protocol.
2. Het protocol is van toepassing op inkomende functionele berichten verzonden via een webformulier vanaf de gemeentelijke website.
3. Het protocol is niet van toepassing op overige vormen van inkomend en uitgaand elektronisch verkeer.

Artikel 3. Doeleinden

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

HOOFDSTUK 2. VERANTWOORDELIJKHEID

Artikel 4. Verantwoordelijkheid

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor een behandeling van functionele berichten conform dit protocol.

HOOFDSTUK 3. BEREIKBAARHEID

Artikel 5. Bereikbaarheid

1. Berichten kunnen elektronisch naar de gemeente Hengelo verzonden worden.
2. Elektronische aanvragen, bezwaarschriften, klachten en zienswijzen worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website. Indien de betreffende dienst of het product niet middels een webformulier wordt aangeboden staat de elektronische weg niet open.
3. Overige functionele berichten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website of wanneer deze verzonden zijn naar de algemene postbus gemeente@hengelo.nl.
4. Berichten waarvan de bijlagen niet geopend kunnen worden en berichten die de maximale e-mail grootte overschrijden worden niet in behandeling genomen.

HOOFDSTUK 4. AFHANDELING

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

Voor functionele berichten die binnenkomen via een webformulier op de gemeentelijke website wordt automatisch 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 bestuurlijk bericht ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst een reactie van het bestuursorgaan. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het bericht is ontvangen.
2. De afzender van een niet-bestuurlijk bericht ontvangt binnen drie werkdagen na ontvangst een reactie van de behandelaar. Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het bericht door de gemeente Hengelo ontvangen is.
3. Onder een reactie wordt verstaan:
 - a) een inhoudelijke reactie ter afhandeling van het inkomende bericht;
 - b) een elektronisch behandelbericht waarin wordt aangegeven binnen welke termijn de afzender een inhoudelijke reactie kan verwachten.
4. 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 bestuursorgaan.
5. Onder een tijdige afhandeling wordt verstaan:
 - a) afhandeling binnen de wettelijk geldende termijn;
 - b) bij ontbreken van een wettelijke termijn afhandeling binnen een termijn van zes weken.
6. Wanneer het niet mogelijk is een bericht tijdig af te handelen stuurt de behandelaar c.q. het bestuursorgaan een vertragingbericht. Naast een nieuwe streefdatum bevat dit bericht de reden van vertraging.
7. Elektronische aanvragen en bezwaarschriften die op een andere wijze dan beschreven in artikel 5 lid 2 binnenkomen worden niet in behandeling genomen. De ontvanger biedt de afzender een termijn van twee weken om de aanvraag of het bezwaar alsnog op correcte wijze in te dienen.
8. 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 lang elektronische weg voldoende bereikbaar te zijn;
 - b) het uitgaande bericht, indien van toepassing, ondertekend is middels een met voldoende waarborgen omgeven elektronische handtekening.
9. 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 7 lid 8 onder b.

HOOFDSTUK 5. REGISTRATIE EN ARCHIVERING

Artikel 8. Registratie

1. Archiefwaardige berichten die binnenkomen via een webformulier vanaf de gemeentelijke website worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerkers geregistreerd in het daarvoor bestemde informatiesysteem.
2. Archiefwaardige berichten die rechtstreeks binnenkomen op de algemene postbus gemeente@hengelo.nl worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerkers geregistreerd in het daarvoor bestemde informatiesysteem.
3. Overige elektronische berichten worden niet geregistreerd bij ontvangst. Op deze berichten vindt dus ook geen termijnbewaking plaats.

Artikel 9. Archivering

1. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het ter registratie en archivering aanbieden van archiefwaardige berichten, die rechtstreeks zijn ontvangen op of verstuurd vanaf zijn of haar persoonlijke postbus.
2. Bij het beoordelen of een elektronisch bericht in aanmerking komt voor archivering gelden dezelfde criteria als voor papieren stukken.
3. Het aanbieden van berichten ter archivering vindt plaats via de daarvoor door de afdeling documentaire informatievoorziening aangewezen weg.
4. De afdelingen die belast zijn met de documentaire informatievoorziening zijn verantwoordelijk voor het toetsen van de aangeboden berichten aan de registratiecriteria en het registreren en archiveren van deze berichten.

HOOFDSTUK 6. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 10. Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit protocol niet voorziet of bij twijfel omtrent de toepassing van dit protocol beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 11. Inwerkingtreding

Dit protocol treedt in werking op de eerste dag van de maand, volgende op die waarin de bekendmaking heeft plaatsgevonden.

Artikel 12. Citeertitel

Dit protocol wordt aangehaald als "Protocol elektronisch berichtenverkeer gemeente Hengelo 2005".

Aldus gedaan door de raad der gemeente Hengelo
in zijn openbare vergadering van 8 maart 2005

Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders
van Hengelo op 25 januari 2005

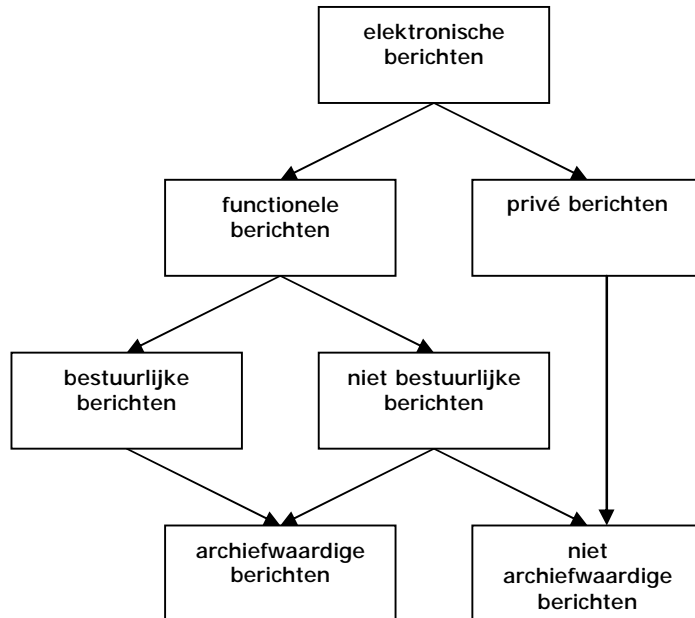
Aldus vastgesteld door de burgemeester van Hengelo op 25 januari 2005

PROTOCOL ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER GEMEENTE HENGELO 2005

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1.

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



Artikel 2.

Het protocol is van toepassing op elektronisch berichtenverkeer tussen de gemeente Hengelo en externe partijen. De Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer handelt alleen over elektronische berichten verzonden naar of ontvangen door een bestuursorgaan, de zgn. bestuurlijke berichten. De werking van het protocol is breder en strekt zich uit tot alle functionele berichten, d.w.z. berichten die een medewerk(st)er uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt. Het protocol beoogt geen regels te geven omtrent privé gebruik van e-mail.

Daarnaast wordt aangegeven dat de het protocol van toepassing is op e-mailberichten en berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website. Overige vormen van elektronisch verkeer, bijvoorbeeld aan SMS berichten, zijn uitgesloten. Ook fax verkeer valt niet onder de werking van dit protocol. Strikt genomen wordt een fax elektronisch verzonden. Op dit moment wordt de fax in de praktijk echter reeds aangemerkt als een vorm van schriftelijke verzending. De Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer beoogt niet daarin verandering te brengen, aangezien het faxverkeer minder makkelijk kan worden gemanipuleerd en minder problemen met betrekking tot de ondertekening kent, dan bijvoorbeeld het gebruik van e-mail.

Artikel 3.

Dit artikel geeft aan dat het protocol zowel een externe als een interne oriëntatie heeft. Hetgeen extern wordt beloofd moet intern worden waargemaakt.

Artikel 4.

Alle medewerkers van de gemeente Hengelo zijn zelf verantwoordelijk voor het naleven van de regels die in het protocol 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 Hengelo 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. In lid 2 wordt gesteld dat elektronische aanvragen (voor bijvoorbeeld vergunningen, ontheffingen, subsidies), bezwaarschriften, klachten en zienswijzen alleen in behandeling genomen worden wanneer er gebruik is gemaakt van het daarvoor bestemde formulier op de gemeentelijke website. Voordeel van gestructureerde invoer is dat het voor burgers duidelijk is welke informatie aangeleverd moet worden. Voor overige functionele berichten is in lid 3 als voorwaarde gesteld dat deze alleen behandeld worden indien deze verstuurd worden naar de algemene postbus gemeente@hengelo.nl of via een webformulier op de gemeentelijke website.

Door eisen te stellen aan elektronisch berichtenverkeer ontstaat een beheersbare situatie. Net zoals papieren post komen elektronische berichten via een beperkt aantal kanalen binnen bij de gemeente Hengelo.

Ook vanuit de techniek worden een aantal voorwaarden gesteld aan elektronisch berichtenverkeer. Wanneer de bijlage(n) van een bericht niet geopend kunnen worden, bijvoorbeeld omdat de benodigde applicatie niet in gebruik is bij de gemeente Hengelo, dan kan het betreffende bericht niet in behandeling genomen worden. 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.

Artikel 6.

Behoeft geen toelichting.

Artikel 7.

Analoog aan de papieren situatie wordt de afzender van een functioneel bericht op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure middels een behandelbericht. In dit behandelbericht wordt aangegeven wanneer de afzender een antwoord kan verwachten. Wanneer een functioneel bericht binnen drie werkdagen wordt beantwoord is het sturen van een behandelbericht niet nodig.

Indien er sprake is van een wettelijke termijn, dan wordt deze termijn ook 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 acht weken. Bij het ontbreken van een wettelijke termijn geldt een termijn van zes weken. Gezien het 'snelle' karakter van elektronische berichten verdient het de voorkeur om deze berichten zo snel mogelijk af te handelen.

Gezien de voorwaarde gesteld in artikel 5, lid 2 van dit protocol worden elektronische aanvragen en bezwaarschriften niet in behandeling genomen als deze niet via een webformulier vanaf de gemeentelijke website verstuurd zijn. Artikelen 4.5 en 6.6 van de Algemene Wet Bestuursrecht bepalen echter dat de afzender in de gelegenheid gesteld moet worden om binnen een redelijke termijn het verzuim te herstellen en de aanvraag of het bezwaarschrift alsnog op correcte wijze (d.w.z. middels een brief of een webformulier) in te dienen. De VNG geeft aan dat twee weken een redelijke termijn is.

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 niet automatisch in dat de verzender impliciet kenbaar maakt in het vervolg van de procedure elektronisch te willen communiceren. Dit probleem kan eenvoudig opgelost worden door een afzender in een webformulier aan te laten geven of hij of zij elektronisch bereikbaar is.

Een andere eis die het protocol 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 ondertekend hoeft te zijn om juridisch rechtsgeldig te zijn. Desgewenst kan ondertekend worden met een gescande handtekening. 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.

Artikel 8.

Archiefwaardige berichten afkomstig via een webformulier vanaf de gemeentelijke website en archiefwaardige berichten die binnenkomen op gemeente@hengelo.nl worden vastgelegd in het postregistratiesysteem door medewerkers van de afdeling documentaire informatievoorziening. 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.

Artikel 9.

De verantwoordelijkheid voor het aanbieden van archiefwaardige berichten ter archivering berust bij de medewerkers zelf. Omdat archiefwaardige berichten die binnenkomen via een webformulier vanaf de gemeentelijke website of via gemeente@hengelo.nl reeds geregistreerd worden betreft het hier uitsluitend berichten die rechtstreeks binnenkomen op een persoonlijk e-mail adres en uitgaande berichten.

Berichten worden ter registratie aangeboden 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 – het bericht moet bewaard worden op grond van archiefwetgeving;
- 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 10.

Behoeft geen toelichting.

Artikel 11.

Behoeft geen toelichting.

Artikel 12.

Behoeft geen toelichting.