Inleiding

E-mail correspondentie tussen gemeente en klant is een geaccepteerde wijze van communiceren. E-mail verkeer is zo “normaal” geworden dat zelfs, onder bepaalde voorwaarden, overeenkomsten rechtsgeldig kunnen worden gesloten of opgezegd en opdrachten tot levering van goederen en diensten worden geplaatst.

E-mail verkeer is daarmee zo geaccepteerd dat aan e-mail berichten rechtsgevolgen kunnen worden verbonden en e-mail als rechtsgeldig bewijs kan dienen. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer geeft richtlijnen over de voorwaarden wanneer een elektronisch bericht rechtsgeldig is.

Voor de gemeentelijke organisatie is het belangrijk dat e-mail berichten hervindbaar zijn, daarom is registratie van deze elektronische correspondentie noodzakelijk.

Huidige werkwijze

Reeds enige jaren geleden zijn al afspraken gemaakt over de handelwijze bij inkomende en uitgaande e-mail berichten. Deze afspraken zijn opgenomen in de Product Dienst Catalogus, die ook op het Intranet is geplaatst. Bij de werkwijze(n) is onderscheid gemaakt tussen “formele en informele” berichten

Formeel of informeel?

Niet ieder e-mailbericht hoeft op dezelfde wijze behandeld te worden. Net als bij papieren post kan er een onderscheid gemaakt worden tussen formele en informele post. Dit onderscheid is niet altijd even makkelijk te maken.

Op formele post, die geregistreerd moet worden, is één of meer van de volgende kenmerken van toepassing:

- de inhoud heeft juridische, bestuurlijke, financiële of andere gevolgen voor de gemeente of haar bestuurlijke organen;
- de inhoud heeft een bewijs- of verantwoordingsfunctie voor de gemeente (of zou deze in de toekomst kunnen krijgen);
- het bericht is (en blijft) op andere wijze beleidsmatig, juridisch, bestuurlijk of historisch van belang voor de gemeente;
- de inhoud is belangrijk voor een juiste interpretatie van andere gegevens.

Voor bepaalde procedures, zoals WOB-verzoeken, zijn uitzonderingen gemaakt. Hiervoor is vastgelegd dat een verzoek altijd op papier moet worden aangevraagd, om misbruik te voorkomen.

Op informele post, die niet gearchiveerd hoeft te worden, is in het algemeen één of meer van de volgende kenmerken van toepassing:

- aan de inhoud kunnen geadresseerde noch afzender rechten en/of plichten ontlenen;
- de inhoud heeft zeer kortstondige betekenis: na kennisname van de inhoud vervalt elk belang;
- de vorm en inhoud hebben niet de primaire functie om het handelen van de gemeente te kunnen reconstrueren of tot bewijs te dienen van het handelen.

Procedure afhandeling e-mailberichten

1. Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor het organiseren dan wel nakomen van onderstaande afspraken op zijn/haar afdeling;

E-mail ontvangen op persoonlijk e-mailadres

2. E-mail, ontvangen op het persoonblijk e-mail adres, met een formele inhoud dient zo spoedig mogelijk te worden doorgemaild naar de werkeenheid Documentaire InformatieVoorziening DIV, via informatiehelpdesk@bergen-nh.nl .
3. De werkeenheid DIV registreert de formele e-mails volgens de postprocedure.
4. Door werkeenheid Documentaire InformatieVoorziening wordt aan de afzender een ontvangstbevestiging verzonden, waarbij de behandelende ambtenaar /cluster en de termijn van afdoen worden vermeld.
5. De e-mailberichten maken, na de registratie door DIV, ook deel uit van de managementrapportages waarin monitoring plaatsvindt van de gemeentelijke poststroom.
6. Informele e-mailberichten, die persoonlijk worden ontvangen, worden door de ontvanger afgehandeld zonder deze te laten registeren.

E-mail ontvangen op algemeen info e-mailadres

7. De algemene “postbus” info@bergen-nh.nl wordt iedere werkdag door het KCC beoordeeld.
8. DIV registreert dagelijks de e-mailberichten waarvan zij aan de hand van de normen (zie dit protocol) toetst of registratie van het bericht noodzakelijk is.
9. DIV stuurt vervolgens het geregistreerde e-mailbericht via My Corsa digitaal door naar de interne postbus van de afdeling of naar de behandelaar;
10. De e-mailberichten maken, na de registratie door DIV, ook deel uit van de managementrapportages waarin monitoring plaatsvindt van de gemeentelijke poststroom.
11. Informele e-mailberichten worden niet geregistreerd en direct digitaal doorgezonden naar de interne behandelaar.
12. Als de interne behandelaar constateert dat de doorgestuurde e-mail wel een formeel e-mailbericht is, laat de behandelaar het bericht alsnog registeren (via informatiehelpdesk@bergen-nh of hij registreert het document zelf in My Corsa, als interne post.
13. Een formeel elektronisch poststuk kan naar iemand buiten de organisatie worden gestuurd, maar alleen als afschrift. Eerst moet een volledig geregistreerd papieren exemplaar verzonden zijn. (bij het elektronisch verzenden van een afschrift moet duidelijk worden aangegeven dat het een afschrift betreft en niet een origineel), tenzij de afzender heeft aangegeven dat hij akkoord is met digitale afwikkeling.

In dit protocol zijn alleen de afwijkingen vermeld die gelden voor e-mailberichten in vergelijking met overige poststukken.