



PROTOCOL ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER HELMOND 2012

Hoofdstuk 1 Begripsbepaling en reikwijdte

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. Algemene postbus: elektronische postbus welke niet gekoppeld is aan een specifieke medewerker van de gemeente Helmond, maar aan de organisatie als geheel of een onderdeel daarvan.
- b. Persoonlijke postbus: elektronische postbus welke gekoppeld is aan een medewerker van de gemeente Helmond.
- c. Gemeentelijke website: de internetsite van de gemeente Helmond, te weten www.helmond.nl
- d. Elektronische berichten:
 - elektronische berichten die een medewerker uit hoofde van zijn functie ontvangt of verzendt;
 - elektronische berichten ontvangen of verzonden door of namens een bestuursorgaan.
- e. Archiefwaardige berichten: berichten die volgens de geldende criteria voor registratie en archivering in aanmerking komen.
- f. Medewerker: persoon die in verband met zijn aanstelling of arbeidsovereenkomst beschikt over een persoonlijke postbus
- g. Awb: de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2 Reikwijdte

1. Het protocol is van toepassing op elektronische berichten. Privé berichten en spam vallen niet onder de werking van het protocol.
2. Het protocol is van toepassing op verkeer tussen burgers en bestuursorganen met uitzondering van de gevallen genoemd in artikel 2:13 tweede lid van de Awb.

Hoofdstuk 2 Verantwoordelijkheid

Artikel 3 Verantwoordelijkheid

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de behandeling van elektronische berichten volgens dit protocol.

Hoofdstuk 3 Bereikbaarheid

Artikel 4 Bereikbaarheid

1. Berichten kunnen elektronisch naar de gemeente Helmond worden verzonden.

2. Elektronische berichten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze verstuurd zijn:
 - via het daarvoor bestemde webformulier op de gemeentelijke website (www.helmond.nl) of een andere voor het betreffende doel aangewezen website (zoals www.omgevingsloket.nl).
 - naar de algemene postbus gemeente@helmond.nl of een andere voor het betreffende doel aangewezen postbus die door de gemeente Helmond is gecommuniceerd.
3. Berichten worden niet in behandeling genomen indien:
 - a. de bijlagen niet geopend kunnen worden;
 - b. het bericht groter is dan 10 Mb;
 - c. het bericht niet is voorzien van naam en adres van de afzender en een aanvulling van deze gegevens, na verzoek hiertoe, achterwege blijft;
 - d. het e-mailadres niet herleidbaar is;
 - e. het bericht of de bijlagen wachtwoorden bevatten;
 - f. het bericht door de externe virus- en spamfilters van de gemeente Helmond wordt tegengehouden;
 - g. het bericht of de bijlagen virussen bevat of gekenmerkt wordt als spam.

Hoofdstuk 4 Afhandeling

Artikel 5 Afhandeling

1. Er wordt gestreefd om eenvoudige elektronische berichten zo spoedig mogelijk per e-mail of telefoon te beantwoorden. In de gevallen waar dit niet kan ontvangt de afzender binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt:
 - a. wie de behandelend ambtenaar of afdeling is;
 - b. wat de termijn is van de vervolgreactie;
 - c. of de vervolgreactie schriftelijk zal zijn;
 - d. of er stukken ontbreken.Als datum van ontvangst geldt hierbij de datum waarop het bericht door de gemeente Helmond is ontvangen.
2. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het tijdig afhandelen van elektronische berichten.
3. Onder een tijdige afhandeling wordt verstaan:
 - a. Afhandeling binnen de wettelijk geldende termijn;
 - b. Bij ontbreken van een wettelijke termijn, een afhandeling binnen een termijn van zes weken.
4. Wanneer het niet mogelijk is een bericht tijdig af te handelen, stuurt de medewerker een verdaging met een nieuwe termijnstelling, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.
5. De formele afhandeling van elektronische berichten vindt schriftelijk of elektronisch plaats. Elektronische afhandeling is alleen toegestaan indien de geadresseerde expliciet kenbaar heeft gemaakt langs elektronische weg voldoende bereikbaar te zijn.
6. Alle uitgaande elektronische berichten worden voorzien van een verwijzing naar de proclaimer op de website van de gemeente Helmond.

Hoofdstuk 5 Registratie en archivering

Artikel 6 Registratie en archivering

1. Archiefwaardige berichten die de gemeente bereiken via de in artikel tweede lid genoemde websites of algemene postbus, worden door de daarvoor verantwoordelijke medewerker geregistreerd en gearchiveerd.
2. Overige elektronische berichten worden niet geregistreerd bij ontvangst. Op deze berichten vindt dus ook geen termijnbewaking plaats.
3. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het (laten) registreren en archiveren van archiefwaardige berichten die rechtstreeks zijn ontvangen op, of verstuurd zijn vanuit, zijn persoonlijke postbus.
4. Bij de beoordeling of een elektronisch bericht in aanmerking komt voor registratie en archivering gelden dezelfde criteria als voor papieren berichten.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 7 Inwerkingtreding

1. Dit protocol treedt in werking met ingang van de dag na die van bekendmaking.
2. Gelijktijdig met de inwerkingtreding, als bedoeld in het eerste lid, wordt ingetrokken het Protocol elektronische post

Vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Helmond op 26 juni 2012.

Burgemeester en wethouders van Helmond,

De burgemeester,

Drs. A.A.M. Jacobs

De secretaris,

Dhr. A.A.M. Marneffe RA

Bekend gemaakt op:

29 juni 2012

De gemeentesecretaris,

Dhr. A.A.M. Marneffe RA

Toelichting protocol elektronisch berichtenverkeer Helmond 2012

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

Behoeft geen toelichting.

Artikel 2

Het protocol is van toepassing op elektronisch berichtenverkeer tussen de gemeente Helmond en externe partijen. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer handelt alleen over elektronische berichten verzonden naar of ontvangen door een bestuursorgaan, zoals aanvragen, bezwaarschriften, meldingen, klachten en zienswijzen.

De werking van het protocol is breder en strekt zich uit tot elektronische berichten die een medewerker uit hoofde van zijn functie ontvangt of verzendt. Het protocol beoogt geen regels te geven omtrent privé gebruik van e-mail.

Artikel 3

Behoeft geen toelichting.

Artikel 4

Lid 1 van dit artikel heeft betrekking op het kenbaarheidvereiste uit artikel 2:15 uit afdeling 2.3 (verkeer langs elektronische weg) van de Algemene wet bestuursrecht. De (bestuursorganen van de) gemeente Helmond 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 worden gezonden, worden in dit artikel eisen aan het gebruik van de elektronische weg gesteld. Door aan te geven welke elektronische (algemene) postbussen gebruikt kunnen en moeten worden zijn medewerkers niet gehouden aan de doorzendplicht.

Artikel 5

Analoog aan de papieren situatie wordt de afzender van een elektronisch bericht in voorkomende gevallen op de hoogte gesteld wie de behandelend ambtenaar/afdeling is middels een ontvangstbevestiging.

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 elektronische 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 worden opgelost door een afzender in een webformulier of anderszins aan te laten geven of hij of zij elektronisch bereikbaar is.

Artikel 6

Archiefwaardige berichten worden geregistreerd en gearhiveerd in het Document Management Systeem of een taakspecifieke applicatie door de medewerkers die belast zijn met deze werkzaamheden. Voor deze berichten wordt de behandeltermijn bewaakt.

Elektronische berichten die op een andere wijze de gemeente Helmond bereiken dan genoemd onder artikel 4 tweede lid, worden niet standaard geregistreerd. Voor deze berichten vindt dus ook geen termijnbewaking plaats. Voor deze categorie berichten geldt dat de verantwoordelijkheid voor het (laten) registreren en archiveren volledig berust bij de medewerker die het bericht heeft ontvangen.

Dit geldt ook voor de berichten die de medewerker verstuurd vanuit zijn of haar persoonlijke postbus.

Berichten die voor registratie en archivering in aanmerking komen zijn berichten die een bepaalde waarde hebben, namelijk:

- 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 registratie en archivering is afhankelijk van de beschikbare technische hulpmiddelen.

Artikel 7

Behoeft geen toelichting.