



Baseline Informatiehuishouding Rijksoverheid

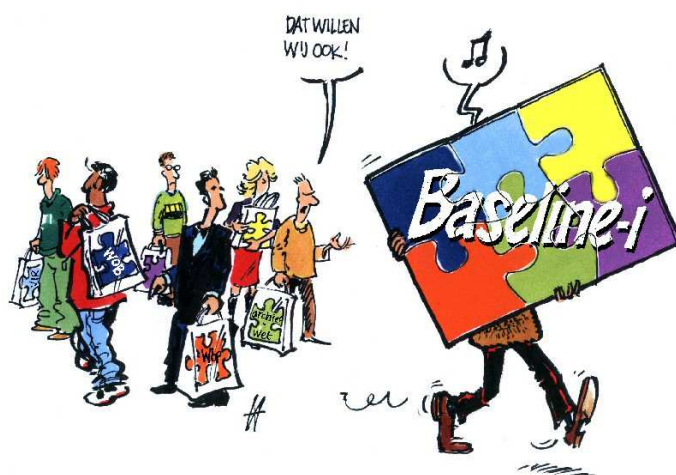
normenkader voor duurzaam toegankelijke en
betrouwbare overheidsinformatie

Toolkit: E-mailgedraglijn Baseline

Programma Informatie op Orde, Actielijn 1



Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties





E-mailgedragslijn Baseline

Inleiding

Het voornemen om de Baseline te voorzien van een e-mailgedragslijn is marginaal in de kabinetsvisie benoemd en uitgewerkt; het staat letterlijk in de voetnoot van de visienota. Dit deelproduct wordt ook verder in de projectdocumentatie niet gedetailleerd beschreven of uitgewerkt.

Definitie

Bij een eerste inventarisatie naar dit product zijn veel verschillende interpretaties en varianten gevonden, zoals 'E-mailgedragslijn', 'E-mailrichtsnoer', 'E-mailrichtlijn', 'E-mailbeleid'. Bij deze interpretaties en varianten is het doel, de doelgroep en de status van de documenten niet altijd even duidelijk. Het Projectteam Baseline definieert de E-mailgedragslijn¹ als volgt:

*... een beschrijving van een vooraf vastgestelde wijze van handelen
van mensen die werken met e-mail ...*

Het doel is dus - kort gezegd - het gedrag of de handelswijze van mensen vooraf vast te stellen. Wetgeving heeft weliswaar hetzelfde doel maar verschilt flink van een gedragslijn. Een gedragslijn is geen algemeen verbindend voorschrift. In het dagelijks gebruik is er meer sprake van een inspanningsverplichting zonder sancties als de inspanning niet wordt geleverd of het beoogde resultaat niet wordt gehaald. Hierin ligt ook het verschil met beleidsregels of bedrijfsvoorschriften. Het is een 'line of good conduct' zoals de Engelse vertaling misschien treffender weergeeft.

Doelgroep

De gedragslijn is gericht op de mensen die met e-mail werken. Het is dus niet specifiek voor een bepaalde rol zoals in de Baseline genoemd (DIV-er, Audit, Manager), maar gericht op de gebruiker en het gebruik zelf.

Bron

De basis voor deze gedragslijn wordt gevormd door de reeds bestaande e-mailgedragslijn uit 2005. Het Baselineteam heeft de bestaande inhoud praktisch ongemoeid gelaten, omdat die nog steeds voldoende van toepassing is. Er is echter wel op basis van de kwaliteitscriteria een aantal toevoegingen geformuleerd. In de onderstaande opsomming zijn ze herkenbaar door hun *cursieve* weergave.

De 2005-gedragslijn komt voort uit het programma  **burger@overheid** en is vooral gericht op handelswijzen die de ambtenaar moet volgen in relatie tot e-mail met burgers. Het Baselineteam is van mening dat de gedragslijn ook van toepassing kan zijn op handelswijzen binnen de (rijks)overheid zelf, dus de relatie tussen ambtenaren onderling. Het voortborduren op de bestaande gedragslijn verdient dan ook aanbeveling boven het zelf ontwikkelen van een nieuwe gedragslijn.

Beheer

De 2005-richtlijn besluit met de opmerking dat de (momenteel meest actuele 2.0) versie van 12 december 2005 in onderhoud is bij het programma burger@overheid.nl. En dat de meest actuele versie op www.burger.overheid.nl is te vinden. Met de voortzetting van het programma burger@overheid in het programma Burgerlink, is het beheer van de 2005-richtlijn aldaar belegd. Ook in de monitor van 'Overheid heeft Antwoord' is de e-mailgedragslijn als uitgangspunt opgenomen. Meer informatie over deze twee ICTU-programma's is te vinden via www.burgerlink.nl en www.overheidheeftantwoord.nl.

¹ Van Dale Groot Woordenboek Nederlandse taal definieert gedragslijn 'als een vooraf vastgestelde wijze van handelen, veelal om een zeker doel te bereiken'.

De E-mailgedragslijn voor overheden

Al in 2005 is er door het programma burger@overheid.nl een eerste E-mailgedragslijn voor overheden ontwikkeld. Deze gedragslijn geeft aan hoe overheden moeten handelen bij ontvangst, beantwoording en archivering van e-mail. De gedragslijn gaat ook in op het hanteren van richtlijnen en het monitoren van prestaties. Bij het opstellen is rekening gehouden met bestaande richtlijnen bij de Rijksoverheid, zoals van de Voorlichtingsraad (VoRa). De gedragslijn omvat de volgende punten:

- **Bereikbaarheid**

Elke overheidsinstantie is bereikbaar per e-mail. Een instantie die niet bereikbaar is per e-mail, maakt de reden van dit besluit bekend op de website.

(Vanuit het perspectief van de baseline is op dit punt geen toevoeging gemaakt)

- **Ontvangstbevestiging**

Bij binnenkomst van een e-mail wordt per ommekeer een ontvangstbevestiging gestuurd, tenzij de betreffende e-mail direct wordt afgehandeld. De ontvangstbevestiging geeft aan binnen hoeveel dagen na ontvangst van de e-mail een eerste reactie kan worden verwacht.

Zolang een afzender geen eigen dossier bij het overheidsorgaan in kwestie heeft waarmee hij zijn contacten kan beheren, adviseren wij een referentienummer toe te kennen waarnaar de afzender/aanvrager kan verwijzen. *Het is aan te bevelen aan de ontvangstbevestiging een kenmerk toe te voegen op grond waarvan de correspondentie in samenhang kan worden gereconstrueerd.*

- **Afhandeling**

Bij de afhandeling van e-mail wordt onderscheid gemaakt naar eenvoudige en complexe vragen. Eenvoudige vragen hebben betrekking op bekende feiten of procedures, zoals openingstijden, parkeerregels, vergunningprocedures, etc. Dit soort vragen dient binnen twee dagen te worden afgehandeld. Complexe vragen of verzoeken kunnen meer tijd in beslag nemen. In ieder geval wordt de afzender binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de verwachte afhandelingstermijn. *Hierbij dienen de termijn die in de Algemene wet bestuursrecht zijn opgenomen te worden gerespecteerd. Wanneer een overheidsinstantie voorziet dat een toegezegde afhandelingstermijn niet kan worden nagekomen, stelt zij de afzender hiervan direct op de hoogte en geeft een nieuwe termijn af.*

Indien in de communicatie vertrouwelijke of privacygevoelige informatie wordt uitgewisseld, neemt de organisatie en ambtenaar zelf passende maatregelen om ervoor te zorgen dat deze informatieuitwisseling voldoende betrouwbaar is. Een alternatieve vorm van afhandeling - anders dan per e-mail - is te verkiezen indien er geen overtuiging is dat de betrouwbare of persoonlijke informatie kan worden uitgewisseld.

- **Archivering**

E-mail wordt op een goede en veilige manier opgeslagen en gearchiveerd, volgens dezelfde regels die gelden voor brieven.

De Baseline Informatiehuishouding Rijksoverheid geeft een aantal aanvullende normen waaraan de archivering van e-mail dient te voldoen. Hierbij dient de ambtenaar er rekening mee te houden dat anderen dan hijzelf met de e-mail correspondentie dienen kunnen te raadplegen, met andere woorden de toegankelijkheid van de e-mail correspondentie dient te zijn gewaarborgd. Bij archivering dient de ambtenaar (als dit niet door de applicatie of een DIV-medewerker wordt ondersteund) aan te geven welke e-mails dienen te worden bewaard en welke te worden vernietigd en welke termijnen hij hieraan toegeeft.

- **Richtlijnen**

Elke overheidsinstantie hanteert heldere richtlijnen voor de afhandeling van e-mail. *Belanghebbenden* kunnen hier kennis van nemen via de website van de betreffende instantie. Ook worden de *belanghebbenden* geïnformeerd over de wijze waarop klachten over de behandeling van e-mail kunnen worden ingediend.

- **Openbaar maken van prestaties**

Elke overheidsinstantie meet regelmatig haar prestaties met betrekking tot de afhandeling van e-mail en maakt deze openbaar, bijvoorbeeld via publicatie op haar website of in haar jaarverslag.



Webrichtlijnen inzake e-mail

De e-mailgedragslijn is één perspectief op het gebruik van e-mail. Het gaat in belangrijke mate uit van de (klassieke) opvatting dat e-mail als zodanig los staat van websites. Maar berichten aan de overheid worden in toenemende mate gegenereerd vanaf (al dan niet interne) overheidswebsites, waarin de mogelijkheid wordt geboden om via de webbrowser berichten te versturen.

Dit is een ander perspectief op het gebruik van e-mail waar de gedragslijn ook betrekking op heeft. In dit verband is het aan te raden om een aantal webrichtlijnen te bekijken die van belang zijn voor het toepassen van e-mailfunctionaliteit in websites. Deze webrichtlijnen zijn:

- R-pd 08.16
- R-pd 08.17
- R-pd 08.18
- R-pd 08.19
- R-pd 13.08
- R-pd 13.09
- R-pd 13.11

en te vinden als onderdeel van het 'Kwaliteitsmodel Webrichtlijnen' (die 125 richtlijnen bevat). De actuele versies van de webrichtlijnen worden gepubliceerd via www.webrichtlijnen.nl.