



Kennislab Digitale Informatiehuishouding Rijksoverheid

E-mailgedragslijn Rijksoverheid

Versie	1.92
Status	Concept Ter goedkeuring door Subcommissie Generieke ICT
Datum	31 oktober 2011

Toelichting bij deze versie

Deze versie is een aanvulling op versie 1.0, en bevat de door het Expertteam E-mailgedragsrichtlijn ontwikkelde aanvullingen voor het archiveren van e-mail.

(Zie 'EINDPRODUCT E-MAILGEDRAGSRICHTLIJN (K06)'- Richtlijn voor archiefwaardige informatie van e- mail & sociale media - Versie 1.0 - 10 oktober 2011)

De aanvullingen zijn in overleg met het expertteam in de richtlijn verwerkt door Kennislab.



E-mailgedragslijn Rijksoverheid

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.

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 termijnen 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

Archivering van e-mail dient te voldoen aan de normen van de Baseline Informatiehuishouding Rijksoverheid. Een rijksmedewerker moet er voor zorgen dat relevante e-mailberichten ook door anderen raadpleegbaar zijn. Kortom: hij/zij zal de toegankelijkheid van deze e-mailberichten moeten kunnen waarborgen.

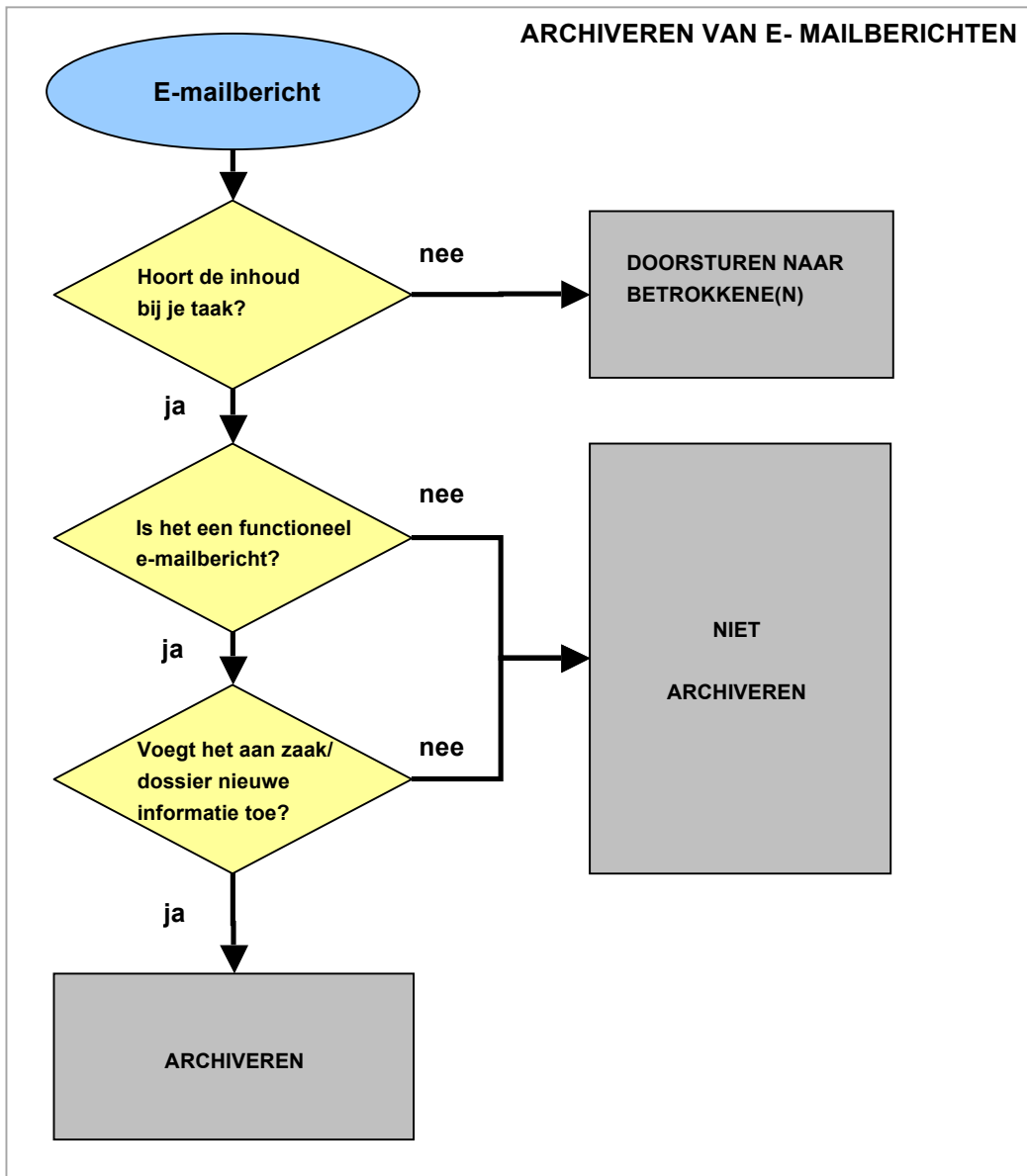
Soorten e-mail

Voor archivering wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende soorten e-mailberichten:

1. **Privé e-mailberichten**
Een e-mailbericht dat een rijksmedewerker als privé persoon ontvangt of verzendt, dus niet gerelateerd is aan de functie die rijksmedewerker bekleedt binnen de Rijksdienst, wordt getypeerd als privé e-mail en wordt niet gearchiveerd.
2. **Functionele e-mailberichten**
E-mail die rijksmedewerkers uit hoofde van zijn/haar functie ontvangen of verzenden is functionele e-mail. Functionele e-mail kan zowel bestaan uit formele als informele e-mail. Formeel: bijvoorbeeld ontvangen of verstuurd vanuit een 'dienstpostbus'. Informeel: door een medewerker of groep medewerkers ontvangen of verstuurd bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Functionele e-mailberichten zijn niet per definitie 'archiefwaardig'.

3. Functionele e-mailberichten die archiefwaardig zijn
 Indien een e-mailbericht functioneel is, dient vastgesteld te worden of het in aanmerking komt voor archivering¹. Hiervoor gelden dezelfde criteria als voor fysieke ontvangen of verzonden berichten. E-mailberichten zijn 'archiefwaardig' als hierop de Archiefwet van toepassing is (voor verantwoording, cultuurhistorisch belang) en/of omdat de organisatie heeft aangewezen dat zij archiefwaardig zijn (met het oog op bedrijfsvoering, bedrijfsrisico, informatiedeling). De ontvanger/verzender van e-mail bepaalt op basis van bovenstaande criteria of een functioneel e-mailbericht archiefwaardig is.

Regels voor archivering door rijksmedewerkers



Gedragsregel 1 (zie bovenstaand schema)

Elke rijksmedewerker stelt op basis van de inhoud vast of een (externe en interne) e-mailbericht, dat door hem/haar is ontvangen of verzonden, archiefwaardig is². Is er sprake van functionele, archiefwaardige informatie, dan draagt hij/zij tevens zorg voor de archivering van het e-mailbericht, de bijlage(n) of het e-mailbericht tezamen met de bijlage(n).

¹ Bepaal als organisatie zoveel mogelijk vooraf welke documentinformatie formeel/archiefwaardig is en welke niet.

² Bij ontvangst van hetzelfde e-mailbericht door meerdere medewerkers kunnen binnen de organisatie afspraken gemaakt worden wie verantwoordelijk is voor archivering (bijvoorbeeld een werkverdelers, coördinator, projectleider of secretaris).



Gedagsregel 2

Met betrekking tot vertrouwelijke e-mail volgt de rijksmedewerker de rijksbrede en departementale regels op het gebied van privacy, merking (bijv. personeelsvertrouwelijk) en rubricering (bijv. staatsgeheim).

Gedagsregel 3

Een rijksmedewerker behoort een te verzenden of ontvangen functioneel, archiefwaardige e-mailbericht altijd te voorzien van relevante metadata, zoals een duidelijke onderwerpsomschrijving. Dit om de terugvindbaarheid van e-mailberichten te optimaliseren.

Regels voor beheerders van archiefwaardige e-mailberichten³

Gedagsregel 4

De beheerder van e-mail zorgt ervoor dat e-mail authentiek, raadpleegbaar en leesbaar blijft zolang dit nodig is.

Gedagsregel 5

De beheerder voert systematisch controles op toegankelijkheid van e-mail uit.

RICHTLIJNEN VOOR AFHANDELING

Elke organisatie 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 organisatie 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-mailgedagslijn 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 gedagslijn 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.

³ Voor te archiveren e-mail gelden dezelfde voorwaarden op het gebied van duurzaamheid en authenticiteit als andere te archiveren (digitale) documenten. Hierbij moet rekening worden gehouden dat e-mail bestaat uit de inhoud (platte tekst), structuur (opmaak), context (omgeving, zoals ev. verwijzingen) van e-mailberichten.



Bijlage. Toelichting E-mailgedragslijn

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. In versie 1.0 heeft het Projectteam Baseline de E-mailgedragslijn⁴ als volgt gedefinieerd:

... 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 handelwijze van mensen vooraf vast te stellen.

Doelgroep

De gedragslijn is gericht op de mensen die met e-mail werken. Zij is dus niet beperkt tot een bepaalde rol (DIV-er, Auditor, Manager), maar ook gericht op de gebruiker en het gebruik zelf.

Bron: E-mailgedragslijn voor overheden

De basis voor deze gedragslijn wordt gevormd door de reeds bestaande E-mailgedragslijn uit 2005, ontwikkeld door het programma burger@overheid.nl. 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 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](mailto:burger@overheid.nl) 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.

Versie 1.0: E-mailgedragslijn Rijksoverheid (in de toolkit van de Baseline)

In versie 1.0 is de inhoud van de E-mailgedragslijn voor overheden uit 2005 praktisch ongemoeid gelaten, omdat die nog steeds voldoende van toepassing was. Er is echter wel op basis van de kwaliteitscriteria een aantal toevoegingen geformuleerd.

Ook is gesteld dat de gedragslijn ook van toepassing kan zijn op handelwijzen binnen de (rijks)overheid zelf, dus de relatie tussen ambtenaren onderling.

Gebruik en beheer E-mailgedragslijn Rijksoverheid

Het Expertteam E-mailgedragslijn doet in zijn eindproduct (versie 1.0 van 10 oktober 2011) drie aanbevelingen voor gebruik en beheer:

1. Rijksbreed vaststellen van de aanvulling op de 'E-mailgedragsrichtlijn Baseline' (1.0) t.a.v. archivering;
2. Zorgdragen voor een algemene richtlijn voor archivering van functionele informatie binnen de Rijksdienst in 2015, ongeacht het medium (e-mail, sociale media);
3. Borgen dat rijksmedewerkers functionele informatie archiveren door bewustwording en door (technische & organisatorische) ondersteuning.

Deze aanbevelingen moeten worden bekrachtigd door de ICCIO-subcommissie Generieke ICT.

⁴ Van Dale Groot Woordenboek Nederlandse taal definieert gedragslijn 'als een vooraf vastgestelde wijze van handelen, veelal om een zeker doel te bereiken'.