

E-mail in de dienstverlening

E-mailmanagement en digitale dienstverlening in een front- en backofficemodel bij de gemeente Wassenaar

Inge van der Stap

E-mail in de dienstverlening

E-mailmanagement en digitale dienstverlening in een front- en backofficemodel bij de gemeente Wassenaar

Inge van der Stap

Mei 2005

Haagse Hogeschool
Afdeling Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Docent begeleider: Mevr. Rachel Kuijlenburg

Medebeoordelaar: Mevr. Yolanda Mante

Opdrachtgever: Gemeente Wassenaar
Johan de Witstraat 45
2240 AL Wassenaar

Mentor: Dhr. Willem Loos

Periode: februari 2005-mei 2005



Auteursreferaat

Onderzoek bij de **gemeente Wassenaar** naar de wijze waarop **e-mail in de dienstverlening** kan worden opgenomen en op deze wijze de **(elektronische) dienstverlening** kan verbeteren. De probleemstelling die hierbij hoort, is op welke wijze kan e-mail zodanig in de organisatie worden gebruikt en gearchiveerd om een bijdrage te leveren aan het **optimaliseren van de dienstverlening** van de gemeente Wassenaar aan haar burgers? De ontwikkeling van de elektronische dienstverlening door de gemeentelijke overheid, **e-government**, wordt aangemoedigd en ondersteund door de rijksoverheid. De aanleiding voor dit rapport was de constatering van het gemeentebestuur dat de tijdige afhandeling van brieven en e-mailberichten en de daaruit volgende dienstverlening aan burgers en bedrijfsleven verbetering behoeft. Voor de beantwoording van de probleemstelling is een theoretisch kader gevormd, de huidige situatie in kaart gebracht en een benchmarkonderzoek gehouden. Het **benchmarkonderzoek** wees het **front- en backofficemodel** met **workflow management** als oplossing aan. Het advies richt zich niet alleen op e-maildienstverlening maar op alle vormen van dienstverlening van de gemeente Wassenaar.

Indexreferaat:

Facility Management, e-mailmanagement, scriptie, overheid, gemeentelijke organisatie, gemeente Wassenaar, e-mail, dienstverlening, informatiemanagement, front- en backofficemodel, workflow management.



Managementsamenvatting

Internet en e-mail hebben een ontwikkeling doorgemaakt wat er voor gezorgd heeft, dat zij een belangrijkere rol heeft gekregen in de communicatie in de samenleving. Ook binnen de gemeente Wassenaar is het gebruik van e-mail toegenomen, maar wordt nog ongecontroleerd gebruikt. Verder werd geconstateerd dat de (elektronische) dienstverlening aan de hand van de mogelijkheden van e-government, verbetering behoeft.

Het onderzoek dat heeft plaatsgevonden bij de gemeente Wassenaar, is uitgevoerd aan de hand van de volgende probleemstelling:

Op welke wijze kan e-mail zodanig in de organisatie worden gebruikt en gearchiveerd om een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening van de gemeente Wassenaar aan haar burgers?

Het advies dat is gevormd na onderzoek bij en voor de gemeente Wassenaar is tweeledig. Het eerste deel richt zich op de verbetering van de controle van het e-mailverkeer. Het tweede deel heeft als doel het optimaliseren van de (elektronische) dienstverlening van de gemeente aan haar klanten.

In de huidige situatie wordt e-mail ongecontroleerd gebruikt. E-mail berichten worden niet centraal ontvangen, verwerkt en gearchiveerd. Verwacht wordt dat het gebruik van e-mail in de toekomst gaat toenemen. Om het externe e-mailverkeer te kunnen beheersen en controleren wordt geadviseerd e-mail op te nemen in de dienstverlening, een duidelijke status te geven en te centraliseren. Eerst dient er een e-mailprotocol in gevoerd te worden. Dit protocol verschaft duidelijkheid over de regels voor e-mailgebruik. Hierna wordt het externe e-mailverkeer gecentraliseerd. Alle externe e-mail berichten komen dan op één centraal adres binnen. Hierna worden ze geopend, gesorteerd en verwerkt. De archiefwaardige berichten worden gearchiveerd in het document informatie systeem waar nu ook de gescande analoge post digitaal in wordt opgeslagen. De pilot met het programma Orgmail wordt, vanwege de onvoldoende toegevoegde waarde, afgebroken.

Het tweede deel van het advies stelt dat om de (elektronische) dienstverlening te verbeteren het noodzakelijk is om een fase op te schuiven in het e-government model. In de derde fase van het four phases of e-government model is het mogelijk om bepaalde acties via selfserviceapplicaties compleet via het Internet af te handelen. Daarnaast moet eind 2006 voldaan worden aan de doelstelling om 65% van alle transacties tussen overheid en burger op elektronische wijze te laten verlopen. Hiervoor is het noodzakelijk de digitale mogelijkheden van de website verder te ontwikkelen. Om elektronische dienstverlening via de website te kunnen verlenen is het noodzakelijk om processen en documenten binnen de gemeente te digitaliseren. Hierbij is een proces management en work flow management systeem nodig. Geadviseerd wordt om de work flow management functies van het al aanwezige wpw4all programma te implementeren. Bij de aanschaf van een proces management systeem moeten de kosten tegen de baten worden afgewogen.



Om de grotere rol van elektronische dienstverlening en de behoefte om de analoge dienstverlening te verbeteren op te vangen wordt geadviseerd om een front- en backofficemodel in te voeren. Er wordt hiermee een scheiding aangebracht in de organisatie. Het frontoffice verleent de dienstverlening direct aan de klant. Zij zijn het eerste en directe aanspreekpunt voor vragen en verzoeken. Het backoffice concentreert zich op de afhandeling en verwerking van verzoeken en aanvragen. De kwaliteit van de dienstverlening wordt verhoogd door de centralisering van de dienstverlening in het frontoffice. De afhandeling, verricht door het backoffice, kan efficiënter en effectiever worden georganiseerd. Hiermee wordt de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd, de doorlooptijd verlaagd en de kosten verlaagd.



Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie. Dit verslag is geschreven over mijn afstudeeronderzoek bij de gemeente Wassenaar. Dit in kader van mijn opleiding Facility management aan de Haagse Hogeschool in Den Haag. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Dhr Willem Loos, hoofd van de afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IVA).

Ik wil graag van deze gelegenheid gebruik maken om een aantal mensen te bedanken voor hun hulp. Allereerst de gemeente Wassenaar voor het bieden van de kans om bij hen af te kunnen studeren. In bijzonder dhr Willem Loos, dhr Rob van Oorschot en Maurice van Melis voor de verstrekking van informatie en begeleiding. Vanuit school wil ik graag bedanken Rachel Kuijlenburg en Yolanda Mante voor hun feedback en begeleiding. Als laatste wil ik alle medewerkers van de gemeente Wassenaar die ik heb mogen interviewen.

Inge van der Stap

Den Haag, 20 mei 2005

Inhoudsopgave

INLEIDING	1
Achtergrond en aanleiding onderzoek	1
Probleemstelling en subprobleemstellingen	2
Doelgroep	3
Verwacht eindresultaat	3
Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 1 ORGANISATIEANALYSE	5
1.1 De gemeente	5
1.2 De inwoners	5
1.3 De organisatie	6
1.4 Afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IVA)	7
1.5 Conclusie	7
HOOFDSTUK 2 ONDERZOEKSBE SCHRIJVING	9
2.1 Theoretisch kader	9
2.2 De huidige situatie	10
2.3 Benchmark	10
HOOFDSTUK 3 THEORETISCH KADER	11
3.1 Wat is e-government?	11
3.2 Wat is de ontstaansgeschiedenis van e-mail?	12
3.3 Wat zijn de eigenschappen van e-mail?	13
3.4 Waarom moeten e-mail berichten worden gearchiveerd?	14
<u>3.4.1 De archiefplicht</u>	14
<u>3.4.2 Bewijswaarde van een document</u>	15
<u>3.4.3 Informatiewaarde van een document</u>	16



3.5 In welke verschillende categorieën kunnen e-mail berichten verdeeld worden?	16
3.6 Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden gearhiveerd?	17
3.7 Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden beveiligd?	18
<u>3.7.1 Authenticiteit</u>	18
<u>3.7.2 Integriteit</u>	18
<u>3.7.3 Exclusiviteit</u>	18
3.8 Wat houdt dienstverlening via een front- en backofficemodel in?	19
3.9 Wat is workflow management?	21
HOOFDSTUK 4 HUIDIGE SITUATIE	23
4.1 Op welke wijze wordt op dit moment (elektronisch) gecommuniceerd met de burger door de gemeente?	23
<u>4.1.1 Analoge procedure</u>	23
<u>4.1.2 Elektronische procedure</u>	25
4.2 Op welke wijze wordt e-mail in de huidige situatie gebruikt?	26
4.3 Waar zitten de knelpunten bij gebruik van e-mail in de dienstverlening?	27
HOOFDSTUK 5 BENCHMARKING	30
5.1 Apeldoorn	30
5.2 Den Bosch	31
5.3 Dordrecht	32
5.4 Heusden	32
HOOFDSTUK 6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	34
6.1 E-mail	34
6.2 Algemene e-mail adressen	35
6.3 Orgmail	36
6.4 Dienstverlening	37
HOOFDSTUK 7 IMPLEMENTATIE	39
7.1 Implementatieplan	39
<u>7.1.1 Stap 1: Protocol invoeren</u>	39
<u>7.1.2 Stap 2: Centraal verzamelpunt van e-mail berichten</u>	39

<u>7.1.3 Stap 3: Verdere ontwikkeling website en digitalisering van processen</u>	40
<u>7.1.4 Stap 4: Opzetten frontoffice</u>	40
7.2 Tijdspad	41
7.3 Organisatorische consequenties	41
7.4 Personele consequenties	42
7.5 Financiële consequenties	42
<u>7.5.1 Stap 1: Protocol invoeren</u>	42
<u>7.5.2 Stap 2: Centraal verzamelpunt van e-mail berichten</u>	43
<u>7.5.3 Stap 3: Verdere ontwikkeling website en digitalisering van processen</u>	43
<u>7.5.4 Stap 4: Opzetten frontoffice</u>	44
LITERATUURLIJST	45
BIJLAGEN	49



Inleiding

De ontwikkeling van Internet en daarmee samenhangend de ontwikkeling van e-mail in de samenleving is niet meer te stoppen. Inmiddels bezit 72% (2004) van alle personen in Nederland een computer met Internetaansluiting.¹ Steeds meer organisaties betrekken e-business, kopen en verkopen via Internet, in hun strategie. Er bestaan anno 2003 wereldwijd meer dan een half miljard elektronische postbussen en is e-mail niet meer weg te denken uit het werkproces.² De behoefte om via Internet en e-mail te communiceren neemt toe. Bovendien formuleerde het kabinet Kok II als doelstelling dat in 2002 25% van de transacties tussen overheid en burger langs digitale weg moet plaatsvinden. Deze doelstelling is ruimschoots gehaald. Inmiddels is als nieuw doel opgesteld dat eind 2006 65% van alle transacties tussen overheid en burger op elektronische wijze moet kunnen worden afgehandeld.

De gemeente Wassenaar wil graag de ontwikkeling rond Internet en e-mail volgen. Het is moeilijk te voorspellen hoe in de toekomst gecommuniceerd gaat worden. Uitsluitend via e-mail, dataverbindingen en mobiele telefoon of dat afdrukken en brieven versturen gangbaar blijft. Daarom neemt de noodzaak tot flexibilisering van de communicatiemogelijkheden toe.

Dat e-mail een actueel onderwerp is, waar veel gemeenten mee worstelen, komt naar voren in een aantal projecten en initiatieven die zijn opgezet door de overheid rond het onderwerp e-government. Om meer samenwerking en kennisdeling tussen gemeenten te bevorderen is het project 'voorhoedegemeenten'³ opgericht. Aan dit project nemen 26 gemeenten deel die een voortrekkersrol moeten gaan vervullen op het gebied van e-government. E-government betreft de elektronische dienstverlening van een overheidsinstelling aan haar burgers. Om dienstverlening gestructureerd te laten verlopen is het opzetten van een frontoffice een instrument die al bij meerdere commerciële en overheidsinstellingen toegepast is. Bij elektronische dienstverlening gaat het om de verwerking van informatie en de structurering van deze informatie via processen.

Achtergrond en aanleiding onderzoek

De directe aanleiding voor dit onderzoek bij de gemeente Wassenaar zijn de resultaten van het Qualityhouse onderzoek. Dit onderzoek volgde op een aantal vragen, die door de gemeenteraad aan het college waren gesteld over de afhandeling van post en indirect de dienstverlening van de gemeente door het gemeentelijke apparaat. Daarop heeft de gemeente Wassenaar eind 2003 geconstateerd dat de tijdige afhandeling van brieven en e-mail berichten en de daaruit volgende dienstverlening aan burgers en bedrijfsleven verbetering behoeft. De gemeente Wassenaar wil dus zijn dienstverlening verbeteren en optimaliseren.

¹ Centraal Bureau voor de Statistiek, *ICT en media gebruik naar persoons- en huishoudkenmerken*, 2004

² Testbed Digitale Bewaring, 2003, blz 19

³ Voor meer informatie: www.voorhoedegemeenten.nl



Het optimaliseren van de dienstverlening houdt in het concreet verbeteren van de dienstverlening. Om de dienstverlening te kunnen verbeteren is het noodzakelijk om de huidige situatie in kaart te brengen. Het onderzoeksbureau Qualityhouse heeft, om een indruk te krijgen van de huidige stand van zaken rondom de postafhandeling en de gegrondheid van de klachten, een momentopname gemaakt van de huidige manier van werken en afhandeling van de post. Aan de hand van deze momentopname heeft Qualityhouse een oordeel geveld over de manier waarop analoge en elektronische vragen en verzoeken worden afgehandeld. Op de bevindingen werden in het rapport suggesties genoemd hoe men op verschillende punten verbeteringen kon aanbrengen. Dit rapport wordt gebruikt om de verbeteringen aan de huidige situatie met criteria te meten.

Om vanuit deze nulpositie de verbeteringen aan de dienstverlening te kunnen meten is het nodig om criteria op te stellen. Met behulp van deze criteria kan de kwaliteit van de dienstverlening na afloop worden gemeten en vergeleken worden met de beginpositie. Deze criteria zijn:

- ❖ Betrouwbaarheid en uniformiteit van de dienstverlening. Hieronder vallen de volledigheid van afhandeling, correcte wijze van afhandeling, eenduidigheid van afhandeling. (Kwaliteit)
- ❖ De toegankelijkheid en transparantie van de dienstverlening. Hieronder vallen de snelheid van afhandeling, de volgbaarheid van de afhandeling. (Tijd)
- ❖ De effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening. Hieronder valt het tegen zo laag mogelijk kosten het uitvoeren van de juiste dienstverlening. (Geld)

Probleemstelling en subprobleemstellingen

Op welke wijze e-mail gebruikt kan worden in de dienstverlening van de gemeente Wassenaar is onderwerp van dit rapport en het onderzoek dat verricht is bij en voor de gemeente Wassenaar. De volgende probleemstelling is hierbij opgesteld:

Op welke wijze kan e-mail zodanig in de organisatie worden gebruikt en gearcheveerd om een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening van de gemeente Wassenaar aan haar burgers?

Voor het onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld en beantwoord om tot een beantwoording te komen van de centrale probleemstelling.

Theoretisch kader:

- ❖ Wat is e-government?
- ❖ Wat is de ontstaansgeschiedenis van e-mail?
- ❖ Wat zijn de eigenschappen van e-mail?
- ❖ In welke verschillende categorieën kunnen e-mail berichten verdeeld worden?
- ❖ Waarom moeten e-mail berichten worden gearcheveerd?
- ❖ Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden gearcheveerd?
- ❖ Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden beveiligd?
- ❖ Wat houdt dienstverlening via een front- en backofficemodel in?
- ❖ Wat is workflowmanagement?



De huidige situatie:

- ❖ Op welke wijze wordt op dit moment elektronische dienstverlening verleend aan de burger door de gemeente?
- ❖ Op welke wijze wordt e-mail in de huidige situatie gebruikt?
- ❖ Waar zitten de knelpunten bij gebruik van e-mail in de elektronische dienstverlening?

Een benchmark

- ❖ Op welke wijze wordt bij andere gemeenten elektronische dienstverlening verleend (e-government)?
- ❖ Op welke wijze kan e-mail in een front- en backoffice model worden geïntegreerd?
- ❖ Op welke wijze kan een front- en backofficemodel gecreëerd worden?

Doel

Het doel van dit onderzoek is tweeledig. Ten eerste het opstellen van een protocol voor e-mail communicatie. Dit protocol moet voor een oplossing zorgen voor de problemen rond de afhandeling en registratie van e-mail berichten. Daarnaast is dit onderzoek erop gericht om de dienstverlening van de gemeente Wassenaar via e-mail en andere kanalen te optimaliseren.

Doelgroep

Deze scriptie heeft een aantal doelgroepen. De voornaamste doelgroep is de opdrachtgever van het onderzoek, hoofd afdeling Informatievoorzieningen en Automatisering (IVA) Willem Loos. Hij kan met de aanbevelingen aan de slag om het probleem rondom de afhandeling en registratie van e-mail berichten te optimaliseren. Daarnaast de overige medewerkers van de afdeling IVA, Rob van Oorschot, Henk van den Bosch etc kunnen met de adviezen deze verandering implementeren. Een tweede doelgroep is het Management Team (MT). De dienstverlening van de gemeente Wassenaar is de verantwoordelijkheid van de gehele organisatie en niet alleen de afdeling IVA.

Verwacht eindresultaat

Verwacht wordt een adviesrapport en uitvoeringsplan voor een gestructureerde afhandeling van e-mail berichten die door burgers aan de gemeente Wassenaar worden gestuurd. Hiernaast wordt verwacht de dienstverlening te structureren zodat controle en beheersing mogelijk wordt. De randvoorwaarden zijn:

- ❖ Uitvoeringsplan moet kunnen rekenen op draagvlak bij het management en de medewerkers,
- ❖ Uitvoeringsplan moet bruikbaar en praktisch uitvoerbaar zijn,
- ❖ De kosten van de uitvoeringsmaatregelen moeten zo veel mogelijk binnen de bestaande budgetten van de gemeente blijven,
- ❖ De uitvoering mag niet leiden tot formatie-uitbreiding,
- ❖ doorlooptijd van de uitvoering van het advies moet binnen een jaar te realiseren zijn.



Leeswijzer

De verschillende vraagstukken betreffende e-government, e-mail, (elektronische) dienstverlening en de structurering van dienstverlening zijn onderzocht aan de hand van onderzoeksvragen. Het onderzoek is verdeeld in drie delen. Een theoretisch deel, de huidige situatie aan de hand van empirisch onderzoek en benchmarking.

Het verslag is opgebouwd aan de hand van de volgende hoofdstukken.

In hoofdstuk 1, Organisatieanalyse, wordt een korte beschrijving gegeven van de opdrachtgevende organisatie. Hierbij is stilgestaan bij de gemeente Wassenaar, de inwoners, de organisatie en de afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IVA). In hoofdstuk 2, Onderzoeksbeschrijving, volgt een beschrijving van de uitvoering van het onderzoek aan de hand van de probleemstelling en subprobleemstellingen verdeeld in drie onderwerpen; theoretisch kader, huidige situatie en de benchmark. Hoofdstuk 3, Theoretisch kader, geeft een beschrijving van de gevonden theorie. In hoofdstuk 4, Huidige situatie, wordt de huidige situatie beschreven aan de hand van observaties, interviews, observaties. Hoofdstuk 5 behandelt de benchmark die gehouden is bij vier gemeenten. In hoofdstuk 6 worden conclusies en advies gegeven. Hoofdstuk 7, De implementatie, geeft de implementatie van het advies gegeven in hoofdstuk 6.



Hoofdstuk 1 Organisatieanalyse

In dit hoofdstuk wordt de organisatie van de gemeente Wassenaar uitgebreid besproken, toegelicht en geanalyseerd, hierbij geholpen door het 7s model.⁴

1.1 De gemeente

De gemeente Wassenaar biedt een woonomgeving aan circa 26.000 inwoners. Deze inwoners wonen verdeeld over een uitgestrekt gebied van ruim zestig vierkante kilometer tussen Den Haag/Scheveningen en Leiden. De gemeente Wassenaar is rijk aan bossen, duinen, landgoederen, villaparken maar ook woonwijken en winkels. Met een kustlijn van acht kilometer lang en een bosareaal alleen overtroffen door Apeldoorn wordt Wassenaar ook wel de 'groene oase van de Randstad' genoemd. In tegenstelling tot veel grote steden, waaronder Den Haag en Leiden, heeft Wassenaar geen behoefte aan verstedelijking en uitbreiding. Wassenaar vormt dan ook een duidelijk groene buffer in de bebouwingswoede van veel gemeenten.

De gemeente Wassenaar maakt deel uit van stadsgewest Haaglanden. Het opereert op een aantal gebieden, zoals welstandscommissies, in nauwe samenwerking met Voorburg, Leidsendam en Voorschoten, maar met duidelijk behoud van eigen identiteit. De gemeente is vergelijkbaar met de gemeenten Laren, Blaricum en Haren.

Toerisme binnen de gemeentegrenzen wordt niet tegengehouden maar ook niet gepromoot, dit om Wassenaar te behouden zoals het nu is en een sterke groei van het toerisme en de daarmee gepaard gaande ontwikkelingen in de zin van extra voorzieningen, bebouwing en onrust te voorkomen. De toeristen zijn welkom om te genieten van de bosrijke omgeving, duin en strand en Duinrell, maar een uitbreiding van faciliteiten is niet gewenst. Duinrell mag bijvoorbeeld niet meer uitbreiden.

1.2 De inwoners

De gemeente Wassenaar herbergt veel verschillende inwoners. Van oudsher, sinds de jaren dertig van de vorige eeuw, streken veel ondernemers, die hun rijkdom hadden vergaard tijdens de industrialisatie, in het groene gebied van de gemeente Wassenaar neer. Deze oude rijken wonen er nog steeds en hebben gezelschap gekregen van een heel arsenaal van 'nieuwe' rijken. Deze captains of industrie, ambassadeurs, diplomaten en zelfs royals hebben intussen ook de charme van deze groene gemeente ontdekt. Wassenaar heeft ook een dorp, met woonwijken en een klein aantal uitkeringsgerechtigden. Hierbij heeft Wassenaar een percentage allochtonen van 27%, wat hoger is dan het landelijk en Zuid-Hollandse gemiddelde. Kortom een kleurrijke gemeente met veel verschillende inwoners. De inwoners van

⁴ Een uitgebreide 7s analyse is te vinden in bijlage 1



Wassenaar zijn mondig en laten dit blijken door gebruik te maken van hun inspraakmogelijkheden in de plannen van de gemeente.

1.3 De organisatie

Een gemeente heeft vele verschillende taken en verantwoordelijkheden. In de uitvoering van deze taken en verantwoordelijkheden zijn alle gemeenten van oudsher vrij om te kiezen als ze zich maar aan bepaalde wetten en voorschriften houden. Veel procedures die gevolgd worden binnen de organisatie van de gemeente Wassenaar zijn door deze vrijheid naar een bepaalde vorm gegroeid die afwijkt van andere gemeenten. De organisatie van een gemeente is hierdoor anders ingericht dan een commercieel bedrijf. Voor een overheidsinstelling en dus voor een gemeente houdt dit in dat er om beslissingen te kunnen nemen, er op een democratische wijze overleg gepleegd dient te worden tussen de drie partijen die inspraak hebben. Deze partijen zijn de gemeenteraad, het college van Burgermeester en Wethouders (B&W) en het managementteam.

Elke vier jaar wordt de gemeenteraad gekozen bij de verkiezingen. De wethouders worden door de raadsleden gekozen en de burgermeester door de koningin aangesteld. In Wassenaar bestaat het college van B&W uit burgemeester van den Muijsenberg, twee wethouders van de VVD, één wethouder van de PvdA en één wethouder van de CDA. Zij nemen met de raad de belangrijkste beslissingen over Wassenaar. De wethouders werken aan de hand van een collegeprogramma. In de organisatie van de gemeente hebben ze geen eigen sector waar ze leiding aan geven of invloed over hebben. Deze structuur is op deze wijze vormgegeven om ervoor te zorgen dat men bij elkaar over de schutting kan kijken en geen eigen baas kan gaan spelen over een bepaalde sector. Er is hierdoor veel overleg nodig met de directeurs en afdelingshoofden als ze iets voor elkaar willen krijgen.

Daarnaast staat aan het hoofd van de organisatie van de gemeente het managementteam, ook wel gezien als het schaduwcollege. Deze bestaat uit de voorzitter, de gemeentesecretaris, en de sectorhoofden. Onder elke sector vallen verschillende afdelingen, met aan elke afdeling een afdelingshoofd. Het 'schaduwcollege' neemt beslissingen die aan hen gedelegeerd zijn door het B&W of voor zaken die direct met de operationele zaken van de organisatie zelf te maken hebben. Veranderingen ten opzichte van de organisatie zelf en de manier van werken⁵ is zodoende gedelegeerd aan het managementteam en dus hun verantwoordelijkheid.

Het gemeentebestuur is gevestigd in raadshuis de Paauw, terwijl de afdelingen van de gemeente in het gemeentekantoor aan de Johan de Witstraat gevestigd zijn. In totaal werken ongeveer 230 medewerkers bij de gemeente.

⁵ Aanbod of vraaggericht, proces of taakgericht, sectoren en afdelingsindelingen etc.



1.4 Afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IVA)

De afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IVA) is in 2000 ontstaan door samenvoeging van een tweetal aparte afdelingen. Dit om de samenwerking en samenhang tussen informatievoorziening en automatisering te onderstrepen. In 2002 is men begonnen met het digitaliseren van delen van het archief. Ook worden alle binnenkomende en uitgaande poststukken naast het traditionele inboeken ingescand in wpw4all. Dit softwareprogramma wordt gebruikt voor de digitale registratie van binnengekomen post. Op deze wijze zijn documenten altijd digitaal beschikbaar voor de organisatie. Via walvis post web (webapplicatie van wpw4all) kunnen gescande brieven vanaf elke werkplek via Internet worden opgevraagd en gelezen. De afdeling IVA is het startpunt van post en het eindpunt van documenten waarna deze worden geregistreerd en gearchiveerd. De afdeling is hierdoor een belangrijk onderdeel van de organisatie.

De voornaamste taken van de afdeling zijn op de juiste wijze inboeken en archivering van binnenkomende en uitgaande poststukken en het onderhoud van het papieren archief. Binnengekomen post wordt gesorteerd naar formeel, informeel en vertrouwelijk/persoonlijk/geheim/kabinet. De formele post wordt geopend, krijgt een datum- en routestempel, wordt gescand en geregistreerd in wpw4all. Nadat de post naar de burgermeester en gemeentesecretaris is geweest, wordt de post via de bodes naar de afdelingen verstuurd.⁶ Informele post en vertrouwelijk/persoonlijk/geheim/kabinet worden niet geopend en alleen voorzien van een datumstempel.

1.5 Conclusie

De gemeente Wassenaar is een middelgrote gemeente met bovengemiddeld rijke bewoners⁷. De gemeenteraad en college hebben als visie voor de gemeente Wassenaar dat er nauwelijks huizen bij worden gebouwd en dat de gemeente blijft behouden als groene bufferzone in een volgebouwde randstad. Ze zijn duidelijk conservatief in hun opvattingen, met een meerderheid van de VVD in de gemeenteraad. Dit conservatisme is terug te vinden in de organisatie van de gemeente. Er is veel verouderde informatie te vinden in de gebruikte systemen en bepaalde systemen worden niet optimaal benut wegens onbekendheid. Er is sprake van een papieren archief met veel decentrale archieven. Kwaliteitsprojecten komen traag van de grond en veranderingen worden nauwelijks opgepakt. Gemeente Wassenaar is geen gemeente die in de voorhoede loopt en snel nieuwe innovaties oppikt en doorvoert om van de voordelen te kunnen profiteren.

⁶ Zie voor een verdere beschrijving paragraaf 4.1 Op welke wijze wordt op dit moment (elektronisch) gecommuniceerd met de burger door de gemeente?

⁷ Het gemiddeld besteedbare inkomen van de inwoners van Wassenaar in 2002 was €14.900. Hiermee neemt Wassenaar nummer vijf in op de inkomensladder. Ook het gemiddeld besteedbare inkomen van personen met 52 weken inkomen is hoger dan het gemiddelde van de rest van Nederland en Zuid-Holland. Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, *Gemeente op maat 2002*, 2002



Een duidelijke visie op de kwaliteit van de dienstverlening ontbreekt bij de gemeente Wassenaar. Het ontbreken van een eenduidige visie komt ook terug in het feit dat er wel kwaliteitsprojecten lopen, maar dat deze bij lang niet alle medewerkers bekend zijn.



Hoofdstuk 2 Onderzoeksbeschrijving

Om een antwoord te kunnen geven op de centrale probleemstelling en de onderliggende onderzoeksvragen is het onderzoek verdeeld in drie deelgebieden. Voor elke van deze deelgebieden worden verschillende methodes van onderzoek toegepast. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de probleemstelling is en zal per onderzoeksvraag de verschillende methodes die gebruikt zullen worden bij het onderzoek besproken worden.

De probleemstelling waar dit onderzoek op gebaseerd is, is de onderstaande;

Op welke wijze kan e-mail zodanig in de organisatie worden gebruikt en gearcheveerd om een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening van de gemeente Wassenaar aan haar burgers?

Om een goed antwoord te kunnen geven is het onderzoek verdeeld in drie hoofdonderwerpen met bijbehorende onderzoeksvragen.

1. Hoofdstuk 3 Theoretisch kader met de onderzoeksvragen:
 - ❖ Wat is e-government?
 - ❖ Wat is de ontstaansgeschiedenis van e-mail?
 - ❖ Wat zijn de eigenschappen van e-mail?
 - ❖ In welke verschillende categorieën kunnen e-mail berichten verdeeld worden?
 - ❖ Waarom moeten e-mail berichten worden gearcheveerd?
 - ❖ Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden gearcheveerd?
 - ❖ Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden beveiligd?
 - ❖ Wat houdt dienstverlening via een front- en backofficemodel in?
 - ❖ Wat is workflowmanagement?
2. Hoofdstuk 4 De huidige situatie met de onderzoeksvragen:
 - ❖ Op welke wijze wordt op dit moment elektronische dienstverlening verleend aan de burger door de gemeente?
 - ❖ Op welke wijze wordt e-mail in de huidige situatie gebruikt?
 - ❖ Waar zitten de knelpunten bij gebruik van e-mail in de elektronische dienstverlening?
3. Hoofdstuk 5 Een benchmark met de onderzoeksvragen:
 - ❖ Op welke wijze wordt bij andere gemeenten elektronische dienstverlening verleend (e-government)?
 - ❖ Op welke wijze kan e-mail in een front- en backoffice model worden geïntegreerd?
 - ❖ Op welke wijze kan een front- en backofficemodel gecreëerd worden?

2.1 Theoretisch kader

De eigenschappen van e-government, e-mail en dienstverlening via e-mail zullen voornamelijk worden onderzocht aan de hand van literatuuronderzoek. De resultaten van dit onderzoek wordt beschreven in hoofdstuk 3.



De voornaamste bronnen van literatuur zullen zijn; artikelen van factomediabase, artikelen in tijdschriften zoals facility management magazine, Vakblad voor documentmanagement (VIP), FMN, afstudeerscripties, boeken en internetbestanden. Hoewel Internet nog onder vuur ligt als betrouwbare informatiebron vanwege het feit dat iedereen kan er iets opzetten zonder dat de informatie is onderzocht op juistheid. Zijn de voordelen dat het een snelle manier is om informatie te kunnen uitwisselen over actuele zaken waarbij de ontwikkelingen snel gaan. Als men Internetsites van officiële instanties gebruikt wordt de mate van betrouwbaarheid van de informatie vergroot. Hiernaast is veel informatie op Internet te vinden die nog niet via officiële kanalen (boeken etc) beschikbaar is.

2.2 De huidige situatie

Hoofdstuk 4 behandelt de huidige situatie. De huidige situatie van post- en e-mail afhandeling en archivering zal als eerst onderzocht worden aan de hand van een analyse van het onderzoek uitgevoerd door Qualityhouse. Dit onderzoeksbureau heeft al veel waardevolle informatie onderzocht en geanalyseerd. Hiernaast wordt een beeld geschept aan de hand van observaties, interviews met de afdeling IVA, die op moment ad hoc proberen e-mail berichten te archiveren en medewerkers van verschillende afdelingen die de e-mail berichten binnen krijgen en afhandelen.

Interviews zullen worden gehouden met verschillende medewerkers van verschillende afdelingen binnen gemeente Wassenaar. Zij zijn gekozen vanwege hun hoofd- of deelverantwoordelijk voor het beheer van algemene afdelingse-mail adressen. Deze e-mail adressen staan open voor burgers en zijn te vinden op de website en gemeenteboekje. De interviews worden gehouden aan de hand van een van te voren opgestelde vragenlijst met open en gesloten vragen. Voor een persoonlijk interview is gekozen vanwege het aantal ondervraagden en de directe feedback en communicatie die bij een interview wel mogelijk is in tegenstelling tot een schriftelijke enquête. De volgende personen worden geïnterviewd: Rob van Oorscot, gemeente@wassenaar.nl, Sandra Groenendal, communicatie@wassenaar.nl, Dirk de Jong, burgerzaken@wassenaar.nl, Rick Goddijn, Marja Kootker, verkeer@wassenaar.nl, Marja Pont, bouwen@wassenaar.nl, toezicht@wassenaar.nl, Rene de Bruijn, milieu@wassenaar.nl, Kitt Knijff, monumenten@wassenaar.nl

2.3 Benchmark

De benchmark komt aan de orde in hoofdstuk 5. De benchmark wordt gehouden onder andere gemeenten. Een selectie uit de 483 gemeenten wordt gemaakt aan de hand van het project 'voorhoedegemeenten' en suggesties van personen die ook bezig zijn met e-mailmanagement. Verschillende medewerkers van de geselecteerde gemeenten worden via een open interview ondervraagd over de manier van werken bij de betreffende gemeente. Tijdens de benchmark wordt een vergelijking gemaakt met de projecten die bij andere gemeentes in uitvoering of op stapel staan betreffende de afhandeling en archivering van e-mail berichten. Verwacht kan worden dat onderwerpen die hieraan direct verwant zijn, zoals archief, repro en post, hierbij worden meegenomen.



Hoofdstuk 3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het theoretische onderzoek en de uitkomsten hiervan toegelicht. Dit wordt gedaan aan de hand van de onderzoeksvragen die zijn opgesteld en beschreven in hoofdstuk 2.

3.1 Wat is e-government?

E-government betreft het verbeteren van de elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven door de overheid. Hierbij wordt gedacht aan het gebruik van Internet en e-mail bij dienstverlening. Aan dit onderwerp werken vele overheidsdiensten nauw samen met adviesbureaus en ict-leveranciers. Een international adviesbureau, Gartner, heeft een model ontwikkeld voor de verschillende stadia die overheidsorganisaties doormaken op het terrein van e-government. Dit model heet het four phases of e-government model.⁸ Aan de hand van dit model kan gemeten worden hoever een overheidsorganisatie is met zijn elektronische dienstverlening en op welke punten verbetering noodzakelijk is.

De eerste fase is 'presence', aanwezigheid. Dit betekent dat een organisatie aanwezig is op het web, maar meestal in een simpele, statische vorm. In de praktijk is dit een website met informatie, maar deze informatie wordt zelden aangepast of aangevuld en interactie is niet mogelijk. Volgens Gartner zijn de meeste organisaties inmiddels doorontwikkeld naar een volgende fase.

De tweede fase is 'interaction', interactie. De statische website ontwikkelt zich met zoekmogelijkheden, downloadbare formulieren, relevante links en e-mail adressen. Een kenmerk van deze fase is de mogelijkheid van interactie via het web maar voor het grootste deel van de handelingen is het nog wel noodzakelijk naar het gemeentekantoor te komen.

De derde fase is 'transaction', transactie. In deze fase wordt het mogelijk gemaakt voor burgers om bepaalde acties via selfserviceapplicaties compleet via het Internet af te handelen. Daarnaast wordt in deze fase het Internet gebruikt als aanvulling op de bestaande dienstverlening.

De vierde fase is 'transformation', transformatie. Deze fase is het uiteindelijke doel van e-governmentprojecten. In deze fase wordt het mogelijk voor burgers om via Internet een service te verkrijgen aangepast op hun individuele wensen. Het moet mogelijk worden om via Internet belastingen te betalen, een rijbewijs aan te vragen of een paspoort te verlengen.

⁸ Zie voor een verdere uitwerking bijlage 2. Bronnen: www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases_of_e-government.htm en www.sun.com/br/government/feature_egovernment.html



De voordelen van de elektronische dienstverlening zijn zeer groot. Digitale informatie is ten eerste beter toegankelijk. Voor de klanten, de burgers, maar ook voor andere overheden. Overheden zijn, als zij hun digitale informatie goed beschikbaar maken, beter te controleren, bijvoorbeeld door de Algemene Rekenkamer of Inspecties. Zij kunnen hun werk beter doen, omdat informatie vollediger beschikbaar is en bijvoorbeeld vaker dan één keer gebruikt kan worden. De dienstverlening aan de burger kan beter en sneller, denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van officiële documenten, of het in kaart brengen van riskante bedrijven in een regio om burgers en bedrijven beter te informeren. Tot slot levert digitaal werken niet alleen organisatorische voordelen op, maar ook financiële. 'Miljoenen euro's kunnen zodoende bespaard worden'.⁹

3.2 Wat is de ontstaansgeschiedenis van e-mail?

De ontstaansgeschiedenis van e-mail begint tijdens de koude oorlog. De Amerikaanse regering wilde hun communicatiesystemen betrouwbaar maken. Dit werd mogelijk gemaakt door een landelijk systeem van computers die met elkaar verbonden waren, via een decentraal netwerk, te ontwikkelen. In 1969 werd dit systeem bij vier Amerikaanse universiteiten geïntroduceerd. Deze vier universiteiten onderzochten of het netwerk bruikbaar was voor grote afstanden. Toen dit systeem succesvol bleek werd het netwerk uitgebreid. Het netwerk werd al direct vanaf het begin gebruikt voor het uitwisselen van berichten (e-mail). Al eind jaren 70 was de e-mail sterk in opkomst. De enorme groei van het netwerk betekende dat al snel alle overheidsinstellingen uit Amerika aangesloten waren. Zo ontstond er een netwerk van netwerken die de naam Internet kreeg. Ondanks dat Internet in 1989 officieel ophield te bestaan, bleef het in gebruik. Er kwamen steeds meer toepassingen bij. De echte doorbraak werd veroorzaakt door de ontwikkeling van het HTTP protocol. Samen met de HTML standaard vormde dit de ruggengraat van het World Wide Web. Deze internetapplicatie bracht Internet binnen het bereik van de gebruikersgemeenschap. Hiernaast raakten ook steeds meer commerciële organisaties geïnteresseerd. Daardoor is Internet nu niet langer meer exclusief een wetenschappelijk netwerk. Inmiddels bezit 72% (2004) van alle personen in Nederland een computer met Internet aansluiting.¹⁰ 'Ook bestaan er anno 2003 wereldwijd meer dan een half miljard elektronische postbussen, en is e-mail niet meer weg te denken uit het werkproces'.¹¹

E-mail wordt in verschillende organisaties toegepast op verschillende manieren. Een eenduidige toepassingsmethode is nog niet ontwikkeld. Bovendien is een ieder vrij om voor e-mail te kiezen of juist niet. Deze huidige wijze van omgaan met e-mail, is te verklaren aan de hand van de aard van e-mail. E-mail is een directe en informele manier van communiceren die vrij nieuw is, vergeleken met post en telefoon, en hierdoor nog vrij van regels en procedures. 'De ontwikkeling van informeel naar

⁹ Testbed Digitale Bewaring, 2003, blz 9

¹⁰ Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, *ICT en media gebruik naar persoons- en huishoudkenmerken*, 2004

¹¹ Testbed Digitale Bewaring, 2003, blz 19



formele communicatie is nog niet voltooid'.¹² Om de onbeheersbaarheid van de e-mail berichtenstroom op te heffen is de invoering van een protocol noodzakelijk samen met het formaliseren van de e-mail communicatie tussen de gemeente en de burger.

Het eind van de ontwikkelingen is nog niet in zicht: elektronische post is een nog betrekkelijk nieuw medium en door een steeds verdere integratie in de kantooromgeving nemen de toepassingsmogelijkheden nog steeds toe. Externe communicatie wordt door het gebruik van e-mail eenvoudiger. E-mail vervangt niet alleen een deel van de informele, mondelinge communicatie, maar verdringt ook een deel van de formele briefwisseling. Voor een belangrijk deel is e-mail extra communicatie, bovenop al bestaande mogelijkheden. Elektronische post maakt communicatie een stuk gemakkelijker voor individuen, maar de organisatie waarvoor ze werken verliest daarop de controle.

3.3 Wat zijn de eigenschappen van e-mail?

'Digitale documenten zijn geen tastbare objecten, zoals een boek of een tijdschrift, maar een combinatie van hardware, software en computerbestanden. Deze combinatie is noodzakelijk om de documenten te kunnen gebruiken, of waar te nemen.¹³ Dit geldt ook voor e-mail berichten.

E-mail bevat een aantal aspecten die kenmerkend zijn voor deze vorm van communicatie en niet bij andere vormen van toepassing is. Zo is de vorm uniek, is controle en beheersing moeilijk, is de juridische status onduidelijk, is de beveiliging een probleem en is de wijze van archiveren niet eenduidig. Deze unieke vorm heeft duidelijk invloed op de wijze waarop men met e-mail omgaat, de positieve redenen waarom men steeds meer e-mail gebruikt en de problemen die e-mail geeft.

Het begrip elektronische post, elektronische mail of e-mail dekt twee gebieden: het systeem dat langs elektronische weg berichten transporteert en de berichten zelf. 'Een e-mail systeem is een communicatiesysteem, voor de uitwisseling van met computers gemaakte berichten met behulp van telecommunicatievoorzieningen.¹⁴ Een e-mail bericht is onlosmakelijke verbonden met het systeem dat deze berichten transporteert en het programma waarmee berichten kunnen worden geschreven, gelezen en verstuurt. Dit geldt ook voor schriftelijke poststukken die niks zijn zonder het papier waarop het geschreven is en de postbode die het brengt.

¹² Verschillende organisaties houden zich bezig met de ontwikkeling van e-mail en de invloed van e-mail op overheidsorganisaties, zoals EGEM, digitale duurzaamheid, burger@overheid, kenniscentrum Elektronische Overheid (ELO), etc.

¹³ Testbed Digitale Bewaring, 2003, blz 14

¹⁴ Horsman, P. 1999, Blz 7.



E-mail onderscheidt zich van andere communicatie door het feit dat de documenten digitaal zijn maar ook omdat het vaak informele, persoonlijke en directe communicatie betreft. In de meeste organisaties waar medewerkers over een e-mail systeem beschikken, kunnen zij berichten verzenden en ontvangen buiten formele postkanalen om direct van persoon tot persoon. De berichten worden altijd vastgelegd, waardoor het mogelijk is er later op terug te komen, om aan te tonen dat een boodschap is doorgegeven of ontvangen, uiteraard mits de berichten bewaard of gearchiveerd worden.

Een e-mail bericht bestaat uit drie onderdelen:

- ❖ De message header. Bevat informatie over de het bericht zoals de afzender, geadresseerde, onderwerp, datum en vele andere gegevens.
- ❖ De message body. Het bericht zelf die door de verzender is ingetypt.
- ❖ De attachment. De bijlagen die met het bericht zijn meegestuurd maar die geen onderdeel zijn van het bericht zelf.

3.4 Waarom moeten e-mail berichten worden gearchiveerd?

Er zijn drie redenen om e-mail berichten in het archief te bewaren:

- de archiefplicht
- de bewijswaarde van het document
- de informatiewaarde van het document

3.4.1 De archiefplicht

Op 1 januari 1996 trad de archiefwet 1995 in werking die hiermee de archiefwet 1962 verving. Alle overheidsorganen, ook die met een privaatrechtelijk karakter, vallen onder de archiefwet. De archiefwet is een instrument om de openbaarheid en het behoud van archieven te waarborgen.

De hoofdlijnen van de wet zijn dat archieven worden gevormd om verantwoording af te kunnen leggen aan de samenleving. Archieven moeten naast geordend ook in een toegankelijk staat verkeren. Archieven dienen beveiligd te zijn tegen brand, inbraak, wateroverlast en klimaat en milieu invloeden om de levensduur te verlengen. In de archiefwet is vastgelegd dat als een document in een andere vorm dan het origineel bewaard wordt, sprake is van substitutie. Om documenten op deze wijze te archiveren is toestemming van het ministerie van OC en W nodig.

E-mail is volgens de archiefwet 1995 een archiefstuk als het een rol vervult bij de taakuitoefening binnen de organisatie. Formeel of niet formeel, alle vormen van de elektronische post van de overheid hebben in potentie betrekking op haar handelen en komen dus voor archivering in aanmerking. Nu hoeft dat niet te betekenen dat elke e-mail permanent bewaard hoeft te worden, wel dat het in aanmerking zou moeten komen. Ook speelt de vraag in hoeverre de medewerker zelfstandig kan beslissen of een e-mail voor archivering in aanmerking komt of niet. Men kan kiezen voor papieren of digitale archivering.



Als archiefbescheiden van overheidsorganisaties zijn overgebracht naar een archiefbewaarplaats, zijn deze op grond van de Archiefwet 1995 in principe openbaar. Zolang archieven nog bij overheidsorganisaties zijn ondergebracht, is de openbaarheid anders geregeld. In die gevallen geldt namelijk de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) (1998). De WOB geeft iedereen het recht om bij een overheidsorgaan informatie op te vragen. Daarbij wordt net als bij de Archiefwet geen onderscheid gemaakt naar het type informatiedrager van het document, of het nu op papier is of digitaal.

3.4.2 Bewijswaarde van een document

Organisaties die gebruik maken van e-mail, kunnen te maken krijgen met een juridisch geschil waarbij e-mail berichten in de bewijsvoering een doorslaggevende rol zouden kunnen spelen. Bewijs in rechtszaken kan worden geleverd aan de hand van bewijsmiddelen. De voornaamste bewijsmiddelen zijn het schriftelijke bewijs en het bewijs door getuigen. Hiernaast zijn er allerlei andere vormen van bewijs zoals het deskundigenbericht. Bewijsmiddelen zijn niet limitatief omschreven in de wet met het zicht op vooral technische ontwikkelingen. Op dit moment kan e-mail als bewijs worden ingebracht maar de bewijskracht is (nog) niet gelijk aan schriftelijk bewijs, het is zodoende vrije bewijskracht. Deze bewijskracht wordt door de rechter zelf bepaald, het is dus onzeker welke waarde de rechter aan een bewijsstuk toeschrijft tot aan de uitspraak. De waardering van het bewijs hangt in sterke mate af van de betrouwbaarheid van het bewijs en van de bereidheid om e-mail als geschrift te erkennen. Dit is op dit moment nog onduidelijk maar door de snelle ontwikkeling van e-mail en de beveiliging van e-mail en communicatie via Internet dankzij elektronische handtekening kan dit veranderen.

Per 1 juli 2004 is de Algemene Wet Bestuursrecht (AwB)¹⁵ aangevuld met de Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WEBV)¹⁶. Deze wet geeft regels voor het verkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen en tussen bestuursorganen onderling. Belangrijke uitgangspunten zijn dat elektronisch ook schriftelijk is, de papieren weg gewoon blijft bestaan, elektronisch verkeer alleen mogelijk is als de burger kenbaar heeft gemaakt langs deze weg bereikbaar te zijn en het bestuursorgaan die weg heeft opengesteld en verder moet elektronisch verkeer voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk zijn. De Wet Elektronische Handtekening is hierbij een belangrijk hulpmiddel. Deze wet is op 21 mei 2003 in werking getreden. Dit zorgt ervoor dat een elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen heeft als een handgeschreven handtekening.¹⁷

Er zijn een aantal manieren om de onzekerheid omtrent de waardering van elektronisch bewijsmateriaal te verlagen. Vergroten van de betrouwbaarheid en een goede wijze van archivering zijn hier voorbeelden van. Het vergroten van de betrouwbaarheid kan gebeuren door de vier componenten van betrouwbaarheid, te weten authenticiteit, integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid, aan te pakken. Deze componenten komen uitgebreider aan bod in paragraaf 3.7 Op welke

¹⁵ Zie bijlage 3 voor de aangepaste wettekst AwB

¹⁶ Zie bijlage 4 voor een uitgebreide beschrijving van de WEBV

¹⁷ Zie bijlage 5 voor uitgebreide beschrijving van de Wet Elektronische Handtekening



wijze kunnen e-mail berichten worden beveiligd? Een juiste van archivering komt aan bod in paragraaf 3.6 Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden gearchiveerd?

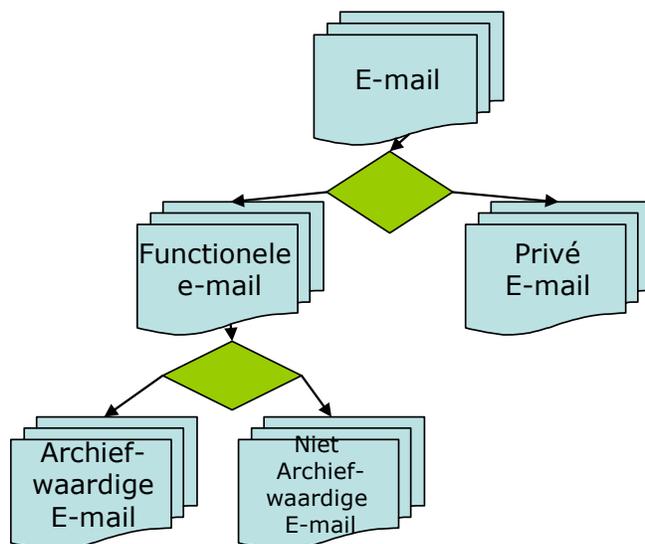
3.4.3 Informatiewaarde van een document

De informatiewaarde van documenten heeft een tweedelig karakter. Aan de ene kant heeft een document informatiewaarde voor de organisatie zelf. De informatie die aan een beslissing ten grondslag ligt, moet bewaard worden omdat besluitvorming uit het verleden een handvat geeft voor het nemen van nieuwe beslissingen. Aan de andere kant is het verschaffen van informatie door overheidsorganisaties een plicht die voortvloeit uit de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Voorbeeld hiervan is het Persoonsregister, waar iedereen, tegen betaling, een uittreksel van kan krijgen.

3.5 In welke verschillende categorieën kunnen e-mail berichten verdeeld worden?

E-mail berichten kunnen in een aantal categorieën worden onderverdeeld. De noodzaak om een indeling te maken is om een onderscheid te kunnen maken tussen e-mail berichten die wel en die niet gearchiveerd dienen te worden. Een indeling is gemaakt door de werkgroep e-mail gebruik en gaat uit van drie verdelingen; functioneel en privé, archiefwaardig of niet archiefwaardig, inkomend of uitgaand. Deze indeling is in onderstaande figuur grafisch weergegeven.

Figuur 1. Indeling van e-mail berichten¹⁸



Functionele e-mail is e-mail die een medewerker uit hoofde van zijn (of haar) functie ontvangt en verzendt. Privé e-mail is alle e-mail die een medewerker als privé persoon ontvangt of verzendt, en die niet gerelateerd is aan het feit dat de medewerker een functie binnen de overheid vervult.

¹⁸ Werkgroep e-mail gebruik, 2001, blz 4



Of een functionele e-mail ook archiefwaardig is, dient vastgesteld te worden aan de hand van criteria die zijn opgesteld voor analoge post in de archiefwet. Analoge post wordt geselecteerd aan de hand van het criteria: moet het gemeentelijke apparaat officieel op dit verzoek reageren? Zo ja, dan is het formele post en komt het voor archivering in aanmerking. Zo nee, is het informele post en wordt het niet geregistreerd en archiveert. De opsteller c.q. de ontvanger van het bericht is degene die in eerste instantie de selectie uitvoert of het bericht wel of niet gearchiveerd dient te worden. Archiefwaardige e-mail heeft dezelfde kenmerken als formele post.

Bij het onderscheid inkomend en uitgaand is het van belang dat de zender van een bericht zelf kiest of het bericht op papier of digitaal wordt verzonden. De ontvanger kan zelf niet kiezen welk medium wordt gebruikt en de ontvanger (overheid) moet dus inspelen op het medium dat door de verzender (burger) is gekozen.

3.6 Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden gearchiveerd?

Vanwege de omvang van het archiveren van alle binnenkomende en uitgaande e-mail berichten is selectie noodzakelijk. Deze selectie kan op drie manieren tot stand komen:

- ❖ Door een medewerker van de DIV afdeling (de afdeling IVA in het geval van Wassenaar);
- ❖ Door de medewerkers zelf op de werkplek;
- ❖ Automatisch door het e-mail systeem.

Er zijn op dit moment vier variaties van digitale archivering van e-mail berichten bekend.

1. De eerste variant is de berichten bij de individuele ontvangers te laten, dit kan op drie manieren, fysiek (dus op papier), in het e-mail programma of op een schijf op de pc.
2. De tweede variant behelst een bredere aanpak om binnen het e-mail systeem voorzieningen te treffen voor gecontroleerde archivering. Dit distribueert houdt in het aanmaken van specifieke mappen waar e-mail berichten naar toe gesleept kunnen worden. Ideaal is dit niet aangezien het met de beveiliging, algemene toegankelijkheid, dossiervorming en zorgvuldige vernietiging slecht gesteld is.
3. De derde variant is het opslaan van de berichten in een document management applicatie Deze systemen zijn ontworpen om documenten te beheren, toegankelijk te maken en te distribueren. Voordeel is dat de e-mail berichten in hetzelfde systeem als de post terecht komt en de zoek en beheerfuncties kunnen worden gebruikt. Nadeel is dat elk e-mail bericht door een medewerker van de vereiste kenmerken moet worden voorzien en in het systeem opgenomen moet worden.
4. De vierde variant is nog in ontwikkeling en behelst het automatisch archiveren van e-mail berichten in een applicatie voorzien van de vereiste gegevens.



Applicaties voor het automatisch archiveren van poststukken zijn ook nog in ontwikkeling.¹⁹

Wel zijn er nog problemen rond het duurzaam opslaan van digitale bestanden en e-mail berichten in een digitaal archief. Vanwege de snelle doorlooptijden van softwareprogramma's en de snelle veroudering van hardware systemen is er nog veel onzekerheid over de mogelijkheden van duurzame digitale archivering. Door steeds nieuwe versies van programma's is het mogelijk dat documenten gecreëerd in een oudere versie niet meer in hun originele vorm te bekijken zijn. Op dit moment ontbreekt een standaardoplossing voor de archivering van e-mail.

Ook na de archivering van de berichten moet de authenticiteit en integriteit worden gewaarborgd. Dit houdt in dat het archiefsysteem moet worden beschermd tegen ongeautoriseerde toegang, wijziging en aanvallen van buitenaf zoals hackers en virussen.

3.7 Op welke wijze kunnen e-mail berichten worden beveiligd?

Met de toename van e-mail in organisaties en bedrijfsprocessen neemt het belang van veiligheid ook toe. 'Belangrijkste zorgen zijn dat men er op moet kunnen rekenen dat een bericht afkomstig is van degene waarvan het zegt afkomstig te zijn (authenticiteit), het onderweg niet door onbevoegden is gewijzigd (integriteit) en het slechts toegankelijk is voor hen wie het bestemd is en niet voor anderen (exclusiviteit).²⁰

3.7.1 Authenticiteit

Authenticiteit heeft betrekking op de echtheid van het document, dit betekent dat de ondertekenaar de echtheid van het document benadrukt. Dit gebeurt in het schriftelijke verkeer door middel van een handtekening. Deze bevestiging is bij digitale communicatie mogelijk via een elektronische handtekening.

3.7.2 Integriteit

Integriteit heeft betrekking op de informatiesystemen en informatie zelf. Integriteit legt de fundering voor inhoudelijke kwaliteitseis voor informatiesystemen en heeft betrekking op het feit of het informatiesysteem voldoende betrouwbaar is om de beveiliging van de versturing van berichten te garanderen.

3.7.3 Exclusiviteit

Van exclusiviteit is sprake als persoonlijke of vertrouwelijke informatie niet toegankelijk is voor ongeautoriseerde gebruikers of systemen. Beschikbaarheid is hier een onderdeel van. Beschikbaarheid van informatie wil zeggen dat de systemen waarin de informatie is opgeslagen of waartussen informatie wordt uitgewisseld correct werken en geen toegang weigeren aan bevoegde personen. Dit houdt in dat als een server 24 uur per dag 7 dagen per week zijn mailservers online houdt aan deze eis voldoet.

¹⁹ Horsman, P, 1999, blz 16-17

²⁰ Kadiks, L. 2004, blz 37



Een manier op e-mail berichten te beveiligen en de authenticiteit, de integriteit en de exclusiviteit te waarborgen is door middel van het gebruik van de elektronische handtekening. Eén van de varianten van deze elektronische handtekening is de digitale handtekening.²¹ De digitale handtekening is nog volop in ontwikkeling en er zijn al meerdere standaarden ontwikkeld. De toepassing digitale handtekening is gebaseerd op het gebruik van asymmetrische encryptie.²² Door het toevoegen van een digitale handtekening kan een grote mate van zekerheid worden verkregen over de authenticiteit van het bericht. De identiteit is moeilijk te waarborgen omdat de betreffende sleutel door meerdere personen gebruikt kan worden. De integriteit is beter gewaarborgd omdat de hashwaarde bij elke wijziging veranderd. De hashwaarde is een soort vingerafdruk van het bericht die met elke verandering in het bericht leidt tot een andere hash. In de praktijk betekent elke verandering in het bericht een andere hashwaarde. De oorspronkelijke hashwaarde is versleuteld met de privé-sleutel van de verzender

De implementatie van de Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WEBV) en Wet Elektronische Handtekening zal er voor zorgen dat onder bepaalde voorwaarden een elektronische handtekening dezelfde juridische status krijgt als een klassieke handtekening. Eén van de voorwaarden daarvoor is de betrokkenheid van een gecertificeerde verlener welke een certificaat afgeeft waaruit de band tussen een persoon en de handtekening blijkt. Een dergelijke verlener wordt Certification Authority (CA) genoemd. De CA draagt zorg voor sleutelbeheer en voorziet openbare sleutels van een digitaal certificaat. Via deze certificaten kunnen derden nagaan of een openbare sleutel, via een e-mail bericht verzonden, ook daadwerkelijk van de afzender is.

3.8 Wat houdt dienstverlening via een front- en backofficemodel in?

Het front- en backofficemodel verdeelt een organisatie in twee delen. Het frontoffice houdt zich bezig met de klant en de dienstverlening. Het backoffice handelt verzoeken en vragen uit het frontoffice af. 'Een dienstverlenende organisatie kan gezien worden als een systeem dat bestaat uit twee elkaar gedeeltelijk overlappende subsystemen:

- ❖ Een producerend subsysteem, waar als input informatie verwerkt wordt en de verschillende elementen van de diensten gecreëerd worden. Een gedeelte van dit subsysteem is zichtbaar voor de klant en een gedeelte niet.
- ❖ Een afleverend subsysteem, waar van de verschillende elementen de gewenste dienst gemaakt wordt. En de diensten in direct contact met de klanten totstandkomen en geleverd worden.'²³

Het producerende subsysteem kan gezien worden als het 'onzichtbare' deel van de organisatie of wel backoffice genoemd. Het afleverende subsysteem bestaat uit

²¹ Andere voorbeelden van elektronische handtekeningen zijn de PIN-code, de gescande handtekening en op biometrie gebaseerde technologieën.

²² Zie bijlage 6 voor een verdere beschrijving van de encryptie van digitale handtekeningen

²³ Keuning, D. Eppink, D. 2000, blz 554



elementen van een dienstverlenende organisatie die vanuit de klant zichtbaar zijn en invloed hebben op de waarneming en beeldvorming, ook wel frontoffice.

In het backoffice spelen zich bedrijfsprocessen af waar de klant geen zicht op heeft. Het gaat hierbij voornamelijk om administratieve verwerking, die zich goed leent voor standaardisatie, automatisering en efficiëntieverbetering. In het front office vindt de directe communicatie met de klant plaats. Hier moet rekening gehouden worden met de meeproducerende klant en de interactie die plaatsvindt. De kwaliteit²⁴ van de dienstverlening is hierbij van meerwegend belang dan efficiëntievraagstukken.

Het front- en backofficemodel is ontstaan uit de behoefte om de (interne) klant beter en efficiënter te kunnen bedienen. De klant moet, vooral in rol van eindgebruiker, aandacht, service en een positief gevoel krijgen. Dit wordt niet alleen bereikt in het directe contact, maar ook in de nazorg. De manier waarop fouten en klachten worden afgehandeld, is daarin vaak doorslaggevend dan de fout op zich. Hier is een goede samenwerking met het backoffice belangrijk, omdat de kwaliteit van de uitvoering vooral afhangt van het backoffice.

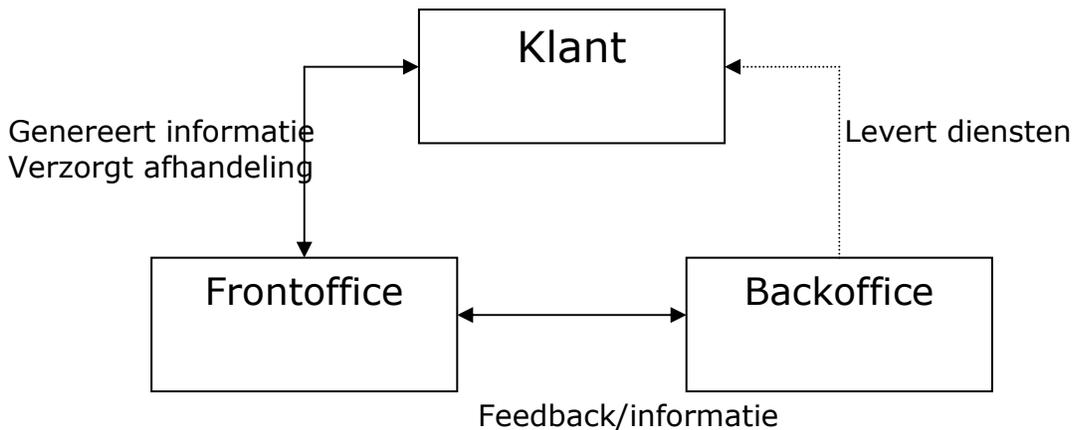
Om de bereikbaarheid en de verkrijgbaarheid van diensten te verbeteren is het introduceren van een front- en backoffice model een middel. Het frontoffice is het deel van de organisatie, dat primair verantwoordelijk is voor het contact met de klant. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de klant. Het backoffice is het gedeelte van de organisatie waar de productie van diensten op basis van de klantvraag plaatsvindt. Het frontoffice model kan de rol van informatie- en klachtencentrum vervullen, maar kan ook een instrument worden dat een betere afstemming tussen vraag en aanbod genereert. Door het directe contact tussen de organisatie en de klant te centraliseren, kan de controle en beheersing van verschillende communicatiestromen worden verbeterd. Ook kan het backoffice zich hierdoor toeleggen op processtandaardisatie en efficiëntieverhoging.

De klant komt bij het leggen van contact met de organisatie bij het frontoffice. Het frontoffice genereert de benodigde informatie. Deze zet de melding uit naar het backoffice. Het backoffice verzorgt de levering van de dienst en geeft feedback over de voortgang van de levering aan het frontoffice. Het frontoffice onderhoudt het contact met de klant over de voortgang van de levering van de dienst en verzorgt de afhandeling van de dienst. Over de kwaliteit van de dienstverlening en de afstemming van vraag en aanbod van het backoffice kan het frontoffice feedback geven. Deze communicatielijnen zijn grafisch in kaart gebracht in het figuur 2. De belangrijkste kenmerken van een front- en backoffice worden in figuur 3 opgesomd.

Om het frontoffice taken goed te kunnen uitvoeren is een workflow managementprogramma een goed instrument. Een dergelijk workflow managementprogramma zou zelfs (delen van) taken over kunnen nemen.

²⁴ Kwaliteit wordt omschreven als de mate waarin wordt voldaan aan de verwachting van de klant ten aanzien van de dienstverlening.

Figuur 2. De driehoek frontoffice, backoffice en klant ²⁵



Figuur 3. Belangrijkste kenmerken van een frontoffice en een backoffice

Frontoffice	Backoffice
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Heeft direct contact met de klant ❖ Aannemen van een melding/vraag ❖ Registratie ❖ Analyse ❖ Afhandeling (zelf of door het backoffice) ❖ Routenering naar het backoffice ❖ Voortgangsbewaking ❖ Terugkoppeling van backoffice naar frontoffice ❖ Terugkoppeling klant ❖ Is dienstverlenend en flexibel ❖ Kijkt over de schutting en brengt vraag en aanbod samen 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Heeft direct contact met het frontoffice ❖ Afhandeling van een melding/vraag ❖ Terugkoppeling naar frontoffice ❖ Indirecte levering van diensten aan klant ❖ Zorgt voor processtandaardisatie ❖ Draagt zorg voor efficiëntie ❖ Bepaald de kwaliteit van de geleverde dienst

3.9 Wat is workflow management?

Workflow management is het managen van informatie en de processen die deze informatie doorloopt. Tegenwoordig wordt informatie als een belangrijk onderdeel van een organisatie zien. Naast de verwerking en opslag van deze informatie ligt bij workflow management ook nadruk op de processen die de informatie doorloopt. Processen bepalen in welke volgorde en wanneer informatie wordt behandeld. Gestructureerd procesbeheer oftewel workflow management is in deze gevallen essentieel voor de informatieverwerking.

Er zijn in het licht van deze ontwikkeling veel verschillende informatietechnologieën ontwikkeld om met steeds groeiende hoeveelheden informatie om te gaan. Geautomatiseerde ondersteuning is nodig om dit procesbeheer in complexe situaties effectief en efficiënt te kunnen uitvoeren. Workflow management kan worden

²⁵Kuijlenburg, R. Sheets Facilitaire Organisatie Scan (FOS), Haagse Hogeschool, 2005, https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab=courses&url=/bin/common/course.pl?course_id=_2051_



omschreven als administratieve logistiek. Zoals fysieke logistiek ervoor zorgt dat de juiste goederen op de juiste tijd op de juiste plaats zijn, zorgt workflow management ervoor dat de juiste informatie op het juiste moment bij de juiste persoon. Workflow management houdt zich bezig met de planning en transport van informatie, niet op de daadwerkelijke verwerking ervan.

De belangrijkste operationele aspecten van workflow management:²⁶

- ❖ Routing van werkobjecten (bijvoorbeeld documenten) door een organisatie, inclusief het maken van route-keuzes waar dat nodig is;
- ❖ Toewijzing van taken in een kantoorproces aan actoren (medewerkers in de organisatie), gebaseerd op bijvoorbeeld functies en belasting van actoren;
- ❖ Agenderen van taken in de tijd, rekening houdend met bijvoorbeeld de beschikbaarheid van medewerkers en prioriteiten van uit te voeren taken;
- ❖ Bewaken van de procesvoortgang en opmerken wanneer afwijkingen in de procesvoortgang specifieke aandacht behoeven;
- ❖ Afhandelen van uitzonderingssituaties met betrekking tot de normale procesgang, zoals het niet beschikbaar zijn van geplande actoren, dit op basis van bedrijfsregels;
- ❖ Het genereren van tactische en strategische managementinformatie met betrekking tot de uitvoering van processen.

Een workflow management systeem ondersteunt het front- en backofficemodel op een elektronische wijze. Een deel van de aanmelding van een vraag of verzoek kan worden overgenomen door het systeem als de klant gebruik maakt van een elektronisch formulier. Een deel van de registratie verloopt via dit systeem die zelf een kenmerk geeft aan een document zodra het is ingevoerd. De analyse en verspreiding van documenten naar het backoffice verloopt via het workflow management systeem aan de hand van vooraf opgestelde route-keuzes. De voortgang van de afhandeling is ook ingebouwd in dit systeem.

²⁶ Grefen, P, 2001, blz 10



Hoofdstuk 4 Huidige situatie

In dit hoofdstuk wordt de bestaande situatie in de organisatie betreffende de e-mail, dienstverlening en knelpunten aan de hand van observaties, interviews en analyse beschreven.

4.1 Op welke wijze wordt op dit moment (elektronisch) gecommuniceerd met de burger door de gemeente?

Er zijn verschillende manieren voor de burger om met de gemeente in contact te komen. De burger kan bellen, langs komen, schrijven, faxen, de website raadplegen en e-mailen. Bij elke methode komt de burger bij een andere afdeling terecht. Als men belt of langskomt, is de receptie het eerste aanspreekpunt. Post wordt door de afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IVA) ontvangen en verwerkt. De website wordt beheerd door de afdeling Communicatie en e-mail komt bij verschillende afdelingen terecht. Daarnaast heeft elke communicatiewijze een aantal ontwikkelingen ondergaan. Zo is er voor formele post een vaste procedure, heeft een fax de status van een telefoontje en is er voor e-mail nog geen protocol ontwikkeld. In deze paragraaf wordt de huidige postprocedure besproken en de digitale mogelijkheden die de burger tot zijn beschikking heeft staan.

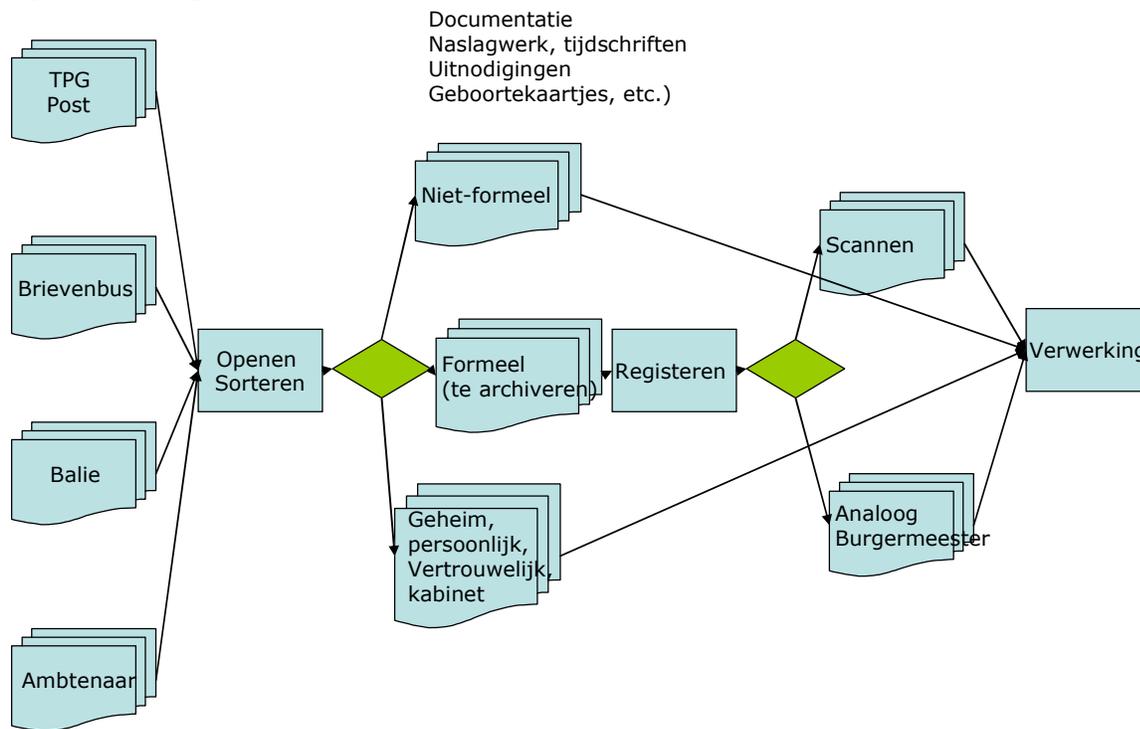
4.1.1 Analoge procedure

Een analoog poststuk kan op vijf verschillende manieren bij de gemeente binnen komen. Via de postbus, postbode, brievenbus, balie en direct aan een medewerker, raadslid of wethouder. Alle poststukken worden verzameld op de afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IVA). Zij dient als centraal verzamel- en aanspreekpunt en bewaakt de voortgang.

Nadat de post is gearriveerd wordt deze opengemaakt en gesorteerd in formeel, informeel en geheim/persoonlijk/privé/kabinet. Een formeel poststuk is een poststuk waarop door de gemeente officieel gereageerd dient te worden. Informele poststukken zijn reclameboodschappen, tijdschriften, brochures, uitnodigingen en anders stukken die in het algemeen aan de gemeente gericht zijn. Op de geheim/persoonlijk/privé/kabinet poststukken staat dit uitdrukkelijk vermeld. De formele post wordt ingeboekt, wat inhoudt dat deze post voorzien wordt van een datumstempel, een routestempel en een uniek nummer. Aan hand van dit nummer wordt het poststuk geregistreerd in wpw4all en ingescand. De originele stukken worden eerst naar de burgermeester en gemeentesecretaris gebracht die ze bekijkt en er eventueel opmerkingen bij kan zetten. De verplichting om alle poststukken eerst naar de burgermeester te sturen vloeit voort uit de Gemeentewet waarin staat dat de burgermeester zelf kennis dient te nemen van alle bij de gemeente binnengekomen poststukken. Deze formele poststukken worden elke dag van het gebouw aan de Johan de Witstraat naar de Paauw gebracht.



Figuur 4. Analoge workflow



Hierna komen ze terug op de afdeling en worden ze verder verdeeld naar de verschillende afdelingen binnen de organisatie. De afdelingssecretariaten verzorgen de verdere verdeling naar individuele medewerkers. Dit proces wordt aangegeven als workflow. 'Workflow een specifiek proces in een gegevensverwerkende organisatie.'²⁷ De analoge workflow is grafisch weergegeven in figuur 4.

Het programma wpw4all van Walvis software (leverancier Centric) beschikt over workflow management functies. Helaas worden deze functies in de huidige situaties onvoldoende gebruikt. Als document management systeem is Opendis van Red systemen in gebruik.

Een formeel poststuk dient op schriftelijke wijze afgehandeld te worden binnen acht weken/veertig werkdagen. De antwoordbrief neemt of het nummer van het inkomende poststuk over of krijgt een nieuw nummer en wordt via de bodes aan de betreffende ontvanger verstuurd. De afdeling IVA ontvangt een kopie van deze brief die wordt gescand bij het ingescande poststuk waardoor het poststuk als afgedaan beschouwd wordt. De afdeling IVA is op deze manier een start- en eindpunt van de communicatie tussen de burgers en de gemeente. De afhandeling van een analoge aanvraag gebeurt direct door individuele medewerkers. Bij tussentijdse vragen van burgers over de status van hun aanvraag, kan men terecht bij de betreffende medewerker.

Een faxbericht komt ook binnen op de afdeling IVA, maar wordt niet standaard ingeboekt, tenzij aangegeven door de betreffende medewerker.

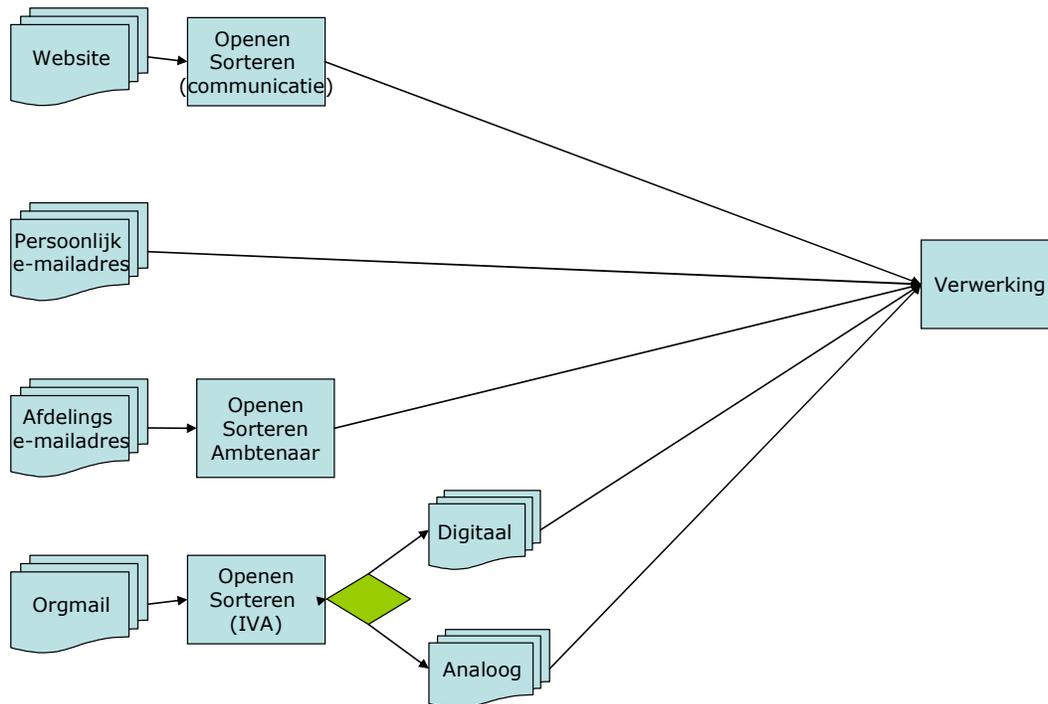
²⁷ Grefen, P, 2001, blz 10

4.1.2 Elektronische procedure

Er zijn op dit moment twee manieren om elektronisch met de gemeente Wassenaar te communiceren.

- ❖ Via de website en de webformulieren die op deze website te vinden zijn.
- ❖ Via e-mail naar verschillende e-mail adressen op verschillende niveaus.

Figuur 5. Elektronische workflow



De website en webformulieren worden beheerd door de afdeling Communicatie. Deze afdeling beantwoordt de ingevulde webformulieren van de website zelf of sturen die door naar een afdeling of ambtenaar die het formulier kan afhandelen. De beantwoording van deze formulieren gebeurt vervolgens buiten de afdeling Communicatie om en deze is dus ook niet op de hoogte op welke wijze en binnen welke termijn dit gebeurt.

De afdeling Communicatie is, vanwege zijn verantwoordelijkheid voor de website, bezig met de verdere ontwikkeling van deze website. Vooral de interactieve mogelijkheden van de burger via deze website zijn in ontwikkeling. Dit om te kunnen voldoen aan de doelstelling van het kabinet Kok II om eind 2006 65% van alle transacties tussen overheid en burger op elektronische wijze te laten verlopen. Zij hebben zelf geconstateerd dat op dit moment die doelstelling nog niet wordt gehaald.

De afdelingen Communicatie en IVA werken ondanks dat ze beide verantwoordelijkheid dragen voor een deel van de elektronische communicatie niet samen.



De e-mail berichten komen op drie verschillende manieren bij de gemeente. Via persoonlijke e-mail adressen, algemene afdelingsadressen en via een centraal e-mail adres. Een verdere bespreking hiervan volgt in paragraaf 4.2

4.2 Op welke wijze wordt e-mail in de huidige situatie gebruikt?

Binnen de organisatie van de gemeente Wassenaar wordt er op het moment met twee e-mail systemen gewerkt. Over het eerste systeem, Groupwise, een e-mail en communicatieprogramma van Novell, hebben alle medewerkers met pc de beschikking. Elke medewerker heeft een eigen persoonlijk e-mailadres via dit programma. Er is voor een aantal afdelingen een algemeen adres gecreëerd. Via dit software programma worden e-mail berichten intern, in de organisatie, maar ook extern, naar burgers en bedrijven, verstuurd. De e-mail berichten die naar persoonlijke en afdelingse-mail adressen worden verstuurd, worden niet centraal ontvangen en verdeeld maar komen direct bij de betrokken medewerker terecht. De afdelingse-mail adressen zijn doorgelinkt naar de persoonlijke e-mail adressen van geautoriseerde medewerkers. Groupwise is algemeen geaccepteerd. Nadeel is dat bewaren van e-mail berichten geen probleem is, maar de archiveringsfunctie is minder uitgebreid; er zijn bijvoorbeeld minder zoekmogelijkheden.

Naast Groupwise is het programma Orgmail van Pink Roccade als pilot in gebruik genomen. Na een Quickscan uitgevoerd door Pink Roccade kwam dit bedrijf tot de conclusie dat Orgmail bij de gemeente geïntroduceerd moet worden. Het programma wordt nu nog als pilot gebruikt. Dit programma is van Pink Roccade gekocht voor €2000,-. Er zitten geen verdere verplichtingen aan het gebruik van dit programma. Er is geen onderhoudscontract voor dit programma afgesloten. Het e-mail adres gemeente@wassenaar.nl is aan dit programma gekoppeld. Het programma wordt alleen gebruikt op de afdeling IVA, omdat het op dit moment nog op geen andere afdeling is introduceert. Deze introductie loopt steeds vast omdat het geen prioriteit krijgt binnen de organisatie van verschillende afdelingen. Er is wel een pilot geweest op de afdeling Communicatie maar die is vroegtijdig gestopt, vanwege de problemen van twee e-mail programma's naast elkaar. Hier werden de twee e-mail programma's naast elkaar gebruikt en moest men in twee postbussen kijken. Dit leidde tot veel onduidelijkheid en was de kans groot dat e-mail berichten niet werden opgemerkt. Voordeel van Orgmail zijn de uitgebreidere mogelijkheden betreffende het opslaan, archiveren van en zoeken in e-mail berichten. Nadeel is dat het een extra programma is wat naast het bestaande Groupwise moet draaien. Orgmail heeft niet de mogelijkheden om genoeg accounts aan te maken, waardoor het Groupwise niet kan vervangen.

Per algemeen afdelingse-mailadres zijn één of meerdere personen gemachtigd om deze e-mail berichten af te handelen. Deze externe e-mail berichten komen rechtstreeks in de persoonlijke e-mail postbus van de medewerker terecht. Hierdoor wordt er regelmatig meerdere keren per dag gekeken of er nieuwe berichten binnen zijn gekomen. Men kan zien of het bericht aan het algemene adres is gericht doordat als het bericht geopend is bij 'aan' het adres van het algemene e-mail adres vermeld staat. De hoeveelheid externe e-mail berichten die binnenkomen op de algemene adressen loopt uiteen maar ligt ergens tussen de één en zeven berichten



per week. Deze hoeveelheid hangt sterk af van de afdeling. De aard van deze berichten is meestal verzoeken tot informatie en zouden anders over de telefoon plaats gevonden hebben. Een klein aantal berichten zouden anders onder formele post vallen en in aanmerking komen voor archivering.

Elke dag worden de binnengekomen externe e-mail op gemeente@wassenaar.nl berichten bekeken en beoordeeld door een medewerker van de afdeling IVA. Deze beoordeelt de e-mail en stuurt ze of door naar een medewerker die deze e-mail kan beantwoorden of gooit hem weg in het geval van spam. Formele berichten worden uitgeprint en via de interne post rondgebracht. Het overgrote deel van de e-mail berichten die via het e-mail adres binnenkomen, vallen echter onder spam. Van de doorgestuurde berichten wordt vaak het antwoord niet teruggestuurd naar de afdeling IVA.

Om het e-mailverkeer te structureren en te beheersen zijn een aantal initiatieven ontwikkeld. Zo is er een protocol, overgenomen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), opgesteld maar dat is nooit in gebruik genomen.²⁸ Van bijna alle e-mail berichten die via de algemene afdelingse-mail adressen binnen komen wordt automatisch een cc gestuurd naar de afdeling IVA. Ook is gevraagd of uitgaande e-mail berichten doorgestuurd kunnen worden naar de afdeling IVA. De medewerkers van de afdeling IVA twijfelen sterk aan de effectiviteit van deze maatregelen.

De hoeveelheid e-mail berichten die gemiddeld binnen komen kunnen worden berekend via een rekensom. In de tabel is de hoeveelheid e-mail adressen vermenigvuldigd met de hoeveelheid binnenkomende en uitgaande e-mail berichten. Er is uitgegaan van 250 werkdagen per jaar.

Figuur 6 Hoeveelheid geschatte e-mail berichten gemeente Wassenaar

E-mail adres	Binnenkomende (per dag)	Uitgaande (per dag)	Totaal per jaar (250 werkdagen per jaar)
Orgmail (1)	3	0	750
Algemeen afdeling (10)	1	1	5.000
Totaal extern			5.750
Intern en Persoonlijk (150)	5	5	375.000
Totaal			380.750

4.3 Waar zitten de knelpunten bij gebruik van e-mail in de dienstverlening?

De knelpunten zijn naar voren gekomen aan de hand van observaties en interviews. Over het gebruik van persoonlijke en algemene e-mail adressen voor externe e-mail zijn verschillende medewerkers geïnterviewd. De vragenlijst met open en gesloten vragen die gebruikt is tijdens de interviews is te vinden in bijlage 9. Ook de uitgewerkte interviews zijn te vinden in de bijlagen als bijlage 8 en 10.

²⁸ Zie voor dit protocol bijlage 7



Het eerste knelpunt wordt duidelijk als de analoge en elektronische workflowcharts²⁹ met elkaar vergeleken worden. Hier valt op dat de analoge post eerst op één punt, bij de afdeling IVA, wordt verzameld waarna deze poststukken verder in de organisatie worden verspreid. Bij elektronische communicatie ontbreekt dit centrale punt volledig. Het centrale verzamelpunt bij de post functioneert als registratie, archivering en distributiekanaal. Deze functies worden nu door de ontvangers van de e-mail berichten naar eigen inzicht vervuld. Dit is bij de website de afdeling Communicatie. Bij het afdelingse-mail adres de verantwoordelijke ambtenaar en bij Orgmail wordt dit door een medewerker van IVA gedaan.

Het tweede knelpunt is dat de beantwoording van e-mail berichten in de huidige situatie naar ieders eigen inzicht gebeurt. Dit wordt veroorzaakt door het ontbreken van procedures of richtlijnen. Een protocol rondom het afhandelen en bewaren van e-mail berichten is bij geen van de ondervraagde bekend. Iedereen heeft een eigen systeem van beantwoorden en bewaren. De uniformiteit ontbreekt. Uit interviews is naar voren gekomen dat slechts een minderheid van de ondervraagden (twee van de zeven) een ontvangstbevestiging stuurt. Meestal wordt het e-mail bericht beantwoordt binnen één à twee dagen. Dit is meestal ook mogelijk omdat het vragen en verzoeken tot informatie zijn waarover de betreffende persoon de benodigde kennis heeft. De meeste e-mail berichten worden bewaard maar de wijze waarop dit gebeurt, is bij iedereen verschillend. Dit is het resultaat van het ontbreken van een standaard. Vijf ondervraagden hebben een aparte map aangemaakt in Groupwise, waar ze de berichtjes naar toe slepen. Eén persoon gaf aan ook de antwoordberichten hier te bewaren. Twee personen gaven aan de berichten op de pc zelf te bewaren. Eén persoon bewaarde de e-mail berichten niet. Geen van de ondervraagde bewaart de e-mail berichten door ze uit te printen om op schriftelijk wijze te bewaren. Slechts één van de zeven ondervraagde gaf aan consequent het antwoord door te sturen naar de afdeling IVA. De redenen voor het niet doorsturen zijn dat de berichten te informeel zijn en veel lijken op telefoontje om te archiveren of dat men het vergeet.

Het derde knelpunt is dat een terugkoppeling naar een centrale afdeling ontbreekt. Bij de analoge post wordt deze terugkoppeling verzorgd door de bodes aan de afdeling IVA, waardoor in een centraal systeem de post wordt geregistreerd als afgedaan of niet. Bij e-mail gebeurt deze registratie door de medewerker zelf naar eigen inzicht.

Het vierde knelpunt is het feit dat er door het informele karakter van e-mail een stroom e-mail verkeer is ontstaan waarvan de meeste berichten niet voor archivering in aanmerking komen. Dit zorgt voor verwarring en maakt controle en beheersing moeizaam.

²⁹ Zie paragraaf 4.1 Op welke wijze wordt op dit moment (elektronisch) gecommuniceerd met de burger door de gemeente?



Het vijfde knelpunt is het ontbreken van in gebruik genomen elektronische handtekening. De mogelijkheden om formele e-mail berichten af te handelen is beperkt vanwege het ontbreken van deze elektronische handtekening. Zonder elektronische handtekening is het waarborgen van de identiteit en authenticiteit van een bericht moeilijk.

Als laatste knelpunt is de dienstverlening aan de burger verdeeld over drie verschillende afdelingen. Deze afdelingen zijn de receptie, Communicatie en IVA.



Hoofdstuk 5 Benchmarking

In hoofdstuk 5 worden de resultaten van de benchmark die bij vier gemeenten is gehouden, besproken. Hierbij wordt gekeken naar: Op welke wijze wordt bij andere gemeenten elektronische dienstverlening verleend (e-government)? Op welke wijze kan e-mail in een front- en backoffice model worden geïntegreerd? Op welke wijze kan een front- en backofficemodel gecreëerd worden?

Voor de benchmark zijn in totaal achttien van de 483 gemeenten in Nederland benaderd. Vijf gemeenten reageerden niet op het verzoek tot informatie. Negen gemeenten konden geen verdere informatie dan de stand van zaken geven. Dit hield in dat ze wel een protocol voor e-mail gebruik hadden, maar dat e-mail verder geen significante rol speelde in hun organisatie en dienstverlening. Vier gemeenten waren op een dergelijke wijze bezig met e-mail en digitale dienstverlening (e-government) bezig, dat zij voor een uitgebreide benchmark zijn benaderd.

De gemeenten die benaderd zijn:

Reageerden niet: Amstelveen, Amsterdam, Hoorn, Leiden, Rotterdam.

Stand van zaken: Assen, Beverwijk, Den Haag, Dordrecht, Eindhoven, Enschede, Helmond, Voorst, Friesland, IJsselstein.

Bezoek: Apeldoorn, Den Bosch, Dordrecht, Heusden.

5.1 Apeldoorn

De gemeente Apeldoorn introduceert per 1 mei 2005 een nieuw protocol betreffende e-mailverkeer en dienstverlening via e-mail tussen de burgers en het bedrijfsleven en de organisatie van de gemeente. Er wordt vanaf die datum met maar één extern e-mail adres gewerkt voor inkomende e-mail berichten. Naar dit adres kunnen burgers hun vragen en verzoeken sturen. Dit e-mail adres wordt beheerd door de postkamer. Zij zijn voor het e-mail verkeer het frontoffice. Medewerkers van de postkamer beoordelen de e-mail berichten gelijk aan de post en geven het een kenmerk. Hierna wordt het bericht gearchiveerd in Filenet. Filenet is het document informatie systeem (dis) systeem waar ook de gescande analoge poststukken in worden gearchiveerd. Het Filenet programma heeft workflow management functies, waardoor het mogelijk is om de verspreiding van poststukken compleet digitaal te laten verlopen. Voorlopig worden de poststukken echter nog analoog rondgebracht en de e-mail berichten via Outlook naar de betreffende medewerker verzonden. De introductie van het compleet digitaal verspreiden van poststukken wil men in stappen spreiden. Bovendien hebben nog niet alle afdelingen, die een eigen budgetverantwoordelijkheid hebben, het systeem aangeschaft.

Nadat het bericht bij de medewerker terecht is gekomen, beantwoordt hij/zij hem zelf via zijn/haar persoonlijke e-mailadres. Het antwoord wordt niet gearchiveerd. Er wordt via het workflow management systeem alleen bijgehouden of het bericht is afgehandeld. De gemeente Apeldoorn is niet bang voor het bekend worden van persoonlijke e-mail adressen van medewerkers bij de burgers. Ook het niet archiveren van verzonden e-mail berichten wordt niet als bezwaarlijk gezien, omdat



de bewijslast bij de (klagende) burger ligt. De controle op de afhandeling van de post ligt niet bij de postkamer, maar bij de individuele afdelingen en medewerkers.

Via de website van de gemeente Apeldoorn kunnen burgers een aantal webformulieren invullen voor producten die de gemeente aan haar burgers aanbiedt. In september wil de gemeente Apeldoorn beginnen met het verlenen van dienstverlening via een call center. Dit call center gaat vragen via telefoon centraal beantwoorden. Op termijn is het de bedoeling om dit call center ook de vragen via e-mail, website en analoge post zoveel mogelijk gaat beantwoorden. Hierbij wordt het Filenet programma met de workflow management functies gebruikt.

Voordelen van dit systeem is dat de dienstverlening gecentraliseerd wordt. Alle documenten zijn digitaal beschikbaar en kunnen op termijn digitaal worden verwerkt en gearchiveerd. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling blijft laag in de organisatie bij de betreffende medewerker. De dienstverlening krijgt een uniform karakter.

5.2 Den Bosch

De gemeente Den Bosch is jaren geleden als één van de eerste gemeente begonnen met het digitaliseren van hun dienstverlening. Samen met management en consultancy bureau Probus uit Rotterdam hebben zij het Digiplu concept ontwikkeld. Hierbij gaat het om procesgericht en documentgericht digitaliseren. E-government draait volgens hen om toegankelijkheid en transparantie van de overheid. De klant kan via meerdere kanalen communiceren, levert eenmalig zijn gegevens aan en ontvangt dezelfde betrouwbare informatie.

Het digiplu systeem bevat vier onderdelen:

Proces Management Systeem

Met proces management systeem is het mogelijk bedrijfsprocessen te modelleren, analyseren, optimaliseren, communiceren en monitoren. Relevante informatie die hierin is verwerkt is: wie is verantwoordelijk, welke middelen zijn er nodig, welke taken zijn er mee gemoeid, hoeveelheid geld kost het en welke tijd staat ervoor.

Workflow Management Systeem

Het workflow management systeem voert de verdeling van taken, de werkvolgorde en de uitvoering uit die in het proces management systeem gestructureerd zijn. Handmatige handelingen in de werkprocessen worden waar mogelijk geautomatiseerd. Het WMS levert alle basisinformatie over productieaantallen, doorlooptijden, wachttijden en procesgang.

Documentair Management Systeem

Een documentair management systeem beheert digitale documenten en ze kunnen geraadpleegd, bewerkt, bewaakt, gedistribueerd en gearchiveerd worden. Hierin kunnen ook analoge documenten worden opgeslagen via een scanfaciliteit.

Internet Portals

Deze technologie maakt het mogelijk om informatie via internet-portals beschikbaar te maken.



De communicatiekanalen van de gemeente Den Bosch verlopen via het front- en backoffice model. Het frontoffice wordt in veel gevallen van elektronische dienstverlening gevormd door het workflow management systeem. Het systeem zorgt ervoor dat bepaalde digitale aanvragen direct in het 'in' postvakje van de juiste medewerker terecht komt. Het voorwerk voor dit systeem is gedaan door medewerkers van de documentaire afdelingen van de gemeente. Voor het procesgericht digitaliseren is het noodzakelijk om elke stap en verantwoordelijkheid binnen een proces vast te leggen. Deze informatie is bij de gemeente Den Bosch vastgelegd in kenniskaarten. Voor elk proces en document is een kenniskaart opgesteld. Aan de hand van deze kenniskaarten wordt de routing en afhandeling bepaald voor een bepaald document. De documentaire afdelingen zijn hier als frontoffice gaan optreden omdat zij van oudsher al een aantal functies van het frontoffice uitvoerde. Zoals het binnenkrijgen en verwerken van analoge post.

Het document wordt geregistreerd zodra het in het workflow managementsysteem is ingevoerd. Het document wordt door het systeem aan de hand van de kenniskaart naar een afdeling of medewerker verstuurd. Deze handelt het verzoek af. Het antwoord wordt ook via het systeem opgesteld. Als alle informatie digitaal is opgeslagen, kan het antwoord worden uitgeprint en opgestuurd. Dit wordt door de medewerker zelf verzorgd. De verantwoordelijkheid is hierbij laag in de organisatie gelegd. Het frontoffice dient niet als eindstation dat controleert. Zodra het document is geregistreerd kan het gevolgd worden en kan het waarschuwen als een document te laat wordt afgehandeld. Het proces van afhandeling wordt gefaciliteerd, maar de uiteindelijke afhandeling is de verantwoordelijkheid van de individuele medewerker.

5.3 Dordrecht

Bij de gemeente Dordrecht vindt digitale communicatie plaats via de website. Op deze website zijn een groot aantal webformulieren te vinden, waarmee producten kunnen worden besteld. Ook voor e-mail verkeer wordt een webformulier gebruikt. Dit bericht komt dan net als de andere webformulieren in hun workflow management systeem terecht. Voor extern e-mail verkeer wordt bij de gemeente Dordrecht dus niet een standaard e-mail software programma zoals Outlook of Groupwise gebruikt.

5.4 Heusden

De gemeente Heusden is in 1997 ontstaan na een herindeling van de gemeenten Heusden, Vlijmen en Drunen. Tijdens deze herindeling speelde de vraag of de dienstverlening vanuit één of meerdere gemeentekantoren georganiseerd zou worden. Uit oogpunt van de dienstverlening zijn de drie vestigingen behouden en is een projectgroep begonnen om de bestuursopdracht 'de burger vanuit drie locaties bedienen' te implementeren. De Heusdense Manier van Werken (HMW) werd ontwikkeld. De HMW staat voor flexwerken, automatisering, workflow management en uiteindelijk een hoger niveau van dienstverlening. Er is sprake van een volledige



herinrichting van werkprocessen in het frontoffice en het backoffice over vrijwel de gehele breedte van de gemeentelijke dienstverlening.

Op het gebied van communicatie is het informatiecentrum opgericht. Dit centrum verzorgt alle vormen van communicatie. Het is een call center en beantwoordt de telefoon. Verder verzorgt de afdeling de directe afhandeling van post en e-mail berichten. Schriftelijke brieven worden door de postkamer ingescand en in het workflow management systeem gezet. Hierna beoordeelt het informatiecentrum de brieven en geeft ze een kenmerk. E-mail berichten komen direct binnen in het workflow management systeem, evenals de webformulieren die via de website kunnen worden ingevuld. De vragen en verzoeken die via de telefoon, e-mail, website of post binnenkomen worden zoveel mogelijk door dit informatiecentrum/frontoffice beantwoord. Zij maken hierbij gebruik van de informatie die aan hen is verstrekt door het backoffice. Dit is dezelfde informatie die ook op de website te vinden is. Als het informatiecentrum de vraag niet kan beantwoorden, bijvoorbeeld een bezwaarschrift, wordt deze doorgestuurd naar de betreffende afdeling of medewerker die dit wel kan. Het antwoord op deze vragen of bezwaren wordt terug gestuurd naar het informatiecentrum, die een antwoordbrief of e-mail verstuurt naar de klant. Dit informatiecentrum functioneert dus volledig als frontoffice en is het eerste en zover mogelijk enige aanspreekpunt voor de klant.

Voordelen van het gebruik van informatiecentrum zijn de centralisatie van de dienstverlening aan de klant. De medewerkers van het informatiecentrum hebben een grote kennis van de organisatie en kunnen snel en uniform antwoord geven op een deel van de vragen. Het workflow managementsysteem verzorgt de verdeling van de analoge en elektronische post. Hierdoor verloopt deze verdeling sneller. Bovendien wordt veel werk op deze wijze elektronisch verricht, wat kostenverlagend werkt.



Hoofdstuk 6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn aan de hand van de gevonden resultaten van de verschillende onderzoeken conclusies en aanbevelingen geformuleerd betreffend de afhandeling en archivering van e-mail berichten, verbetering van de controle op e-mailverkeer en het optimaliseren van de (elektronische) dienstverlening. Zij vormen samen het antwoord op de centrale probleemstelling.

Op welke wijze kan e-mail zodanig in de organisatie worden gebruikt en gearchiveerd om een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening van de gemeente Wassenaar aan haar burgers?

6.1 E-mail

Hoewel e-mail in zijn eerste vorm al sinds 1969 bestaat is het een betrekkelijk nieuwe medium voor formele communicatie. De eigenschappen van e-mail hebben hiertoe bijgedragen. Bij de gemeente Wassenaar worden externe e-mail berichten op dit moment niet op een centrale plaats en op een eenduidige manier beoordeeld, behandelt en gearchiveerd. Als de twee workflowcharts van post en externe e-mail met elkaar worden vergeleken, valt op dat de post centraal wordt verzameld en dan de organisatie wordt ingestuurd, terwijl e-mail 'los' in de organisatie rondzwerft. Externe e-mail wordt in de huidige situatie ongecontroleerd gebruikt, waardoor de dienstverlening via e-mail niet is gegarandeerd. Verwacht kan worden dat e-mail door de opkomst van het gebruik van Internet en e-mail een grotere rol gaat spelen in de formele communicatie. Deze groei kan voor controle en beheersingsmoeilijkheden gaan zorgen. Om de externe e-mail stroom te coördineren en beheersen wordt geadviseerd om e-mail in de dienstverlening op te nemen en een duidelijke status te geven. Dit wordt bereikt door regels rond het gebruik van e-mail en e-mailverkeer vast te leggen in een protocol. Geadviseerd wordt om een dergelijk protocol zo snel mogelijk in te voeren.

De gemeente Wassenaar heeft vanwege hun wettelijke verantwoordelijkheden drie redenen om e-mail berichten te archiveren.³⁰ Daarom wordt geadviseerd om externe e-mail berichten te gaan archiveren. Hoewel alle e-mail berichten, dus ook informele e-mail, in potentie betrekking heeft op het handelen van een overheidsinstelling komt niet alle e-mail voor archivering in aanmerking. Selectie van e-mail berichten, op welke archief waardig zijn en welke niet, scheidt hier duidelijkheid in. Voor deze selectie dienen de e-mail berichten in verschillende categorieën verdeeld te worden.³¹

Om de unieke combinatie van hardware, software en computerbestanden van e-mail te kunnen behouden, moet e-mail digitaal worden gearchiveerd. Hierdoor

³⁰ Zie paragraaf 3.4 Waarom moeten e-mail berichten worden gearchiveerd?

³¹ Zie paragraaf 3.5 in welke verschillende categorieën kunnen e-mail berichten worden verdeeld worden?



kunnen ook de drie onderdelen message header, message body en de attachments worden bewaard. Verder is volgens de archiefwet een print van een e-mail een afschrift en niet het origineel. Om een afschrift van een document te mogen bewaren in plaats van het origineel is toestemming nodig. Als laatste neemt een papieren archief meer ruimte in beslag dan een digitaal systeem en biedt een digitaal systeem betere zoekmogelijkheden.

Van de vier varianten die op dit moment bekend zijn om e-mail berichten te bewaren is voor de organisatie van de gemeente Wassenaar de variant waar de berichten in een document management systeem (dis) worden opgeslagen het best passend. Voor deze conclusie is gekeken naar de huidige manier van post archivering, de grootte van de organisatie, de snelle veroudering van e-mail software en de bekendheid met archivering bij de medewerkers. Document management systemen (dis) zijn ontworpen om documenten te beheren, toegankelijk te maken en te distribueren. Geadviseerd wordt om de archivering in eenzelfde systeem te laten plaatsvinden als de archivering van gedigitaliseerde analoge poststukken. Dit is in het geval van de gemeente Wassenaar Walvispost in samenwerking met het programma Opendis. De archivering vindt plaats in het dis systeem om de samenhang te onderstrepen met de post. Op deze wijze kan volstaan worden met één programma waarin de correspondentie tussen de gemeente en de samenleving via post en e-mail kan worden opgeslagen. Vanuit Walvispost is het mogelijk om e-mail berichten te importeren.

6.2 Algemene e-mail adressen

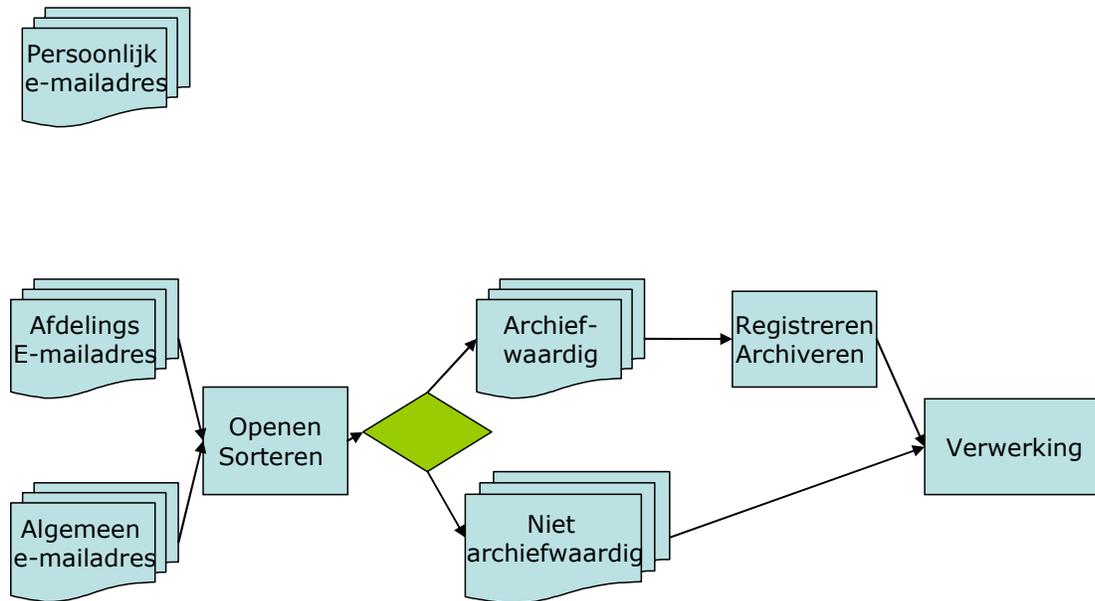
De algemene e-mail adressen staan doorgelinkt naar de persoonlijke e-mail adressen van de verantwoordelijke ambtenaren. In het Qualityhouse onderzoek werd gesproken over het probleem van het gebruik van persoonlijke e-mail adressen bij het verzenden van e-mail berichten aan burgers. Op deze wijze ontdekken burgers de persoonlijke e-mail adressen van ambtenaren waardoor e-mail berichten hieraan rechtstreeks worden gericht. Op deze wijze zal het e-mailverkeer nog veel meer buiten het gezichtsveld van de afdeling IVA gaan verlopen. Er zou daardoor uitsluitend gebruik gemaakt moeten worden van de algemene e-mail adressen die hierboven beschreven staan. Echter doordat de e-mail adressen doorgelinkt staan aan de persoonlijke e-mail adressen wordt bij reactie op deze berichten automatisch als afzender het persoonlijke e-mail adres van de medewerker vermeld. Dit is getest aan de hand van het verzenden van een e-mail bericht aan alle algemene e-mail adressen met de vraag om te reageren op deze e-mail met een e-mail. Op deze wijze werd duidelijk dat het reply adres en de afzender van de reactie e-mail het persoonlijk e-mail adres is.

Bovendien worden de binnenkomende berichten niet op een eenduidige wijze afgehandeld of gearchiveerd. De controle of beheersing die via deze e-mail adressen getracht werd te bereiken is niet aanwezig. Geadviseerd wordt om de algemene adressen te centraliseren. De e-mail adressen kunnen blijven bestaan, maar de berichten worden centraal ontvangen. Hierna worden ze geopend en gesorteerd naar archiefwaardig of niet-archiefwaardig. De archiefwaardige e-mail berichten kunnen worden geregistreerd en gearchiveerd en dan voor verwerking



worden doorgestuurd. De niet-archiefwwaardige e-mail wordt direct doorgestuurd. Deze werkwijze is grafisch weergegeven in figuur zeven. Welke medewerker(s) voor welke onderwerpen als aanspreekpunt geldt, wordt van te voren vastgelegd. De afhandeling mag niet in gevaar komen door onbekendheid met het systeem, onbegrip in de organisatie of ziekte van een personeelslid. Als een verantwoordelijke medewerker niet in staat is om de e-mail berichten af te handelen dient dit doorgegeven te worden aan de afdeling IVA, zodat zij de berichten naar een andere medewerker kunnen doorsturen.

Figuur 7 Centralisatie van extern e-mailverkeer



6.3 Orgmail

De reden om het tweede e-mail systeem, Orgmail, te gaan gebruiken was de uitgebreidere bewaar- en zoekfuncties van Orgmail. Nadeel van het hebben van twee e-mail programma's naast elkaar is dat twee bijna identieke programma's naast elkaar draaien. Dit is voor de medewerkers bezwaarlijk, omdat er in twee verschillende postbussen gekeken moet worden.³² Bovendien komt maar een klein deel van de e-mail berichten via het e-mail adres gemeente@wassenaar.nl in Orgmail binnen. De e-mail berichten die via Orgmail binnen komen, worden of doorgestuurd naar een medewerker die het kan afhandelen of wordt weggegooid in het geval van spam. Deze mogelijkheden bezit Groupwise ook. Bovendien wordt door de archivering van e-mail berichten in Orgmail geen centraal archief voor e-mail berichten gecreëerd. Daarnaast blijven, door het gebruik van de algemene e-mail postbussen, veel berichten buiten het programma Orgmail en dus een centraal archief. Een duidelijke toegevoegde waarde van het programma Orgmail is via de pilot niet bewezen. Geadviseerd wordt op de pilot met Orgmail te beëindigen. Voor

³² Zie paragraaf 4.2 Op welke wijze wordt e-mail in de huidige situatie gebruikt?



dit programma is geen onderhoudscontract afgesloten, waardoor het afbreken van de pilot geen (financiële) consequenties met zich meebrengt.

6.4 Dienstverlening

De directe aanleiding en doel van dit onderzoek was het opstellen van een protocol voor afhandeling en bewaring van e-mail berichten. Het dieperliggende probleem is echter breder. De mogelijkheid om via e-mail in contact te komen met de gemeente en de juiste afhandeling hiervan is een onderdeel van de elektronische dienstverlening, ook wel e-government genoemd. De huidige status van de elektronische dienstverlening van de gemeente Wassenaar op het gebied van e-government is gemeten aan de hand van Gartners Four Phases of E-Government model.³³ Als de e-governmentmogelijkheden van de website van de gemeente Wassenaar aan de hand van dit model worden geanalyseerd is de gemeente nu in de tweede fase aanbeland. Deze fase heet interaction. In deze fase is het in de gemeente Wassenaar voor burgers en bedrijfsleven mogelijk om via Internet informatie op te kunnen zoeken en in contact te komen met de gemeente via e-mail of websiteformulieren. Wel blijft het in deze fase voor een meerderheid van de activiteiten noodzakelijk een bezoek te brengen aan het gemeentekantoor.

Om de (elektronische) dienstverlening aan de klant te kunnen verbeteren is het noodzakelijk door te stromen naar de volgende fase van het model; transaction. In deze fase wordt het mogelijk voor de klant om via Internet en de website bepaalde acties volledig af te ronden. Verder is het noodzakelijk om aan de doelstelling van het kabinet Kok II te voldoen, dat stelt dat eind 2006 65% van alle transacties tussen overheid en burger op elektronische wijze moet kunnen worden afgehandeld. Om aan deze doelstelling te kunnen voldoen is het noodzakelijk de website verder te ontwikkelen en de digitale mogelijkheden te vergroten.

Het moet in de fase transaction mogelijk zijn om acties volledig digitaal uit te voeren. Om deze vorm van elektronische dienstverlening aan te kunnen bieden, is het noodzakelijk om de processen en documenten in de organisatie te digitaliseren. Voor het digitaliseren van processen is een proces management en workflow management systeem nodig. Walsvispost bezit workflow management functies die in de huidige situatie nog niet worden gebruikt. Een proces management systeem is niet aanwezig. Geadviseerd wordt om de workflow management functies van Walvispost te gaan toepassen. In combinatie hiermee zou een proces management systeem aangeschaft kunnen worden. Bij de aanschaf van een proces management systeem moet de afweging gemaakt worden of de functies die dit systeem vervuld, vanwege het geringe aantal, opwegen tegen de kosten van de aanschaf en onderhoud. Dit naar voorbeeld van de gemeente Den Bosch. Deze ontwikkelingen zullen er voor zorgen dat de elektronische dienstverlening een grotere rol zal gaan spelen. Deze elektronische dienstverlening moet beheerst en gecontroleerd worden.

Naast de elektronische dienstverlening, bestaande uit e-mail en website, is ook de analoge dienstverlening bestaande uit post, telefoon en fax aan verbetering toe.

³³ Zie paragraaf 3.1 Wat is e-government?



Om de dienstverlening aan de burger, in al zijn facetten, te verbeteren, te coördineren en te beheersen wordt geadviseerd deze dienstverlening te centraliseren. De mogelijkheden om met de gemeente in contact te komen zijn ruimschoots aanwezig, het is de afhandeling van de communicatie die verbetering behoeft. Ook draagt de spreiding van verantwoordelijkheden voor de dienstverlening, over meerdere afdelingen, niet bij aan de coördinatie en beheersing van de communicatiestromen.³⁴

Geadviseerd wordt om het front- en backofficemodel in te voeren. Bij een frontoffice wordt een scheiding aangebracht in de organisatie. De communicatie en dienstverlening direct aan de klant wordt gescheiden van de uitvoering. Door deze scheiding vindt specialisatie plaats. De specialisatie maakt het mogelijk om aan de dienstverlening te werken en deze te verbeteren en aan te passen aan de wensen van de klant. Het backoffice kan zich concentreren en specialiseren in de afhandeling en verwerking en hier een efficiëntieslag maken. Het frontoffice vormt een centraal punt waar alle vormen van dienstverlening samenkomen en is het eerste aanspreekpunt voor de klant. Zij vormen hiernaast ook een barrière die informatieverzoeken en vragen van klanten opvangt zodat het backoffice zich hier niet meer mee bezig hoeft te houden. Het backoffice wordt op deze manier tijdens hun werk niet steeds onderbroken door telefoon, e-mail of briefverkeer, tenzij dit direct op hun werkzaamheden betrekking heeft.

Het frontoffice neemt de verantwoordelijkheid van de volledigheid van afhandeling, correcte wijze van afhandeling en de eenduidigheid van afhandeling (kwaliteit) op zich. Het backoffice kan zich concentreren op hun corebusiness en hiermee de correcte wijze van afhandeling (kwaliteit) en de snelheid van afhandeling (tijd) garanderen. Door een proces management en workflow management systeem wordt de volledigheid van afhandeling, correcte wijze van afhandeling, eenduidigheid van afhandeling (kwaliteit) en de volgbaarheid van de afhandeling (tijd) bediend. Verder heeft het centraliseren en specialiseren van werkzaamheden positieve effecten op de effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening. Hieronder valt het tegen zo laag mogelijk kosten het uitvoeren van de juiste dienstverlening (geld).

Om de effecten van bepaalde maatregelen in duidelijke cijfers te kunnen meten zijn een aantal vervolgonderzoeken aan te raden. Zoals een onderzoek naar de gemiddelde doorlooptijd van elektronische en analoge poststukken. De wensen van de klanten van de gemeente Wassenaar zijn nog niet onderzocht. Door bijvoorbeeld een klantenpanel te vormen wordt direct feedback verkregen over geplande en uitgevoerde verbeteringen.

³⁴ Zie paragraaf 4.1 Op welke wijze wordt op dit moment (elektronisch) gecommuniceerd met de burger door de gemeente?



Hoofdstuk 7 Implementatie

In dit hoofdstuk zullen de voorgestelde adviezen in een implementatieplan worden verwerkt en de bijbehorende acties, personele, organisatorische en financiële gevolgen zullen worden besproken. De aanbevelingen worden getoetst aan de in de inleiding geïntroduceerde criteria en randvoorwaarden.

7.1 Implementatieplan

Voor het invoeren en uitwerken van het gegeven advies is een implementatieplan noodzakelijk. Gezien de grote van de veranderingen die zijn voorgesteld is het implementatieplan in stappen verdeeld. Door de invoering in stappen te verdelen worden de organisatie en de medewerkers voorbereid op de werkwijze. De invoering wordt verdeeld over een tijdsplan. Belangrijk is om al in de eerste fase duidelijk te maken dat dit een eerste stap is in een groter geheel. Het uiteindelijke doel, de vorming van het frontoffice, dient al in deze fase aan de medewerkers gecommuniceerd te worden. Gebeurt dit niet, dan kan men rekenen op tegenstand en onbegrip over de voortdurende veranderingen. Parallel aan alle stappen is het noodzakelijk om een goed communicatieplan te laten draaien.

7.1.1 Stap 1: Protocol invoeren

De eerste stap omvat het invoeren van een protocol met duidelijke richtlijnen en afspraken over het gebruik van Internet en e-mail bij de gemeente Wassenaar. Dit zorgt ervoor dat er duidelijkheid ontstaat over de status van e-mail. De pilot met Orgmail wordt afgebroken. Het invoeren van het protocol en de afbreking van de pilot met Orgmail brengen geen extra kosten met zich mee. De belangrijkste onderdelen van het nieuwe protocol zijn opgenomen in bijlage 11. Er dienen door de organisatie normen opgesteld te worden, waarbinnen verschillende verzoeken en aanvragen afgehandeld dienen te worden.

7.1.2 Stap 2: Centraal verzamelpunt van e-mail berichten

Het externe e-mailverkeer wordt gecentraliseerd door alle e-mail berichten via gemeente@wassenaar.nl te laten verlopen. De algemene e-mail adressen worden hiernaar toe geleid. De e-mail adressen kunnen nog wel blijven bestaan maar de directe link met de postbus van de verantwoordelijke medewerker wordt hier onderbroken. Het centrale adres wordt beheerd door de afdeling IVA. Zij archiveren het oorspronkelijke bericht in het document informatie systeem (wpw4all) door het bericht in wpw4all te importeren. Hierna sturen ze de berichten door naar een verantwoordelijke medewerker.

Met de twee eerste stappen van het implementatieplan wordt voldaan aan de in de inleiding geïntroduceerde randvoorwaarden. Het uitvoeringsplan moet kunnen rekenen op draagvlak bij het management en de medewerkers. Het management van de gemeente Wassenaar heeft aangegeven e-mailverkeer en archivering van e-



mailberichten beter te willen controleren en beheersen. Aan deze eis wordt voldaan door het externe e-mailverkeer te centraliseren, waardoor de archivering door de afdeling IVA wordt uitgevoerd. De medewerkers van de gemeente Wassenaar hebben aangegeven duidelijkheid te willen rond regels voor e-mail gebruik in de communicatie met burgers en bedrijfsleven. Hiervoor wordt een protocol ingevoerd. Het uitvoeringsplan moest bruikbaar en praktisch uitvoerbaar zijn en de kosten van de uitvoeringsmaatregelen moesten zo veel mogelijk binnen de bestaande budgetten van de gemeente blijven. Aan deze randvoorwaarden is voldaan omdat voor de eerste twee stappen geen extra investeringen noodzakelijk zijn en kunnen worden uitgevoerd binnen het huidige budget en formatie. Hiermee is ook aan de randvoorwaarde; 'De uitvoering mag niet leiden tot formatie-uitbreiding' voldaan. Wel moet er tijd geïnvesteerd worden door de betrokken medewerkers. Ten slotte mocht de doorlooptijd van de uitvoering van het advies niet langer dan een jaar zijn. In het tijdspad komt naar voren dat de uitvoering van deze eerste twee stappen binnen een jaar te realiseren is.

7.1.3 Stap 3: Verdere ontwikkeling website en digitalisering van processen

De verdere ontwikkeling van de website en de digitalisering van processen zijn stappen die niet los van elkaar kunnen plaatsvinden. De verdere ontwikkeling van elektronische dienstverlening via de website is alleen mogelijk als de processen binnen gemeente Wassenaar verder worden gedigitaliseerd. De processen moeten één voor één gedigitaliseerd worden. Deze operatie gaat jaren in beslag nemen. In de gemeenten Heusden, Dordrecht en Den Bosch zijn ze al jaren bezig en hebben ze nog niet de helft van hun processen gedigitaliseerd. Sommige processen zijn gemakkelijk te digitaliseren, sommige veel moeilijker. Bij de digitalisering van processen wordt gebruik gemaakt van workflow en proces management systemen.

Om de digitalisering van processen, documenten en de vorming van het frontoffice te coördineren is het aan te raden minstens één medewerker vrij te maken c.q. aan te nemen om als projectmanager dit project te gaan realiseren. Vanwege de omvang van het werk, maar ook om het project de hoeveelheid aandacht en prioriteit te kunnen geven die het nodig heeft.

7.1.4 Stap 4: Opzetten frontoffice

Stap vier is het creëren van een frontoffice die in stappen steeds meer delen van de communicatie en dienstverlening gaat beheren. Onder deze communicatie vallen post, e-mail, fax, telefoon en de website. Het frontoffice wordt het eerste en directe aanspreekpunt voor de klanten. Zij voeren de dienstverlening zoveel mogelijk zelf uit. Hierbij gaat het om de beantwoording van vragen en verzoeken van klanten die zij afhandelen aan de hand van informatie verstrekt door het backoffice. Ook speelt het frontoffice een rol in de coördinatie van verzoeken die zij zelf niet kunnen afhandelen. Bovendien kunnen zij informatie verzamelen omtrent welke onderwerpen veel vragen oproepen, om zo de informatievoorziening te verbeteren.



De derde en vierde stap van het implementatieplan komen tegemoet aan de criteria van het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente Wassenaar aan haar burgers zoals opgesteld in de inleiding.

7.2 Tijdsplan

Presentatie onderzoeksresultaten aan MT	juni/juli 2005
Vaststellen acties en data	juli/augustus 2005
Aanstellen projectmanager	september 2005
Opstellen communicatieplan medewerkers	september/oktober 2005
Presentatie protocol en plan aan medewerkers	november 2005
Invoering protocol	november 2005
Offerte uitzetten voor proces management systeem	november 2005
Centralisering van extern e-mailverkeer	januari 2006
Evaluatie en terugkoppeling voortgang, aanpassing planning	februari 2006
Aanschaf proces management systeem	maart 2006
Inventarisatie van processen per proces	vanaf April 2006
Website ontwikkeling	vanaf April 2006
Digitalisering van processen per proces	vanaf juni 2006
Beginnen met het opstellen van actieplan voor de vorming van frontoffice	september 2006

7.3 Organisatorische consequenties

De organisatorische consequenties van de eerste twee stappen zijn, dat er op een andere manier omgegaan gaat worden met e-mail. Het e-mailverkeer wordt als het waren gescheiden in twee delen; intern en extern. Het externe e-mailverkeer wordt aan regels gebonden en uiteindelijk gecentraliseerd. De afdeling IVA krijgt de extra verantwoordelijkheid over het doorsturen, registreren en archiveren van externe e-mail berichten. Om draagvlak voor deze veranderingen te krijgen en de veranderingen in een breder geheel te plaatsten is het nodig om een communicatieplan op te stellen. Medewerkers worden hiermee geïnformeerd, betrokken en voorbereid.

De organisatorische consequenties van het opzetten van een frontoffice en het centraliseren van de dienstverlening, evenals het digitaliseren van processen en documenten zullen enorm zijn. Voor het digitaliseren van processen dienen alle processen één voor één voor onder de loep genomen te worden en in het proces en workflow management systeem opgenomen te worden. Als een dergelijk proces wordt beschreven, kan ook worden gekeken of die op een juiste en efficiënte manier wordt uitgevoerd of dat er verbeteringen aan aangebracht kunnen worden. Dit gaat veel tijd vergen van de medewerkers van de afdelingen zelf doordat zij hun werkproces onder de loep moeten gaan nemen.

Het frontoffice gaat bemand worden door medewerkers die zich primair richten op de dienstverlening aan de klant. Het frontoffice moet de verantwoordelijkheid

worden van vooraf aangewezen medewerker(s). Dit kan in de vorm van een manager die verschillende medewerkers op verschillende afdelingen aanstuurt of door het vormen van een nieuwe afdeling.

7.4 Personele consequenties

Voor de ontwikkeling van de website, de digitale dienstverlening en het frontoffice zijn gespecialiseerde medewerkers nodig. Uit de afdelingen die nu zich bezig houden met de communicatie en dienstverlening aan de klant, IVA, communicatie en receptie, dient zich een frontoffice te vormen. Zij krijgen andere taken dan die zij tot op heden hebben uitgeoefend. Huidige medewerkers dienen omgeschoold te worden om met de vernieuwde technologische en organisatorische aspecten om te kunnen gaan.

7.5 Financiële consequenties

De financiële consequenties hebben twee kanten. Ten eerste de kosten kant. Voor de voorgestelde veranderingen is het noodzakelijk om investeringen te doen. Deze investeringen maken het mogelijk om op de lange termijn aan de eisen van wetgeving, maar ook van de moderne maatschappij te voldoen. De baten zijn de positieve effecten die tegen de kosten opwegen.

7.5.1 Stap 1: Protocol invoeren

Analyse

Aantal medewerkers met e-mailaccount	150
Aantal afdelingse-mail adressen	10
Totaal aantal e-mail berichten (per jaar)	380.750
Aantal externe e-mail berichten (per jaar)	5.750
Gemiddelde loonkosten per uur (werkgever)	€20,-

Doel

Vergroten van de controle op betrouwbaarheid en uniformiteit van de dienstverlening. Hieronder vallen de volledigheid van afhandeling, correcte wijze van afhandeling en de eenduidigheid van afhandeling van e-mail berichten. Duidelijkheid verschaffen voor de medewerkers rond het gebruik van e-mail.

Beleidsvoorstellen

Opstellen protocol (één medewerker, tien uur)	€200,-
Communiceren en verspreiden protocol (twee medewerkers, acht uur)	€320,-
Beëindigen pilot Orgmail d.m.v. gesprek Leverancier (één medewerker, twee uur)	€ 40,-
Creëren van e-mail adres gemeente@wassenaar.nl in Groupwise (één medewerker, half uur)	€ 10,-

Kosten

€570,-

Vallen binnen het budget en formatie van de huidige afdeling.

Baten

Kwalitatief



Afspraken over de snelheid en vorm van de reactie. Duidelijkheid voor medewerkers over de status van e-mail. Begin om e-mail formeel in de dienstverlening op te nemen.

7.5.2 Stap 2: Centraal verzamelpunt van e-mail berichten

Analyse

Aantal medewerkers met e-mailaccount	150
Aantal afdelingse-mail adressen	10
Totaal aantal e-mail berichten (per jaar)	380.750
Aantal externe e-mail berichten (per jaar)	5.750
Gemiddelde loonkosten per uur (werkgever)	€20,-

Doel

Centraliseren van de ontvangst, verwerking en archivering van externe e-mail berichten. Archiveren van archiefwaardige (formele) e-mail berichten.

Beleidsvoorstellen

Afdelingsadressen linken aan inbox van gemeente@wassenaar.nl.

(één medewerker, half uur) € 10,-

Beoordelen, verwerken en archiveren van binnengekomen e-mail berichten (dagelijks, één medewerker, half uur, per dag) €2500,-

Het onderhouden van het document informatie systeem (wpw4all)(per jaar) €3924,62

Kosten

€6434,62

De medewerkerskosten vallen binnen de huidige formatie van de afdeling. De onderhoudskosten van het document informatie systeem (WPW4all) zijn al opgenomen in het budget van de afdeling.

Baten

Kwalitatief

Medewerkers van het backoffice hoeven zich niet meer bezig te houden met de archivering van e-mail berichten.

Er wordt voldaan aan de wensen om inzicht en controle te krijgen over de e-mailstream en om archiefwaardige e-mail berichten te archiveren.

7.5.3 Stap 3: Verdere ontwikkeling website en digitalisering van processen

Analyse

De kosten en besparingen van het ontwikkelen van de website hangen sterk samen met de digitalisering van de processen. Voor elk proces moet een startnotitie opgesteld worden met de kosten en baten. Elk proces heeft andere kosten en baten, dit kan verschillende door de hoeveelheid tijd, medewerkers en producten die een proces omvat. De baten kunnen bestaan uit een personeelsbesparing, een kwaliteitsverbetering of een kortere doorlooptijd. Eerst moet het proces in kaart gebracht worden, aan de hand hiervan kan omschreven worden op welke wijze de optimalisering van het proces een besparing oplevert.

Doel

De toegankelijkheid en transparantie van de dienstverlening verbeteren. Hieronder vallen de snelheid van afhandeling en de volgbaarheid van de afhandeling. Ook het



bereiken van een effectiviteit en efficiëntieverbetering is een doel van digitalisering van processen.

Beleidsvoorstellen

Aanstellen van projectmanager (loonkosten per jaar) €40.000,-

Deelneming van medewerkers van de afdelingen aan de inventarisatie van processen.

(twee medewerkers per proces, tien uur)

Kosten

De kosten voor het digitaliseren van een proces zullen per proces verschillen naar gelang de omvang en complexiteit van het proces. Wpw4all heeft al verschillende workflow management functies die bij deze digitalisering in gebruik kunnen worden genomen. Bij de aanschaf van een proces management systeem moet de afweging gemaakt worden of de functies die dit systeem vervuld, vanwege het geringe aantal, opwegen tegen de kosten van de aanschaf en onderhoud.

Baten

Door processen te digitaliseren wordt het papierenarchief verkleind.

Doorlooptijden van documenten wordt versneld omdat documenten niet meer analoog maar digitaal sneller verspreid kunnen worden.

Digitaal kunnen handmatige handelingen worden overgenomen wat het backoffice medewerker tijd scheelt. Voorbeeld is het gebruik van een antwoordbrief format waar automatisch de afzender, ontvanger, datum, onderwerp en onderschrift al in verwerkt zitten.

7.5.4 Stap 4: Opzetten frontoffice

Doel

Centralisatie en verbetering van de dienstverlening. Vergroten van de betrouwbaarheid en uniformiteit van de dienstverlening. Zoals de volledigheid van afhandeling, correcte wijze van afhandeling en eenduidigheid van afhandeling.

Vergroten van de toegankelijkheid en transparantie van de dienstverlening, o.a. door de snelheid van afhandeling en de volgbaarheid van de afhandeling te verbeteren.

Tenslotte de effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening. Door de specialisatie van medewerkers kunnen zo zich meer richten op het tegen zo laag mogelijk kosten uitvoeren van de juiste dienstverlening.

Kosten

Het in dienst nemen van nieuwe of omscholen van bestaande medewerkers in het gespecialiseerd verlenen van de dienstverlening en de omgang met nieuwe elektronische technologieën

Baten

Specialisatie van frontoffice medewerkers in het verlenen van kwalitatieve dienstverlening. Specialisatie van het backoffice waardoor zij voor een snellere doorlooptijd van de dienstverlening kunnen zorgen.



Literatuurlijst

Boeken

Capgemini, *Facilitaire kerngetallen gemeenten 2004, een rapportage over facilitaire kengetallen en trends in gemeenten*, Utrecht, november 2004

Kaspersen, H.W.K, Stuurman, C. *Juridische aspecten van e-mail*, Deventer; Kluwer, 2001. ISBN 90 268 3819 0

Keuning, D. Eppink, D. *Management en organisatie*, zevende druk, Educatieve partners Nederland bv; Houten, 2000 ISBN 90 11 06327 9

Krimpen, J. *Facility management in perspectief*, Alphen aan den Rijn; Kluwer, 2003. ISBN 90 13 00043 6

Vos, P.G.J.C. *Elektronisch archiveren*, Samson bv, Alphen aan den Rijn/Diegem, 2001. ISBN 9014075197

Scripties

Verbeek, R. *Effective use of e-mail at local councils*, Den Haag, November 2003, Haagse Hogeschool

Documenten gemeente Wassenaar

Boer, J. *Wassenaardigheden*, personeelsblad van de gemeente Wassenaar, negende jaargang, nummer drie, december 2004

Ch & Partners stedenbouw en landschap, *Structuurvisie wassenaar, een ruimtelijk toekomstbeeld voor de periode 2001-2015*, Den Haag, 2001
<http://www.wassenaar.nl/?s=695&gw=wassenaar>

Gemeente Wassenaar, Gemeentegids 2004-2005

Pinkroccade, *Quickscan, Onderzoek naar het vastleggen en afhandelen van e-mail berichten in de gemeente Wassenaar*, 2003

Pinkroccade, *Orgmail 1.6 verkorte handleiding*, e-mail registratie en afhandeling, 2004

Veen, F. van, 'Analyse en verbeterplan voor de postafhandeling Gemeente Wassenaar' 2004

Artikelen

Koning, H. *Toekomst in documentatie- en informatiemanagement*, Facility

management magazine jaarboek 2005, 11 editie, Nieuwegein; Arko uitgeverij bv, 2005 blz 169-171

Rapporten en publicaties

Bongers, F. Holland, C. Bilderbeek, R. Vandeberg, R.
E-government: de vraagkant aan bod, Een inventarisatie van de wensen en verwachtingen van burgers over de elektronische overheid, Eindrapport Dialogic: innovatie & interactie in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties Utrecht, 31 mei 2001, <http://www.dialogic.nl/projecten/e-government.htm>
donderdag 3 maart 2005

Centraal Bureau voor de Statistiek, *ICT en media gebruik naar persoons- en huishoudkenmerken*, Voorburg/Heerlen, 2004, www.cbs.nl vrijdag 4 maart 2005

Centraal bureau voor de statistiek, *Demografische kerncijfers per gemeente 2004*, Voorburg/Heerlen 2004, OBt bv, Den Haag
<http://www.cbs.nl/nl/publicaties/publicaties/maatschappij/bevolking/b-55/2004-b-55-pub.pdf>
dinsdag 11-01-2005

Centraal bureau voor de statistiek, *Gemeente op maat 2002*, Voorburg/Heerlen, 2002
<http://www.cbs.nl/nl/publicaties/publicaties/nederland-regionaal/gom/2002/pdf/w/Wassenaar.pdf>
dinsdag 11-01-2005

Horsman, P. *'Archivering van elektronische post, Methoden, meningen en alternatieven'*, Amsterdam, 1999, De archiefschool, Het Nederlands Instituut voor Archiefonderwijs en Onderzoek in opdracht van het Programma Digitale Duurzaamheid. <http://www.digitaleduurzaamheid.nl/bibliotheek/docs/archelp.pdf>
donderdag 3 maart 2005

Kadiks, L. *Elektronisch bestuurlijk verkeer en de elektronische handtekening*, VNG, 2004
http://www.vng.nl/Documenten/Extranet/Marz/INF/elo_webv_en_de_elektronische_handtekening.pdf

RMC-Themagroep E-Government: *'Records Management in de 'elektronische overheid'', 'white paper'*. De Vereniging Records Management Conventie.
<http://digidiv.amsterdam.nl/lib/digidiv/simple/index2.nl.html>
vrijdag 18 februari 2005

MIME Support Team, *Oorsprong van email*,
<http://www.surfnet.nl/innovatie/mimest/achtergrond/oorsprong.html>, 1999,
Maandag 25 april 2005



Nationale ombudsman, *Correspondentiewijzer*, Den Haag, 2003
http://www.ombudsman.nl/rapporten/grote_onderzoeken/burgerbrieven/correspondentiewijzer.pdf

Werkgroep E-mail gebruik, *Richtsnoer e-mail gebruik t.b.v. de Rijksoverheid*, 2001,
www.digitaleduurzaamheid.nl/bibliotheek/docs/richtsnoer_status_email_bzk.doc
woensdag 9 maart 2005

De Heusdense manier van werken: samenvatting Bestuur
<http://www.egem.nl/egem/dossier.jsp?dossier=1846>
vrijdag 18 februari 2005

De Heusdense Manier van Werken: samenvatting O&I
<http://www.egem.nl/egem/dossier.jsp?dossier=1846>
vrijdag 18 februari 2005

'E-mailgedragslijn voor overheden'
<http://www.burger.overheid.nl/e-mailgedragslijn>
donderdag 3 maart 2005

Wet elektronisch bestuurlijk verkeer
<http://www.eerstekamer.nl/9324000/1f/j9vvgh5ihkk7kof/vgemdapsb000>
vrijdag 18 maart 2005

Documenten factomedia database

Grefen, P. *Workflow management, Geautomatiseerde ondersteuning voor integrale procesbesturing*, Handboek Telematica Toepassingen, Alphen aan den Rijn, Diegem; Samsom bv, 2001

Hof van der, S. *De digitale handtekening*, Alphen aan den Rijn, Archiefbeheer juni 2002 www.factomedia.nl

Huydecoper, S. van der Hof, S. *De handtekening: van geschreven naar elektronisch*, Facto mediabase, www.factomedia.nl, 2003

Krediet, G.J. *Digitale archivering bij VWS: van verleden naar toekomst*, factomedia, augustus 2001.

Testbed Digitale Bewaring *Van digitale vluchtigheid naar digitaal houvast. Bewaren van e-mail*. Den Haag, 2003. ISBN 90-807758-1-9

Zernitz MSc, *Toepassingsmogelijkheden van workflow management binnen de facilitaire organisatie*, Handboek Facility Management, www.factomedia.nl, 2004

Overig

Cate ten, T. *'Digitaliseren is communiceren'*,

http://www.ddisplay.nl/index.cfm?c_pagina_id=155&n_group_id=2&n_sub_level=1&mL=1, maandag 21 februari 2005

Cate ten, T. *Presentatie Haagse Hogeschool*, 12 november 2003,
<http://www.ddisplay.be/downloads/20031112hh.ppt>,
maandag 21 februari 2005

Kuijlenburg, R. Sheets Facilitaire Organisatie Scan (FOS), Haagse Hogeschool,
2005,
https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab=courses&url=/bin/common/course.pl?course_id=_2051_

Internetsites

www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases_of_e-government.htm

www.burger.overheid.nl

www.digid.nl

www.digitaleduurzaamheid.nl

www.eerstekamer.nl

www.egem.nl

www.ictu.nl

www.novell.com/nl-nl/products/groupwise/upgrade.html

www.overheid.nl/themas/internet

www.phaff.nl

www.telegraaf.nl

www.sun.com/br/government/feature_egovernment.html

www.voorhoedegemeenten.nl

www.vrom.nl



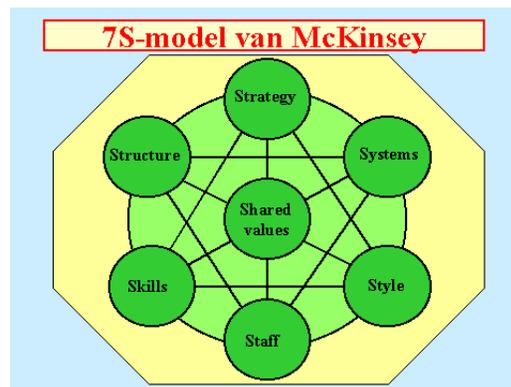
Bijlagen

1. Organisatieanalyse aan de hand van het 7s model
2. E-government
3. Algemene wet bestuursrecht
4. De Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WEBV)
5. De Wet Elektronische handtekening
6. De encryptie van de digitale handtekening
7. Oud e-mail protocol gemeente Wassenaar
8. Interview Sandra Groenendal
9. Vragenlijst interviews
10. Interviews
11. Eisen aan nieuw e-mail protocol



Bijlage 1 Organisatieanalyse aan de hand van het 7s model

Het 7s model is ontworpen door drie voormalige medewerkers van adviesbureau McKinsey; Richard Pascale, Tom Peters en Robert Waterman. Het 7s model meet de kwaliteit van prestaties die een organisatie levert. De zeven 'S'-factoren zijn verdeeld in drie 'harde' - strategie, structuur en systemen - en vier 'zachte' - stijl, significante gemeenschappelijke waarden, sleutelbekwaamheden en staf (in de zin van personeel).³⁵ Deze bijlage behandelt de zeven factoren van het model toegepast op de gemeente Wassenaar.



Figuur 1: 7s-model³⁶

❖ Shared values(cultuur)

De 'shared values' plaatst McKinsey bewust in het centrum. Het gaat over de bedrijfsopvatting, de bedrijfscultuur, de identiteit.³⁷

De cultuur binnen de gemeentelijke organisatie aan de Johan de Witstraat is redelijk formeel. Een groot aantal medewerkers houden hun deuren tijdens werkzaamheden gesloten om op deze wijze zich beter te kunnen concentreren. Wel spreekt men elkaar onderling aan met voornamen, is het mogelijk bij elkaar binnen te stappen voor informatie of vragen en is men vriendelijk op de gang. Veel communicatie geschiedt door middel van e-mail, wat een directe en informele manier van communiceren is. De invloed van de aard van de organisatie is toch duidelijk merkbaar. Een gemeente is een bureaucratisch geheel waar aan veel regels en procedures gehouden moet worden. Men is gewend volgens regels en wetten te werken.

Of er van een roddelcultuur gesproken kan worden is onduidelijk, maar wat opviel was een stukje in Wassenaardigheden nummer drie, jaargang negen, december 2004, het personeelsblad. Hierin werd een duidelijk statement gemaakt omtrent 'roddels' of 'verhalen' die over bepaalde personen de ronde gingen. Men vond dat deze zaken beter direct uit gesproken dienen te worden i.p.v. bij de koffieautomaat te worden besproken.

Kwaliteitsverbeteringen en projecten komen soms moeilijk van de grond. Een aantal medewerkers staan wel degelijk open voor veranderingen, toch verlopen veranderingen, innovaties en kwaliteitsprojecten traag door de organisatie heen. De magere invoering van de digitale mogelijkheden voor het archief is hiervan een voorbeeld. De gemeente Wassenaar is geen gemeente dat in de voorhoede loopt, problemen aanpakt en hierbij de laatste

³⁵ <http://www.floor.nl/management/7s-model.html>

³⁶ <http://www.fractal.org/Bewustzijns-Besturings-Model/Pres-BBM-A/sld034.htm>

³⁷ <http://www.floor.nl/management/7s-model.html>



ontwikkelingen toepast. Of ontwikkelingen op de voet volgt en probeert op deze wijze veroudering van processen en systemen te voorkomen. Dit heeft waarschijnlijk zijn oorzaak in de onbekendheid met de mogelijkheden, het ontbreken van een duidelijke leider die een visie heeft op de organisatie en het ontbreken van een innovatief klimaat.

Wellicht is het de medewerkers onduidelijk welke positieve gevolgen veranderingen op de lange termijn geven en kan men alleen de negatieve korttermijn consequenties (inzet van tijd en energie en wennen aan een nieuwe routine) zien.

Oorzaak hiervan is de heersende cultuur zonder duidelijke leider die duidelijke doelen en deadlines stelt. De bereidheid om een andere manier van werken aan te nemen en te veranderen is er wel, maar de meeste medewerkers hebben niet de kennis, tijd of autoriteit om een verandering in gang te zetten. Er wordt hierdoor afgewacht en naar elkaar en het management gekeken.

Ook het Management Team (MT), bestaande uit de verschillende afdelingshoofden, sectiedirecteuren en de gemeente secretaris, heeft over de betreffende onderwerpen nog geen visie gevormd.

❖ Strategie (visie)

Wijst op de voorgenomen acties van de manager. Welke uitdrukkelijke doelen worden gesteld en met welke middelen wil men ze bereiken?
Een en ander staat in het zgn. 'mission statement'.³⁸

De visie van de gemeente op de toekomst van gemeente Wassenaar is vastgelegd in de structuurvisie³⁹. Deze visie is door de gemeente opgesteld om een kader te creëren waarbinnen maatschappelijke ontwikkelingen gerealiseerd kunnen worden zonder dat het unieke uiterlijk van Wassenaar verdwijnt. De gemeente wil graag de functie van groene bufferzone met de groen voorziening behouden. Om dit te kunnen doen probeert men verstedelijking en al teveel bebouwing tegen te gaan.

Een bedreiging voor de visie van de gemeente om Wassenaar grotendeels te behouden zoals het nu is de mogelijke bebouwing van oud vliegveld Valkenburg door de gemeente Leiden. Het Marinevliegveld Valkenburg ligt op het grondgebied van de gemeenten Katwijk, Valkenburg en Wassenaar. Voor deze drie gemeenten vormt het vliegveld een buffer tegen de toenemende verstedelijking van de regio's Haaglanden en Leiden.

³⁸ <http://www.floor.nl/management/7s-model.html>

³⁹ Te vinden op <http://www.wassenaar.nl/?s=695&qw=wassenaar>, (do 31 maart 2005)

De gemeente Leiden wil een groot aantal huizen (10.000) op dit terrein bouwen. Het tegenplan van gemeenten Wassenaar, Katwijk, Valkenburg is om op dit terrein een aanzienlijk kleiner aantal huizen te bouwen (5500).

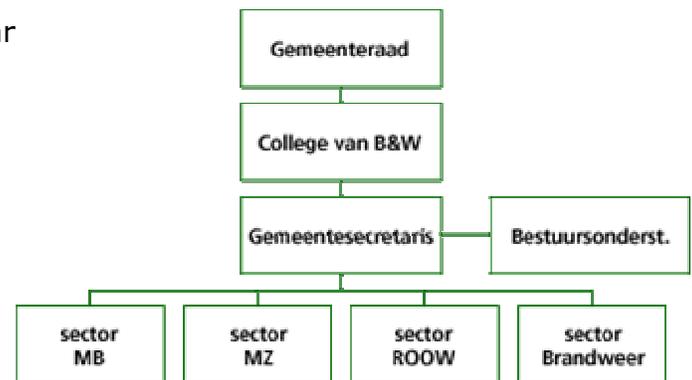
Een visie of duidelijk toekomstbeleid omtrent de organisatie van de gemeente en hoe deze anders, beter, efficiënter of effectiever kan worden ingericht is (nog) niet ontwikkeld. Het ontbreken van een duidelijke leider of creatief managementteam kan hiervan de oorzaak zijn.

❖ Structuur

Refereert naar de inrichting van de onderneming zelf naar niveaus, taakverdeling, coördinatie, lijn-, staf- en functionele organisatie.⁴⁰

Een gemeente heeft vele verschillende taken en verantwoordelijkheden. In de uitvoering van deze taken en verantwoordelijkheden zijn alle gemeenten van oudsher vrij om te kiezen als ze zich maar aan bepaalde wetten en voorschriften houden. Veel procedures die gevolgd worden binnen de organisatie van de gemeente Wassenaar zijn door deze vrijheid naar een bepaalde vorm gegroeid die afwijkt van andere gemeenten. De organisatie van een gemeente is hierdoor anders ingericht dan een commercieel bedrijf.

Om beslissingen te kunnen nemen binnen de organisatie van de gemeente Wassenaar moet op een democratische wijze overleg gepleegd worden tussen de drie partijen die inspraak hebben. Deze partijen zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders (b&w) en het managementteam.



Elke vier jaar wordt de gemeenteraad gekozen bij de verkiezingen. De gemeenteraad van Wassenaar telt 21 leden. In de raad zijn vijf politieke partijen vertegenwoordigd. Zij vertegenwoordigen de bevolking in het gemeentebestuur. De gemeenteraad stelt de hoofdlijnen van het beleid vast. Grote plannen op het gebied van de ruimtelijke ontwikkeling, economie, welzijn, verkeer etc kunnen pas worden uitgevoerd nadat een meerderheid van de raad er voor gestemd heeft. Ook beslist de raad over de gemeentebegroting. De gemeenteraad controleert het college van burgemeester en wethouders.

Het college van b&w is het dagelijkse bestuur van de gemeente Wassenaar. De burgemeester is de voorzitter van het college. De burgemeester wordt door de koningin aangesteld en wordt benoemd voor een periode van zes jaar. De burgemeester zit het college van b&w voor, maar ook de gemeenteraad. Hij

⁴⁰ <http://www.floor.nl/management/7s-model.html>



of zij is niet alleen voorzitter, maar heeft ook een eigen portefeuille: openbare orde en veiligheid. Dat is in de wet geregeld. Wethouders worden benoemd door de gemeenteraad. Bijna altijd zijn ze ook gekozen tijdens de gemeenteraadverkiezingen, maar dat is niet noodzakelijk. Iemand die eenmaal is benoemd tot wethouder, maakt geen deel meer uit van de gemeenteraad. Door deze afstand kan de gemeenteraad het college van burgemeester en wethouders beter controleren. Iedere wethouder heeft een eigen portefeuille: een aantal zaken waarvoor hij of zij verantwoordelijk is. De secretaris is in de vergadering van het college aanwezig en staat het college, de burgemeester en de door hen ingestelde commissies bij de uitoefening van hun taak terzijde. De stukken die van het college uitgaan, worden door de secretaris medeondertekend.

In Wassenaar bestaat het college van b&w uit burgemeester van den Muijsenberg, twee wethouders van de VVD, één wethouder van de PvdA en één wethouder van de CDA. Zij nemen met de raad de belangrijkste beslissingen over Wassenaar. In de organisatie van de gemeente hebben ze geen eigen sector waar ze leiding aan geven of invloed over hebben. Deze structuur is op deze wijze vormgegeven om ervoor te zorgen dat men bij elkaar over de schutting kan kijken en geen eigen baas kan gaan spelen over een bepaalde sector. Er is hierdoor veel overleg nodig met de directeuren en afdelingshoofden als ze iets voor elkaar willen krijgen.

Daarnaast staat aan het hoofd van de organisatie van de gemeente het managementteam, ook wel gezien als het schaduwcollege. Deze bestaat uit de voorzitter, de gemeentesecretaris, en de sectorhoofden. Onder elke sector vallen verschillende afdelingen, met aan elke afdeling een afdelingshoofd. Het 'schaduwcollege' neemt beslissingen die aan hen gedelegeerd zijn door het b&w of voor zaken die direct met de operationele zaken van de organisatie zelf te maken hebben. Veranderingen ten opzichte van de organisatie zelf en de manier van werken⁴¹ is zodoende gedelegeerd aan het managementteam en dus hun verantwoordelijkheid.

Deze democratische constructie leidt tot bureaucratie, vertraging in besluitvorming en spanningen tussen de drie beslissingsbevoegden. Alle drie hebben ze eigen belangen en een eigen agenda. Vooral het college, dat in de naam van de gemeenteraad handelt, en het managementteam kunnen tegenstrijdige belangen vertegenwoordigen. Wat door het college als gewenst wordt ervaren kan moeilijk uitvoerbaar zijn voor het managementteam en andersom.

Het college van burgermeester en wethouders is samen met de gemeentesecretaris en een aantal andere onderdelen gevestigd in raadshuis de Paauw, terwijl de meerderheid van de organisatie vanuit het gebouw aan de Johan de Witstraat opereert. In totaal werken ongeveer 250 medewerkers bij de gemeente.

⁴¹ Aanbod of vraaggericht, proces of taakgericht, sectoren en afdelingsindelingen etc.



❖ Managementstijl

Verwijst naar de managementstijl. We hebben het dan over de manier waarop de manager de medewerkers behandelt en de wijze waarop men met elkaar omgaat.⁴²

De wijze van managementstijl is per manager natuurlijk verschillend. Ook de verschillende afdelingen hebben elk, door hun autonomie, een eigen managementstijl ontwikkeld. De management stijl, af te leiden aan het ontbreken van een sterke en duidelijke leider is, is die van veel zelfstandigheid en autonomie. Medewerkers kunnen redelijk zelfstandig hun werkzaamheden uitvoeren.

❖ Personeel

Concentreert zich op de vraag welke de profielen zijn van de manager en de medewerkers, nu en in de toekomst. Hoe zullen we ze rekruteren, vormen, evalueren en verlonen, motiveren, behouden?⁴³

❖ Skills

Tenslotte stelt scherp op wat de eigen organisatie doet schitteren. Waar is ze goed en/of competitief?⁴⁴

❖ Systemen

Omvat alle formele en informele werkwijzen en procedures, zoals bijvoorbeeld orderbevestiging.⁴⁵

Een veelvoud van systemen en procedures worden al toegepast binnen de gemeente Wassenaar. Deze systemen worden helaas niet altijd helemaal benut. Een aantal systemen die ter beschikking staan van medewerkers worden niet optimaal gebruikt, omdat men onbekend is met de mogelijkheden of omdat er geen directe noodzaak is om de functies te ontdekken en te benutten.

Er worden op de afdeling IVA verschillende software systemen gebruikt in ondersteuning van deze taken. Wpw4all wordt gebruikt om post te registreren. Aan de hand van deze registratie kan van een poststuk worden bijgehouden wanneer hij is binnengekomen en of hij is afgehandeld. De poststukken worden ook ingescand en zijn hierdoor digitaal beschikbaar. Uit onderzoek van Qualityhouse blijkt dat er veel verouderde informatie te

⁴² <http://www.floor.nl/management/7s-model.html>

⁴³ <http://www.floor.nl/management/7s-model.html>

⁴⁴ <http://www.floor.nl/management/7s-model.html>

⁴⁵ <http://www.floor.nl/management/7s-model.html>



vinden is in de verschillende systemen. Hierdoor is de informatie die uit deze systemen worden gehaald niet up to date. Ook worden delen van deze systemen niet gebruikt zoals de mogelijkheden van workflow management en het digitaal versturen van de post. Regelmatig blijkt bovendien dat het archief niet compleet is vanwege de decentrale archieven die medewerkers op hun eigen werkkamer in stand houden. Dit heeft te maken met de postprocedures die gehandhaafd worden bij de gemeente.



Bijlage 2 E-government

E-Government involves focusing on the use of information and communications technology (ICT) to assist in the transformation of government structures and operations for cooperative and integrated service delivery. If the technology does not result in better outcomes for citizens and agencies it will mean nothing more than an added cost to government – a cost that government is increasingly being asked to account for by its citizens.

E-Government can be defined as the comprehensive application of information and communications technology to government service.

Gartner's four phases of e-government

Gartner has created a model that identifies four specific phases of e-government adoption: presence, interaction, transaction, and transformation.

Presence. The first phase describes the gold-rush environment of the past several years, as companies and government agencies rushed to establish some sort of presence, usually static and simply informational, on the Web. Gartner notes that "the vast majority of governments" have developed a Web presence and have moved on to further development.

Interaction. As an initial Web presence evolves, features such as search capabilities, downloadable forms, and relevant links tend to emerge. This phase is characterized by the ability of government entities to provide public access to critical information while still requiring that citizens visit government offices to complete tasks.

Transaction. Enabling e-citizens to complete tasks online is the major characteristic of this critical third phase. Government entities may design and deploy self-service applications in this phase, and the ability to accomplish critical functions, such as filing taxes and applying for permits and licenses online, can provide valuable, time-saving services to e-citizens, lower costs, and create new efficiencies for government agencies.

Transformation. Gartner estimates that transformation, the apotheosis of e-government, will increasingly occur over the next five years. Intergovernment coordination and powerful personalization tools are key factors in this realm. Individualized Web sites can provide, on demand, specific services defined by individual citizens. Transformation makes real the idea of being able to, for example, pay local real estate taxes, renew a state driver's license, and apply for a passport through a single seamless interface to all of the agencies involved.

Bron: http://www.sun.com/br/government/feature_egovernment.html



Bijlage 4 De Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WEBV)

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is met ingang van 1 juli 2004 op drie punten gewijzigd en aangevuld ten behoeve van elektronische post. Hierin is vastgesteld:

- ❖ Wanneer verkeer langs elektronische weg is toegestaan;
- ❖ Aan welke voorwaarden verkeer langs elektronische weg moet voldoen, teneinde even betrouwbaar te zijn als conventioneel (schriftelijk) verkeer;
- ❖ In welke gevallen verkeer langs elektronische weg kan worden gelijkgesteld aan andere vormen van verkeer.

Bij elektronisch verkeer moet gedacht worden aan het gebruik van elektronische mail (e-mail), websites, intra- en internet en short message services (sms-berichten). Elektronisch verkeer is alleen toegestaan als aan de voorwaarden van de webv is voldaan. De wet bevat regels die het mogelijk maken dat vergunningen en ander officiële overheidsbesluiten langs elektronische weg worden aangevraagd en verleend. Ook bevat de wet bepalingen over de openbaarmaking van algemene overheidsregelingen langs elektronische weg. Dit heeft betrekking op e-mail maar ook op het plaatsen van een document op een website. Elektronisch verkeer is niet mogelijk als er een wettelijk voorschrift bestaat dat zich tegen elektronische verzending verzet van een bepaald document. Een gemeente kan dus expliciet in een verordening het gebruik van elektronische post uitsluiten.

De vier belangrijkste uitgangspunten van de Webv zijn:

- ❖ Elektronisch is schriftelijk. De Webv gaat uit van een ruime definitie van schriftelijk, namelijk weergave door middel van schrifttekens. Dit houdt in dat onder schriftelijk ook een elektronisch document kan worden verstaan. Verzending per fax is tevens een vorm van elektronisch verkeer.
- ❖ Nevenschikking: elektronisch verkeer wordt niet verplicht. Er is sprake van nevenschikking en niet van verdringing. De papieren weg blijft naast de digitale weg bestaan.
- ❖ Elektronisch verkeer is alleen mogelijk als de burger kenbaar heeft gemaakt via deze weg te communiceren. Zo'n verklaring is in beginsel vormvrij. Als een burger via de elektronische weg heeft gecommuniceerd betekent dit niet dat de verzoeker in het vervolg ook op digitaal gebied met de gemeente wil communiceren. Gebruik maken van het e-mail adres door de gemeente kan dus niet zonder toestemming van de eigenaar. Ook is communicatie met het bestuursorgaan niet mogelijk tenzij deze weg is vrijgemaakt door het bestuursorgaan. De gemeente kan aan de toegang tot de elektronische weg bepaalde eisen stellen. Zo kan de gemeente eisen dat gebruik gemaakt moet worden van een bepaald adres, technische eisen betreft software en grootte. Dit houdt in dat noch de



burger en noch de gemeente zonder de wil van de ander van de elektronische weg gebruik kan maken.

- ❖ Een voldoende mate van betrouwbaarheid en vertrouwelijkheid moet gewaarborgd worden voor de communicatie. Ten aanzien van elektronisch verkeer moet men erop kunnen rekenen dat een bericht afkomstig is van degene waarvan het zegt afkomstig te zijn (authenticiteit), het onderweg niet door onbevoegden is gewijzigd (integriteit) en het slechts toegankelijk is voor hen voor wie het is bestemd (exclusiviteit). Manieren om dit te bereiken zijn de elektronische handtekening, het tijdstempel en encryptie (versleuteling).

De wet heeft betrekking op en met name toepasbaar op:

- ❖ Het naar voren brengen van zienswijzen
- ❖ De aanvraag tot het geven van een beschikking;
- ❖ Het indienen van een bezwaarschrift, beroepschrift of klacht;
- ❖ Van het bestuur uit de ter inzage legging en de kennisgeving al dan niet gericht tot een of meer bepaalde belanghebbenden.

In de wet zijn ook termijnregelingen en ontvangstbevestiging geregeld. Tijdstip van verzending door de gemeente is het tijdstip waarop het bericht een gegevensverwerkend systeem in de macht van een derde heeft bereikt. Dit kan de ontvanger zijn, maar ook een tussenpersoon (internetprovider). Als tijdstip van ontvangst geldt het tijdstip waarop het bericht is binnengekomen. Wanneer het bericht is geopend is niet relevant. Een elektronisch ingediend verzoek dient met een ontvangstbevestiging worden bevestigd. Deze kan automatisch worden ingesteld.

In de artikelen 18 en 40 van de Luchtvaartwet wordt een uitzondering gemaakt op artikel 2:13 van de Awb omdat het elektronische verkeer in deze niet als functioneel equivalent geldt ten opzichte van het conventionele schriftelijke verkeer. Het gaat dan - kort samengevat - om bescheiden die door zowel hun aard (zeer grote kaarten) als omvang (zeer grote hoeveelheid) aan elektronische verzending in de weg staan.

Bronnen:

<http://www.eerstekamer.nl/9324000/1f/j9vvgh5ihkk7kof/vgemdapsb000>
vrijdag 18 maart 2005

<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=7408#3>
dinsdag 22 maart 2005

L. Kadiks, *elektronisch bestuurlijk verkeer en de elektronische handtekening*, VNG



Bijlage 5 De wet elektronische handtekening

De wet elektronische handtekening is in werking getreden op 8 mei 2003 en heeft betrekking op boeken 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek, de telecommunicatiewet en de wet op de economische delicten. Deze wet regelt de rechtsgeldigheid van de elektronische handtekeningen. Er wordt in bepaald onder welke voorwaarden een juridische gelijkstelling tussen de handgeschreven en digitale handtekening plaatsvindt.

De wet is gebaseerd op Richtlijn 1999/93/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 1999 betreffende een gemeenschappelijk kader voor elektronische handtekeningen.

De richtlijn heeft tot doel het gebruik van elektronische handtekeningen te faciliteren en bij te dragen aan de juridische erkenning van elektronische handtekeningen. De richtlijn maakt onderscheid tussen 'gewone' elektronische handtekeningen en geavanceerde elektronische handtekeningen.

De geavanceerde elektronische handtekening krijgt onder de richtlijn echter pas zijn grootste juridische waarde, indien de certificatedienstverlener die de publieke sleutel certificeert aan de eisen voldoet die in de richtlijn geformuleerd zijn. Een 'gewone' elektronische handtekening mag verder geen rechtsgeldigheid ontzegd worden en niet als bewijsmiddel geweigerd worden, alleen omdat deze in elektronische vorm is of op een andere manier is gemaakt dan de geavanceerde elektronische handtekening.

Ook in de Nederlandse wet wordt onderscheiden tussen de gewone en de geavanceerde elektronische handtekening. De gewone elektronische handtekening bestaat uit elektronische gegevens die zijn vastgehecht aan of logisch geassocieerd zijn met andere elektronische gegevens en die worden gebruikt als middel voor authenticatie. De geavanceerde elektronische handtekening is een gewone handtekening, waaraan uitdrukkelijk enkele nadere vereisten worden gesteld:

- ❖ Op unieke wijze aan de ondertekenaar is verbonden;
- ❖ Identificatie van de ondertekenaar mogelijk maakt;
- ❖ Op zodanige wijze aan de gegevens waarop zij betrekking heeft is verbonden, dat elke wijziging achteraf kan worden opgespoord;
- ❖ Tot stand is gekomen met middelen die de ondertekenaar onder zijn uitsluitende controle kan houden.

Tevens dient de elektronische handtekening gebaseerd te zijn op een gekwalificeerd certificaat en met een veilig middel te zijn aangemaakt. Hiervoor is door Taskforce PKI-overheid een elektronische handtekening ontwikkeld die aan deze eisen voldoet. Deze handtekening is per 17 december 2002 verkrijgbaar. Gemeenten kunnen de PKI gebruiken in communicatie met andere overheden, bedrijven en burgers. Onderzoek heeft uitgewezen dat in het domein overheid-burger een grootschalige uitrol van PKI en de elektronische identiteitskaart momenteel niet mogelijk is onder



andere vanwege de benodigde investeringen. Ook is zo 'n systeem vaak te zwaar. Andere mogelijkheden is het gebruik maken van een pincode in combinatie met het sofinummer (zoals bij de belastingen wordt gebruikt). Deze gewone elektronische handtekening is hierdoor niet minder betrouwbaar dan de geavanceerde handtekening. Bij een gewone wordt de waardering als bewijs overgelaten aan de rechter.

De aard van de wet is die van regeland recht, wat inhoudt dat de partijen de vrijheid hebben zelf een vorm en methode van elektronische ondertekenen overeen kunnen komen. Ook het gewenste betrouwbaarheidsniveau is aan hen zelf te bepalen.

Bronnen

<http://www.eerstekamer.nl/9324000/1f/j9vvgh5ihkk7kof/vgemdapsb000>

vrijdag 18 maart 2005

<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=7408#3>

dinsdag 22 maart 2005

L. Kadiks, *elektronisch bestuurlijk verkeer en de elektronische handtekening*, VNG

Huydecoper, S. van der Hof, S. *De handtekening: van geschreven naar elektronisch*, Facto mediabase, www.factomedia.nl, juni 2003



Bijlage 6 De digitale handtekening

Asymmetrische encryptie

Encryptie is een methode waarmee elektronische berichten vertrouwelijk, dat wil zeggen voor derden onleesbaar, kunnen worden uitgewisseld. De digitale handtekening is gebaseerd op een zogeheten public-key cryptosysteem oftewel een asymmetrisch cryptosysteem. Een asymmetrisch cryptosysteem is, in tegenstelling tot het symmetrische systeem dat werkt met één aan beide partijen (Alice en Bob)⁴⁶ bekende geheime sleutel, gebaseerd op een sleutelpaar van openbare en privé-sleutels. Met behulp van een sleutelpaar kan een bericht worden geëncrypt: het bericht wordt door Alice versleuteld met Bobs openbare sleutel en kan vervolgens door Bob worden ontsleuteld met zijn privé-sleutel. Het voordeel van de asymmetrische encryptiemethode springt meteen in het oog: partijen die langs elektronische weg op een beveiligde wijze met elkaar willen communiceren, hoeven niet eerst op een veilige manier overeenstemming te bereiken over een gezamenlijke sleutel. Alice en Bob kunnen eenvoudigweg hun openbare sleutels uitwisselen en daarmee in combinatie met hun eigen privé-sleutel het uitgaande berichtenverkeer versleutelen.

Een opmerking die hier evenwel niet mag ontbreken is dat een dergelijk beveiligingssysteem natuurlijk wordt ondermijnd op het moment dat iemand slordig met zijn privé-sleutel omspringt en anderen dan de eigenlijke sleutelbezitter ermee aan de haal gaan. Voor asymmetrische encryptie worden al vanaf de jaren zeventig cryptosystemen als Diffie-Hellman, RSA3 en het op de Digital Signature Standard (DSS) gebaseerde DSA (Digital Signature Algorithm) toegepast. Voor versleuteling van de communicatie wordt al veelvuldig gebruikgemaakt van het op RSA gebaseerde softwareprogramma Pretty Good Privacy (PGP).

Digitale handtekening

Het asymmetrische cryptosysteem kan, zoals gezegd, worden gebruikt voor het toevoegen van een digitale handtekening aan een elektronisch bericht. Asymmetrische encryptie wordt hierbij, anders dan voor vertrouwelijkheid, in omgekeerde richting toegepast: de verzender Alice gebruikt haar privé-sleutel om het bericht digitaal te ondertekenen en de ontvanger Bob gebruikt de openbare sleutel van Alice om de handtekening te verifiëren. Voordat een digitale handtekening gegenereerd wordt, wordt het bericht eerst door een hash-functie gehaald om door middel van wiskundige berekeningen een zogeheten hash of digest te creëren.⁴ De hash kan worden beschouwd als een vingerafdruk van het bericht, want iedere verandering in het bericht leidt tot het ontstaan van een totaal andere hash. Dat betekent tevens dat wanneer een bericht tijdens het transport

⁴⁶ Alice en Bob zijn hypothetische personages die in cryptografiekringen vaak ten tonele worden gebracht als standaardgebruikers van encryptie.



wordt veranderd of de handtekening wordt vervalst de hash zal verschillen van de oorspronkelijk aan het bericht toegevoegde hash. De hash wordt vervolgens versleuteld met de privé-sleutel van Alice en wordt tezamen met het al dan niet versleutelde bericht verstuurd naar Bob. Bob kan dan door toepassing van de openbare sleutel van Alice verifiëren of het bericht inderdaad van Alice afkomstig is. Met andere woorden: na ontsleuteling door Bob komt de hash weer tevoorschijn. Bob kan het bericht vervolgens door dezelfde hashfunctie halen en weet, als beide hash-en na vergelijking gelijk blijken, dat het bericht gedurende het transport niet is gewijzigd. Hier wordt een vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid gegeven om de werking van de digitale handtekening aanschouwelijk te maken. Over het algemeen wordt om redenen van snelheid en efficiëntie een combinatie van symmetrische en asymmetrische encryptietechnieken gebruikt. Bij symmetrische encryptie wordt slechts gebruikgemaakt van een geheime, aan beide partijen bekende sleutel.

Certification Authority (CA)

Voor het eerder geformuleerde „eenvoudige uitwisselen van openbare sleutels” is in aanvulling op het voorgaande nog een kanttekening op zijn plaats. Partijen kunnen openbare sleutels aan elkaar overhandigen via bijvoorbeeld e-mail, maar, en dat geldt ook voor het hele e-mail verkeer, de ontvanger weet nooit met honderd procent zekerheid dat een e-mail bericht ook daadwerkelijk van de afzender afkomstig is. Een kwaadwillende persoon kan zich als de afzender voordoen en een eigen openbare sleutel meesturen alsof die van de afzender is. Om dergelijk misbruik te voorkomen en (grotere) zekerheid over de afkomst van openbare sleutels te creëren ten behoeve van zowel beveiliging van berichten als het „zetten” van de digitale handtekening, de zogeheten sleutelintegriteit, kunnen de diensten van een onafhankelijke derde, ook wel Trusted Third Party (verder: TTP) genoemd, worden ingeroepen. De TTP, bijvoorbeeld een Certification Authority (verder: CA), voorziet openbare sleutels van een door de CA digitaal ondertekend digitaal certificaat waaruit kan worden opgemaakt dat sleutel X aan Alice toebehoort en stelt deze sleutels ter beschikking in een directory server (een soort digitaal telefoonboek). Met behulp van de openbare sleutel van de CA kan het certificaat op zijn echtheid (is het certificaat daadwerkelijk afkomstig van de CA in kwestie?) worden gecontroleerd. Daarnaast kan een certificaat additionele informatie bevatten over het door de CA verrichte onderzoek, voordat een certificaat voor een bepaalde sleutel aan een sleutelhouder wordt verleend. Afhankelijk van het belang van de elektronische berichtenuitwisseling kan in het onderzoek worden volstaan met een kopie van de openbare sleutel en voldoende bewijs van de identiteit van de aanvrager van het certificaat (bijvoorbeeld door middel van een paspoort) of is de aanvrager gehouden meer bewijs van zijn identiteit, zoals persoonlijke aanwezigheid, te presenteren (en mogelijk een hogere vergoeding te betalen) aan de CA. Indien Alice een digitale handtekening toevoegt aan het bericht kan meteen een kopie van het certificaat worden meegestuurd, waarna Bob bij de CA kan verifiëren of de publieke sleutel inderdaad aan Alice toebehoort en het certificaat niet is verlopen of ingetrokken. Een



sleutel kan worden herroepen wanneer deze is misbruikt of het vermoeden daarover bestaat of de privé-sleutel is uitgelekt. De CA kan de sleutel dan op een publiekelijk toegankelijke *certificate revocation list* (CRL) zetten, zodat de herroepen status van de sleutel kenbaar is voor anderen.

CA's kunnen onderling worden georganiseerd in een soort boomstructuur: de zogeheten Public Key Infrastructure (PKI). Er is een hoofd-CA, ook wel root-CA genoemd, die algemene richtlijnen uitvaardigt voor de hele infrastructuur en de openbare sleutels tekent voor onder haar ressorterende CA's. Alle CA's in de PKI certificeren sleutels voor klanten en lager geplaatste CA's volgens de algemene richtlijnen. De boomstructuur is van belang, omdat zo sleutels van een CA door een „hogere” CA gecertificeerd kunnen worden. De root-CA aan het begin van de structuur heeft deze mogelijkheid tot het door een andere CA laten certificeren van zijn sleutels niet en zal dus op een andere manier, bijvoorbeeld door algemene, goede bekendheid, voor vertrouwen moeten zorgen. Meerdere PKI's kunnen naast elkaar opereren op verschillende terreinen, bijvoorbeeld bankwezen, overheid, telecombedrijven enzovoort, en op die manier een beveiligingsstructuur voor digitale informatie vormen in de informatiemaatschappij. Deze afzonderlijke PKI's kunnen vervolgens weer in staat worden gesteld om elkaars sleutels te certificeren, waardoor zogeheten *crosscertifying PKI's* ontstaan.

Naast de genoemde zijn ook andere modellen mogelijk, zoals het in praktijk door toepassing van Pretty Good Privacy gegroeide *web of trust*. Een dergelijke infrastructuur wordt gevormd door registratie van openbare sleutels in een publiekelijk toegankelijke on-line databank. Het onderlinge vertrouwen tussen personen is gebaseerd op de kennis die men over elkaar bezit. Er zijn inmiddels diverse CA's opgericht, maar in de on-line praktijk is het nog afwachten of en hoe deze markt zich uiteindelijk zal ontwikkelen. Digitale certificaten zijn vooral van belang voor transacties op open markten, dat wil zeggen tussen grote groepen van personen die elkaar van tevoren niet kennen, en het gaat dan met name om de business-to-consumermarkt. Het gebruik van digitale certificaten is op dit moment echter nog niet erg gebruikersvriendelijk en relatief duur voor de over het algemeen low-value consumententransacties (denk aan het kopen van cd's). Een mogelijke interessantere ontwikkeling is derhalve de rechtstreekse implementatie van digitale authenticatiemethoden in bijvoorbeeld de browsersoftware en het inzetten van andere technieken als SET.10



Bijlage 8 Interview Sandra Groenendal, di 1 maart 2005

Met Orgmail is een pilot geweest bij de afdeling Communicatie. Deze is vroegtijdig gestopt omdat het als onhandig werd ervaren dat men met twee e-mailprogramma's moest werken. Er moesten hierdoor teveel handelingen verricht, steeds in twee programma's gekeken worden en dit veroorzaakte veel verwarring.

De afdeling communicatie verwerkt de digitale formulieren die in te vullen zijn via de website. Vragen die niet door de afdeling communicatie te beantwoorden en specifiek voor een afdeling zijn, worden direct doorgestuurd naar de betreffende afdeling. Communicatie ontvangt een cc, zodat zij weten welke formulieren vaak gebruikt worden en voor het sturen van een bevestigingse-mail. De afdeling Communicatie verwerkt zelf vragen en opmerkingen over de website binnen 5 dagen, de aanvraag van folders gebeurt dezelfde dag. Deze e-mail berichten worden niet gearchiveerd. E-mail berichten die over projecten gaan waar de afdeling Communicatie bij betrokken is worden wel bewaard. Deze worden gearchiveerd in een aparte map aangemaakt in de eigen e-mailpostbus.

Door de afdeling Communicatie wordt geen controle uitgevoerd. Er is geen overzicht of bepaalde e-mail berichten zijn beantwoord en afgehandeld.

Een aantal formulieren van de website zijn totaal digitaal, de rest is gedeeltelijk digitaal. Dit houdt in dat een formulier ingevuld, uitgeprint en opgestuurd dient te worden. Dit is omdat er nog geen digitale handtekening is en geen betaalmodule in gebruik is genomen. 75% zou digitaal moeten kunnen.

De reden dat de ontwikkeling van de website niet verder gevorderd is, is omdat het backoffice nog niet klaar is. Een frontoffice kan gecreëerd worden maar loopt waarschijnlijk vast op backoffice. Backoffice is niet gedigitaliseerd, heeft geen ervaring. Frontoffice kan gevormd worden door centrale balie, van elke afdeling één persoon die het frontoffice vormt en het backoffice aanstuurt en de afhandeling coördineert. De afdeling communicatie heeft te weinig zicht op de organisatie structuur en heeft ook geen tijd om frontoffice te worden. De organisatie wil waarschijnlijk wel, maar wacht op een leider, een trekker die het aanreikt. Bij het management is geen kennis in huis hoe een dergelijk modernisering/digitalisering in zijn werk gaat. Het Management Team (MT), college en de raad willen wel verbeteren maar weten niet hoe en komen niet met ideeën om dit te doen.

Her is veel onduidelijkheid over hoe men e-mail berichten moet registeren en archiveren. De archivering van post: men weet niet precies wanneer en waarom. Als ze post krijgen zonder stempel is het niet ingeboekt en hoeft het dus waarschijnlijk niet. Er heerst onwetendheid en onverschilligheid. Verder is intranet geen prioriteit



Bijlage 9 Vragenlijst interviews

Algemeen postcommunicatie

Op welke wijze handelt u uw schriftelijk post af, aan de hand van de post workflow?

Kent u de procedures omtrent archivering van formele communicatie met burgers?

Kent u de kenmerken van formele communicatie?
(ambtelijke communicatie met burgers)

Kent u de procedures omtrent e-mail afhandeling?

Vragen algemene e-mail beheerders

Hoe lang bent u al beheerder?

Hoe vaak bekijkt u de e-mailbox?

- ❖ Meerdere keren per dag
- ❖ 1 keer per dag
- ❖ meerdere keren per week
- ❖ 1 keer per week
- ❖ minder dan 1 keer per week

Hoeveel e-mail komt er binnen per dag?

- ❖ meer dan 10 e-mails
- ❖ tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail
- ❖ minder dan 1 e-mail per dag

Hoeveel van deze e-mails vallen onder privé of informele communicatie binnen de organisatie?

Stuurt u een ontvangstbevestiging?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Hanteert u een afhandelingstermijn?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Welke?



Stuurt u een afhandelingstermijn bericht?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Op welke wijze handelt u deze e-mail af?

- ❖ Stuur een e-mail
- ❖ Ik bel op
- ❖ Stuur een brief
- ❖ Anders

Print u de e-mail?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Wat gebeurt er dan mee?

Hoe bepaalt u wie de e-mail afhandelt?

Archiveert u de e-mail?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Zo ja, op welke wijze (papier/digitaal)

Op welke wijze beheert u de voortgang/afhandeling van de email?

Stuurt u de e-mail door naar de afdeling IVA?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom niet/wel?

Wat is de aard/onderwerp van de e-mails?

Acht u deze e-mail formeel?

Vragen persoonlijke e-mail

Hoeveel e-mail krijgt u per dag in uw persoonlijke e-mail die niet onder privé e-mail of informele communicatie valt?

- ❖ Meer dan 10 e-mails
- ❖ Tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ Tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail



- ❖ minder dan 1 e-mail

Wat is de aard van e-mail berichten die u van burgers en of bedrijfsleven ontvangt?

Welke acties onderneemt u met betrekking tot deze 'formele' emails?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Stuur een ontvangstbevestiging
- ❖ Stuur een afhandelingstermijn verwachting
- ❖ Stuur door naar afdeling IVA
- ❖ Beantwoord deze e-mail (op welke wijze)
- ❖ Print deze e-mail uit
- ❖ Bewaar deze e-mail
- ❖ Archiveer deze e-mail

Op welke wijze beantwoord uw e-mail van burgers?(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Niet
- ❖ Direct
- ❖ Per e-mail
- ❖ Per telefoon
- ❖ Per post
- ❖ Anders

Als laatste

Op welke wijze denkt u dat e-mail afgehandeld dient te worden?

Overige opmerkingen?



Bijlagen 10 Interviews

1. Dirk de Jong, burgerzaken, di 22 maart 2005

Algemeen postcommunicatie

Op welke wijze handelt u uw schriftelijk post af, aan de hand van de post workflow?

Gemeentelijke basis administratie (GBA), uitgaande post is vooral kennisgeving van de eerste inschrijving of bevestiging van geheimhouding. Niet op alle verzoeken wordt een uitgaande brief gestuurd. Bijvoorbeeld verhuisbericht niet.

Kent u de procedures omtrent archivering van formele communicatie met burgers?

Ja

Kent u de kenmerken van formele communicatie?

(ambtelijke communicatie met burgers)

Formele communicatie is vooral een weigering, ja weet hoe dat moet maar gebeurt zelden.

Kent u de procedures omtrent e-mail afhandeling?

Nee, is niet bekend.

Vragen algemene e-mail beheerders

Hoe lang bent u al beheerder?

Niet, dat is de Karin van Veen.

Hoe vaak bekijkt u de e-mailbox?

- ❖ *Meerdere keren per dag*
- ❖ 1 keer per dag
- ❖ meerdere keren per week
- ❖ 1 keer per week
- ❖ minder dan 1 keer per week

Hoeveel e-mail komt er binnen per dag?

- ❖ meer dan 10 e-mails
- ❖ tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ *tussen de 2 en 5 e-mails*
- ❖ 1 e-mail
- ❖ minder dan 1 e-mail per dag

Hoeveel van deze e-mails vallen onder privé of informele communicatie binnen de organisatie?

Zijn vooral vragen van burgers tot informatie, hoe regel ik mijn verhuizing etc.



Stuurt u een ontvangstbevestiging?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Wordt meteen afgehandeld.

Hanteert u een afhandelingstermijn?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Welke?

N.v.t.

Stuurt u een afhandelingstermijn bericht?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Wordt meteen afgehandeld.

Op welke wijze handelt u deze e-mail af?

- ❖ *Stuur een e-mail*
- ❖ Ik bel op
- ❖ Stuur een brief
- ❖ Anders

Print u de e-mail?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Hoef niet te bewaren, wordt als het afgehandeld is gedelete

Wat gebeurt er dan mee?

Weggegooid

Hoe bepaalt u wie de e-mail afhandelt?

Wie de vraag kan beantwoorden, wordt doorgestuurd naar zijn persoonlijke e-mailbox

Archiveert u de e-mail?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Zo ja, op welke wijze (papier/digitaal)

n.v.t.



Op welke wijze beheert u de voortgang/afhandeling van de email?

Stuurt u de e-mail door naar de afdeling IVA?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom niet/wel?

Wat is de aard/onderwerp van de e-mails?
Verzoeken tot informatie

Acht u deze e-mail formeel?
Nee

Vragen persoonlijke e-mail

Hoeveel e-mail krijgt u per dag in uw persoonlijke e-mail die niet onder privé e-mail of informele communicatie valt?

- ❖ Meer dan 10 e-mails
- ❖ Tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ Tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ *1 e-mail*
- ❖ minder dan 1 e-mail

Wat is de aard van e-mail berichten die u van burgers en of bedrijfsleven ontvangt?
Verzoeken tot informatie van mensen aan wie ik mijn e-mail adres via visite kaartjes heb gegeven.

Welke acties onderneemt u met betrekking tot deze 'formele' emails?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Stuur een ontvangstbevestiging
- ❖ *Stuur een afhandelingstermijn verwachting(als het langer gaat duren)*
- ❖ Stuur door naar afdeling IVA
- ❖ *Beantwoord deze e-mail (op welke wijze)*
- ❖ Print deze e-mail uit
- ❖ Bewaar deze e-mail
- ❖ Archiveer deze e-mail

Op welke wijze beantwoord uw e-mail van burgers?(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Niet
- ❖ Direct
- ❖ *Per e-mail*
- ❖ Per telefoon
- ❖ Per post
- ❖ Anders



Als laatste

Op welke wijze denkt u dat e-mail afgehandeld dient te worden?

Overige opmerkingen?

Binnengekomen e-mails hebben meestal betrekking tot informatieverzoeken. Dit omdat formele verzoeken nog niet via e-mail gedaan kunnen worden vanwege het ontbreken van digitale handtekening. En de noodzaak tot identificatie.

2. Rick Goddijn, Marja Kootheer, Verkeer@wassenaar.nl, di 22 maart 2005

Algemeen postcommunicatie

Op welke wijze handelt u uw schriftelijk post af, aan de hand van de post workflow?

Nadat er een handtekening onder is gezet door de betreffende gemachtigde gaat het via de bodes naar de burger.

Kent u de procedures omtrent archivering van formele communicatie met burgers?

Ja, maar dienen beter gecommuniceerd te worden in de vorm van bondige procedures.

Kent u de kenmerken van formele communicatie?
(ambtelijke communicatie met burgers)

Ja

Kent u de procedures omtrent e-mail afhandeling?

Nee, zijn zeer onduidelijk.

Vragen algemene e-mail beheerders

Hoe lang bent u al beheerder?

Algemeen adres is gelinkt naar persoonlijk adres dus alles komt bij haar in één box binnen

Hoe vaak bekijkt u de e-mailbox?

- ❖ *Meerdere keren per dag*
- ❖ 1 keer per dag
- ❖ meerdere keren per week
- ❖ 1 keer per week
- ❖ minder dan 1 keer per week

Hoeveel e-mail komt er binnen per dag?

- ❖ meer dan 10 e-mails
- ❖ tussen de 5 en 10 e-mails



- ❖ tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail (van burgers)
- ❖ minder dan 1 e-mail per dag

Hoeveel van deze e-mails vallen onder privé of informele communicatie binnen de organisatie?

Stuurt u een ontvangstbevestiging?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?
Wordt meteen afgehandeld

Hanteert u een afhandelingstermijn?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Welke?

Stuurt u een afhandelingstermijn bericht?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Op welke wijze handelt u deze e-mail af?

- ❖ *Stuur een e-mail*
- ❖ Ik bel op
- ❖ Stuur een brief
- ❖ Anders

Print u de e-mail?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?
Ruimteverspilling

Wat gebeurt er dan mee?
Het antwoord e-mail met daaronder het originele bericht wordt bewaard op de harde schrijf

Hoe bepaalt u wie de e-mail afhandelt?
Wie dat kan en tijd heeft

Archiveert u de e-mail?

- ❖ Ja



- ❖ Nee

Zo ja, op welke wijze (papier/digitaal)
Digitaal op de harde schrijf van de pc

Op welke wijze beheert u de voortgang/afhandeling van de email?
Komt op mijn to do list te staan wat vandaag gedaan moet worden.

Stuurt u de e-mail door naar de afdeling IVA?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom niet/wel?

Als er geen kenmerk op staat hoeft het ook niet gearchiveerd te worden op de afdeling IVA.

Wat is de aard/onderwerp van de e-mails?

Acht u deze e-mail formeel?

Vragen persoonlijke e-mail

Hoeveel e-mail krijgt u per dag in uw persoonlijke e-mail die niet onder privé e-mail of informele communicatie valt?

- ❖ Meer dan 10 e-mails
- ❖ Tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ Tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail
- ❖ *minder dan 1 e-mail*

Wat is de aard van e-mail berichten die u van burgers en of bedrijfsleven ontvangt?

Zijn de berichten die doorgelinkt zijn via verkeer@wassenaar.nl die binnenkomen.

Welke acties onderneemt u met betrekking tot deze 'formele' emails?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Stuur een ontvangstbevestiging
- ❖ Stuur een afhandelingstermijn verwachting
- ❖ Stuur door naar afdeling IVA
- ❖ *Beantwoord deze e-mail (op welke wijze)*
- ❖ Print deze e-mail uit
- ❖ Bewaar deze e-mail
- ❖ *Archiveer deze e-mail*

Op welke wijze beantwoord uw e-mail van burgers?(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Niet



- ❖ Direct
- ❖ *Per e-mail*
- ❖ Per telefoon
- ❖ Per post
- ❖ Anders

Als laatste

Op welke wijze denkt u dat e-mail afgehandeld dient te worden?

E-mail wordt meer

Bureaucratie kan een probleem worden

Bij beleid dat al helemaal vastgelegd is, bv ontheffingen en beschikkingen, kan via e-mail met behulp van digitale handtekening afgehandeld worden.

Duidelijke procedures/protocol is noodzakelijk

Overige opmerkingen?

Een procedure boek voor de gehele organisatie is noodzakelijk.

3. Marja Pont, bouwen@wassenaar.nl en toezicht@wassenaar.nl, woensdag 23 maart 2005

Algemeen postcommunicatie

Op welke wijze handelt u uw schriftelijk post af, aan de hand van de post workflow?

Zoals procedure

Kent u de procedures omtrent archivering van formele communicatie met burgers?

Ja

Kent u de kenmerken van formele communicatie?
(ambtelijke communicatie met burgers)

Ja

Kent u de procedures omtrent e-mail afhandeling?

Nee

Vragen algemene e-mail beheerders

Hoe lang bent u al beheerder?

Hoe vaak bekijkt u de e-mailbox?

- ❖ *Meerdere keren per dag staat doorgelinkt naar persoonlijke e-mail box*
- ❖ 1 keer per dag
- ❖ meerdere keren per week
- ❖ 1 keer per week
- ❖ minder dan 1 keer per week



Hoeveel e-mail komt er binnen per dag?

- ❖ meer dan 10 e-mails
- ❖ *tussen de 5 en 10 e-mails per week*
- ❖ tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail
- ❖ minder dan 1 e-mail per dag

Hoeveel van deze e-mails vallen onder privé of informele communicatie binnen de organisatie?

Geen

Stuurt u een ontvangstbevestiging?

- ❖ Ja
- ❖ *Nee*

Waarom wel/niet?

Dacht dat IVA dat deed.

Hanteert u een afhandelingstermijn?

- ❖ Ja
- ❖ *Nee*

Welke?

Is niet bekend

Stuurt u een afhandelingstermijn bericht?

- ❖ Ja
- ❖ *Nee*

Waarom wel/niet?

Wordt binnen 1 a 2 dagen afgehandeld

Op welke wijze handelt u deze e-mail af?

- ❖ *Stuur een e-mail*
- ❖ *Ik bel op*
- ❖ *Stuur een brief*
- ❖ Anders
- ❖ Ligt eraan.

Print u de e-mail?

- ❖ Ja
- ❖ *Nee*

Waarom wel/niet?

Bewaring gebeurt digitaal

Wat gebeurt er dan mee?



Hoe bepaalt u wie de e-mail afhandelt?

Bouwen@wassenaar.nl wordt meteen doorgestuurd zonder naar de inhoud te kijken. Toezicht@wassenaar.nl krijgen we allemaal binnen en diegene die daar info over kan geven beantwoordt de e-mail.

Archiveert u de e-mail?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Zo ja, op welke wijze (papier/digitaal)
Digitaal in groupwise zelf via folders.

Op welke wijze beheert u de voortgang/afhandeling van de email?

Is een kwestie van vertrouwen in je collega's dat ze het doen.

Bouwen@wassenaar.nl stuurt antwoord terug en dan wordt het antwoord gestuurd. Een kopie gaat naar IVA, maar dat wordt niet door iedereen gedaan.

Stuurt u de e-mail door naar de afdeling IVA?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom niet/wel?

Wat is de aard/onderwerp van de e-mails?

Informatieve vragen over de maximale hoogte van een schuur etc.

Acht u deze e-mail formeel?

Nee.

Vragen persoonlijke e-mail

Hoeveel e-mail krijgt u per dag in uw persoonlijke e-mail die niet onder privé e-mail of informele communicatie valt?

- ❖ Meer dan 10 e-mails
- ❖ Tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ Tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail
- ❖ *minder dan 1 e-mail*

Wat is de aard van e-mail berichten die u van burgers en of bedrijfsleven ontvangt?

Welke acties onderneemt u met betrekking tot deze 'formele' emails?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Stuur een ontvangstbevestiging
- ❖ Stuur een afhandelingstermijn verwachting



- ❖ Stuur door naar afdeling IVA
- ❖ Beantwoord deze e-mail (op welke wijze)
- ❖ Print deze e-mail uit
- ❖ Bewaar deze e-mail
- ❖ Archiveer deze e-mail

Op welke wijze beantwoord uw e-mail van burgers?(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Niet
- ❖ Direct
- ❖ Per e-mail
- ❖ Per telefoon
- ❖ Per post
- ❖ Anders

Als laatste

Op welke wijze denkt u dat e-mail afgehandeld dient te worden?

Duidelijke regels, consequent e-mails hetzelfde afhandelen, net als post. Post is duidelijk want een stempel, officieel met afhandelingstermijn, ontvangstbevestiging etc.

Beleid staat duidelijk nog in de kinderschoenen. E-mail is ongrijpbaar. Beheer en bewaking is belangrijk, wie is/wordt verantwoordelijk.

Beleid rondom e-mail, is nu nog geen gewoonte, geen standaard gemakszucht speelt ook een rol e-mail is vluchtig. Je vergeet snel dat er een e-mail is en beantwoord moet worden. Bij is duidelijk wanneer iets beantwoord moet worden, waarom en wanneer. E-mail heeft geen stempel en geen rappelijsten.

Overige opmerkingen?

4. Rene de Bruijn, milieu@wassenaar.nl vrijdag 1 april 2005

Algemeen postcommunicatie

Op welke wijze handelt u uw schriftelijk post af, aan de hand van de post workflow?

Kent u de procedures omtrent archivering van formele communicatie met burgers?

Ja, vind trouwens wel dat het lang duurt voordat ik mijn post heb ontvangen want loopt via IVA, burgermeester, afdelingssecretaresse.

Kent u de kenmerken van formele communicatie?
(ambtelijke communicatie met burgers)

Ja



Kent u de procedures omtrent e-mail afhandeling?

Nee

Vragen algemene e-mail beheerders

Hoe lang bent u al beheerder?

Vanaf begin

Hoe vaak bekijkt u de e-mailbox?

- ❖ *Meerdere keren per dag*
- ❖ 1 keer per dag
- ❖ meerdere keren per week
- ❖ 1 keer per week
- ❖ minder dan 1 keer per week

Is doorgelinkt naar persoonlijk e-mail box van hem en meerdere collega's. Als de e-mail geopend is, zie je dat hij oorspronkelijk aan milieu@wassenaar.nl was gericht.

Hoeveel e-mail komt er binnen per dag?

- ❖ meer dan 10 e-mails 25 in 2004, is ongeveer 2 per week
- ❖ tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail
- ❖ *minder dan 1 e-mail per dag*

Hoeveel van deze e-mails vallen onder privé of informele communicatie binnen de organisatie?

Het zijn verzoeken om informatie die anders per telefoon afgehandeld zouden worden. Dit zijn vooral makelaars.

Stuurt u een ontvangstbevestiging?

- ❖ *Ja*
- ❖ *Nee*

Waarom wel/niet?

Als ik weet dat de afhandeling langer dan 1 a 2 dagen gaat duren of als de e-mail wordt doorgestuurd naar een andere afdeling.

Hanteert u een afhandelingstermijn?

- ❖ *Ja*
- ❖ *Nee*

Welke?

Stuurt u een afhandelingstermijn bericht?

- ❖ *Ja*
- ❖ *Nee*

Waarom wel/niet?



Op welke wijze handelt u deze e-mail af?

- ❖ *Stuur een e-mail*
- ❖ Ik bel op
- ❖ Stuur een brief
- ❖ Anders

Print u de e-mail?

- ❖ *Ja*
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Als het een belangrijke e-mail is die langer bewaard moet worden, komt deze uitgeprint in het dossier en uiteindelijk in het archief terecht.

Wat gebeurt er dan mee?

Hoe bepaalt u wie de e-mail afhandelt?

Doe ik meestal zelf, kan ook zijn dat een collega dat doet, dat regelen we onderling.

Archiveert u de e-mail?

- ❖ *Ja*
- ❖ Nee

Zo ja, op welke wijze (papier/digitaal)

Digitaal, in een aparte map in mijn postbus. Ook het antwoord komt hier terecht, ik stuur van het antwoord een bcc naar mijzelf, die komt in de map erbij.

Op welke wijze beheert u de voortgang/afhandeling van de email?

Geen systeem, doe het meestal zelf.

Stuurt u de e-mail door naar de afdeling IVA?

- ❖ *Ja*
- ❖ *Nee*

Waarom niet/wel?

Omdat deze e-mails vergelijkbaar zijn met een telefoontje en daar wordt ook geen verslag van gemaakt en gearchiveerd.

Wat is de aard/onderwerp van de e-mails?

Acht u deze e-mail formeel?

Vragen persoonlijke e-mail



Hoeveel e-mail krijgt u per dag in uw persoonlijke e-mail die niet onder privé e-mail of informele communicatie valt?

- ❖ Meer dan 10 e-mails
- ❖ Tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ Tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail
- ❖ minder dan 1 e-mail

Wat is de aard van e-mail berichten die u van burgers en of bedrijfsleven ontvangt?

Welke acties onderneemt u met betrekking tot deze 'formele' emails?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Stuur een ontvangstbevestiging
- ❖ Stuur een afhandelingstermijn verwachting
- ❖ Stuur door naar afdeling IVA
- ❖ Beantwoord deze e-mail (op welke wijze)
- ❖ Print deze e-mail uit
- ❖ Bewaar deze e-mail
- ❖ Archiveer deze e-mail

Op welke wijze beantwoord uw e-mail van burgers?(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Niet
- ❖ Direct
- ❖ Per e-mail
- ❖ Per telefoon
- ❖ Per post
- ❖ Anders

Als laatste

Op welke wijze denkt u dat e-mail afgehandeld dient te worden?

Overige opmerkingen?

e-mail wordt waarschijnlijk steeds belangrijker. Ik hoop dat iedereen van elke afdeling de e-mail zorgvuldig behandelt en beantwoordt.

Voordeel van e-mail is dat je zelf het moment van beantwoording kan kiezen. Als je gebeld wordt of zelf belt kan die ongelegen komen of is men niet aanwezig. Is een heldere manier van communiceren.

Formele communicatie kan via e-mail als digitale handtekening wordt gebruikt. Procedures en de verzendtijd worden hierdoor korter. Voor ons is het wellicht meer werk om formele reacties via e-mail te doen, omdat het verzendwerk zelf niet door ons maar door de bodes wordt gedaan.



Ben zelf nog wel gewend aan papier, print graag dingen uit, moeilijk te lezen van scherm. Ben gewend documenten op te zoeken in het archief, vind het niet vervelend, erg.

5. Kitt Knijff, monumenten@wassenaar.nl, di 5 april 2005

Algemeen postcommunicatie

Op welke wijze handelt u uw schriftelijk post af, aan de hand van de post workflow?

Kent u de procedures omtrent archivering van formele communicatie met burgers?

Kent u de kenmerken van formele communicatie?
(ambtelijke communicatie met burgers)

Kent u de procedures omtrent e-mail afhandeling?

Vragen algemene e-mail beheerders

Hoe lang bent u al beheerder?

Wist niet dat er een algemeen adres was, e-mail berichten van buitenaf komen in haar eigen box terecht onder haar eigen adres. Na onderzoek blijkt dat e-mail berichten wel bij Carla op haar adres binnen komen.

Hoe vaak bekijkt u de e-mailbox?

- ❖ *Meerdere keren per dag*
- ❖ 1 keer per dag
- ❖ meerdere keren per week
- ❖ 1 keer per week
- ❖ minder dan 1 keer per week

Hoeveel e-mail komt er binnen per dag?

- ❖ *meer dan 10 e-mails*
- ❖ tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail
- ❖ minder dan 1 e-mail per dag

Hoeveel van deze e-mails vallen onder privé of informele communicatie binnen de organisatie?

Sommige berichten vallen onder formele communicatie en zouden daarom voor archivering in aanmerking komen.

Stuurt u een ontvangstbevestiging?

- ❖ Ja
- ❖ Nee



Waarom wel/niet?
Vind ik niet noodzakelijk

Hanteert u een afhandelingstermijn?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Welke?

Stuurt u een afhandelingstermijn bericht?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Probeer zo snel mogelijk de berichten af te handelen, dit naar eigen inzicht.
Dit duurt meestal een aantal dagen.

Op welke wijze handelt u deze e-mail af?

- ❖ *Stuur een e-mail*
- ❖ *Ik bel op*
- ❖ Stuur een brief
- ❖ Anders

Print u de e-mail?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom wel/niet?

Digitaal bewaren

Wat gebeurt er dan mee?

Hoe bepaalt u wie de e-mail afhandelt?

Ik handel ze zelf af.

Archiveert u de e-mail?

- ❖ *Ja*
- ❖ Nee

Naar eigen inzicht, sommige berichten worden weggegooid, een aantal worden op de pc in mappen bewaard en sommigen worden in mappen in groepwise bewaard.

Zo ja, op welke wijze (papier/digitaal)

Digitaal, zie hierboven

Op welke wijze beheert u de voortgang/afhandeling van de email?

Er is geen structuur hiervoor, gaat naar eigen inzicht



Stuurt u de e-mail door naar de afdeling IVA?

- ❖ Ja
- ❖ Nee

Waarom niet/wel?

Weet dat dat zou moeten maar wordt vaak vergeten, soms worden berichten wel gestuurd.

Wat is de aard/onderwerp van de e-mails?

Formele berichten

Acht u deze e-mail formeel?

Ja, redelijk veel berichten zouden voor archivering in aanmerking komen vergelijkbaar met brieven.

Vragen persoonlijke e-mail

Hoeveel e-mail krijgt u per dag in uw persoonlijke e-mail die niet onder privé e-mail of informele communicatie valt?

- ❖ *Meer dan 10 e-mails*
- ❖ Tussen de 5 en 10 e-mails
- ❖ Tussen de 2 en 5 e-mails
- ❖ 1 e-mail
- ❖ minder dan 1 e-mail

Wat is de aard van e-mail berichten die u van burgers en of bedrijfsleven ontvangt?

Welke acties onderneemt u met betrekking tot deze 'formele' emails?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Stuur een ontvangstbevestiging
- ❖ Stuur een afhandelingstermijn verwachting
- ❖ *Stuur door naar afdeling IVA (soms)*
- ❖ *Beantwoord deze e-mail (op welke wijze)*
- ❖ Print deze e-mail uit
- ❖ *Bewaar deze e-mail*
- ❖ Archiveer deze e-mail

Op welke wijze beantwoord uw e-mail van burgers?(meerdere antwoorden mogelijk)

- ❖ Niet
- ❖ Direct
- ❖ *Per e-mail*
- ❖ *Per telefoon*
- ❖ Per post
- ❖ Anders



Als laatste

Op welke wijze denkt u dat e-mail afgehandeld dient te worden?

Een systeem waarbij automatisch wordt gevraagd of het bericht bewaard dient te worden, zodat men steeds wordt gewezen op deze mogelijkheid en de noodzaak.

Is voorstander om formele verzoeken in samenwerking met digitale handtekening via e-mail te regelen. Ook bijvoorbeeld om een stuk naar een afdelingshoofd te sturen, die dit stuk via digitale handtekening tekent en via mail weer terug komt om verstuurd te worden naar de burger. Op deze wijze wordt de langzame interne post omzeild.

Zit toekomst in e-mail en is voorstander van een breder gebruik. Alleen vind de onzin email berichten zoals het weekmenu van het bedrijfsrestaurant vervelend.

Overige opmerkingen?

Geen



Bijlage 11 Eisen aan een e-mail protocol

Artikel 1 Doel

- Elke overheidsinstantie dient bereikbaar te zijn via e-mail. Dit protocol heeft als doel de wijze aan te geven waarop binnen de organisatie van de gemeente Wassenaar met e-mail omgegaan wordt.
- Dit protocol omvat bepalingen, regels, normen en verantwoordelijkheden over de wijze waarop e-mail gebruikt moet worden.
- Dit protocol wordt ook ingevoerd om duidelijkheid te creëren voor de medewerkers en de burgers van de gemeente Wassenaar over de status van e-mail.
- Dit protocol is via de website beschikbaar voor burgers.

Artikel 2 Begripsbepalingen

- E-mailberichten: berichten die op elektronische wijze tussen computers worden uitgewisseld. Tot het bericht behoren ook de verzendinformatie (afzender, datum en tijd van ontvangst, onderwerp) en eventuele bijlagen.
- Functionele e-mailberichten: e-mailberichten die een medewerker uit hoofde van zijn of haar functie ontvangt of verzendt
- Privé e-mailberichten: e-mailberichten die een medewerker als privé persoon ontvangt of verzendt
- Archiefwaardige e-mailberichten: of een functioneel e-mailbericht archiefwaardig is, wordt vastgesteld aan de hand van dezelfde criteria (uit de archiefwet 1995) als voor analoge post. Een archiefwaardig (formeel) e-mailbericht is een bericht waarop door de gemeente officieel gereageerd dient te worden
- Niet-archiefwaardige e-mailberichten: e-mailberichten waarop niet officieel door de gemeente gereageerd hoeft te worden
- De gemeente: de gemeente Wassenaar
- De medewerker: diegene aan wie e-mailfaciliteiten zijn verleend en die aan te merken is als:
 - medewerker in dienst van de gemeente Wassenaar;
 - persoon die anders dan in ambtelijk dienstverband (betaalde of niet-betaalde) werkzaamheden voor de gemeente verricht.
- De afdeling IVA: de afdeling Informatievoorziening en Automatisering
- Disclaimer: een standaardclausule onder een e-mailbericht, waarin a. de onbedoelde ontvanger van een vertrouwelijk bericht wordt gevraagd het bericht te vernietigen en niet verder bekend te maken; b. Aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door het bericht en door vervormde of te late overbrenging, wordt afgewezen; c. Er op wordt gewezen dat aan de inhoud van het bericht geen rechten kunnen worden ontleend.

Artikel 2 Verantwoordelijkheid

- Iedere medewerker van de gemeente met een persoonlijk e-mailadres dat de gemeente toebehoort, eindigt op @wassenaar.nl, heeft de



verantwoordelijkheid over het juiste gebruik van zijn of haar e-mailpostbus. De gemeente is niet verantwoordelijk voor de inhoud van privé e-mailberichten.

- De afdelingshoofden zijn verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van e-mail.
- Het hoofd van de afdeling IVA draagt de verantwoordelijkheid voor het beheer van het centrale e-mailadres gemeente@wassenaar.nl.

Artikel 3 Gedragscode e-mailverkeer

Iedere werknemer is gerechtigd het e-mailsysteem voor het verzenden en ontvangen van privé e-mailberichten te gebruiken. De privé e-mailberichten mogen niet storend zijn voor of ten koste gaan van de dagelijkse werkzaamheden van de medewerker. Het is niet toegestaan dreigende, seksueel getinte, intimiderende of racistische berichten te verzenden.

Artikel 4 Basisregels e-mail gebruik

- Een door de burger of bedrijfsleven aan de gemeente verzonden e-mail bericht wordt beschouwd als een bericht die behandeld dient te worden zoals een bericht die via de post binnenkomt.
- Indien een medewerker een e-mail ontvangt die verkeerd geadresseerd is moet de afzender van het bericht zo snel mogelijk en binnen 5 werkdagen hiervan op de hoogte gesteld worden. De e-mail dient verwijderd te worden uit het mailsysteem van de ontrecte ontvanger en eventueel elders opgeslagen kopieën. Die inhoud van e-mail valt onder het briefgeheim.
- Ontvangers van e-mailberichten van de gemeente kunnen aan het bericht rechten ontleen. De ontvanger moet ervan uit kunnen gaan dat een e-mail bericht betrouwbare informatie bevat van de gemeente. Als de informatie een ander karakter heeft dient dit expliciet te worden vermeld. Hierbij is het gebruik van een algemene disclaimer niet voldoende.

Artikel 5 Procedure e-mail afhandeling

E-mail ontvangen

Bevestigen ontvangst;

1. ontvangstbevestiging per ommegaande mailen (automatisch)
2. behandelingsbericht binnen 5 werkdagen na ontvangst met de volgende informatie:

- ❖ de behandelende ambtenaar of afdeling
- ❖ de termijn van de vervolgreactie
- ❖ op welke wijze de vervolgreactie zal zijn (digitaal, schriftelijk, telefonisch etc.)
- ❖ welke andere acties verwacht worden van de verzender (leveren schriftelijk document, afspraak maken etc.)

Een behandelingsbericht is niet nodig als de e-mail binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt afgehandeld.

Artikel 6 Normen voor e-mail afhandeling



Bij de afhandeling van e-mailberichten wordt onderscheid gemaakt naar het soort aanvraag. Voor de verschillende verzoeken zijn verschillende normen opgesteld binnen welke tijd de aanvraag afgehandeld dient te zijn.

Bronnen:

Burger@overheid, *e-mailgedragslijn voor overheden*, 2003

De Nationale ombudsman, *correspondentiewijzer*, 2003

Werkgroep E-mail gebruik, *Richtsnoer e-mail gebruik t.b.v. de Rijksoverheid*, 2001,