

E-mailgedragslijn gemeente Someren

Deze gedragslijn vertelt u hoe de gemeente Someren handelt bij ontvangst, beantwoording en archivering van e-mail en wat u kunt doen als u daarover niet tevreden bent.

a. Toepassing

Deze e-mailgedragslijn is van toepassing op nagenoeg iedere e-mail die de gemeente Someren ontvangt. Het maakt daarbij niet uit waar uw e-mail de organisatie binnenkomt. Slechts enkele soorten e-mailberichten behandelen wij niet volgens onze gedragslijn. Ze staan hieronder genoemd.

- spam (ongevraagde reclame, kettingsbrieven of smeekbrieven per e-mail)
- e-mails die via het reageerformulier worden verstuurd en waarbij de afzender zich niet bekend maakt met zijn e-mailadres, zijn burgerservicenummer (BSN) of zijn naam, adres en woonplaats.
- e-mails met daarin racistische, discriminerende, dreigende, lasterlijke, seksueel intimiderende, onzedelijke of anderszins aanstootgevende boodschappen.

b. Bereikbaarheid

De gemeente Someren is per e-mail te bereiken:

- U kunt een rechtstreekse e-mail sturen naar ons algemene e-mailadres: gemeente@someren.nl

Uw e-mail komt binnen in één centrale elektronische postbus. Tenminste één keer per werkdag wordt deze postbus geopend, waarna de ingekomen berichten in de organisatie worden uitgezet.

Let op, formele e-mailberichten worden niet in behandeling genomen!

Wij kiezen er voornamelijk voor om geen formele correspondentie via e-mail te voeren. Dit betekent dat wij de formele e-mailberichten die wij ontvangen niet in behandeling nemen. Wij hebben hiervoor organisatorische en juridische argumenten.

Het juridische argument is dat e-mail nog niet rechtsgeldig is. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat je een e-mail eenvoudig kunt wijzigen, en met het feit dat de gemeente geen zekerheid heeft over de herkomst van het bericht.

Als u de gemeente Someren toch een formele brief per e-mail stuurt, wordt u op ons beleid gewezen, en wordt u verzocht uw schrijven per post en ondertekend naar ons toe te sturen. U ontvangt deze reactie binnen twee werkdagen na verzending van uw bericht.

Onder formele berichten verstaan wij o.a.:

bezwaarschriften, zienswijzen, bedenkingen, klachten (op basis van de klachtenregeling), verzoeken om informatie (op basis van de Wet openbaarheid van bestuur), verzoeken tot ondersteuning van moties, offertes, aanvragen om een besluit/beschikking (voor een vergunning, ontheffing, handhaving, gedogen, subsidie etc.), verzoeken om beleidswijziging, etc.

c. Ontvangstbevestiging

Wanneer u een e-mail naar ons stuurt, ontvangt u binnen twee werkdagen een reactie*. Dit kan, afhankelijk van de aard en complexiteit van uw verzoek, direct een definitief antwoord of een ontvangstbevestiging zijn. U ontvangt deze reactie in de meeste gevallen per e-mail.

Ontvangt u een ontvangstbevestiging, dan staat hierin vermeld:

- wanneer uw e-mail is ontvangen;
- wie uw e-mail behandelt, en;
- binnen welke termijn uw e-mail wordt beantwoord.

** stuurt u een e-mail naar het algemene e-mailadres gemeente@someren.nl dan krijgt u, wanneer uw e-mail door ons in goede orde is ontvangen, ook een automatische bevestiging (niet hetzelfde als hierboven bedoelde ontvangstbevestiging) daarvan.*

d. Afhandeling

Alle e-mails worden behandeld door ambtenaren die deskundig zijn op het terrein waarop uw e-mail betrekking heeft.

Bij eenvoudige verzoeken krijgt u direct antwoord. Dit gebeurt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw e-mail. Bij complexere verzoeken krijgt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin staat in ieder geval aangegeven wanneer u een antwoord tegemoet kunt zien. Mocht deze toegezegde termijn alsnog niet haalbaar blijken, dan wordt u hierover voor het verstrijken van betreffende termijn per e-mail geïnformeerd.

e. Archivering

Onder punt b van deze gedragslijn kunt u lezen dat formele correspondentie niet via e-mail verloopt. Wanneer er toch een formeel schrijven via e-mail binnenkomt wordt de zender gevraagd zijn brief per post te sturen. Deze brieven worden volgens de wettelijke regels gearchiveerd. E-mails die naar ons worden gestuurd en in behandeling worden genomen hebben dus altijd een informeel karakter. Deze berichten worden tenminste twee maanden digitaal als e-mail bewaard. Indien een e-mail van belang is voor de dossiervorming wordt deze uitgeprint en aan het dossier toegevoegd.

f. Klachten

Indien u vindt dat wij uw e-mail niet volgens de gedragslijn hebben behandeld, bijvoorbeeld omdat u na drie werkdagen nog geen reactie hebt ontvangen, dan stelt gemeentesecretaris T. van Leeuwen het op prijs als u hem hierover informeert, mail naar gemeentesecretaris T. v. Leeuwen. Geef in uw e-mail precies aan wat niet naar tevredenheid is verlopen en vergeet uw naam en adres niet te vermelden. De gemeentesecretaris zal persoonlijk onderzoeken wat er is misgegaan en er voor zorgdragen dat u zo snel mogelijk een correct antwoord op uw e-mail ontvangt.

Indien u dit wenst kunt u ook over de behandeling van e-mail een officiële klacht op basis van de 'Klachtenregeling gemeente Someren' indienen. U kunt dit mondeling, bij de burgemeester, of schriftelijk doen. Wilt u uw klacht schriftelijk indienen, dan kunt u deze richten aan:

Burgemeester D. Blok
Postbus 290
5710 AG SOMEREN

Een schriftelijke klacht moet u ondertekenen en bevat tenminste:

- uw naam en adres;
- de dagtekening;
- tegen wie u uw klacht richt;
- een omschrijving van uw klacht.

g. Bekendmaking gedragslijn

Deze e-mailgedragslijn wordt bekend gemaakt op de gemeentelijke website www.someren.nl. Bovendien bevatten alle uitgaande e-mails van de gemeente Someren in de voettekst een link naar de gedragslijn.

h. Prestaties

Middels steekproeven controleert de gemeente regelmatig zelf of e-mails volgens de gedragslijn worden afgehandeld.

Daarnaast zijn er ook externen die regelmatig het e-mailgedrag van overheidsorganen testen. Hieronder hebt u met links toegang tot recente resultaten.

www.webdam.nl

www.adviesoverheid.nl