



burger@overheid

## e-mailgedragslijn voor overheden

### ”altijd antwoord, tijdig antwoord”

Deze gedragslijn geeft aan hoe overheden moeten handelen bij ontvangst, beantwoording en archivering van e-mail. De gedragslijn gaat ook in op het hanteren van richtlijnen en het monitoren van prestaties. De gedragslijn is opgesteld door burger@overheid. Bij het opstellen is rekening gehouden met bestaande richtlijnen bij de Rijksoverheid, zoals van de Voorlichtingsraad (VoRa).

De gedragslijn omvat de volgende punten:

#### A. Bereikbaarheid

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

#### B. Ontvangstbevestiging

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

Zolang een burger geen eigen dossier bij het overheidsorgaan in kwestie heeft waarmee hij zijn contacten kan beheren, adviseert burger@overheid een referentienummer toe te kennen waarnaar de aanvrager kan verwijzen.

#### C. Afhandeling

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

#### D. Archivering

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

#### E. Richtlijnen

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

#### F. Openbaar maken van prestaties

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

---

Burger@overheid is een onafhankelijk forum dat de digitale overheid stimuleert vanuit het burgerperspectief. Daartoe inventariseert het wensen van burgers, adviseert het overheden en evalueert het de voortgang.

Burger@overheid is een initiatief van en wordt gefinancierd door de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties. Een forum met organisaties die burgerbelangen behartigen begeleidt de werkzaamheden.

Voor meer informatie zie: [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl)