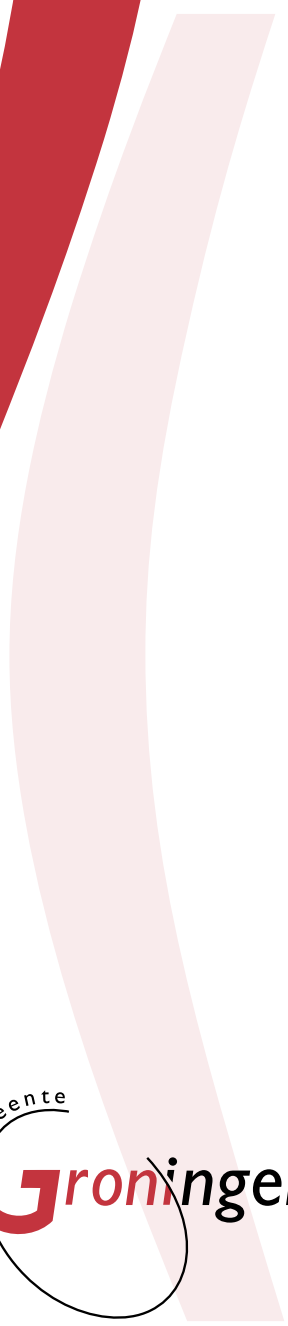
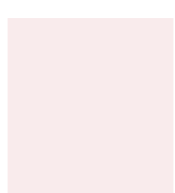
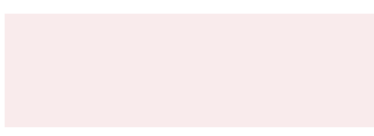
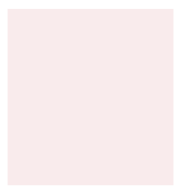


: -)
: - O
: - (
: -)
: - P
: - D
: -)
: - O
: - (
: -)
: - P
: - D
: -)
: - O
: - (
: -)
: - P
: - D
: -)
: - O
: - (
: -)
: - P
: - D
: -)
: - O



Gedragscod**e** e-mail- en internetgebruik



Voorwoord

De Gedragscode: voor iedereen duidelijk!

Onze dienstverlening verandert. We zien dat burgers steeds vaker de computer gebruiken om in contact te komen met de gemeente: een vergunning aanvragen via het eLoket, een vraag via e-mail. En we vinden het als gemeente ook belangrijk dat we meegaan in deze ontwikkeling.

Internet en e-mail zijn de laatste jaren een vast onderdeel geworden van ons werk. Zo versturen wij als Groninger gemeenteambtenaren iedere dag zo'n 10.000 e-mails en ontvangen nog veel meer. Internet stelt ons in staat om altijd op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen op ons vakgebied. Zowel Internet als e-mail zijn dus een nieuwe realiteit geworden voor de gemeentelijke organisatie. En daarmee wordt de vraag actueel hoe wij met de nieuwe communicatiemiddelen moeten omgaan.

Wat mag wel en wat mag niet? Mag een werknemer vanaf zijn werkplek ook persoonlijke e-mailtjes versturen en heeft een werkgever het recht om het internet- en e-mailgebruik van zijn personeel te controleren? En hoe zit het dan met de Wet Bescherming Persoonsgegevens?

Met deze 'Gedragscode e-mail- en internetgebruik' scheppen we duidelijkheid over die kwesties waarin we ons afvragen wat de juiste keuzes zijn bij het gebruik van Internet en e-mail.



Ik ga ervan uit dat deze Gedragscode in geval van twijfel tot steun kan zijn!

Henk Bakker
Gemeentesecretaris gemeente Groningen

Inhoud

Wat is het Privacyreglement e-mail- en internetgebruik?	3
Voor wie geldt het Privacyreglement e-mail- en internetgebruik?	3
Gebruik e-mail en internet: algemene richtlijnen	3
Richtlijnen rond e-mail	4
Controle en toezicht	7
Checklist	8

Wat is het Privacyreglement e-mail- en internetgebruik?

Het privacyreglement geeft de wijze aan waarop in de gemeente wordt omgegaan met e-mail en internet en bevat regels voor verantwoord gebruik hiervan en controle op deze regels. Gestreefd wordt naar een goede balans tussen verantwoord e-mail- en internetgebruik en bescherming van de privacy van werknemers op de werkplek. Het privacyreglement is van toepassing op het verwerken van persoonsgegevens inzake het gebruik van elektronische communicatiemiddelen. Het is te vinden op Gé-net > naslag > richtlijnen.

Voor wie geldt het Privacyreglement e-mail- en internetgebruik?

Het privacyreglement geldt voor alle medewerkers van de gemeente. Dat wil zeggen: ambtenaren én personen zonder ambtelijk dienstverband die werkzaamheden voor de gemeente verrichten, anders dan in ambtelijk dienstverband.

Gebruik e-mail en internet: algemene richtlijnen

E-mail en internet zijn vooral bedoeld om de medewerkers te ondersteunen bij het uitvoeren van de aan hen door de gemeente opgedragen taken. Incidenteel privé-gebruik van e-mail en internet door medewerkers is toegestaan wanneer dit in overeenstemming is met de spelregels uit het privacyreglement en in geen geval storend is voor, dan wel ten koste gaat van, het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden. Kortom, het privacyreglement gaat er van uit dat iedere medewerker heel goed in staat is om e-mail en internet op een zorgvuldige, verantwoorde en bij de functie passende manier te gebruiken.

Aan de andere kant heeft elke medewerker er recht op te weten waar de grenzen liggen. Daarom volgt hier een aantal algemene aandachtspunten.

1 Voorkom het in gevaar brengen van het functioneren van de gemeentelijke ICT-infrastructuur

Al het e-mail- en internetverkeer gaat over de gemeentelijke netwerken. De betrouwbaarheid en de snelheid van het netwerk mag niet in gevaar worden gebracht door ondoordacht gebruik van internet en e-mail. Stuur dus niet zonder goede reden een e-mail aan alle of grote groepen medewerkers van de gemeente. Wees terughoudend bij het versturen van grote bijlagen bij een e-mailbericht. Het is niet toegestaan multimedia bestanden voor privé-doeleinden te verzenden of op te vragen dan wel te downloaden. Verder is het niet toegestaan om multimedia bestanden te streamen. En laat je gemeentelijke e-mailadres niet achter op het internet anders dan voor functionele doeleinden. Voordat je het weet wordt je achtervolgd door spam.

2 Ga zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens

Een sluitende beveiliging van, over het internet verstuurd informatie, dus ook



e-mail, is voorlopig nog niet mogelijk. Verstuur daarom bij voorkeur geen vertrouwelijke of privacygevoelige informatie per e-mail.

3 Handel niet in strijd met geaccepteerde omgangsvormen en goede zeden

In de dagelijkse omgang met je collega's en burgers let je op de correcte omgangsvormen. Ondanks het vluchtige en meer anonieme karakter van e-mail en internet gelden hier dezelfde regels. Het is daarom niet toegestaan kettingsbrieven en pornografisch materiaal te versturen en anderszins aanstootgevende, dreigende, lasterlijke, seksueel intimiderende, onzedelijke, racistische of discriminerende opmerkingen te maken.

Hetzelfde geldt voor het bezoeken van websites die pornografisch, dan wel racistisch materiaal bevatten of die naar algemeen maatschappelijke maatstaven als lasterlijk, beledigend, aanstootgevend, onzedelijk of oneervol worden beschouwd.

Het opvragen, beschikbaar stellen en versturen van illegale software en bestanden per e-mail of via het internet evenals het online gokken is niet toegestaan.

4 Voorkom gebruik waardoor de gemeente schade kan lijden

Ongewenst internet- en e-mailgebruik kan de gemeente schade berokkenen. Niet alleen in financiële zin maar denk ook aan imagoschade. Het is daarom niet toegestaan financiële transacties te doen zoals aankopen of bestellingen op 'internetwinkelsites' of anderszins. De algemeen directeur van een dienst kan van deze bepaling ontheffing verlenen. Ook privé transacties zoals het bieden op internet veilingssites en online bankieren zijn taboe. Doe je dit wel dan kan de gemeente hierop aangesproken worden.

5 Voorkom gebruik dat onrechtmatig is of een strafbaar feit oplevert

Wat verboden is bij wet is dat ook binnen de gemeente Groningen. Het illegaal downloaden of verspreiden van afbeeldingen, programma's en muziekbestanden zijn daar voorbeelden van. Zelfs het bezoeken van websites met voor Nederland strafbare informatie of afbeeldingen kan leiden tot het ongemerkt op de eigen PC laden van niet wenselijke informatie.

Richtlijnen rond e-mail

• Onderscheid formele en informele e-mail

Naast de interne e-mail kun je ook externe e-mails versturen. Dit houdt in dat je kunt mailen met personen en bedrijven buiten de gemeentelijke organisatie. Zowel interne als externe e-mail kan informatie bevatten waaraan de ontvanger rechten kan ontnemen. Daarom kan de inhoud van een e-mail juridische, bestuurlijke, financiële of andere gevolgen voor de gemeente hebben.

Daarnaast wordt onderscheid gemaakt in het privacyreglement tussen formele en informele e-mail.

Er is sprake van een formele e-mail wanneer:



- de inhoud (rechts-)gevolgen heeft of kan hebben voor de versturende en/of geadresseerde gemeentelijke dienst;
- de inhoud een bewijs- of verantwoordingsfunctie heeft of dat kan krijgen of op andere wijze voor langere tijd van belang kan blijven voor de organisatie;
- de inhoud van belang is voor een juiste interpretatie van andere gegevens.

Er is sprake van een informele e-mail wanneer:

- de geadresseerde noch afzender aan de inhoud rechten noch plichten kunnen ontlenen;
- de inhoud zich uitsluitend richt tot de geadresseerde perso(o)n(en);
- de inhoud zeer kortstondige betekenis heeft: na kennisname van de inhoud vervalt elk belang;

De inhoud van de e-mail bepaalt dus of het een formeel of een informeel bericht is. Ongeacht of deze van interne of externe oorsprong is.

• Wat mag je WEL versturen?

Externe mail is in eerste instantie bedoeld voor zakelijk formeel berichtenverkeer, zoals het bevestigen van een afspraak of het beantwoorden van vragen van burgers. Houd er rekening mee dat door het uitwisselen van zakelijke berichten een persoon of een bedrijf hieraan rechten kan ontlenen. Of dat de gemeente hierdoor juridisch of op een andere wijze gebonden kan worden. Een verzonden e-mail kan als bewijs tegen de afzender gelden!

In principe mag je ook privé e-mail versturen, maar houd dit binnen de perken.

• Wat mag je NIET versturen?

Officiële, van het gemeentebestuur uitgaande brieven, mogen niet per e-mail verzonden worden. Dit heeft te maken met de benodigde ondertekening door de burgemeester en secretaris.

Overige formele berichten mogen ook niet per e-mail worden verzonden, tenzij gelijktijdig hetzelfde bericht schriftelijk wordt verstuurd. Het e-mailbericht heeft dan de status van (informele) aankondiging, het schriftelijke bericht is het formele stuk dat geregistreerd wordt.

Zodra het mogelijk is een elektronische handtekening te zetten onder een e-mail krijgt deze dezelfde status als een ondertekende brief. Op dit moment is dit nog niet mogelijk vandaar dat alle officiële stukken via de gewone post moeten worden verstuurd.

Het is ook niet toegestaan als vertrouwelijk aangemerkte stukken of privacygevoelige stukken dan wel afschriften daarvan, per e-mail te versturen. Van originelen mogen in elektronische vorm alleen afschriften worden verzonden. Verzonden afschriften dienen in het e-mailbericht duidelijk als afschrift te zijn aangemerkt.

Medewerkers worden geacht terughoudend te zijn in het versturen van een e-mail aan alle of vrijwel alle medewerkers van de gemeente.



☒ Het is medewerkers niet toegestaan het e-mailadres van de gemeente te verstrekken ten behoeve van niet functionele doeleinden. Denk hierbij aan, niet werkgerelateerde, nieuwsbrieven, discussieforums, chat voorzieningen en enquêtes.

• **Tijdig openen en reageren op e-mail**

Gezien het snelle karakter van e-mail is het aan te raden de afzender ten minste binnen 24 uur een reactie te geven. Dit kan zijn in de vorm van een antwoord, een ontvangstbevestiging of een bericht dat de mail in behandeling is genomen.

Houd er rekening mee dat bij ziekte of vakantie, per afdeling geregeld moet worden dat de postbussen wel geopend kunnen worden. Regel dit dus tijdig met een collega of het secretariaat.

• **Hoe archiveer je e-mail?**

E-mail speelt een steeds belangrijkere rol in de interne en externe communicatie. In toenemende mate bevatten e-mails informatie die van belang is in het dagelijks werk. Bepaalde e-mail moet dus gearchiveerd worden.

Maar hoe weet je nu welke berichten wel of niet naar het archief moeten? Een e-mail, zowel verzonden als ontvangen, moet ter archivering aan DIV worden aangeboden als er sprake is van een zakelijke formele e-mail. Informele e-mailberichten kunnen naar eigen inzicht al dan niet geregistreerd of gearchiveerd worden en aan het dossier worden toegevoegd.

Omdat Groupwise geen archiveringssysteem is en een voorziening voor het digitaal archiveren van formele e-mail nog niet beschikbaar is, zullen we printjes moeten maken voor het centrale archief bij DIV. Dit doe je door het e-mailbericht, inclusief eventuele bijlagen, af te drukken en ieder papier te voorzien van een paraaf voor de authenticiteit. Wanneer het e-mailbericht ter archivering aan DIV is aangeboden kun je de betreffende e-mail in Groupwise verwijderen. Informele berichten kun je naar eigen inzicht verwijderen.

• **Registreren van e-mail**

Ontvangen e-mail zakt al snel 'buiten beeld' in Groupwise. Om beter grip te houden op ontvangen en te behandelen formele e-mail is het zaak deze te laten registreren bij DIV. Eenmaal geregistreerd is goed zicht op de voortgang, behandelstatus en tijdige afdoening mogelijk.

Registreren doe je in de volgende gevallen:

- Als er behoefte is een bewijs van bestaan of datum van ontvangst van het document vast te leggen;
- Als de verblijfplaats en behandelstatus getraceerd moeten worden;
- Als hulpmiddel voor het bewaken van termijnen en een tijdige afdoening.

• **Hoe moet je omgaan met ontvangen e-mailberichten die ondertekening vereisen?**

In sommige wettelijke regelingen staat dat bepaalde ingekomen documenten schriftelijk moeten worden ingediend en voorzien moeten zijn van een handtekening. In de praktijk worden bij de gemeente Groningen e-mails waar dit voor geldt wel in behandeling genomen. Mocht het nodig zijn dan wordt de afzender verzocht alsnog het document schriftelijk en ondertekend in te dienen.



- **Wat moet je doen bij onjuiste adressering van e-mailberichten?**

Als je een e-mailbericht ontvangt dat niet voor jou is bestemd, kun je het bericht (digitaal) doorsturen. Denk eraan dat je de afzender van het foutief geadresseerde mailtje hiervan een bericht stuurt. Zo weet de afzender van wie hij of zij een antwoord kan verwachten. Wanneer je niet weet aan wie je het mailtje zou moeten doorsturen stuur je het digitaal door naar de postbus van de DIV van je eigen dienst. Hier zorgt men in dit geval voor de juiste doorzending en een terugkoppeling naar de afzender.

- **Vermelden afzender bij iedere te verzenden e-mail**

Het is goed gebruik om ieder e-mail te voorzien van tenminste:

- Naam en functie
- Dienst en adres van de dienst
- Telefoon en faxnummer

Controle en toezicht

E-mail- en internetverkeer wordt geheel automatisch vastgelegd en in zeer beperkte mate geobserveerd. Dat wordt voornamelijk gedaan om het gebruik en de belasting van de gemeentelijke netwerken in de gaten te houden, maar ook om een goed en veilig gebruik van e-mail en internet te waarborgen.

De doelen en de wijze waarop controle plaatsvindt zijn vastgelegd in het privacyreglement. Deze doelen zijn:

- Het inzicht krijgen in de **mate** van het gebruik van de elektronische communicatiemiddelen door het vastleggen van de verkeersgegevens;
- Het voorkomen van **onrechtmatig** gebruik en misbruik door in beginsel steekproefsgewijs en geanonimiseerd gegevens te verzamelen;
- Het voorkomen van **virussen en spam**;
- Het begeleiden en beoordelen van individuele medewerkers door **steekproefsgewijs controle** uit te voeren op zakelijke e-mailberichten zoals overeengekomen met de individuele medewerker;
- Het toezicht houden op een adequate **archivering** van formeel e-mailverkeer;
- Het voorkomen van het **uitlekken** van niet-openbare en geheime informatie door steekproefsgewijs op inhoud te filteren.

Vanwege controle op bovenstaande doelen worden persoonsgegevens rond het gebruik van e-mail en internet vastgelegd. Het privacyreglement waarborgt de juiste omgang met en beveiliging van deze persoonsgegevens. Deze gegevens worden gedurende maximaal zes maanden bewaard tenzij er zwaarwegende vermoedens van onrechtmatig gebruik dan wel misbruik zijn.

Als er signalen zijn dat één of meer medewerkers in strijd met het privacyreglement handelen, zal de leidinggevende hen daarop aanspreken.

Afsluitend is het van belang te weten dat onrechtmatig gebruik of misbruik, en dus het overtreden van het privacyreglement, kan leiden tot disciplinaire maatregelen



of zelfs ontslag als disciplinaire straf als bedoeld in de Arbeidsvoorwaardenregeling van de gemeente Groningen (ARG).

Meer weten?

Als je vragen of opmerkingen hebt over de richtlijnen voor internet- en e-mailgebruik dan kan je terecht bij jouw leidinggevende.

Checklist

- Reageer ten minste binnen 24 uur op e-mail
 - Ga zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens
 - Regel het checken van mail bij afwezigheid (ziekte, vakantie) tijdig met collega's of het secretariaat van de afdeling
 - Stuur een mail door wanneer deze niet voor jou bestemd is en informeer de afzender
 - Zorg voor registratie en archivering van zakelijke formele e-mail
 - Beperk het versturen van privé- e-mail zoveel mogelijk
 - Gebruik waardoor de gemeente schade kan lijden, zoals privé transacties, is niet toegestaan
- Internetbankieren en het bieden op internet veilingssites mag dus ook niet
- Voorkom gebruik dat onrechtmatig is of een strafbaar feit oplevert
 - Handel niet in strijd met geaccepteerde omgangsvormen en goede zeden
 - Het verzenden, opvragen en downloaden van multi-mediabestanden voor privé-doeleinden (zoals muziek, foto's) is niet toegestaan

