

## Memo

### Onderwerp

Werkinstructie Berichtenbox voor bedrijven en IMI

### Inleiding

Deze notitie bevat een korte instructie voor het werken met de Berichtenbox voor bedrijven en het IMI (Interne Markt Informatiesysteem). Tevens is er aandacht voor het verwerken van elektronische formulieren, waarvan de afhandeling handmatig of automatisch via de Berichtenbox moet plaatsvinden. Deze instructie betreft de beschrijving vanaf het moment van ontvangst tot en met de beantwoording hiervan.

### Notificatie

Er zijn twee algemene postbussen ingericht voor de verwerking van berichten in de berichtenbox en het IMI. DIV is beheerder van deze postbussen. Wanneer er een bericht binnenkomt in de Berichtenbox voor bedrijven of het IMI dan krijgt DIV hiervan een notificatie in betreffende postbus (**stap 1**).

### Registratie van bericht in berichtenbox of IMI

Na de ontvangst van een notificatie logt een medewerker van DIV in bij IMI of de Berichtenbox (**stap 2**) en opent het betreffende bericht. Het bericht wordt gedownload en tijdelijk opgeslagen. Dit is nodig om registratie in het DMS (Corsa) mogelijk te maken. Bij de registratie van deze verzoeken wordt in Corsa (**stap 3**) een selectiecode (A75 Berichtenbox) en een behandelmemo toegevoegd om de afhandeling via dit kanaal te bewaken.

### Registratie elektronische formulieren (provincie)

De aanvrager kan in een provinciaal elektronisch formulier een berichtenbox naam vermelden (**stap 4**). Daarmee is aangeven dat hij of zij voor de afhandeling van zijn of haar aanvraag gebruik wil maken van de Berichtenbox. Wanneer dat het geval is, moet de provincie voor alle vervolg correspondentie verplicht gebruik maken van de Berichtenbox. Voor het digitaal inzenden van elektronische formulieren kunnen op de provinciale website nadere eisen worden gesteld ten aanzien van de authenticatie (zoals het inloggen of het digitaal ondertekenen van een formulier met e-Herkenning). Deze aanvragen komen digitaal binnen en worden (**stap 5**) automatisch vastgelegd en geregistreerd in het DMS Corsa. Bij de registratie van deze verzoeken wordt in Corsa een selectiecode (A75 Berichtenbox) en een behandelmemo toegevoegd om de afhandeling via dit kanaal te bewaken.

Het systeem verzendt (**stap 11**) namens Afdeling I&I automatisch een kopie van het formulier samen met een ontvangstbevestiging naar de opgegeven berichtenbox naam. En plaatst een afschrift van de automatisch gegenereerde documenten in Corsa ter informatie van de behandelend ambtenaar. De geslaagde verzending wordt met de code A76 in Corsa gemarkeerd.

### Aan

-

### Kopie aan

-

### Datum

7 maart 2018

### Contactpersoon

Wim van der Heijden

### Telefoon

(073) 681 21 97



### **Opvolging bij fout vermelding berichtenbox naam**

Bij foutief vermelden van een berichtenbox naam in een formulier of wanneer het systeem om andere redenen stoort kan het systeem geen ontvangstbevestiging en afschrift van het formulier verzenden naar de berichtenbox. De gegevens van deze case worden overgedragen naar DIV (**stap 12**). Vervolgens zal zij een ontvangstbevestiging en het afschrift nog eenmaal handmatig aanbieden (**stap 13**) met een bijzonder bericht in de berichtenbox (bouncen). De geslaagde verzending (**stap 15**) wordt gemarkeerd met de code A76 en de afschriften van de verzonden ontvangstbevestiging en het formulier worden geplaatst in de Corsa case.

Indien dit niet mogelijk blijkt zal DIV (**stap 14**) de behandelmemo in Corsa aanvullen met deze constatering en de selectiecode A75 verwijderen. Bij het doorgeleiden van de case naar de behandelend ambtenaar wordt de instructie gegeven dat alsnog een ontvangstbevestiging en afschrift van het formulier naar indiener moet worden toegestuurd met vermelding dat de aangegeven berichtenbox niet kon worden gebruikt. Hierbij wordt gevraagd om de gegevens te valideren met de in Corsa of in het Handelsregister beschikbare berichtenbox namen. En om, indien de validatie niet mogelijk is, de ontvangstbevestiging per post toe te zenden, onder vermelding van het geconstateerde gebrek in de aanduiding van de berichtenbox. Waar mogelijk kan de behandelaar de indiener telefonisch op de hoogte stellen van de foutieve inzending en informeren over een correcte digitale gang van zaken.

### **Behandelmemo's**

De afdelingen DIV of I&I voegen aan elk via de Berichtenbox of als elektronisch formulier ontvangen verzoek in Corsa een behandelmemo of template met instructietekst toe ten behoeve van de afhandeling van het ontvangen verzoek (**stappen 3 en 5**). Hieronder staan deze teksten:

Dit verzoek is ontvangen in de Berichtenbox voor bedrijven, of in het Interne markt informatiesysteem (IMI).

Het verzoek is reeds geregistreerd in Corsa. U bent aangewezen als behandelend ambtenaar.

1. Alle communicatie richting aanvrager (ontvangstbevestiging, tussen berichten en besluit) wordt via de Berichtenbox gecommuniceerd. DIV voert deze communicatie voor u uit.
2. De behandelaar neemt het verzoek verder op de gebruikelijke wijze in behandeling.
3. De ontvangstbevestiging van een via de berichtenbox ingekomen verzoek moet binnen 1 week –bij voorkeur dezelfde dag- zijn opgesteld en bij DIV worden aangeboden voor verzending. Dat doet u door een mail te sturen naar: KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl (DIV) onder vermelding van het casenummer en eventuele briefnummers.
4. Verder handelt u het verzoek binnen de daarvoor geldende termijn af, conform de daarvoor geldende regels.
5. Voor alle volgende communicatie richting de aanvrager bewandelt u dezelfde weg met een e-mail naar KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl (DIV) onder vermelding van het casenummer en eventuele briefnummers.

Let op:

1. u verstuurt geen berichten naar de aanvrager met uw eigen mail of per post, ook niet voor aanvullende informatie.
2. de digitale aanvraag is leidend, u kunt geen kopieën opvragen bij de aanvrager. Deze moet u, indien nodig, zelf verzorgen op basis van de bijlagen.

Voor vragen:  
DIV, kamer N2-23  
telefoon: 073-6812197

**AFHANDELING VAN DEZE CASE MOET VERLOPEN VIA DE BERICHTENBOX.**

Door de indiener is bij dit verzoek gekozen voor afhandeling via zijn Berichtenbox. Naast de registratie in Corsa is een kopie van het ingediende elektronische formulier en een ontvangstbevestiging geautomatiseerd in de Berichtenbox van de indiener geplaatst. U dient deze documenten nog te controleren.

1. Alle communicatie richting de aanvrager tot en met de afronding van de case wordt via de Berichtenbox gecommuniceerd.
2. DIV voert deze communicatie voor u uit. Daarvoor stuurt u in alle gevallen een mail naar: KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl o.v.v. het casenummer, eventuele briefnummers en de Berichtenboxnaam { berichtenbox naam, automatisch vermelden}
3. Correspondentie die voor derden betrokkenen bestemd is en die geen berichtenbox gebruiken, moet u als behandelaar rechtstreeks per post verzenden.
4. Als behandelaar handelt u het verzoek verder binnen de daarvoor geldende termijn, conform de daarvoor geldende regels af.
5. Voor alle volgende communicatie richting de aanvrager bewandelt u dezelfde weg met een e-mail naar KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl (DIV) onder vermelding van het casenummer en eventuele briefnummers.

Let op:

1. u verstuurt geen berichten naar de indiener met uw eigen mail of per post, ook niet voor aanvullende informatie.
2. de aanvraag zoals geregistreerd is leidend, u vraagt bijvoorbeeld geen kopieën op bij de indiener. Deze moet u, als dat nodig is, zelf verzorgen op basis van het verzoek en eventuele bijlagen.

Voor vragen:  
DIV, kamer N2-23  
telefoon: 073-6812197

### **Registratie elektronische formulieren (OLO)**

De formulieren van het Omgevingsloket Online (OLO) worden door medewerkers van de 3 Brabantse omgevingsdiensten gedownload en vervolgens in hun DMS geregistreerd (**stap 7**). In het kader van de WABO is het mogelijk om voor een provinciale omgevingsvergunning via het OLO aanvragen te doen met afhandeling via de berichtenbox. De aanvrager kan in het OLO-formulier een berichtenbox naam vermelden (**stap 6**). Wanneer dat het geval is, moet de omgevingsdienst, gemeente of de provincie voor alle vervolg correspondentie verplicht gebruik maken van de Berichtenbox. Denk aan uitwisseling via de berichtenbox van advies, besluit of legesnota met de indiener of met medeoverheden. Monitoring van de afdoening via de berichtenbox vindt periodiek plaats.

### **Ontvangsbevestiging bericht ingekomen via berichtenbox**

In deze gevallen plaatst (**stap 3**) de ontvangende medewerker van DIV na de registratie (A75 code) een behandelmemo met aanwijzingen voor de ontvangstbevestiging voor de behandelend ambtenaar bij de vakafdeling in de Corsa case. Hiermee geeft DIV ter kennis dat een bericht is ontvangen, waarvan de ontvangstbevestiging en de verdere afhandeling via de Berichtenbox moet plaatsvinden. De ontvangstbevestiging (zie ook artikel 29 Dienstenwet) van een via de berichtenbox ingekomen verzoek moet binnen 1 week –bij voorkeur dezelfde dag- zijn opgesteld en bij DIV worden aangeboden voor

verzending. Daartoe stuurt de behandelend ambtenaar een verzoek via e-mail naar [KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl](mailto:KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl) met vermelding van casenummer en briefnummer.

### **Opvolging bij ontbreken digitale handtekening**

De provincie heeft in veel gevallen een digitale handtekening verplicht gesteld. Als een formulier niet digitaal is ondertekend, maar wel is ingediend door het te downloaden en als bijlage toe te voegen bij een bericht in de berichtenbox geldt de volgende werkwijze. Deze documenten worden door DIV volgens de hierboven beschreven werkwijze (**stap 3**) geregistreerd in Corsa en doorgeleid naar de taakverdeler. In verband met het bepaalde in de Algemene Subsidieverordening en het GS e-Mailreglement worden zij als incomplete aanvraag aangemerkt. De behandelaar zal een verzoek tot aanvulling van de digitale handtekening, met toelichting over de ondertekendienst in e-Herkenning, via de berichtenbox versturen en eventueel telefonisch contact leggen.

### **Rol taakverdeler**

Het door het DIV doorgezonden verzoek komt in eerste instantie in de werkbak van de taakverdeler van het behandelende bureau. Dit inclusief bovenstaande behandelmemo. De taakverdeler zet vervolgens het verzoek door naar de behandelaar of zijn vervanger binnen het bureau.

### **Rol behandelaar**

Bij verzoeken die als provinciaal elektronisch formulier met vermelding van berichtenbox naam zijn ingediend is een ontvangstbevestiging met een afschrift reeds automatisch verzonden. Dit ontlast de behandelaar. Deze controleert de betreffende bestanden in de Case.

Bij berichten die via de berichtenbox zijn ontvangen zorgt de behandelaar zo snel mogelijk voor een ontvangstbevestiging. Deze wordt binnen 1 week –bij voorkeur dezelfde dag- aan DIV aangeboden voor verzending. Deze brief wordt door de behandelaar ook in Corsa geregistreerd.

Na de digitale ondertekening hiervan, stuurt de behandelaar het Casenummer en eventuele briefnummers aan DIV door een e-mail te zenden naar de postbus [KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl](mailto:KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl) met het bericht dat de ontvangstbevestiging bij het betreffende verzoek naar de Berichtenbox kan worden verzonden. DIV zorgt hier vervolgens voor. Dezelfde werkwijze is van toepassing op de verdere afhandeling van het verzoek totdat dit volledig is afgedaan.

Dit informeren van DIV om beantwoording via de Berichtenbox mogelijk te maken is en blijft de verantwoordelijkheid van de behandelaar. Die is eveneens verantwoordelijk dat afhandeling plaatsheeft binnen de geldende termijnen en conform de geldende behandelprocedure. Monitoring van de afdoening via de berichtenbox vindt periodiek plaats.

### **Beantwoording en archivering**

Wanneer DIV via [KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl](mailto:KWALITEITVANDEZAAK@brabant.nl) het bericht ontvangt om een verzoek via de Berichtenbox te beantwoorden dan zoekt men in Corsa de betreffende

uitgaande antwoordbrief op. Het is daarom wenselijk dat de behandelaar in de mail aan DIV altijd onderwerp en briefnummer aangeeft. De medewerker van DIV logt vervolgens in bij de Berichtenbox en haalt de antwoordbrief binnen. Deze wordt vervolgens aan de aanvrager toegezonden. Dezelfde procedure wordt gevolgd bij eventuele tussenberichten.

(**stap 15**) Na verzending van het antwoord en afhandeling van de zaak worden de betreffende documenten door DIV voorzien van de verzendcode A-76 in Corsa en digitaal gearchiveerd. Daarmee is de wijze van afdoening periodiek te monitoren. De verzending is hiermee afgerond en de documenten zijn in Corsa voor alle medewerkers toegankelijk.

### **Proces, schematisch weergegeven**

