

Memo

Onderwerp

Werkinstructie Berichtenbox en IMI (in relatie met OLO)

Inleiding

Deze notitie bevat een korte instructie voor het werken met de Berichtenbox Antwoord voor bedrijven en het IMI (Interne marktinformatiesysteem). Tevens is er aandacht voor de verwerking van via het OLO (Omgevingsloket Online) ontvangen berichten, waarvan de afhandeling 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 verzoeken ingericht: IMI@brabant.nl en berichtenbox@brabant.nl. DIV is beheerder van deze postbussen. Wanneer er een verzoek binnenkomt voor Antwoord voor Bedrijven of het IMI dan krijgt DIV hiervan een notificatie in betreffende postbus.

Ontvangst en registratie

Na de ontvangst van een notificatie logt een medewerker van DIV in bij IMI of de Berichtenbox en opent deze het betreffende verzoek. Het verzoek wordt gedownload en tijdelijk opgeslagen. Dit is nodig om registratie in het DMS (Corsa) mogelijk te maken.

OLO

In het kader van de WABO is het mogelijk om via het Omgevingsloket Online (OLO) aanvragen te doen voor een omgevingsvergunning. Deze aanvragen komen digitaal binnen en worden door medewerkers van ECL gedownload en vervolgens in Corsa geregistreerd.

De aanvrager kan hierbij aangeven dat hij voor de afhandeling van zijn aanvraag gebruik wil maken van de Berichtenbox. Wanneer dat het geval is, moet de provincie voor de beantwoording verplicht gebruik maken van de Berichtenbox. Dit geeft de aanvrager aan in het digitale aanvraagformulier. In deze gevallen stuurt de ontvangende medewerker van ECL hiervan bericht naar DIV ter kennisgeving dat een aanvraag is ontvangen waarbij afhandeling via de Berichtenbox moet plaatsvinden.

Doorzending

Na ontvangst en registratie is het complete verzoek (inclusief bijlagen) digitaal beschikbaar in Corsa. DIV geeft bij de registratie aan wie volgens hen de behandelaar is. De geregistreerde aanvraag wordt dan automatisch doorgezet naar de taakverdelers van het behandelende bureau. Hierbij wordt door middel van een specifieke selectiecode aangegeven dat het een verzoek tbv de Berichtenbox of het IMI betreft. Dit in verband met de afdoening hiervan. De taakverdelers zetten vervolgens het verzoek door naar de desbetreffende medewerker van het behandelende bureau.

Aan

-

Kopie aan

-

Datum

1 februari 2011

Contactpersoon

Wim van der Heijden

Telefoon

(073) 681 21 97



Tekst

Corsa heeft de mogelijkheid om aan elke case een behandelmemo toe te voegen. DIV voegt aan elk via de Berichtenbox ontvangen verzoek in Corsa daarom een korte instructietekst toe ten behoeve van de afhandeling van het ontvangen verzoek.

Hieronder staat een voorbeeld van deze tekst:

Dit verzoek is ontvangen in de Berichtenbox van Antwoord voor bedrijven, danwel het Interne markt informatiesysteem (IMI) en vervolgens geregistreerd in Corsa. Het is aan u doorgestuurd als behandelend bureau. Via de Berichtenbox moet nu zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging worden verzonden.

Actie taakverdeler:

Dit verzoek doorzetten naar de behandelend ambtenaar.

Actie behandelend ambtenaar:

Ontvangst van dit verzoek zo spoedig mogelijk –bij voorkeur dezelfde dag- bevestigen en binnen de daarvoor geldende termijn afhandelen conform de daarvoor geldende regels. De behandelaar kan het verzoek op de gebruikelijke wijze in behandeling nemen. De feitelijke beantwoording dient echter verplicht via de Berichtenbox digitaal plaats te vinden. Dit geldt ook voor eventuele tussenberichten. Het is de verantwoordelijkheid van de behandelaar dat daartoe DIV bericht krijgt dat afhandeling via de Berichtenbox kan plaatsvinden.

Adresgegevens:

e-mail; DIV Infodesk Alg.Imail (wordt dienstenplein)

locatie; B-23

telefoon: 8888

Actie DIV:

DIV ontvangt van de behandelaar via de mail een bericht dat het verzoek is afgehandeld en kan worden verzonden. DIV haalt het betreffende antwoord op in Corsa en zorgt voor digitale verzending hiervan via de Berichtenbox of het IMI.

Met vriendelijke groet,

DIV Infodesk

Taakverdeler

Het door 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 binnen het bureau.

Behandelaar

De behandelaar neemt het ontvangen verzoek in behandeling. Dit geldt eveneens voor verzoeken die via het OLO zijn ontvangen. De behandelaar zorgt vervolgens zo snel mogelijk voor een ontvangstbevestiging. Deze wordt door de behandelaar ook in Corsa geregistreerd. Na de digitale ondertekening hiervan, stuurt de behandelaar DIV via de mail bericht dat de ontvangstbevestiging bij het betreffende verzoek via 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.

Beantwoording

Wanneer DIV via de mail 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 door DIV aan de aanvrager toegezonden. Dezelfde procedure wordt gevolgd bij eventuele tussenberichten.

Bij eventuele tussenberichten wordt voor zover mogelijk dezelfde verzendprocedure gevolgd.

Archivering

Na verzending van het antwoord en afhandeling van de zaak worden de betreffende door DIV digitaal gearchiveerd en zijn ze in Corsa voor alle medewerkers toegankelijk.