

Bijlage 2 Werkinstructie Woo-mailbox

Beheer Woo-mailbox

De Woo-mailbox is ingesteld met als doel om alle binnenkomende Woo- en informatieverzoeken vanuit een centraal punt binnen de DT&V te kunnen stroomlijnen. Daardoor worden deze verzoeken op uniforme wijze beoordeeld, behandeld, afgedaan en geregistreerd. Zijn deze inzichtelijk en worden de verzoeken tijdig afgehandeld.

De Woo-contactpersoon is verantwoordelijk voor het beheer van de mailbox. Bij afwezigheid draagt de organisatie zorg voor achtervang. De achtervang is vastgelegd in een intern overzicht waarop te zien is wie verantwoordelijk is voor het beheer van de mailbox indien de Woo-contactpersoon afwezig is.

Werkwijze naar aanleiding van binnenkomende e-mail

Processtap	Aktie	Functionaris	ICT
Ontvangst verzoek	Automatische ontvangstbevestiging		Outlook
Mail-etiquette	Tijdens de inhoudelijke behandeling en bij de uiteindelijke beantwoording aan de verzoeker wordt de mailbox Woo (woo@dtv.minvenj.nl) altijd in cc meegenomen;	Woo-contactpersoon en Woo-juristen	
Beoordelen en indelen	Beoordelen van het verzoek en indelen op behandelaar.	Woo-contactpersoon	Indien van toepassing zaak aanmaken in DigiJust
Archiveren	Onder Postvak in wordt een nieuwe submap aangemaakt. Dusdanig benoemd dat snel duidelijk is waar het over gaat (bijvoorbeeld op onderwerp, naam vreemdeling of verzoeker);	Woo-contactpersoon	Nieuwe regel aanmaken op het excel-bestand (let op de nummering) de kolommen vullen. Bijzondere aandacht voor de kolommen verzoeker , zaakkenmerk , contactpersoon
Inbox-etiquette	Degene die een e-mail verstuurt markeert deze direct met diens naam als categorie in verband met het anoniem werken vanuit de mailbox.	Woo-contactpersoon en Woo-juristen	
Onderwerpregel	Onderwerpregel wordt begonnen met de initialen van de behandelaar op wie het verzoek wordt ingedeeld.	Woo-contactpersoon en Woo-juristen	
Registreren	Openstaande acties worden gecategoriseerd op naam van de behandelaar en blijven tot de actie is afgedaan in de inbox staan.	Woo-contactpersoon en Woo-juristen	
Monitoren	Binnenkomende verzoeken dienen binnen 2 werkdagen te worden opgepakt.	Woo-contactpersoon en Woo-juristen	Kolom opmerkingen (aan)vullen in het excel-bestand . Starten met de datum en beknopt de actie/registratie.

Rappelleren	Bij een intern uitgezette vraag bij een collega na 3 werkdagen rappelleren.	Woo-contactpersoon en Woo-juristen	
Registreren/archiveren	E-mails verwijderen uit de map verzonden items en bepalen wanneer een e-mail vanuit de inbox naar de betreffende submap gesleept wordt.	Woo-contactpersoon	
Archiveren	Zodra het verzoek inhoudelijk is afgerond de gehele map naar de map 'Afgehandeld' verplaatsen.	Woo-contactpersoon	Alle relevante stukken archiveren in DigiJust. Een openstaande zaak in DigiJust wordt pas 10 weken na de laatste activiteit afgesloten. Indien een zaak is afgerond de rij knippen en plakken in tabblad 'afgerond' in het Woo verzoeken overzicht
Registreren	Elke wijziging, ontwikkeling, gebeurtenis dient te worden verwerkt in Woo verzoeken overzicht in de kolom 'opmerkingen' zodat een chronologisch journaal ontstaat van de ondernomen stappen.	Behandelaar	
Communiceren	Tijdens de inhoudelijke behandeling en bij de uiteindelijke beantwoording aan de verzoeker wordt de mailbox Woo (woo@dtv.minvenj.nl) altijd in cc meegenomen.	Behandelaar	
Escaleren	Bij dreigende termijnoverschrijding na rappelleren wordt opgeschaald via de gebruikelijke lijn.	Woo-contactpersoon	

Bij ontvangst van een extern binnenkomende e-mail ontvangt de verzender de volgende tekst:

*Goedendag,
Hartelijk dank voor uw bericht.
Wij zullen u zo spoedig mogelijk van een reactie voorzien.
Met vriendelijke groet,
De Dienst Terugkeer en Vertrek*

Bij ontvangst van een interne e-mail ontvangt de collega de volgende tekst:

*Beste collega,
Hartelijk dank voor je bericht.
Je ontvangt zo spoedig mogelijk een reactie.
Met vriendelijke groet,
DT&V Woo contactpersoon*