



Rapport

Datum: 2 april 2007

Rapportnummer: 2007/058

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Commandant Luchtstrijdkrachten in zijn brief van 22 februari 2006:

- zijn klachten van 26 en 27 september 2005 en van 20 oktober 2005 over geluidhinder niet inhoudelijk heeft behandeld omdat verzoeker deze per e-mail had ingediend;
- heeft gesteld dat hij, verzoeker, op 6 februari 2006 heeft laten weten dat hij niet gehoord wilde worden.

Beoordeling

Bevindingen

1. Op 26 en 27 september 2005 zond verzoeker de Sectie Geluidhinder van het Commando Luchtstrijdkrachten van het Ministerie van Defensie e-mailberichten waarin hij klaagde over geluidshinder op 26 september 2005, veroorzaakt door militaire vliegtuigen. Op 12 oktober 2005 zond hij nog een e-mailbericht aan de Sectie Geluidhinder waarin hij opmerkte dat hij nog geen reactie had ontvangen op zijn e-mailbericht van 27 september 2006.

2. Op 20 oktober 2006 diende verzoeker opnieuw per e-mail een klacht in bij de Sectie Geluidhinder, dit maal over geluidsoverlast op 20 oktober 2005. Op 1 november 2005 zond hij nog een e-mailbericht aan de Sectie Geluidhinder waarin hij opmerkte dat hij nog geen reactie had ontvangen op zijn e-mail van 20 oktober 2005.

3. Bij brief van 22 februari 2006 reageerde de Commandant Luchtstrijdkrachten op verzoekers klacht. De Commandant opende de brief met een feitenoverzicht, waarin hij onder meer opmerkte dat verzoeker tijdens een telefoongesprek op 6 februari 2006 met kapitein T. te kennen had gegeven dat hij afzag van een hoorzitting omtrent zijn klachten. De Commandant merkte voorts op dat op het soort klachten dat verzoeker had ingediend de Regeling Afhandeling Geluidhinderklachten en Schadeclaims (hierna: Regeling Geluidhinder; zie Achtergrond onder 2.) van toepassing was. Onder verwijzing naar artikel 2:15, eerste lid Awb (zie Achtergrond, onder 1.) wees hij erop dat in de Regeling Geluidhinder nooit de mogelijkheid was geboden om klachten elektronisch in te dienen. Verzoeker was daarvan reeds bij brief van 22 september 2004 op de hoogte gebracht. In die brief was de mogelijkheid tot het elektronisch indienen van klachten zelfs expliciet uitgesloten. Verzoeker kon zijn klachten over geluidhinder kenbaar maken via een gratis telefoonnummer, of schriftelijk. Omdat verzoeker zijn klachten van 26 en 27 september 2005 en 12 oktober 2005 alleen per e-mail had ingediend, vond de Commandant Luchtstrijdkrachten het niet onredelijk dat zijn klachten niet in behandeling waren

genomen. De Commandant Luchtstrijdkrachten achtte het ook niet onredelijk dat niet was gereageerd op verzoekers herinneringsmailtjes van 12 oktober 2005 en 1 november 2005.

4. Verzoeker ontkende in zijn brief aan de Nationale ombudsman van 16 maart 2006 dat hij ooit heeft verklaard niet te willen worden gehoord. Verder deelde hij mee dat hij juist tot het indienen van geluidhinderklachten per e-mail was overgegaan omdat hij slechte ervaringen had met telefonische klachtmeldingen. Daarom diende hij zijn klachten min of meer gelijktijdig zowel telefonisch als per e-mail in. Vervolgens wachtte hij de reactie af. Soms kreeg hij een telefonische reactie. Verzoeker deelde voorts mee dat hij de argumenten van de Commandant Luchtstrijdkrachten gedateerd vond; naar zijn mening was e-mail een normaal communicatiemiddel. Verder wees verzoeker erop dat hij het e-mailadres van de Sectie Geluidhinder had aangetroffen op correspondentie afkomstig van het Ministerie van Defensie.

5.1. De minister van Defensie deelde bij brief van 31 mei 2006, gericht aan de Nationale ombudsman, mee dat hij instemde met het oordeel dat de Commandant Luchtstrijdkrachten bij brief van 22 februari 2006 had gegeven over verzoekers klacht. In reactie op diverse vragen deelde de minister voorts mee dat het e-mailadres dat verzoeker voor zijn correspondentie aan het ministerie gebruikt een algemeen e-mailadres van de Afdeling Ondersteunende Operaties betreft. Dit e-mailadres wordt gebruikt voor communicatie met organisaties buiten het ministerie en is niet bedoeld voor geluidhinderklachten. Het adres werd in het verleden standaard op het briefpapier vermeld, maar inmiddels was dat niet meer het geval. Verder deelde de minister mee dat de Koninklijke Luchtmacht eraan hecht meldingen van geluidhinder interactief te behandelen. In een telefoongesprek konden operaties van Koninklijke Luchtmacht worden toegelicht. Per e-mail kon sneller een situatie ontstaan waarbij korte statements over en weer worden gemaïld, zonder dat dit tot een vruchtbare dialoog zou leiden. De minister merkte overigens op dat burgers hun klachten niet alleen telefonisch maar ook schriftelijk kunnen melden, echter niet per e-mail. Verzoeker was hiervan op de hoogte gesteld bij brief van 22 september 2004 van het hoofd Sectie Geluidhinder, Zonering en Rapportering van het Ministerie van Defensie. In deze brief is onder meer vermeld:

“In bepaalde gevallen wordt de klager teruggebeld met een korte verklaring omtrent de operatie of oefening, waardoor klager het voorval beter kan begrijpen (klager dient dit expliciet aan te geven).

(...)

Voor de volledigheid wil ik u er vervolgens op attenderen dat geluidhinderklachten telefonisch gemeld dienen te worden op de (gratis) klachtenlijn 0800-0226033 en niet per e-mail.

(...)

Ik verzoek u derhalve uw klachten m.b.t. de ondervonden hinder van militair vliegverkeer voortaan uitsluitend via het landelijke klachtennummer door te geven.”

In het briefhoofd van deze brief wordt bij de contactgegevens een algemeen e-mailadres genoemd.

5.2. Bij zijn reactie zond de minister tevens kopieën van een e-mailwisseling tussen verzoeker en de luchtmacht uit de periode van 22 september 2004 tot en met 18 oktober 2004. Deze e-mailwisseling bevat onder meer tweemaal het verzoek van de Koninklijke Luchtmacht om geen gebruik meer te maken van het e-mailadres. In zijn e-mailbericht aan de Koninklijke Luchtmacht van 11 oktober 2004 merkt verzoeker naar aanleiding daarvan op:

“Melding alleen per telefoonbandje werkt in de praktijk voor geen meter. Ik wil een gedocumenteerd dossier, anders vervallen we in welles-nietes-spelletjes en daar pas ik voor gezien mijn ervaringen met Defensie. Zolang u mij geen alternatief biedt voor een mailadres, zal ik mijn manier van melden - zowel per bandje als per mail, blijven hanteren, of u dat nou leuk vindt of niet.”

In het laatste, derde, mailtje van de Koninklijke Luchtmacht aan verzoeker is onder meer vermeld:

“Naar mijn weten heb ik u reeds medegedeeld dat we uitsluitend de telefonische klachtenprocedure hanteren.

(...)

Door uw klachtenmelding per mail belemmert u uw eigen klachtenafhandeling, daar dit (mail en telefoon) op fysiek gescheiden plaatsen gebeurt.”

5.3. Met betrekking tot het telefoongesprek van 6 februari 2006 tussen kapitein T. en verzoeker deelde de minister van Defensie mee dat verzoeker duidelijk had aangegeven dat hij geen behoefte had aan een hoorzitting. Ter ondersteuning van deze stelling zond de minister een kopie van een werkdocument van kapitein T. waarin bij de datum 6 februari 2006 een weergave staat van een telefoongesprek tussen verzoeker en de kapitein:

“...H. licht klacht verder toe: tussen sept 2005 en heden 5 à 10 meldingen geluidhinder gemaakt. Altijd dezelfde procedure: e-mail sturen, band inspreken en in bericht verwijzen naar e-mail. H. geeft aan dat hij op meerdere meldingen geen reactie heeft gekregen (ook niet telefonisch). H. geeft aan dat hij af ziet van horen...!”

6. In reactie op de brief van de minister deelde verzoeker mee dat hij was overgegaan tot het (mede) indienen van klachten per e-mail om een dossier te kunnen vormen van de ingediende klachten. Telefonisch klachtverkeer leende zich niet daarvoor. Voorts wees hij

erop dat hij zijn e-mailberichten aan het Ministerie van Defensie alleen verzond naar e-mailadressen die het ministerie zelf had gebruikt in e-mailcorrespondentie richting verzoeker of die het ministerie aan hem kenbaar had gemaakt. Verder merkte verzoeker op dat Defensie aangaf dat schriftelijk ingediende klachten wel worden behandeld, maar per e-mail ingediende klachten niet; verzoeker zag het verschil tussen beiden niet.

Met betrekking tot het telefoongesprek van 6 februari 2006 merkte verzoeker onder andere op dat het hem tijdens dit gesprek niet duidelijk is geweest dat het de bedoeling was om hem uit te nodigen voor een hoorzitting of bij hem te informeren of hij al dan niet in het kader van de klachtbehandeling gehoord wilde worden.

Beoordeling

I. Voor wat betreft de behandeling van elektronisch ontvangen klachten

7. Ingevolge artikel 2:15 Awb (zie Achtergrond, onder 1.) dient een bestuursorgaan de ontvangst van een elektronisch verzonden bericht alleen dan te accepteren als het eerst zelf kenbaar heeft gemaakt dat het bereid is om elektronisch verzonden berichten te ontvangen. Uit de Memorie van Toelichting bij dit artikel (zie Achtergrond, onder 3.) komt naar voren dat de burger niet de keus heeft om per e-mail te communiceren indien het bestuursorgaan over bepaalde zaken alleen maar op conventionele wijze communiceert. De burger kan elektronisch verkeer dan niet afdwingen.

Gelet op het wettelijk kader staat het de Koninklijke Luchtmacht vrij ervoor te kiezen om burgers niet de mogelijkheid te bieden om klachten over geluidhinder per e-mail in te dienen. Het verwijderen van een e-mailadres uit het briefhoofd in brieven aan burgers is in lijn met deze keuze.

8. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

9. Uit het onderzoek is gebleken dat de Koninklijke Luchtmacht verzoeker meerdere keren duidelijk heeft gemaakt dat het niet de bedoeling was dat hij via e-mail klachten over geluidhinder indiende en hem heeft gewezen op het gratis telefoonnummer. De Koninklijke Luchtmacht wees verzoeker er verder op dat hij met het indienen van zijn klachten per e-mail de afhandeling daarvan belemmerde. De Koninklijke Luchtmacht deelde verzoeker echter nooit mee dat de Koninklijke Luchtmacht voortaan niet meer op zijn per e-mail ingediende geluidhinderklachten zou reageren. Integendeel, door zelf de communicatie met verzoeker in september/oktober 2004 per e-mail voort te zetten ontkrachtte de Koninklijke Luchtmacht de eigen stelling dat hij niet via de e-mail communiceert.

Voorts constateert de Nationale ombudsman dat de Koninklijke Luchtmacht heeft nagelaten om verzoeker naar aanleiding van zijn e-mailbericht van 11 oktober 2004 te wijzen op de mogelijkheid om zijn klachten schriftelijk in te dienen, zoals voorzien in artikel 6 van de Regeling Geluidhinder. Hiervoor was temeer aanleiding nu verzoeker had aangegeven dat hij van de behandeling van zijn klachten een dossier wenste aan te leggen. Dit vormt aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

10. Door verzoeker niet expliciet mee te delen dat op zijn per e-mail ingediende geluidhinderklachten niet meer zou worden gereageerd en hem niet te laten weten dat hij zijn klachten ook schriftelijk kon indienen heeft de Koninklijke Luchtmacht in strijd gehandeld met vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

11. De Nationale ombudsman merkt overigens op dat hij de minister niet kan volgen in zijn argumenten om burgers niet de mogelijkheid te bieden om geluidhinderklachten per e-mail in te dienen. De minister lichtte de keuze om deze mogelijkheid niet te bieden toe met het argument dat de Koninklijke Luchtmacht eraan hecht om meldingen van geluidhinder interactief te behandelen en dat in een telefoongesprek de operaties van de Koninklijke Luchtmacht kunnen worden toegelicht.

Uit het onderzoek is echter gebleken dat klagers hun klachten via een landelijk telefoonnummer moeten inspreken op een bandje en dat de Koninklijke Luchtmacht slechts op uitdrukkelijk verzoek van de klager terugbelt. Van interactie is dan alleen sprake als de klager daarom zelf heeft gevraagd. Voorts kent de Regeling Geluidhinder ook de mogelijkheid om schriftelijk klachten in te dienen. De Nationale ombudsman ziet niet in welke mogelijkheden tot interactie met de klager een schriftelijk ingediende klacht wel biedt en een per e-mail ingediende klacht niet.

12. In het verlengde van de vorige opmerking merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op. De Nationale ombudsman toetst gedragingen van de overheid ook aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Omdat klachten over geluidhinder zowel telefonisch als schriftelijk (blijken te) kunnen worden ingediend, kan niet worden gezegd dat het Ministerie van Defensie in strijd heeft gehandeld met dit vereiste. Dit neemt niet weg dat de keuze om niet de mogelijkheid te bieden om klachten elektronisch in te dienen niet overeenstemt met de 'E-mailgedragslijn voor overheden' (zie Achtergrond, onder 4.) en de BurgerServiceCode (zie Achtergrond, onder 5.). Juist in die situatie dat het te voorzien is dat een (groep) burger(s) hinder ondervindt van een gedraging van een bestuursorgaan, zoals in dit geval het veroorzaken van geluidhinder, past het dit bestuursorgaan om de burger de mogelijkheden te bieden om middels een door de burger te kiezen medium daarvan melding te doen dan wel een klacht daarover in

te dienen. De door de minister aangevoerde argumenten om geen klachtindiening per e-mail toe te staan hebben de Nationale ombudsman niet overtuigd.

II. Voor wat betreft het horen

13. Uit het onderzoek is niet duidelijk geworden of kapitein T. op 6 februari 2006 heeft gevraagd of verzoeker zijn klacht wilde toelichten tijdens een hoorzitting. De verklaringen lopen op dat punt uiteen. De minister van Defensie heeft bij zijn reactie de werkaantekeningen van kapitein T. van 6 februari 2006 meegezonden waarin staat dat verzoeker "afziet van horen". Verzoeker stelt dat het hem tijdens dit gesprek nooit duidelijk is geweest dat het de bedoeling was om hem uit te nodigen voor een hoorzitting of bij hem te informeren of hij al dan niet in het kader van de klachtbehandeling gehoord wilde worden.

14. Nu de verklaring van verzoeker en de aantekeningen van kapitein T. niet op elkaar aansluiten en er niet gebleken is van omstandigheden op grond waarvan aan de verklaring van verzoeker meer waarde zou moeten worden gehecht dan aan de werkaantekening van kapitein T., is het voor de Nationale ombudsman niet mogelijk om te beoordelen of de Commandant Luchtstrijdkrachten al dan niet behoorlijk heeft gehandeld door in zijn brief van 22 februari 2006 te stellen dat verzoeker op 6 februari 2006 heeft laten weten dat hij niet gehoord wilde worden. De Nationale ombudsman onthoudt zich daarom van een oordeel over de klacht.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Commandant Luchtstrijdkrachten, is gegrond ten aanzien van het niet behandelen van verzoekers klachten, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van de klacht dat de Commandant Luchtstrijdkrachten heeft gesteld dat verzoeker niet wilde worden gehoord.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman beveelt de minister van Defensie aan verzoeker mee te delen via welk(e) postadres(sen) hij zijn klachten over geluidhinder schriftelijk kan indienen.

De minister van LNV heeft per brief aan de Nationale ombudsman laten weten dat de zogenaamde twee-pettenmaterie een essentieel onderdeel vormt van zowel de verplichte basisopleiding voor bijzondere opsporingsambtenaren van de AID als de verplichte permanente opleiding. Daarnaast komt de materie regelmatig aan bod bij de individuele instructies in concrete onderzoeken. De AID beschouwt de zaak dan ook als een incident en zal dit in een persoonlijk gesprek bij de betrokken ambtenaren onder de aandacht

brengen.

Verder zal de AID de werkafspraken met betrekking tot de afgifte van een EG-certificaat en tot het toezicht op de naleving van de vergunningsvoorwaarden opnieuw bezien.

Tenslotte zal aan verzoekers een nieuwe brief worden gestuurd, met een rechtsmiddelenverwijzing.

Onderzoek

Op 17 maart 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Venray, met een klacht over een gedraging van de Commandant Luchtstrijdkrachten te Den Haag. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Defensie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd aan de minister een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van het Ministerie van Defensie gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Brief van het Hoofd Sectie Geluidhinder, Zonering en Rapportering (HSGZR) van het Ministerie van Defensie van 22 september 2004 gericht aan verzoeker.

E-mailwisseling tussen verzoeker en het HSGZR, bevattende e-mailberichten van verzoeker aan het HSGZR van 22 september 2004, 11 oktober 2004 (tweemaal) en van het HSGZR van 23 september 2004, 11 oktober 2004 en 18 oktober 2004.

E-mailberichten van verzoeker van 26 september 2005, 27 september 2005, 12 oktober 2005, 20 oktober 2005 en 1 november 2005 gericht aan de Sectie Geluidhinder van het Commando Luchtstrijdkrachten van het Ministerie van Defensie.

Aantekening uit werkdocument van kapitein T. van 6 februari 2006.

Brief van de Commandant Luchtstrijdkrachten van 22 februari 2006, gericht aan verzoeker.

Brief van verzoeker van 16 maart 2006 gericht aan de Nationale ombudsman;

Brief van de minister van Defensie van 31 mei 2006 gericht aan de Nationale ombudsman.

Brief van verzoeker van 28 juli 2006 gericht aan de Nationale ombudsman.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:15, eerste lid

“1. Een bericht kan elektronisch naar een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg.”

2. Regeling Afhandeling Geluidhinderklachten en Schadeclaims (ook wel: Regeling Geluidhinder) van 2 juni 2004

artikel 3

“ **Telefonische klachten** worden behandeld:

Bij Staf TL door een daartoe door de C-TL aan te wijzen functionaris van de Afdeling Ondersteunende Operaties;

Bij een luchtmachtonderdeel door het Hoofd Voorlichting of bij diens afwezigheid door een deskundige plaatsvervanger (b.v. Hoofd Bureau Adjudant cq Kapitein-adjudant)”

Artikel 4

“Bij de telefonische klacht dient te worden opgenomen:

naam, adres en telefoonnummer van de klager;

de aard van de klacht, datum, tijdstip en plaats van het gebeuren;

de vermoedelijke oorzaak, met gegevens van b.v. het betreffende luchtvaartuig;

het commentaar en advies van de functionaris die de klacht heeft ontvangen.”

Artikel 6

“**Schriftelijke klachten** worden, voor zover zij betrekking hebben op het eigen onderdeel, door de betreffende commandant zelf beantwoord. Van de ontvangen klacht en de beantwoording dient een kopie te worden gezonden aan (TL/AOO/HSGZR).”

3. Memorie van Toelichting bij de Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met regels over verkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen (Wet elektronisch bestuurlijk verkeer; Tweede Kamer, vergaderjaar 2001-2002, 28 483, nr. 3)

“2.4 Nevenschikking

(...)

De elektronische weg komt naast en niet in plaats van het conventionele verkeer. Het uitgangspunt «nevenschikking in plaats van verdringing» is in het bijzonder van betekenis voor de beantwoording van de vraag *wie bepaalt* of het verkeer langs elektronische of conventionele weg plaatsvindt.

- Uitgangspunt is dat de burger bepaalt in welke vorm het verkeer plaatsvindt indien het bestuursorgaan over *beide* mogelijkheden beschikt.
- Voor zover het bestuursorgaan over bepaalde zaken alleen maar op *conventionele* wijze communiceert, heeft de burger geen keus; hij kan elektronisch verkeer dan niet afdwingen.

(...)

Voor zover een burger een bepaald bericht langs elektronische weg aan een bestuursorgaan wil sturen, kan dat in beginsel alleen voor zover het bestuursorgaan heeft aangegeven dat het voor dat soort berichten langs die weg bereikbaar is.

(...)

2.5 Facultatieve aard

Uitgangspunt van de hier voorgestelde regeling is voorts dat betrokkenen niet gedwongen kunnen worden van de elektronische weg gebruik te maken. De elektronische weg is van facultatieve aard: elektronisch verkeer wordt in de Awb niet verplicht voorgeschreven. Zulks volgt tot op zekere hoogte al uit het hiervoor genoemde uitgangspunt van de nevenschikking. Slechts indien van de elektronische weg gebruik wordt gemaakt, dienen de bepalingen van dit wetsvoorstel in acht te worden genomen. Of voor de elektronische weg wordt gekozen, is afhankelijk van de betrokkenen. De facultatieve aard biedt de

betrokkenen de ruimte te beoordelen of en onder welke nadere condities op hun terrein elektronische communicatie wenselijk en mogelijk is. In deze beoordeling dient in het bijzonder de stand der techniek te worden betrokken.”

4. E-mailgedragslijn voor overheden

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. Onder het motto “Altijd antwoord, tijdig antwoord” publiceerde het platform in april 2003

een “e-mailgedragslijn voor overheden”.

In deze gedragslijn staat het volgende:

“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.

(...)

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.”

5. BurgerServiceCode

Burger@overheid ontwikkelde tevens de BurgerServiceCode. Deze code is bedoeld als handreiking voor overheden om het burgerperspectief in te vullen. De code bevat normen voor de digitale relatie tussen burger en overheid. De eerste norm luidt:

“1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).”