



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Inspectie Verkeer en Waterstaat (verder: IVW of Inspectie) van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat:

onvoldoende of te laat actie heeft ondernomen om te beoordelen of de veiligheid van het passagiersvervoer na de opschorting van de randstadraildiensten voldoende was gewaarborgd;

het e-mailbericht aan verzoeker van 23 januari 2007 niet op behoorlijke wijze van een aanhef en ondertekening heeft voorzien;

geen reactie heeft gegeven op verzoekers e-mailbericht van 23 januari 2007 en zijn brief van 21 mei 2007;

onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op verzoekers e-mailbericht van 8 januari 2007 en zijn brief van 20 maart 2007;

verzoekers e-mailbericht van 8 januari 2007 niet heeft doorgestuurd aan de Nederlandse Spoorwegen.

Beoordeling

Algemeen

Nadat de Randstadraildiensten in de herfst van 2006 werden opgeschort, nam het aantal reizigers dat gebruik maakte van de treinen van de Nederlandse Spoorwegen (verder: NS) op het traject Zoetermeer - Den Haag toe. Hierdoor waren deze treinen met name in de spits vaak erg vol.

Verzoeker die van de treinen op dit traject gebruik maakte, vond dat hierdoor onveilige situaties ontstonden en richtte zich tot de Inspectie Verkeer en Waterstaat met het verzoek hier iets tegen te ondernemen.

I. Ten aanzien van het onvoldoende of te laat actie ondernemen om de veiligheid van het passagiersvervoer te beoordelen

Bevindingen

1. Verzoeker maakte zich bezorgd over de veiligheid van de reizigers en wendde zich tot de IVW met het verzoek extra treinstellen of extra treinen op het traject in te zetten.

De IVW verwees hem naar de NS, omdat de Inspectie niet bevoegd is om te beslissen over extra treinen of de inzet van extra treinstellen noch om klachten te behandelen over

overvolle treinen.

2. Verzoeker schreef terug dat hij contact had gehad met de NS. NS-reizigers had hem bericht dat er tellingen werden gedaan en daarnaast had hij geconstateerd dat er sinds kort een extra trein stopte in Zoetermeer. Hierdoor was de situatie verbeterd. Hij was echter van mening dat de IVW wel een taak heeft, omdat de veiligheid van de reiziger in het geding was. In een later schrijven gaf hij nog aan dat hij vond dat de IVW om die reden had moeten interveniëren bij NS-reizigers.

3. De Inspectie reageerde bij brief van 16 mei 2007 inhoudelijk op de klacht van verzoeker. De Inspectie gaf aan bekend te zijn met het probleem en met een aantal maatregelen die door NS-reizigers en de Stadsregio Haaglanden waren genomen. Zij stelde dat het desondanks voor kon komen dat treinen overvol waren. De Spoorwegwet stelt geen limieten voor het aantal reizigers dat in een trein vervoerd mag worden. Wel legt de wet de vervoerder een algemene veiligheidszorgplicht op. De Inspectie beoordeelt of de vervoerder die zorgplicht voldoende invult.

De Inspectie gaf aan dat NS-reizigers haar zorgplicht invult door de conducteur telkens te laten beoordelen of het vervoer nog veilig plaats kan vinden en achtte geen reden aanwezig om te interveniëren.

4. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman zette de IVW onder andere het volgende uiteen:

"De Inspectie Verkeer en Waterstaat (hierna: Inspectie) houdt toezicht op de spoorwegveiligheid. Veiligheid als zodanig is niet te vangen in een sluitend stelsel van (technische) voorschriften. Daarom bevatten de Spoorwegwet en de daarvan afgeleide lagere regelgeving een aantal zogeheten zorgplichtbepalingen. Deze leggen de verantwoordelijkheid voor veiligheid neer bij de onder toezicht staande partijen. De veiligheidszorgsystemen van de spoorwegondernemingen en van de beheerder zorgen vervolgens voor een sluitend integraal normenkader. De Inspectie ziet er op toe dat, indien aan de orde, deze zorgsystemen ook daadwerkelijk onderdeel uitmaken van de bedrijfsvoering van de ondernemingen.

Als spoorwegondernemingen worden aangemerkt bedrijven die reizigers of goederen over het spoor vervoeren, of met speciale voertuigen op het spoor rijden. Zij hebben een bedrijfsvergunning nodig, die de Inspectie afgeeft. Daarnaast is een veiligheidsattest vereist met daaraan gekoppeld een veiligheidszorgsysteem. In casu is de NS aan te merken als spoorwegonderneming."

Verder gaf de IVW aan dat zij op grond van artikel 69, eerste lid Spoorwegwet (zie Achtergrond, onder 1.) en artikel 1, eerste lid van het Besluit aanwijzing toezichthouders spoorwegen (zie Achtergrond, onder 2.) alleen toezichthoudende bevoegdheden heeft op

de naleving van de bepalingen van de Spoorwegwet en daaruit voortvloeiende bepalingen.

In die regelgeving zijn wel bepalingen over veiligheid opgenomen, maar die richten zich met name op de veiligheid van het vervoerssysteem en van de infrastructuur. Dat betekent dat ook de bevoegdheid van de Inspectie zich daartoe moet beperken. Alleen via het algemene verbod van gevaarstelling van artikel 3 van de Spoorwegwet (zie Achtergrond, onder 1.) komt de Inspectie in gevallen van structurele gevaarstelling een bevoegdheid op naleving toe.

De Inspectie was van oordeel dat NS-reizigers voldoende maatregelen nam om de veiligheid te garanderen.

Tot slot liet de Inspectie weten dat zij geconstateerd heeft dat er in de voorgaande maanden meer klachten over te volle treinen binnen zijn gekomen. De Inspectie had het plan met de verschillende spoorwegondernemingen gezamenlijk om de tafel te gaan zitten om de problemen te inventariseren en te bekijken of er een gezamenlijke oplossing mogelijk zou zijn.

Beoordeling

5. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

6. De IVW heeft ten aanzien van de veiligheid van het personenvervoer over het spoor slechts een beperkte taak. Als de vervoerder beschikt over een goedgekeurd veiligheidszorgsysteem, is het in het algemeen de taak van de vervoerder om voor de veiligheid van de reiziger zorg te dragen. De Spoorwegwet stelt geen limieten voor het aantal reizigers dat per trein mag worden vervoerd. Wel zal de IVW in geval van gevaarstelling handhavend kunnen optreden.

7. De IVW dient wel te beoordelen of de vervoerder aan het veiligheidszorgsysteem voldoende invulling heeft gegeven. De Inspectie heeft aangegeven op de hoogte te zijn van de wijze waarop door NS-reizigers invulling wordt gegeven aan het veiligheidsbeleid, namelijk dat de conducteur zich ervan vergewist dat het aantal reizigers in de trein dusdanig is dat de veiligheid niet in gevaar komt. Daarnaast was het de Inspectie bekend dat NS-reizigers inmiddels extra materieel had ingezet

8. Verder is gebleken dat de Inspectie naar aanleiding van meerdere signalen over te volle treinen tot interventie over wenst te gaan en daartoe het voornemen had om de diverse vervoerders over de rails om de tafel te nodigen om de problematiek van te volle treinen te bespreken.

9. Door aldus de invulling van het veiligheidszorgsysteem te beoordelen en bij meerdere signalen tot een vorm van interventie te komen, heeft de Inspectie in dit geval voldoende invulling gegeven aan haar toezichhoudende rol. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de IVW daarmee dan ook niet in onvoldoende mate of te laat actie heeft ondernomen om te beoordelen of de veiligheid van het passagiersvervoer was gewaarborgd.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de aanhef en ondertekening van een e-mailbericht

Bevindingen

1. Op 23 januari 2007 stuurde de Inspectie een e-mailbericht aan verzoeker. In dit e-mailbericht werd als aanhef de tekst "Geachte V.... (achternaam verzoeker; N.o.)" opgenomen. Ondertekend werd met de tekst "Inspectie Verkeer en Waterstaat" gevolgd door adresgegevens en een algemeen telefoonnummer.
2. Verzoeker klaagde in zijn e-mailbericht van 23 januari 2007 over deze aanhef en ondertekening.
3. De Inspectie bood excuses aan voor de gebrekkige aanhef en ondertekening. De Inspectie stelde dat dit gebrek niet aan de behandelaar was te wijten, omdat het systeem waarmee e-mailberichten die via de internetsite beantwoord worden automatisch de naam van de afzender in de aanhef plaatst en ook automatisch de ondertekening zonder behandelaar of contactpersoon weergeeft.
4. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman berichtte de minister desgevraagd dat de Inspectie het systeem niet aan zou passen, omdat er over de wijze van beantwoording niet eerder klachten waren gekomen en de kosten van een aanpassing niet in verhouding zouden staan tot het beoogde resultaat.
5. Desgevraagd liet de minister vervolgens weten dat het wel mogelijk is om bij de beantwoording per e-mail handmatig aan de aanhef "mevrouw" of "heer" toe te voegen. Volgens de minister heeft de beantwoording met een juiste aanhef inmiddels de aandacht.

Beoordeling

6. Het vereiste van correcte bejegening houdt in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit betekent onder andere dat een bestuursorgaan ervoor zorg draagt dat in de correspondentie met burgers een correcte aanhef en ondertekening wordt gehanteerd.

7. In het maatschappelijk verkeer is het correct om de toevoeging "heer", "mevrouw", of "heer/mevrouw" te plaatsen voor de achternaam indien in correspondentie in de aanhef wordt begonnen met "geachte". Indien deze toevoeging ontbreekt blijkt dat de correspondentie langs geautomatiseerde weg tot stand is gekomen en maakt zij een onpersoonlijke indruk.

8. Bij de ondertekening van correspondentie mag bovendien verwacht worden dat uit die ondertekening blijkt van welke medewerker de correspondentie afkomstig is, zodat bekend is tot wie betrokkene zich kan wenden indien hij nadere informatie wenst. Deze eis is ook opgenomen in de Correspondentiewijzer van de Nationale ombudsman. (zie Achtergrond, onder 4.). Dat is onvoldoende het geval als volstaan wordt met vermelding van de algemene gegevens van het bestuursorgaan.

9. Nu in de beantwoording van het e-mailbericht van 8 januari 2007 niet een dergelijke aanhef en afsluiting is opgenomen, is de onderzochte gedraging in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Dit vormt aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling in dit rapport.

III. Ten aanzien van het uitblijven van een reactie op correspondentie

Bevindingen

1. Verzoeker ontving op 23 januari 2007 per e-mailbericht een reactie van de Inspectie op zijn vragen van 8 januari 2007. Hij was het met deze reactie niet eens en stuurde nog dezelfde dag een e-mailbericht terug. Toen hij na drie weken niets had gehoord, rappelleerde hij op 17 februari 2007. Vervolgens diende hij op 20 maart 2007 een klacht in.

2. Op 13 april 2007 werd de ontvangst van de klacht bevestigd. Op 16 mei 2007 stuurde de Inspectie een tweetal brieven aan verzoeker. De ene brief bevatte een voorlopige reactie op de klacht. Verzoeker werd uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 juni 2007. In die brief werd daarnaast aangegeven dat de Toezichteenheid van de Inspectie Verkeer en Waterstaat nader zou reageren op hetgeen verzoeker schreef over de overvolle treinen. In de andere brief van die datum werd aangegeven dat deze een meer uitgebreide reactie betrof op de vraag van verzoeker in het e-mailbericht van 8 januari 2008 en werd ingegaan op de situatie op het spoortraject en de beperkte functie die de Inspectie daarbij heeft.

3. Verzoeker berichtte de Inspectie bij brief van 21 mei 2007 dat hij geen behoefte had aan een hoorzitting en gaf aan dat hij een inhoudelijke beoordeling van zijn klachten verwachtte. Vanwege het uitblijven van een reactie, rappelleerde hij op 24 juni 2007. Op 18 juli 2007 stuurde de Inspectie verzoeker kopieën van de brieven van 16 mei 2007 toe.

4. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de minister toe dat de inhoudelijke beantwoording van het e-mailbericht van 23 januari 2007 en van de brief van 21 mei 2007 lang op zich had laten wachten. De minister bood hiervoor zijn excuses aan.

Beoordeling

5. 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. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan inhoudelijk dient te reageren op brieven van burgers.

6. De brief van 23 januari 2007 werd door de Inspectie in de brieven van 16 mei 2007 als reactie op de klacht van verzoeker inhoudelijk beantwoord. In die brieven werd echter niet expliciet aangegeven dat dit (mede) de beantwoording van de brief van 23 januari 2007 betrof. De Nationale ombudsman is van mening dat verzoeker uit de inhoud van de brief had kunnen begrijpen dat deze een reactie op zijn brief van 23 januari 2007 vormde.

7. Op de brief van 21 mei 2007 heeft de Inspectie niet inhoudelijk gereageerd. Ook na het rappel van 24 juni 2007 heeft de Inspectie volstaan met het opnieuw toezenden van de brief van 16 mei 2007.

8. De inspectie blijkt wel te hebben gereageerd op de brief van 23 januari 2007, maar heeft niet inhoudelijk gereageerd op de brief van 21 mei 2007. Daarmee heeft de Inspectie ten aanzien van de brief van 21 mei 2007 gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman acht de gedraging deels wel en deels niet behoorlijk

IV. Ten aanzien van de termijn van reageren op correspondentie

Bevindingen

1. Verzoeker legde op 8 januari 2007 per e-mail enkele vragen aan de Inspectie voor. Hierop ontving hij op 23 januari 2007 een reactie.

2. Op 20 maart 2007 diende verzoeker schriftelijk een klacht in bij de minister van Verkeer en Waterstaat. Op 13 april 2007 bevestigde de minister de ontvangst van deze klacht. Op 16 mei 2007 stuurde de Inspectie verzoeker een brief waarin gedeeltelijk inhoudelijk op zijn klacht werd gereageerd en waarin hij uitgenodigd werd voor een hoorzitting.

3. De minister heeft tijdens het onderzoek aan de Nationale ombudsman laten weten dat de reactie op het e-mailbericht van 8 januari 2007 en de overige afhandeling lang op zich heeft laten wachten en heeft daarvoor zijn verontschuldiging aangeboden.

Beoordeling

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan zich in het algemeen dient te houden aan de reactietermijnen zoals die in de Algemene wet bestuursrecht (hierna ook: Awb) en in de Correspondentiewijzer van de Nationale ombudsman zijn gegeven.

5. Uit de Correspondentiewijzer en de Awb (zie Achtergrond, onder 3. en 4.) blijkt het volgende: als een burger zich per e-mail tot een bestuursorgaan wendt, dient het bestuursorgaan binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging te sturen. Een inhoudelijke reactie dient daarnaast binnen twee á drie weken te worden gegeven.

Een klacht dient te worden afgehandeld binnen zes weken, tenzij er sprake is van behandeling door een klachtadviescommissie. Het bestuursorgaan kan die termijn met vier weken verlengen, mits de burger daarover schriftelijk wordt geïnformeerd. De Nationale ombudsman acht het niet behoorlijk indien niet binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging wordt gestuurd.

6. De Inspectie heeft verzuimd aan verzoeker de ontvangst van het e-mailbericht van 8 januari 2007 binnen vijf dagen te bevestigen. De inhoudelijke behandeling heeft na twee weken plaatsgevonden. Hierdoor heeft verzoeker te lang moeten wachten op een eerste reactie op zijn e-mailbericht. De ontvangstbevestiging van de klacht van 20 maart 2007 is na meer dan drie weken verzonden. Klachtafhandeling heeft feitelijk nooit plaatsgevonden, wel is na acht weken een voorlopige reactie gestuurd.

Zowel ten aanzien van verzoekers e-mailbericht van 8 januari 2007 als zijn brief van 20 maart 2007 heeft de Inspectie onvoldoende voortvarend gehandeld.

De Nationale ombudsman acht deze gedraging niet behoorlijk

V. Ten aanzien van het niet doorsturen van correspondentie naar de Nederlandse Spoorwegen

Bevindingen

1. In zijn e-mailbericht van 8 januari 2008 schreef verzoeker de Inspectie aan over de overvolle treinen op het traject Zoetermeer-Den Haag. Hij vroeg zich af waarom er niet een extra wagon aangekoppeld werd of extra treinen werden ingezet.

2. In reactie hierop berichtte de Inspectie dat de Inspectie niet de inzet van extra treinen of het verlengen van de treinen af kan dwingen bij de NS en dat hij zelf deze voorstellen aan de NS zou kunnen doen.

3. Verzoeker meldde in zijn reactie dat hij bekend was met de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de NS.

4. Verzoeker klaagde erover dat de Inspectie zijn klacht niet had doorgestuurd aan de NS. De minister berichtte dat er geen doorzendplicht op grond van de Awb bestaat, omdat de NS geen bestuursorgaan is.

Beoordeling

5. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen.

6. De Awb verplicht een bestuursorgaan tot doorzending van een klacht indien deze bij een ander bestuursorgaan thuishoort. De NS is geen bestuursorgaan. Daarom bestond er geen wettelijke verplichting tot doorzending.

8. De Inspectie heeft verzoeker wel geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn klachten bij de NS in te dienen en zich daarmee voldoende hulpvaardig opgesteld.

De Nationale ombudsman acht de gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Inspectie Verkeer en Waterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, is:

gegrond ten aanzien van:

- de aanhef en ondertekening van een e-mailbericht, wegens schending van het vereiste van een correcte bejegening;
- het uitblijven van een reactie op de brief van 21 mei 2007, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- de termijn van reageren op bepaalde correspondentie, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

niet gegrond ten aanzien van:

- het onvoldoende of te laat actie ondernemen om de veiligheid van het passagiersvervoer te beoordelen;
- het uitblijven van een reactie op de brief van 23 januari 2007;

- het doorsturen van correspondentie naar de Nederlandse Spoorwegen.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister van Verkeer en Waterstaat in overweging om bij de beantwoording van e-mailberichten in de aanhef na "geachte" de woorden "heer" of "mevrouw" of "heer/mevrouw" te laten gebruiken en in de ondertekening aan te laten geven welke afdeling of ambtenaar met de beantwoording van het bewuste e-mailbericht is belast.

De minister liet in een reactie weten de aanbeveling op te volgen.

Onderzoek

Op 15 juli 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Zoetermeer, met een klacht over een gedraging van de Inspectie Verkeer en Waterstaat te Den Haag.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Verkeer en Waterstaat, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Verkeer en Waterstaat verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de Inspectie Verkeer en Waterstaat en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De minister van Verkeer en Waterstaat deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

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

Informatieoverzicht

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

het e-mailbericht van verzoeker aan de Inspectie van 8 januari 2007;

de reactie van de Inspectie van 23 januari 2007;

het e-mailbericht van verzoeker aan de Inspectie van 23 januari 2007;
het e-mailbericht van verzoeker aan de Inspectie van 17 februari 2007;
de brief van verzoeker aan de minister van 20 maart 2007;
de brief van de Inspectie aan verzoeker van 13 april 2007;
de brieven van de Inspectie aan verzoeker van 16 mei 2007;
de brief van verzoeker aan de Inspectie van 21 mei 2007;
de brief van verzoeker aan de Inspectie van 24 juni 2007;
het e-mailbericht van de Inspectie aan verzoeker van 18 juli 2007;
de brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 15 juli 2007;
de brief van de minister aan de Nationale ombudsman van 8 oktober 2007;
de brief van de minister aan de Nationale ombudsman van 6 december 2007;
de brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 2 januari 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Spoorwegwet (wet van 23 april 2003, Stb. 264)

Artikel 3

"Het is een ieder verboden zich zodanig te gedragen dat gevaar op de spoorweg wordt veroorzaakt of kan worden veroorzaakt of dat het verkeer op de spoorweg wordt gehinderd of kan worden gehinderd."

Artikel 32, eerste lid aanhef en onder a. en b.

"1. Onze Minister verleent op aanvraag een veiligheidsattest aan de houder of aanvrager van een bedrijfsvergunning indien deze aantoont:

a. bij het voorgenomen gebruik van de spoorweg te kunnen voldoen aan de bij of krachtens dit hoofdstuk gestelde voorschriften en

b. door toepassing van een adequaat veiligheidssystemeem veilig gebruik te kunnen maken van de spoorweg."

Artikel 33, tweede lid

"2. De attesthouder past een adequaat veiligheidssystemeem toe, met behulp waarvan wordt gewaarborgd dat de spoorwegonderneming:

a. bij de normale bedrijfsvoering en bij voorzienbare afwijkingen daarvan geen schade berokkent en niemand onnodig hindert of in gevaar brengt en zorgt dat het spoorverkeer zo veel mogelijk zonder verstoringen kan worden afgewikkeld;

b. rekening houdt met de specifieke vereisten wanneer de normale bedrijfsvoering raakt aan die van andere gebruikers van de spoorweg of van de beheerder;

c. de aan de bedrijfsvoering verbonden risico's onderkent en passende maatregelen neemt om deze afdoende te beheersen en daarbij rekening houdt met de stand der techniek en richtsnoeren voor een veilige bedrijfsvoering;

d. procedures vaststelt en hanteert voor het nemen van corrigerende maatregelen bij afwijkingen en incidenten, alsmede voor het voortdurend verbeteren van het veiligheidsniveau met het oog op zich wijzigende omstandigheden en op grond van opgedane ervaringen."

Artikel 69, eerste en tweede lid

"1. Behoudens artikel 70, tweede lid, aanhef en onder a, zijn met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet belast de bij besluit van Onze Minister daartoe aangewezen personen.

2. Een besluit als bedoeld in het eerste lid bevat een aanduiding van de voorschriften op naleving waarvan toezicht wordt gehouden."

2. Besluit aanwijzing toezichthouders spoorwegen (besluit van 8 april 2005, Stcrt 73, blz 20)

Artikel 1, eerste lid

"1. De ambtenaren van de divisie Rail van de Inspectie van Verkeer en Waterstaat worden aangewezen als ambtenaren belast met het toezicht op de naleving, bedoeld in artikel 69, eerste lid, van de Spoorwegwet, van het bepaalde bij of krachtens deze wet."

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:3, eerste lid

"1. Het bestuursorgaan zendt geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender."

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

4. Correspondentiewijzer Nationale ombudsman

In de Correspondentiewijzer heeft de Nationale ombudsman onder andere het volgende gesteld:

Op een ontvangen e-mail dient binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging te worden verzonden, waarin wordt aangegeven wie de behandelend ambtenaar of afdeling is, op elke termijn een vervolgreactie kan worden verwacht en of deze reactie schriftelijk zal zijn. Een behandelingsbericht is niet nodig als de e-mail binnen vijf dagen inhoudelijk wordt beantwoord.

Als de afhandeling vervolgens niet binnen de beloofde termijn plaats kan vinden, dient het bestuursorgaan voor afloop van die termijn een tussenbericht te sturen, waarin de reden van de vertraging en een nieuwe termijn wordt aangegeven. Als het niet mogelijk een termijn voor reactie te geven, moet dit gemotiveerd worden.

De ontvangst van een klacht dient binnen twee weken schriftelijk bevestigd te worden.