

2011-08 De Nationale Ombudsman wijst overheid de (digitale) weg in het mailverkeer.

Op 16 augustus j.l. publiceerde de Nationale ombudsman een rapport met een aantal aanbevelingen om het e-mailverkeer tussen overheid en burger te verbeteren [<link>](#) 'Eén van de voornaamste problemen met e-mailverkeer blijkt te zijn dat burgers geen antwoord krijgen op hun bericht'. Burgers willen terecht duidelijkheid. De Ombudsman beveelt daarom het gebruik van servicenormen aan. Beloften die openbaar kenbaar zijn voor burgers. Bij e-mailverkeer gaat het om:

- Een ontvangstbevestiging of binnen 2 of 3 dagen duidelijkheid over de termijn van afhandeling;
- Voldoende aanknopingspunten voor eventueel vervolcontact (naam en telefoonnummer; geen no reply-adres)
- Duidelijk zijn over de inhoud van het antwoord: begrijpelijk, volledig en zonder voorbehoud. Dan zijn disclaimers overbodig.

Toch staan disclaimers nogal eens onder een e-mail. Burgers zijn over het algemeen verontwaardigd als onvolkomenheden in de communicatie op hen worden afgewenteld. In het NUP was de afspraak gemaakt dat disclaimers vanaf 2011 niet meer voorkomen. De aanbeveling is: geen disclaimers meer.

Bijna alle overheidsinstanties blijken per e-mail bereikbaar te zijn. De Ombudsman wijst er op dat de Algemene wet bestuursrecht voorschrijft dat het e-mailverkeer officieel moet zijn opengesteld. Sommige instanties kenden deze eis niet. Het zal je als burger maar gebeuren dat je e-mail geen rechtskracht heeft als je een zaak bij de rechter hebt gebracht. Gelukkig komt dat hoegenaamd niet voor. Dat wordt helemaal voorkomen wanneer gemeenten communiceren via webformulieren op de website. Dit voorkomt ook ongestructureerde of onduidelijke e-mailberichten. Dat is prima, 'als een webformulier maar geen keurslijf wordt waar een burger een heel parcours moet afleggen en allerlei overbodige informatie moet leveren om zijn vraag te kunnen stellen'.

De conclusie luidt dat er een mooi en helder rapport ligt op basis waarvan iedere overheidsinstelling zijn (minimum) ambitieniveau kan bepalen. Voor veel overheidsinstellingen is er nog werk aan de winkel.