

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
de heer drs. R.W. Knops
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl
Doorkiesnummer

Datum
10 augustus 2018
Ons nummer
B201800357
Uw bericht
21 juni 2018
Uw kenmerk
2018-0000256901
Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp
reactie op brief

Geachte heer Knops,

Bij brief van 21 juni jl. stuurde u mij ter advisering het concept van het wetsvoorstel dat ziet op elektronische publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen. Zonder inhoudelijk op het voorstel te reageren, geef ik graag een aantal punten mee daar waar het gaat om digitalisering van overheidscommunicatie en wil ik u informeren over mijn onderzoek naar de informatieverstrekking van de overheid rondom vergunningen.

Het thema digitalisering heeft al geruime tijd mijn aandacht. Voor veel burgers en overheidsinstanties is digitalisering een positieve ontwikkeling. Zo is contact makkelijk en snel gelegd. Informatie wordt snel uitgewisseld. Maar er zitten ook een andere kanten aan digitalisering: we horen over identiteitsfraude, gegevens die verkeerd gekoppeld zijn of niet kloppen en toch in systemen blijven staan. Bovendien is er een aanzienlijke groep burgers die niet digitaal vaardig is en moeilijk of niet mee kan komen als het gaat om digitale communicatie met en door de overheid.

De Nationale ombudsman verwacht dat het perspectief van burgers wordt geborgd in alles wat de overheid doet. Iedereen moet zaken kunnen doen met de overheid. Daarom is het uitgangspunt van de Nationale ombudsman: stel burgers centraal. De ombudsman heeft daarom in zijn Ombudsvisie op digitalisering vier uitgangspunten geformuleerd die van belang zijn voor de overheid die digitaliseert:

- **Neem verantwoordelijkheid.** De overheid is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van het dienstverleningsproces en neemt ook die verantwoordelijkheid;
- **Wees toegankelijk.** De overheid dient zijn infrastructuur (digitaal en niet-digitaal) zo in te richten dat de toegang tot die overheid voor iedere burger gewaarborgd is

Ons nummer
B201800357

2

- Wees oplossingsgericht. De overheid zorgt ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden;
- Wees gebruiksvriendelijk. De overheid zet digitalisering in het belang van de gebruikers in en niet alleen vanuit het gemak voor de overheid; En laat goede dienstverlening daarbij het uitgangspunt zijn.

Het is voor burgers van belang optimaal kennis te kunnen nemen van voorgenomen plannen en besluiten om in de samenleving te kunnen participeren. Digitale mogelijkheden kunnen daarbij behulpzaam zijn. Op grond van signalen van burgers dat zij zich onvoldoende geïnformeerd voelen over voorgenomen besluiten, is de Nationale inmiddels een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de informatieverstrekking van de overheid rondom vergunningen. Daarbij zal ook de vraag een rol spelen of de wijze waarop een kennisgeving of voornemen wordt gedaan van invloed is.

Ik verwacht de resultaten van dit onderzoek eind 2018/begin 2019 en zal u daar dan over informeren.

Ik vertrouw erop u hiermee op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd. Mochten er vragen zijn, dan kunt u contact opnemen met Jeanine Verhoef, via telefoonnummer 070 3563659 of via j.verhoef@nationaleombudsman.nl. Een kopie van deze brief heb ik ter informatie per e-mail verzonden aan onze contactpersoon bij uw ministerie.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen