



nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Vaste commissie voor Binnenlandse Zaken
Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Pagina 1

Geachte leden,

Datum
5 november 2019

Dank voor uw brief waarin u vraagt om een position paper over Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer). In het bijzonder vraagt u mij in te gaan op de vraag in hoeverre het wetsvoorstel tegemoet komt aan de kanttekeningen die ik plaatste bij het conceptwetsvoorstel. Ook vraagt u of er sindsdien ontwikkelingen hebben voorgedaan die leiden tot het plaatsen van nieuwe kanttekeningen.

Onderwerp

Ons nummer
1425710

Uw bericht / kenmerk

De belangrijkste zorg die ik uitsprak in mijn brief aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties was dat bij de invoering van de Wet Elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst (EBV) de belangen van de mensen die niet kunnen of willen meegaan met de digitaliseringsslag van de overheid uit het oog zijn verloren. Dat betrof onder meer het ontbreken van een sluitend vangnet waar mensen een beroep op kunnen doen en het ontbreken van voorzieningen om daadwerkelijk hulp te kunnen bieden, zoals bijvoorbeeld een adequate machtigingsvoorziening. Ook noemde ik het ontbreken van waarborgen, zoals door mij beschreven in mijn rapport "Het verdwijnen van de blauwe envelop", voor burgers die hun zaken met de overheid niet digitaal kunnen of willen regelen.

Bijlage(n)

Contactpersoon
J. van de Wiel

In het wetsvoorstel wordt geborgd dat in het bestuurlijk verkeer met natuurlijke personen het gebruik van de elektronische weg niet wordt voorgeschreven. Daarvan kan wel worden afgeweken bij of krachtens een bijzondere wet en voorzien van een dragende motivering. Het is aan uw Kamer in die gevallen daarover een oordeel te geven.

De afgelopen periode heb ik meerdere rapporten uitgebracht die ingaan op de digitaliserende overheid en de (ook niet digitale) communicatie tussen overheid en burger.¹ De bovengenoemde aandachtspunten komen ook in die rapporten terug. De praktijk laat zien dat het van belang blijft er ook in de toekomst voor te zorgen dat burgers mee kunnen doen. Ook wanneer zij het niet digitaal kunnen of willen regelen.

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Ik lees in het voorliggende wetsvoorstel de introductie in de Algemene wet bestuursrecht van een "algemene zorgplicht tot bij de doelgroep passende ondersteuning bij overheidscommunicatie, waarbij de invulling, vormgeving en differentiatie binnen de doelgroep aan bestuursorganen worden gelaten".

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹Bijvoorbeeld de rapporten 1) [Houd het simpel: onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid](#), 2) [Overheid moet nabestaanden snel digitaal beter bedienen](#), 3) [Behoorlijke informatieverstrekking aan omwonenden rondom](#)



Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer tussen burger en overheid, waarbij die ondersteuning niet beperkt is tot digitale communicatie.

Pagina 2

Het is voor mij vanzelfsprekend dat de overheid aansluit bij de behoefte van burgers, en daarop inspeelt wanneer zij invulling geeft aan de overheidscommunicatie en daarbij horende ondersteuning. In de "Ombudsvisie op digitalisering"² noemde ik vier uitgangspunten, die ook verband houden met de wijze waarop het contact tussen burger en overheid in de toekomst wordt geregeld.

Ons nummer
1425710

Deze uitgangspunten zijn:

1. Neem verantwoordelijkheid. De overheid is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van het dienstverleningsproces en neemt ook die verantwoordelijkheid;
2. 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;
3. Wees oplossingsgericht. De overheid zorgt ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden;
4. 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.

Mijn aandacht ging en zal ook in de toekomst uitgaan naar de wijze waarop bestuursorganen aan de zorgplicht invulling geven. De overheid is daarbij aan zet en moeten zorgen dat zoveel mogelijk drempels worden weggenomen. Zo bleek uit [onderzoek in opdracht van de Nationale ombudsman](#)³ onder 1.500 Nederlanders het belangrijkste verbeterpunt voor de overheid in de toekomst is 'versimpelen': begrijpelijke taal en eenvoudige procedures, liefst via één loket. Digitaal of niet, in de toekomst is het essentieel dat burgers recht houden op menselijk contact dat daadwerkelijk betekenis heeft. Niet het (digitale) systeem maar juist de menselijke maat en persoonlijk contact zou centraal moeten staan.

Daar waar het voorstel in de toekomst leidt tot klachten van burgers die hun zaken met de overheid niet kunnen of willen regelen, bijvoorbeeld omdat de ondersteuning door de overheid niet als toereikend wordt ervaren, blijf ik ook in de toekomst die klachten onderzoeken. Daar brengt dit voorstel ook geen verandering in. Zoals in de toelichting in het voorstel ook staat opgenomen, kan de wijze van communicatie en geboden ondersteuning door de overheid onderwerp zijn van een klacht of behandeling door de Nationale ombudsman. In voorkomende gevallen zal ik net als in het verleden uw Kamer blijven informeren.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

² [Ombudsvisie op digitalisering overheid](#)

³ Nieuwsbericht "[Overheid moet in 2030 vooral eerlijk, begripvol en simpel zijn](#)", 11 juli 2019