

Bijdrage Nationale ombudsman aan deskundigenbijeenkomst Eerste Kamercommissie BiZa/AZ op 30 juni 2020 over het wetsvoorstel Digitale overheid (WDO)

Iedereen moet mee kunnen doen en regel regie

Dit zijn de boodschappen in de laatste jaarverslagen van de Nationale ombudsman. Het zijn zelfs niet meer alleen de meest kwetsbaren die niet mee kunnen komen. Ook zelfredzame burgers lopen vast.

Digitalisering overheid

Er is een aanzienlijke groep burgers die niet digitaal vaardig is of die geen gebruik wil maken van digitale middelen. Daardoor kunnen zij niet of moeilijker terecht bij de overheid. En niet alleen zij ervaren problemen. Ook mensen die wel digitaal vaardig zijn, komen er soms niet uit en hebben dan bijvoorbeeld graag de mogelijkheid om te kunnen bellen met de overheid.

Bij de digitalisering van de overheid zijn [vier uitgangspunten](#) van belang neem verantwoordelijkheid, wees toegankelijk, oplossingsgericht en gebruiksvriendelijk.

Toegankelijk zijn betekent dat de overheid zijn infrastructuur zowel digitaal als niet-digitaal zo inricht dat de toegang tot die overheid voor iedere burger gewaarborgd is

Toekomstverwachting

Wij vroegen 1500 mensen wat zij verwachten van de overheid in de toekomst. Dit vinden burgers het belangrijkste in het contact met de overheid

- Burgers serieus nemen (77%)
- Kennis van zaken (76%)
- Begrijpelijk zijn (68%)
- Goed luisteren (68%)
- Eén loket (67%)

Hoewel de helft van de burgers denkt dat de overheid in de toekomst alleen nog maar digitaal zal communiceren, hecht toch ook een meerderheid van de burgers veel waarde aan de fysieke locaties (met ruime openingstijden, maar geen 24/7) waar men zaken met de overheid kan inzien en regelen.

De digitale overheid is onderwerp geweest van diverse rapporten van de Nationale ombudsman

Enkele voorbeelden:

[De burger gaat digitaal](#)

[Het verdwijnen van de blauwe envelop](#)

["Hoezo, MIJNOverheid?"](#)

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid de burger altijd centraal moet stellen en zich moet afvragen wat burgers nodig hebben om met de overheid te kunnen communiceren.

Voor de mensen die digitaal contact niet willen gebruiken of bepaalde zaken niet digitaal willen regelen, moeten andere vormen van contact mogelijk blijven.

Voor de mensen die zelf niet digitaal kunnen communiceren is het van belang dat er goede oplossingen komen voor hun vertegenwoordigers. Bij voorbeeld om professionals de mogelijkheid te geven om via een digitale machtiging zaken te regelen voor hun cliënten. Dit is erg belangrijk voor burgers die niet digivaardig zijn en vaker dan gemiddeld een beroep moeten doen op hulp van anderen. Daarin is nog altijd niet voorzien. En voor de mensen die wel digitaal willen communiceren zorg dat de digitale dienstverlening aansluit bij de wensen van de burger en wat zij nodig hebben van de overheid.