



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Vaste Kamercommissie Digitale Zaken  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Geachte leden van de Vaste Kamercommissie Digitale Zaken,

Pagina 1

De burger verdient beter. Dat is niet alleen de titel van ons gezamenlijke jaarverslag over het bijzondere (corona)jaar 2020, het is ook onze opdracht voor de komende periode.

**Datum**

19 mei 2021

Ik onderschrijf dan ook van harte de aanbeveling van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) om de relatie met u te intensiveren.

**Onderwerp**

Kennismaking en overzicht  
aandachtspunten

Als start van een nog intensievere samenwerking, heb ik voor u een aantal aandachtspunten geformuleerd op basis van klachten en eigen onderzoek. Allemaal kwesties waar burgers in de knel zijn geraakt of dreigen te raken. Daarmee belangrijke input voor uw werk als volksvertegenwoordiger.

Allereerst onderstreep ik van harte het besluit om een aparte Kamercommissie op het gebied van digitale zaken in het leven te roepen. Verdergaande digitalisering is een feit en verdient onze volledige aandacht.

De signalen die ik krijg op het gebied van de digitale overheid, zijn:

### **Klachten over privacy**

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) vervult een belangrijke rol bij het toezicht op de digitale dienstverlening. Jaarlijks wenden zich veel burgers tot de AP. Het afgelopen jaar is meermaals in het nieuws geweest dat de AP te kampen heeft met een capaciteitsgebrek. Ik zie dit terug in de klachten die we over de AP ontvangen. Op dit moment doen we onderzoek naar de klachtbehandeling door de AP.

### **Berichtenverkeer tussen burger en overheid**

De Kamer heeft het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in behandeling. In [een position paper](#) noemde ik dat met deze wet in het bestuurlijk verkeer met natuurlijke personen het gebruik van de elektronische weg niet wordt voorgeschreven. Daar kan van worden afgeweken bij of krachtens een bijzondere wet en voorzien van een dragende motivering. In dergelijke gevallen vraag ik u om te bezien of het perspectief van de burger ook voldoende geborgd is.

### **Data en algoritmen**

Recent heb ik een tweede [Ombudsvisie Behoorlijk gebruik data en algoritmen](#) gepubliceerd. Dit gebruik is niet altijd zichtbaar en herkenbaar voor de burger, maar heeft wel invloed op het vertrouwen dat de burgers in de overheid hebben. Dat heeft de affaire rond de kinderopvangtoeslag pijnlijk duidelijk gemaakt. De overheid moet de verantwoordelijkheid nemen om het burgerperspectief in de hele cyclus van gebruik van ontwikkeling, toepassingen en resultaat centraal te stellen. Betekenisvol menselijk contact en ruimte voor maatwerk moet daarbij geborgd worden.

**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



Pagina 2

**Digitale toegankelijkheid**

De ombudsman blijft regelmatig signalen ontvangen over de digitale toegankelijkheid. Daarom zet hij in 2021 op een rij welke verbeteringen de overheid sinds 2017 heeft doorgevoerd rond [MijnOverheid en DigiD](#) en welke knelpunten er (nog altijd) zijn.

Graag ga ik op korte termijn met uw commissie in gesprek over deze punten. Dan wil ik ook samen met u vooruitkijken naar welke onderwerpen onze gezamenlijke aandacht verdienen. Wij horen graag of u daartoe bereid bent en kijken uit naar een nadere kennismaking.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen