

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
De heer drs. R.W. Knops
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Pagina 1

Datum
17 april 2020

Onderwerp
Oproep begrijpelijke en
toegankelijke
overheidsinformatie.

Ons nummer
1473462

Geachte heer Knops,

Met lef en creativiteit heeft de overheid de afgelopen weken allerlei noodmaatregelen ingevoerd. En daar waar nodig aangepast als bleek dat burgers buiten de boot vielen of in de knel kwamen. Ik zie dat de Rijksoverheid, maar ook gemeenten, hulpdiensten, zorgprofessionals, bedrijfsleven en vele anderen in Nederland en daarbuiten zich met man en macht inzetten om het virus in te dammen, de gevolgen het hoofd te bieden en ervoor te zorgen dat het land kan blijven functioneren.

Ook het werk van de ombudsman gaat in deze tijd door. Wij ontvingen signalen en vragen van burgers over de bereikbaarheid van de overheid, de aangepaste dienstverlening, onduidelijkheid over de maatregelen, inkomensvoorzieningen en onduidelijkheid over de communicatie van (lokale) overheidsorganisaties. We realiseren ons uiteraard dat het de komende tijd misschien niet altijd loopt zoals gehoopt of verwacht.

Met deze brief roep ik u op het belang van begrijpelijke en toegankelijke informatie de komende periode onder de aandacht te blijven brengen van de verschillende (lokale) overheids- en uitvoeringsorganisaties. Zoals u dat ook deed bij de start van de campagne Direct Duidelijk, waarmee u ook heeft ingezet op het delen van goede voorbeelden tussen overheden. Uw ministerie speelt een coördinerende rol bij het toegankelijk en begrijpelijk maken en houden van de overheid. Om die reden richt ik mij aan u.

Mijn oproep doe ik nu, omdat wordt nagedacht over hoe het dagelijkse leven weer op gang kan komen. De gedachte achter de "anderhalvemetersamenleving" laat zien dat eerder geldende afspraken en omgangsvormen, ook tussen overheid en burger, voortdurend herbezien worden. Veranderingen volgen elkaar snel op. Aandacht voor de toegankelijkheid, begrijpelijkheid en tijdigheid van de informatie die op verschillende plekken wordt aangeboden, is dan essentieel. Om zo burgers op weg te helpen en hen de helpende hand te bieden.

Graag ontvang ik uw reactie op mijn oproep. Indien ik de komende periode daartoe aanleiding zie, breng ik u van aanvullende signalen op de hoogte.

Onze contactpersonen bij uw organisatie heeft een afschrift van dit bericht ontvangen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman

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

Reinier van Zutphen