

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
De staatssecretaris Koninkrijksrelaties en digitalisering
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

Geachte mevrouw Van Huffelen,

Hierbij informeer ik u over het onderzoek dat ik start naar de stand van zaken van de implementatie van onze eerdere aanbevelingen inzake de (digitale) toegang tot de overheid. In deze brief geef ik u een nadere toelichting over de aanleiding van het onderzoek, de onderzoeksvragen en de aanpak.

Aanleiding

In 2017 publiceerde ik het rapport *'Hoezo MIJNOverheid?'*¹. In dit rapport benoemde ik drie dimensies van toegankelijkheid van de overheid voor burgers;

- Digitale toegang voor iedereen die dat wil;
- Gebruiksgemak;
- Voldoende toegang voor burgers die geen digitaal contact willen.

Sindsdien heeft de overheid rond deze drie dimensies stappen gezet. Ook het huidige kabinet zet stevig in op digitaliseren en digitale inclusie. Tegelijkertijd blijf ik regelmatig signalen en klachten ontvangen over de digitale toegankelijkheid van de overheid. Die klachten en signalen gaan zowel over de onmogelijkheid om digitaal toegang te krijgen voor bepaalde burgers of groepen burgers als om individuele problemen bij de digitale toegankelijkheid. En er zijn en zullen steeds mensen zijn die niet of minder makkelijk gebruik maken van het internet. Specifiek voor die groep is het ook van belang dat er voldoende alternatieven en ondersteuning voorhanden is. Dit is voor mij reden om de stand van zaken rond de digitale toegankelijkheid te onderzoeken.

Onderzoeksvragen

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn:

1. Welke aanbevelingen en verbeteringen uit *'Hoezo MIJNOverheid?'* heeft de overheid sinds 2017 doorgevoerd rond MijnOverheid en DigiD die de digitale toegang en het gebruiksgemak hebben verbeterd en welke knel- en actiepunten zijn er (nog altijd)?
2. Welke burgers/vertegenwoordigers van burgers kunnen nog geen digitale toegang krijgen tot de diensten van de overheid?
3. Op welke manier zorgt de overheid ervoor dat burgers die niet in staat zijn tot digitaal contact toch toegang hebben tot de overheidsdiensten?

Aanpak

Het onderzoek zal bestaan uit een inventarisatie van de klachten en signalen die de afgelopen jaren bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen.

Pagina 1

Datum

27 juni 2023

Onderwerp

start terugblikonderzoek
MIJNOverheid

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

¹ Nationale ombudsman, 2017

Daarnaast zal het onderzoek bestaan uit documentatieonderzoek en gesprekken met relevante deskundigen. Ik zal Logius bevragen over de ontwikkelingen rond DigiD en MijnOverheid. Mijn medewerkers zullen ook met medewerkers van uw ministerie in gesprek gaan. Indien nodig zal ik ook relevante (uitvoerings-)organisaties benaderen. Bij het onderzoek dienen het rapport '*Hoezo MIJNOverheid?*' de *Ombudsvisie Digitalisering*² en de nieuwe *Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren*³ als belangrijke uitgangspunten.

Ik zal het onderzoek afsluiten met een rapport en streef ernaar dit onderzoek in oktober 2023 af te ronden.

Contact

Met nadere vragen kunt u zich tot het projectteam wenden.

Ik verzoek u binnen uw organisatie voor dit onderzoek een contactpersoon aan te wijzen. Wilt u naam en contactgegevens van deze contactpersoon binnen twee weken doorgeven aan het projectteam?

Publicatie

In de week van 26 tot 30 juni 2023 publiceren wij op onze website www.nationaleombudsman.nl een nieuwsbericht waarin de opening van het onderzoek wordt aangekondigd.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen