



**nationale
ombudsman**

DigiD helpt niet mee

Onvoldoende digitale toegang voor
wettelijk vertegenwoordigers en
gemachtigden

Projectteam

Jeanine Verhoef, projectleider
Ingrid Wilke, onderzoeker
Sabine Wesseldijk, onderzoeker

Tekstopmaak

Xerox/OSAGE

Datum: 12 december 2023
Rapportnr: 2023/169

Inhoudsopgave

	Samenvatting	4
1	Inleiding	6
1.1	Toegang tot de overheid	6
1.2	Aanleiding terugblikonderzoek	6
1.3	Doel en vraagstelling	7
1.4	Aanpak	7
2	Rapport ‘Hoezo <i>MIJN</i>Overheid?’	9
2.1	Knelpunten	9
2.2	Aanbevelingen	9
2.3	Regierol BZK	9
2.4	Samenvatting rapport ‘Hoezo <i>MIJN</i> Overheid?’	10
2.5	Tussentijdse evaluatie in 2018	11
3	Digitale toegang in 2023 niet voor iedereen	12
3.1	Verbeteringen sinds 2017	12
3.2	Aandachtspunt: behoefte aan zelfstandigheid	14
3.3	Knelpunten digitale toegang	15
4	Conclusie	21
4.1	Stappen in de goede richting	21
4.2	Onvoldoende digitale toegang voor vertegenwoordigers en gemachtigden	21
4.3	Geen regie en tijdpad	22
4.4	Oproep	22
	Bijlagen	23
I.	Brief van Nationale ombudsman aan de staatssecretaris van BZK	23
II.	Brief van de Nationale ombudsman aan Logius	25
III.	Brief van de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering aan de Nationale ombudsman (tweede conceptversie, ontvangen op 21 september 2023)	27
IV.	Overzicht gesprekspartners	54
V.	Brief van de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering aan de Nationale ombudsman van 1 december 2023	55

Samenvatting

Aanleiding en doel

De Nationale ombudsman publiceerde in 2017 het rapport 'Hoezo *MIJN*Overheid'. In dat rapport vroeg hij aandacht voor specifieke groepen die problemen hebben om digitaal zaken te doen. Ondanks verbeteringen die sindsdien zijn doorgevoerd, ontvangt de ombudsman nog regelmatig signalen en klachten over de digitale toegankelijkheid van de overheid. Daarom kijkt de ombudsman met dit terugblikonderzoek hoe het er ruim vijf jaar later voorstaat met de digitale toegang tot de overheid. Met dit onderzoek wil de ombudsman de stand van zaken in kaart brengen en de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering zo nodig oproepen tot actie.

Conclusies

Stappen in de goede richting

De ombudsman concludeert dat de overheid sinds 2017 een aantal stappen in de goede richting heeft gezet. Zowel door als uitgangspunt te nemen dat naast digitaal contact ook niet digitaal contact mogelijk moet blijven, als door een aantal verbeteringen te doen in de digitale toegankelijkheid.

Onvoldoende digitale toegang vertegenwoordigers en gemachtigden

De toegang tot digitale dienstverlening voor wettelijke vertegenwoordigers, zoals bewindvoerders, curatoren, mentoren en ouders van minderjarige kinderen, is ook in 2023 nog niet geregeld. Het blijft onduidelijk wanneer de wettelijk vertegenwoordigers daadwerkelijk digitaal zaken kunnen doen met de overheid.

Vrijwillig machtigen blijkt in de praktijk nog nauwelijks mogelijk. Er is wel een voorziening beschikbaar vanuit de rijksoverheid, maar daarmee zijn burgers niet goed geholpen omdat veel overheidsinstanties nog niet zijn aangesloten. Dit geldt bijvoorbeeld voor de meeste gemeenten. En slechts twee gemeenschappelijke regelingen van de meer dan 1300 die er zijn, bieden die mogelijkheid wel.

Geen regie en tijdpad

De staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering doet bij herhaling beloften rond de digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers, waarbij niet concreet wordt aangegeven welke stappen gezet zullen worden, wat het precieze tijdpad is en op welke datum de toegang voor de verschillende wettelijke vertegenwoordigers tot de overheidsdienstverlening mogelijk is. De staatssecretaris beloofde eind 2022 in de Werkagenda Waardengedreven Digitalisering dat de toegang voor digitaal zaken doen voor bewindvoerders, curatoren en personen met ouderlijk gezag eind 2023 geregeld zou zijn. Deze belofte is de staatssecretaris niet nagekomen, constateert de ombudsman.

Voor vrijwillig machtigen heeft het ministerie van BZK wel een systeem ingericht waarop overheidsinstanties aan kunnen sluiten. Maar de ombudsman vindt dat de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering te zeer de suggestie wekt dat machtiging waarbij met DigiD ingelogd kan worden voor iedereen beschikbaar is, terwijl in de praktijk slechts bij 600 van de 3000 instanties deze vorm van machtiging mogelijk is. Dit is een voorbeeld van een systeemgerichte opstelling met onvoldoende aandacht vanuit het beleid van de rijksoverheid voor het burgerperspectief en de uitvoering.

Oproep

Haalbaar plan van aanpak

De Nationale ombudsman roept de staatssecretaris op om binnen drie maanden met een duidelijk en haalbaar plan van aanpak te komen, waarin zij een concreet en realistisch tijdpad opneemt. De inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) op 1 juli 2024 kan als een uiterste datum dienen voor het plan van aanpak om wettelijk vertegenwoordigers én andere hulptroepen digitale toegang te verlenen.

Regie op daadwerkelijke toegang

De ombudsman verwacht daarnaast van de staatssecretaris dat zij haar verantwoordelijkheid neemt om de toegang ook daadwerkelijk in de praktijk mogelijk te maken. Zolang wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden niet bij alle overheidsinstanties digitale toegang hebben, kan de staatssecretaris niet stellen dat digitale toegang tot de overheid voor iedereen mogelijk is. De verantwoordelijkheid vanuit de rijksoverheid stopt niet bij het inrichten van een technische voorziening waarop overheidsinstanties zich niet of moeilijk kunnen aansluiten. Daarom roept de ombudsman de staatssecretaris op om op korte termijn hierover de regie te nemen.

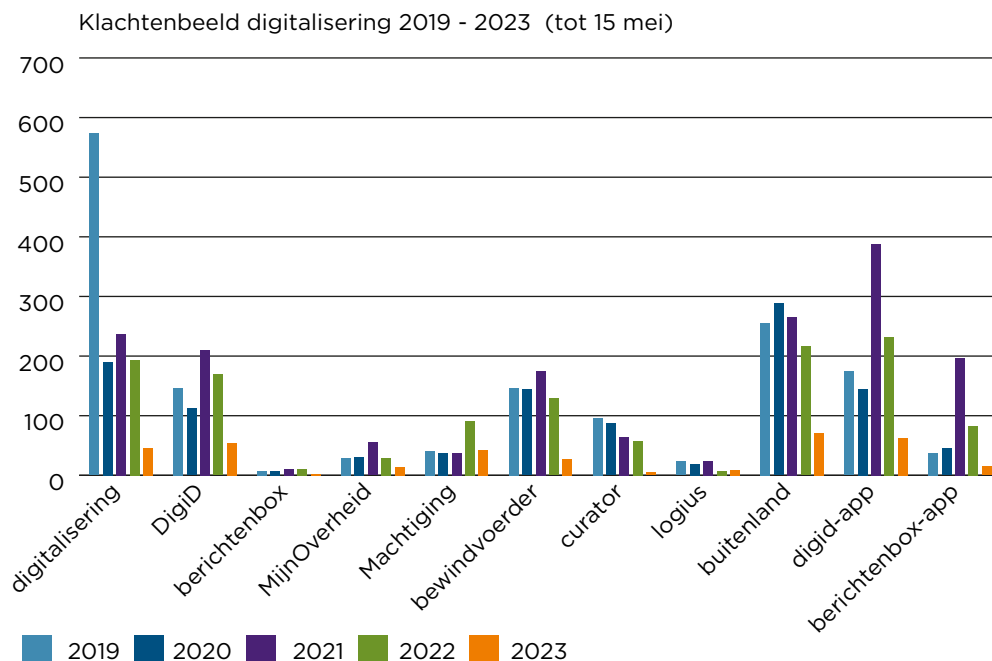
1 Inleiding

1.1 Toegang tot de overheid

Iedere burger moet in Nederland mee kunnen doen. Om mee te kunnen doen hebben mensen toegang nodig tot de diensten van de overheid. In de onderzoeken en klachten ziet de Nationale ombudsman dat het voor veel burgers lastig is om zelf voorzieningen aan te vragen of daarbij hulp te vragen. Vooral als iemand meerdere en langlopende voorzieningen nodig heeft. Dan heeft de burger te maken met verschillende loketten, digitale systemen, wetten en regels. Steeds vaker kunnen burgers digitaal hun zaken regelen. Op zich is dit een goede ontwikkeling die voor de burger positief kan uitpakken. De Nationale ombudsman vindt wel dat bij digitalisering van de overheid het perspectief van de burger leidend moet zijn. In de Ombudsvisie digitalisering¹ benoemde de ombudsman vanuit dit burgerperspectief vier uitgangspunten die van belang zijn bij digitalisering van de overheid: neem verantwoordelijkheid, wees toegankelijk, wees oplossingsgericht en wees gebruiksvriendelijk.

1.2 Aanleiding terugblikonderzoek

De Nationale ombudsman heeft in 2017 onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de overheidsvoorzieningen via onder andere MijnOverheid en DigiD. In het rapport 'Hoezo MIJNOverheid?'² deed de ombudsman aanbevelingen aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Nadien heeft de ombudsman de Ombudsvisie digitalisering gepresenteerd. In het rapport vroeg hij ook aandacht voor specifieke groepen die problemen hebben om digitaal zaken te doen: bewindvoerders, curatoren, nabestaanden en mensen in het buitenland. De ombudsman ziet dat de overheid sindsdien stappen heeft gezet om de digitale dienstverlening te verbeteren. Maar tot op heden blijven we regelmatig signalen en klachten ontvangen over de digitale toegankelijkheid van de overheid. Reden om in dit terugblikonderzoek te kijken naar hoe het er ruim vijf jaar na het rapport uit 2017 voorstaat met de digitale toegang.



Globaal overzicht aantal klachten bij Nationale ombudsman per jaar op trefwoord.

1 Nationale ombudsman, 6 september 2017

2 Nationale ombudsman, 7 december 2017

1.3 Doel en vraagstelling

Uitgangspunt voor de ombudsman is dat iedereen kan meedoen. In dit onderzoek kijkt de Nationale ombudsman in hoeverre de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering invulling heeft gegeven aan de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening voor burgers. De ombudsman kijkt naar de drie dimensies rond digitalisering van de overheid die in het rapport 'Hoezo *MIJN*Overheid?' zijn benoemd:

1. Digitale toegang voor iedereen die dat wil.
2. Gebruiksgemak.
3. Voldoende toegang voor burgers die geen digitaal contact willen.

De ombudsman richt zich in dit onderzoek op de toegang tot de dienstverlening van de overheid voor burgers en hun vertegenwoordigers. De focus ligt op de centrale toegang die DigiD en MijnOverheid beogen te bieden. De ombudsman heeft daarbij specifiek aandacht voor de digitale toegang voor of ten behoeve van kwetsbare groepen.

Met dit onderzoek wil de ombudsman de stand van zaken in kaart te brengen en de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering zo nodig oproepen tot actie.

1.4 Aanpak

De Nationale ombudsman heeft een quick scan gemaakt van de klachten en signalen die de afgelopen jaren zijn binnengekomen. Daarnaast heeft de ombudsman rapporten van de Algemene Rekenkamer, diverse kamerstukken en brieven van de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering bestudeerd. De ombudsman heeft gesproken met relevante deskundigen en vertegenwoordigers van belangenorganisaties.³ En hij heeft schriftelijk een aantal vragen gesteld aan Logius⁴ en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontving de Nationale ombudsman een eerste conceptreactie. In vervolg daarop spraken medewerkers van de ombudsman twee keer met medewerkers van het ministerie. In die gesprekken kwam aan de orde welke aanvullende informatie nog nodig was en op welke onderwerpen de Nationale ombudsman vond dat de staatssecretaris onvoldoende duidelijkheid over de voortgang gaf. Na deze gesprekken ontving de Nationale ombudsman op 21 september 2023 een tweede conceptreactie. Ondanks herhaald aandringen door de Nationale ombudsman en beloften van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontving de ombudsman pas op 1 december 2023 een reactie die door de staatssecretaris is ondertekend. Deze brief bevat een aantal aanvullingen over de ontwikkelingen rond MijnOverheid en DigiD. Het was niet meer mogelijk de aanvullingen uit de brief van de staatssecretaris van 1 december 2023 te verwerken in de tekst van dit rapport. In dit rapport gebruikt de Nationale ombudsman daarom de inhoudelijke conceptreactie van 21 september 2023. De reactie van de staatssecretaris van 1 december 2023 is wel als bijlage V aan dit rapport toegevoegd. De belangrijkste veranderingen ten opzichte van de conceptreactie van 21 september 2023 zijn in de brief van 1 december 2023 geel gemarkeerd.

Op basis van de informatie die tijdens het onderzoek naar boven kwam, heeft de ombudsman besloten de focus van het rapport te versmallen. De ombudsman beperkt zich tot de groep die digitale toegang wil, maar daartoe (nog) niet in staat wordt gesteld. Hij komt daarbij tot conclusies over de digitale toegang voor gemachtigden en wettelijk vertegenwoordigers.

3 Voor een lijst van gesprekspartners zie bijlage IV

4 Logius is een agentschap van BZK dat producten en diensten voor de digitale overheid ontwikkelt

In hoofdstuk 2 van dit rapport staan de conclusies en aanbevelingen van de Nationale ombudsman uit het rapport van 2017. In hoofdstuk 3 staan de verbeteringen die de overheid sindsdien heeft ingevoerd in de digitale toegang en de mogelijkheden voor burgers die minder digitaal vaardig zijn. Ook staat in dit hoofdstuk welke knelpunten de Nationale ombudsman in 2023 nog constateert rond de digitale toegang. Hoofdstuk 4 beschrijft de conclusies en een oproep aan de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering. In de bijlagen zijn opgenomen: de brieven van de Nationale ombudsman aan de staatssecretaris en aan Logius, de brief van de staatssecretaris aan de Nationale ombudsman en een overzicht van de gevoerde gesprekken.

2 Rapport ‘Hoezo *MIJN*Overheid?’⁵

In 2017 publiceerde de Nationale ombudsman een rapport over het digitale berichtenverkeer van de overheid richting burgers. Dit berichtenverkeer loopt via de Berichtenbox van MijnOverheid. In dit rapport benoemde de ombudsman een aantal knelpunten en deed hij een aantal aanbevelingen.

2.1 Knelpunten

2.1.1 Gevoelde dwang activeren MijnOverheid-account

De meerderheid van de burgers heeft het MijnOverheid-account in 2017 nog niet geactiveerd. Regelgeving en de communicatie vanuit de verschillende overheidsorganisaties leggen druk op burgers om het MijnOverheid-account te activeren en de Berichtenbox in gebruik te nemen. Ook krijgt de ombudsman signalen dat mensen onbedoeld het account activeren en/of post in de Berichtenbox ontvangen van instanties, terwijl zij daar niet bewust voor kiezen.

2.1.2 Berichten worden niet gelezen

De mensen die hun MijnOverheid-account hebben geactiveerd, ontvangen daarna berichten van de aangevinkte organisaties via de Berichtenbox. Na activering ervaren mensen problemen. Ze missen berichten en ondervinden daar nadeel van. Eén oorzaak is het niet koppelen van een e-mailadres aan het account. Ook komt voor dat een gekoppeld e-mailadres niet langer in gebruik is. Daarnaast melden mensen dat het bericht weliswaar is ontvangen, maar het bericht onvoldoende opviel of vergeten is. Eén op de vijf mensen logt minstens een jaar lang niet in.

2.1.3 Geen digitale toegang voor mensen die daar wel belang bij hebben

De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig signalen van mensen die wel graag gebruik zouden willen maken van MijnOverheid, maar die mogelijkheid niet hebben. Dit speelt met name voor professionele dienstverleners (zoals bewindvoerders en curatoren) en voor niet-Nederlanders die buiten Nederland wonen, maar een band met de Nederlandse overheid hebben (zoals grensarbeiders). Professionele dienstverleners missen een machtigingsvoorziening op MijnOverheid om zaken van cliënten digitaal te kunnen behartigen.

2.2 Aanbevelingen

De ombudsman deed een aantal concrete aanbevelingen voor het oplossen van de knelpunten waarmee BZK de gebruiker centraal kan stellen. Zoals monitor of geactiveerde accounts langere tijd niet worden bezocht terwijl er nieuwe berichten in staan. Zorg ervoor dat een account alleen via de activeringsknop geactiveerd kan worden. Benader alle mensen die een account geactiveerd hebben maar geen e-mailadres hebben gekoppeld per brief. En zorg dat professionele dienstverleners namens hun klanten digitaal met de overheid kunnen communiceren.

2.3 Regierol BZK

In het rapport besteedde de ombudsman uitgebreid aandacht aan de regierol van BZK. Het ministerie heeft de regie op dat de overheid als eenheid optreedt rond digitalisering. De ombudsman constateerde dat BZK met zijn regierol worstelde. De verantwoordelijkheid voor knelpunten die burgers ervoeren, verschoof BZK enerzijds naar de afzonderlijke overheidsinstanties en anderzijds naar de burgers zelf. De ombudsman vindt dat niet terecht. De verwachtingen van de overheid over de manier waarop de burgers om kunnen gaan met de systemen van de overheid zijn niet reëel. Daarom riep de Nationale ombudsman BZK op haar regierol verder vorm te geven en de burger daarbij centraal te stellen. BZK heeft de taak en de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat het burgerperspectief, ook bij de uitvoerende

5 Nationale ombudsman, 6 september 2017

overheidsinstanties, voldoende is geborgd. BZK belooft de verantwoordelijkheid te nemen door zich actief in te zetten om zelf verbeteringen in gang te zetten voor de knelpunten die de ombudsman signaleerde.

2.4 Samenvatting rapport 'Hoezo MIJNOverheid?'



Conclusies

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) moet bij de verdere ontwikkeling van MijnOverheid en de Berichtenbox gebruikers meer centraal stellen door uit te gaan van wat zij nodig hebben om met de overheid te kunnen communiceren. Burgers mogen zich niet gedwongen voelen om gebruik te maken van een digitaal kanaal als zij dat niet kunnen of willen. Het is van belang om de verschillende groepen gebruikers en hun behoeften te onderscheiden en daar MijnOverheid en de Berichtenbox op af te stemmen. Dat vergt een andere manier van kijken naar digitalisering van het berichtenverkeer en de overheidsdienstverlening in het algemeen. BZK moet zijn regierol waar maken door een digitale faciliteit neer te zetten die aansluit bij de recentste technische mogelijkheden, waar burgers enthousiast van worden en zich graag bij willen aansluiten.

Aanbevelingen aan de minister van BZK Voor de mensen die niet digitaal willen communiceren via MijnOverheid:

- Zet erop in dat er geen drang wordt uitgeoefend op burgers om op dit moment het account te activeren, zowel door geen verdere dwingende wetgeving tot stand te brengen als door de instanties te vragen pas op de plaats te maken;
- Zorg ervoor dat het MijnOverheid-account alleen geactiveerd kan worden via de activeringsknop om te voorkomen dat burgers het account per abuis activeren;
- Onderzoek in hoeverre burgers voldoende in staat zijn met het MijnOverheid-account om te gaan;
- Bied mensen hulp om ervoor te zorgen dat, als zij geen gebruik willen maken van hun account op MijnOverheid, zij berichten weer op papier kunnen ontvangen;
- Verken bij burgers op welke manier zij zouden willen dat de (digitale) communicatie met de overheid wordt vormgegeven.

Aanbevelingen aan de minister van BZK

Voor de mensen die digitaal willen communiceren, maar onvoldoende gebruiksgemak ervaren:

- Benader alle mensen die een account geactiveerd hebben en geen e-mailadres gekoppeld hebben per brief;
- Monitor of geactiveerde accounts langere tijd niet worden bezocht terwijl er nieuwe berichten in staan. Benader de eigenaars van een dergelijk account via een ander kanaal om na te vragen of zij ervan op de hoogte zijn dat zij berichten ontvangen in de Berichtenbox van MijnOverheid;
- Onderzoek daarnaast welke ruimte wetgeving biedt om de betrokken afnemer(s) te informeren dat de verzonden berichten in de Berichtenbox niet worden gelezen;
- Monitor of e-mailnotificaties bij de burger aankomen. Als een bericht na herhaalde verzending niet aankomt, neem dan via een ander kanaal contact op met de betrokkene en stel de afnemer op de hoogte van het feit dat de burger niet op de hoogte is van het verzonden bericht.

Aanbevelingen aan de minister van BZK

Voor de groep gebruikers die digitaal willen communiceren, maar die mogelijkheid niet hebben:

- Zorg ervoor dat voor professionele dienstverleners op zo kort mogelijke termijn een goede digitale machtigingsvoorziening beschikbaar is die hen in staat stelt de zaken van hun cliënten op een efficiënte en kosteneffectieve manier te regelen.
- Maak het mogelijk dat niet-Nederlanders die een band hebben met Nederland maar niet (meer) hier wonen op korte termijn ook digitaal toegang krijgen tot alle overheidsdiensten.

2.5 Tussentijdse evaluatie in 2018

In november 2018 bekeek de ombudsman wat er met de aanbevelingen was gebeurd. Hij constateerde dat het ministerie van BZK inmiddels stappen had gezet. Zo informeert het ministerie mensen die hun MijnOverheid-account activeren of dit al hebben gedaan, beter en dringend over de noodzaak een e-mailadres te koppelen aan hun account. Ook bekijkt de overheid de mogelijkheden rond een machtigingssysteem waarmee professionele dienstverleners namens hun klanten digitaal kunnen communiceren met de overheid. Dit is wel een verbetering die pas op langere termijn gerealiseerd kan worden. En inmiddels heeft de overheid afgesproken dat mensen ook kunnen kiezen voor papieren post.



3 Digitale toegang in 2023 niet voor iedereen

Hieronder beschrijft de Nationale ombudsman kort de verbeteringen sinds 2017 vanuit het burgerperspectief. Daarna gaat de ombudsman in op de behoefte aan zelfstandigheid van burgers. Vervolgens benoemt de ombudsman enkele punten waarin de overheid nog tekortschiet bij het bieden van digitale toegang aan burgers in een kwetsbare situatie.

3.1 Verbeteringen sinds 2017

De digitale toegang is sinds 2017 op een aantal punten verbeterd. De overheid besloot dat er ook altijd een andere manier van contact mogelijk moet blijven. Telefonisch contact en de fysieke balie blijven bestaan. Dat is belangrijk voor iedereen. Niet alleen voor de 2,6 miljoen burgers die niet digitaal vaardig zijn of moeite hebben met lezen en schrijven. De ingewikkeldheid van wet- en regelgeving en daardoor complexiteit bij het aanvragen van voorzieningen, maakt dat iedereen behoefte heeft om ook persoonlijk contact met de overheid te kunnen hebben. Dit past ook bij de rol die de overheid heeft om ervoor te zorgen dat alle burgers mee kunnen doen. Die zorgplicht wordt in 2024 wettelijk vastgelegd.⁶

Sinds 2017 is er een staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering om invulling te geven aan de regierol en de verantwoordelijkheid die BZK op zich neemt rond de digitalisering. De staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering stelde in maart 2022 de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren vast. Daarin staat onder andere dat iedereen mee kan doen in het digitale tijdperk. De digitale dienstverlening moet makkelijk toegankelijk zijn voor iedereen.

In juli 2023 is de Wet digitale overheid in werking getreden. Deze wet regelt dat Nederlandse burgers en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de (semi)overheid. Per 1 juli 2024 wordt ook de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer van kracht.

De staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering beschrijft in een brief van 8 mei 2023 aan de Tweede Kamer wat de betekenis van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de zorgplicht zal zijn:

“Het wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) (Kamerstuk 35 261), dat nu in de Eerste Kamer ligt, biedt mensen het recht om digitaal zaken te doen met de overheid. De digitale weg kan echter niet zomaar verplicht worden. Er moet altijd een ander kanaal openstaan voor mensen die niet digitaal willen of kunnen. Via een zorgplicht in de Wmebv worden bestuursorganen verplicht om ondersteuning te bieden aan mensen die niet aan het digitale verkeer mee kunnen doen. Burgers en bedrijven houden de keuze tussen de digitale of de niet-digitale weg. De Wmebv zorgt ervoor dat burgers en bedrijven een betere rechtspositie hebben in het digitale contact dat zij met de overheid hebben.”⁷

De ombudsman constateert dat er sprake is van een aantal concrete verbeteringen rond MijnOverheid en DigiD en de ondersteuning van burgers bij het gebruik van DigiD. De staatssecretaris Koninkrijksrelaties en digitalisering beschrijft deze verbeteringen uitgebreider in de brief van 21 september 2023.⁸ De Algemene Rekenkamer wijst in recente onderzoeken naar DigiD en eHerkenning en de Informatiepunten Digitale overheid⁹ ook op verbeteringen. In die onderzoeken beschrijft de Algemene Rekenkamer ook enkele tekortkomingen.

6 Dit is onderdeel van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer; er komt een nieuwe verplichting in de Awb (artikel 2.1 eerste lid)

7 TK 26 634 nr 1019 (2022-2023)

8 Deze brief is als bijlage III aan dit rapport toegevoegd

9 ‘Digitale identiteit vraagt veel van DigiD en eHerkenning’, Algemene Rekenkamer (2023) en ‘Verantwoordingsonderzoek Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (VII)’, Algemene Rekenkamer (2023)

3.1.1 DigiD ook voor mensen in het buitenland

Burgers die digitaal toegang willen hebben tot de overheid hebben een DigiD nodig. DigiD vormt op dit moment nog de belangrijkste toegangspoort tot digitaal contact. Voor burgers in het buitenland is die digitale mogelijkheid vaak essentieel voor hun contact met de Nederlandse instanties. Inmiddels kunnen vrijwel alle mensen in het buitenland die een band met Nederland hebben een DigiD krijgen. Met ingang van 2024 lijkt dit ook voor mensen van buiten de Europese Unie geregeld te worden.

Mensen in het buitenland die DigiD willen gebruiken, lopen tegenwoordig tegen minder praktische belemmeringen aan. Zij hoeven niet meer langs te gaan bij een DigiD-balie in Nederland of het buitenland om hun activeringscode op te halen. Tijdens de coronacrisis is hierin een grote stap gezet. Burgers in het buitenland kunnen nu door te videobellen met Nederland Wereldwijd¹⁰ hun DigiD activeren. Dat scheelt hen veel tijd, energie en kosten.

Tegelijkertijd onderkent de staatssecretaris dat er in de toekomst nieuwe problemen rond DigiD kunnen ontstaan als er hogere veiligheidseisen worden gesteld. De Algemene Rekenkamer waarschuwt ook voor problemen als er nieuwe mogelijkheden komen naast DigiD, zoals de Europese e-wallet.¹¹ Het risico bestaat dat burgers hierdoor weer meer moeite zullen hebben om digitaal toegang te krijgen.

3.1.2 Gebruiksvriendelijkheid MijnOverheid

MijnOverheid voldoet aan de toegankelijkheidseisen voor mensen met een beperking. Om de gebruiksvriendelijkheid van MijnOverheid te vergroten, worden permanent gebruikersonderzoeken gedaan. Die onderzoeken laten zien wat gebruikers belangrijk vinden. Naast onderzoeken onder de gebruikers, doet BZK ook onderzoek onder burgers die MijnOverheid niet gebruiken. BZK heeft daarbij ook aandacht voor ouderen en laaggeletterden. In de brief aan de ombudsman van 21 september 2023 benoemt de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering de uitkomsten van verschillende onderzoeken. De staatssecretaris zet in die brief ook uiteen tot welke aanpassingen de uitkomsten van deze onderzoeken kunnen leiden.¹²

De staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering heeft inmiddels meer aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van de Berichtenbox van MijnOverheid. BZK probeert te voorkomen dat gebruikers post missen. Gebruikers moeten zelf aanvinken van welke organisaties zij post via de Berichtenbox willen ontvangen, zodat zij een bewuste keuze maken. En nieuwe gebruikers worden gewezen op het belang van het opgeven van een e-mailadres. Naar dat e-mailadres worden dan berichten gestuurd om te melden dat er nieuwe post is gekomen in de Berichtenbox. Als de post niet wordt geopend, stuurt het systeem automatisch een herinneringsbericht. Het systeem vraagt de nieuwe gebruiker om zelf aan te geven of hij wel of niet die berichten, de zogenaamde notificaties, wil ontvangen. 92% van de gebruikers heeft in 2023 een e-mailadres aan het MijnOverheid-account gekoppeld. Van de berichten in de Berichtenbox is gemiddeld 73% binnen zes weken geopend. De resterende 27% wordt dus niet binnen die termijn geopend. Voor een deel van die berichten vormt dat geen probleem, omdat de burger deze berichten ook op een andere manier ontvangt. De brieven van de Belastingdienst worden bijvoorbeeld ook nog steeds op papier verzonden en de brieven van het UWV moeten via het UWV portaal worden geopend.¹³ Voor de overige ongeopende berichten geldt dat burgers hierdoor in de problemen kunnen komen.

10 Nederland Wereldwijd is onderdeel van het ministerie van Buitenlandse Zaken, mensen kunnen bij Nederland Wereldwijd.nl terecht voor informatie over zo'n 60 overheidsdiensten van 12 uitvoeringsorganisaties.

11 'Digitale identiteit vraagt veel van DigiD en eHerkenning', Algemene Rekenkamer (2023)

12 Voor de brief zie bijlage III

13 Zie bijlage III

De ombudsman deed in 2017 de aanbeveling om burgers via een niet digitale weg te benaderen als duidelijk is dat post ongeopend in de Berichtenbox blijft liggen. De staatssecretaris was in haar eerste reactie op het rapport ‘Hoezo *MIJN*Overheid?’ van mening dat de privacywetgeving dit verbod.¹⁴ Inmiddels is de staatssecretaris tot de conclusie gekomen dat dit in enkele situaties wel mogelijk is. Een brief aan de 800.000 burgers die geen e-mailadres hebben gekoppeld, is in voorbereiding. BZK verwacht deze brieven begin 2024 te verzenden. BZK heeft het voornemen om ook mensen per brief te gaan benaderen waarvan blijkt dat de notificaties per e-mail niet aankomen. De Wet modernisering elektronisch berichtenverkeer die op 1 juli 2024 in werking treedt, vereist dat ook. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verwacht burgers in het tweede kwartaal van 2024 per briefkaart te gaan informeren. Het sturen van een brief aan burgers die lange tijd niet in hun MijnOverheid-account hebben ingelogd, terwijl er wel post in de Berichtenbox staat, vindt BZK nu nog te ingewikkeld. Het ministerie heeft opdracht gegeven voor de herbouw van het systeem van MijnOverheid. Na de herbouw van het systeem is het wel mogelijk en zullen die brieven worden verstuurd. Dat zal op zijn vroegst in 2026 het geval zijn.

3.2 Aandachtspunt: behoefte aan zelfstandigheid

Uit de signalen die de ombudsman ontvangt van burgers en uit de gesprekken die de ombudsman had met belangengroepen¹⁵, blijkt dat burgers het belangrijk vinden zélf de regie over hun leven te houden. Dat geldt ook voor laaggeletterden, mensen die digitaal minder vaardig zijn en mensen met een fysieke of een verstandelijke beperking. Zij willen zoveel mogelijk hun eigen zaken kunnen doen. De overheid moet zich bij het bieden van digitale toegang daarvan bewust zijn, vertellen de belangenorganisaties. Het kan om kleine dingen gaan. Slechtzienden kunnen bijvoorbeeld overvallen worden als een pagina opeens anders is vormgegeven. Dat wekt verwarring en kan ertoe leiden dat zij opeens niet meer hun zaken kunnen regelen. Dit geldt ook voor mensen die minder digitaal vaardig zijn of een verstandelijke beperking hebben. Veranderingen in de opzet van bijvoorbeeld DigiD vormen daarom al snel een probleem. Bijvoorbeeld als daardoor meer stappen nodig zijn om in te loggen.

Ed heeft geen smartphone¹⁶

Ed gebruikte altijd zijn naam en een wachtwoord om in te loggen als hij zaken bij de Belastingdienst digitaal wilde regelen. Dit kan sinds begin 2023 niet meer. Hij leest dat hij het beste de DigiD app kan downloaden om veilig in te loggen. Om van die app gebruik te maken moet hij echter een smartphone hebben, maar die heeft hij niet. En hij heeft ook geen geld om er een te kopen. Ed vindt het onbegrijpelijk dat de overheid hem verplicht om met een app in te loggen. Zo kan hij opeens digitaal niet meer meedoen. En hij weet ook dat hij daarin niet de enige is.

De Algemene Rekenkamer vraagt in het rapport ‘Digitale identiteit vraagt veel van DigiD en eHerkenning’¹⁷ hiervoor aandacht. De staatssecretaris schrijft in haar reactie bij dat rapport dat zij zich hiervan bewust is. Bij veranderingen om de veiligheid te vergroten, zal steeds nagedacht worden over de gevolgen voor de digitale toegankelijkheid.

14 TK 26 643 nr. 506, 6 december 2017

15 Voor een lijst van gesprekspartners, zie bijlage IV

16 Ed is een fictief persoon, zijn verhaal is geconstrueerd op basis van klachten die de Nationale ombudsman ontvangt en gesprekken met belangenorganisaties

17 Algemene Rekenkamer (2023)

3.2.1 Ondersteuning digitale vaardigheden

De overheid beseft dat niet iedereen voldoende digitaal vaardig is. Om ervoor te zorgen dat burgers toch zelf digitaal zaken kunnen doen, is hulp nodig. Daarvoor zijn de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in het hele land ingericht. De informatiepunten zitten in bibliotheken. De Algemene Rekenkamer constateert in het verantwoordingsonderzoek 2022 dat deze informatiepunten in 2022 slecht 1 % van de burgers bereikt die hulp nodig hebben om digitaal mee te kunnen doen. Ook stelt de Algemene Rekenkamer: *“We vinden dat de staatssecretaris onvoldoende in beeld heeft hoe het bieden van algemene informatie over overheidsdienstverlening en het doorverwijzen van burgers naar overheidsorganisaties en cursussen digitale inclusie moeten vergroten.”* En: *“Het is noodzakelijk dat de staatssecretaris de ondersteuningsbehoeften van verschillende subgroepen actief betreft in de doorontwikkeling van de IDO's. Dan kan zij de doel(groep)en van de IDO's beter afbakenen en bepalen welke aanvullende hulp voor welke groepen nodig is.”* In haar reactie meldt de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering dat er activiteiten worden ontplooid om meer burgers te bereiken. Ook gaat zij in beeld brengen welke hulp en ondersteuning de verschillende groepen nodig hebben.¹⁸

3.3 Knelpunten digitale toegang

In het rapport 'Hoezo *MIJN*Overheid' deed de ombudsman de aanbeveling om ervoor te zorgen dat burgers die digitaal toegang willen, die ook daadwerkelijk krijgen. Hij benoemde daarbij specifiek de groep professionele bewindvoerders. En er zijn ook andere wettelijk vertegenwoordigers die digitaal zaken willen doen. Naast wettelijk vertegenwoordigers gaat het ook om vrienden of familie die als gemachtigde voor hun naaste zaken digitaal willen regelen. In Nederland zijn minimaal 2,6 miljoen mensen die niet digitaal vaardig zijn en per 1 januari 2022 stonden 273.000 burgers onder bewind. Voor die mensen, waarvoor regelmatig zaken met de overheid en andere instanties moeten worden afgehandeld, is het belangrijk dat een ander die zaken voor hen kan afhandelen. De ombudsman constateert dat zowel voor de wettelijk vertegenwoordigers als voor mensen die hun naasten persoonlijk bij willen staan de digitale toegang niet goed is geregeld.

3.3.1 Wettelijk vertegenwoordigers geen eigen digitale toegang

Voor bepaalde mensen geldt, dat zij hun zaken (deels) niet zelfstandig mogen doen. Iemand anders is aangewezen als hun wettelijk vertegenwoordiger. Het gaat om ouders van minderjarige kinderen, curatoren, bewindvoerders en mentoren van volwassenen. Daarnaast moeten nabestaanden de erfenis van de overledene afhandelen.

De overheid heeft als uitgangspunt dat iedereen digitaal moet kunnen meedoen. Voor wettelijk vertegenwoordigers levert digitaal zaken doen nog steeds problemen op. De Belastingdienst maakt dit voor een deel van de professionele bewindvoerders wel mogelijk. Daarnaast is er sinds begin 2023 een pilot georganiseerd door de Raad voor de Rechtspraak en ICTU waardoor professionele bewindvoerders digitaal zaken kunnen doen met enkele gemeenten.¹⁹

De dienstverlening van wettelijk vertegenwoordigers staat onder druk. Bewindvoerders vertellen bijvoorbeeld hoeveel tijd zij kwijt zijn als zij zaken voor hun cliënten op schrift moeten doen in plaats van digitaal.

18 ¹⁸Verantwoordingsonderzoek Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (VII), Algemene Rekenkamer (2023)

19 ¹⁹Informatie uit gesprek met medewerkers VNG

Bewindvoerder Amina²⁰

“Als bewindvoerder ben ik de financiële spil voor mijn cliënten. Ik moet veel voor hen regelen bij meerdere instanties die allemaal hun eigen werkwijze hebben, ook digitaal. Om zaken te regelen en ook om informatie te krijgen moet ik steeds vaker inloggen met DigiD. Bij de Belastingdienst en bij een paar gemeenten kan ik nu bij wijze van pilot met eHerkenning inloggen. Maar bij de meeste instanties moet ik mij nog in bochten wringen en gebruik ik soms de DigiD van een client of werk ik met een machtiging, terwijl dit tegen de regels is. En voor verschillende instanties of zogenaamde producten moet ik een afzonderlijke machtiging aanvragen. De digitale machtiging voor de ene afdeling bij een instantie betekent niet automatisch toegang tot een andere afdeling. Ik ben in de praktijk dan ook erg veel tijd kwijt met inloghandelingen voor mijn cliënten. Dit betekent helaas ook minder tijd en aandacht voor de client. Het dan maar op papier regelen voor cliënten is wat mij betreft geen oplossing. Ik ervaar dat de besluitvorming via de papieren weg vaak te traag is, waardoor mijn cliënten juist verder in de financiële problemen komen. Bijvoorbeeld omdat een uitkering via de papieren route te laat wordt verlengd. Ik zou graag zien dat de overheid ervoor zorgt dat ik als bewindvoerder de zaken van mijn cliënten, die toch al kwetsbaar zijn, gewoon digitaal kan regelen.”

Voor de wettelijk vertegenwoordigers die namens een naaste optreden, is de situatie iets anders. Ook zij hebben geen digitale toegang als vertegenwoordiger. En voor hen geldt dat zij de digitale toegang hard nodig hebben om naast hun zorgtaken, de zaken voor hun naaste te regelen. Om dat toch te kunnen doen, gebruikt een deel van hen de DigiD van hun naaste.

Ronald is curator voor zijn zoon²¹

Ronald (54) is door de rechter aangesteld als curator van zijn inmiddels meerderjarige zoon met een ernstige meervoudige beperking. Als wettelijk vertegenwoordiger van zijn zoon is het voor hem onmogelijk om namens zijn zoon met DigiD in te loggen. Dit probleem is al jaren bekend, maar het is tot op heden niet gelukt om het netjes te regelen. Dit levert een hoop frustratie op bij Ronald, die juist veel moet regelen via DigiD. Bijvoorbeeld bij de gemeente, zorgverzekeringen en instanties. Wat hem stoort, is dat hij hierdoor gedwongen wordt om onder de naam van zijn zoon in te loggen met DigiD. En ook speciaal een telefoon voor zijn zoon moet aanschaffen, terwijl zijn zoon hier helemaal niet mee kan omgaan.

Mira is bewindvoerder voor haar dochter²²

Mira is de moeder van een 18-jarige dochter met het downsyndroom. Door de rechtbank is Mira aangesteld als haar bewindvoerder. Zij wil de zaken van haar dochter graag digitaal regelen. DigiD heeft haar echter laten weten dat zij niet namens haar dochter met DigiD mag inloggen bij de overheid. Volgens DigiD moet haar dochter haar machtigen. Maar dat kan haar dochter helemaal niet. Daarom is Mira juist benoemd als bewindvoerder. Mira wil heel graag een oplossing voor dit probleem. Mira: “De overheid eist zo ongeveer dat iedereen digitaal communiceert, maar als bewindvoerder van je kind loop je hierbij tegen een muur aan!”

20 Amina is een fictief persoon, haar verhaal is geconstrueerd op basis van klachten die de Nationale ombudsman ontvangt en gesprekken met belangenorganisaties

21 Ronald is een fictief persoon, zijn verhaal is geconstrueerd op basis van klachten die de Nationale ombudsman ontvangt en gesprekken met belangenorganisaties

22 Mira is een fictief persoon, haar verhaal is geconstrueerd op basis van klachten die de Nationale ombudsman ontvangt en gesprekken met belangenorganisaties

De staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering heeft in een brief aan de Tweede Kamer laten weten dat dit formeel niet mag. Maar omdat er nog geen structurele oplossing is voor wettelijk vertegenwoordigers die hun naasten bijstaan, staat zij toe dat zij de DigiD van hun naaste gebruiken. Zij schrijft: *“Totdat die oplossing er is, zal ik niets doen dat de hulp aan deze groep in de weg kan staan. Gelet op de bescherming die ik hulpbehoevendenden wel wil en moet bieden, neem ik uiteraard wel maatregelen als ik signalen ontvang van misbruik van DigiD”*. Dit geldt alleen voor mensen die door de rechter zijn benoemd als familiecurator, bewindvoerder of mentor van hun naaste met een verstandelijk beperking. Voor deze wettelijk vertegenwoordigers is een praktische oplossing bereikt maar tegelijkertijd hoort de Nationale ombudsman dat mensen er niet gerust op zijn. Wat als zij iets verkeerd doen? Worden zij dan als fraudeurs beschouwd?

Ook ouders van minderjarige kinderen hebben te maken met onduidelijkheid over hun mogelijkheden. Veelal lijken zij gebruik te maken van de DigiD van het kind. Maar kan dat zonder consequenties?

Gabrielle en de uitslag van de coronatest van haar 9-jarige kind²³

Gabrielle is de moeder van Gregory. Zij wil tijdens corona de testuitslagen van haar kind van nu 9 jaar digitaal kunnen inzien. Zij kreeg te horen dat zij dan een DigiD voor Gregory moest aanvragen. Dat vond zij vreemd. Een kind van die leeftijd heeft immers totaal geen zicht op dat er voor hem digitale structuur bij de overheid wordt gecreëerd, waaraan hij waarschijnlijk zijn leven lang vast zit. Daarom koos zij ervoor om geen DigiD aan te vragen voor Gregory en zich te laten bellen over de testuitslagen. Vervolgens wilde zij via het UWV een laptop aanvragen als ondersteuningsmiddel voor haar kind. Ook daar kreeg zij te horen dat dit niet kan zonder eigen DigiD voor Gregory. “Wij kunnen de afweging maken om de laptop eventueel zelf aan te schaffen maar niet iedereen heeft die luxe”, aldus Gabrielle. En het is immers niet voor niets dat kinderen zich pas moeten kunnen legitimeren vanaf 14 jaar en dat 12 jaar de grens is waarop ze wettelijk gezien sommige keuzes zelf mogen maken en verantwoordelijkheden krijgen. Gabrielle pleit er dan ook sterk voor dat het tot 12 jaar mogelijk is om zaken voor je kind te regelen zonder een verplicht eigen DigiD. Vanaf 12 jaar hebben kinderen meer inzicht in wat DigiD is en hoe ze daar verantwoordelijk mee omgaan.

De staatssecretaris Koninkrijkszaken en Digitalisering laat op 21 september 2023 weten; *“Op dit moment is de centrale voorziening waarmee wettelijk vertegenwoordigers met een eigen inlogmiddel diensten af kunnen nemen namens de personen die zij vertegenwoordigen bijna gereed. Deze voorziening (de bevoegdheidsverklaringsdienst) zorgt ervoor dat bij het inloggen met DigiD of eHerkenning door een wettelijk vertegenwoordiger, gecontroleerd kan worden of iemand als wettelijk vertegenwoordiger namens een ander mag handelen. De verwachting is dat deze functionaliteit begin volgend jaar gefaseerd in gebruik genomen kan worden. Gestart wordt met bewindvoerders en curatoren, die dan de mogelijkheid hebben om bij een paar eerste dienstaanbieders in te kunnen loggen namens een vertegenwoordigde, en later in 2024 ook mentoren.”²⁴*

Voor ouders van minderjarige kinderen is de ‘gezagsmodule’ ontwikkeld. De staatssecretaris schrijft hierover dat de digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers pas rond is als de overheidsinstanties aan zijn gesloten op de systemen die dat mogelijk maken. Deze systemen - de bevoegdheidsverklaringsdienst en de gezagsmodule - zijn ‘naar verwachting’ vanaf 2025 volledig beschikbaar.

23 Gabrielle is een fictief persoon, haar verhaal is geconstrueerd op basis van klachten die de Nationale ombudsman ontvangt en gesprekken met belangenorganisaties

24 Voor de brief zie bijlage III

3.3.2 Probleem door ombudsman sinds 2014 aangekaart

De ombudsman vroeg aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Logius sinds wanneer zij in beeld hadden dat voor wettelijk vertegenwoordigers geen goede voorziening bestond voor de digitale toegang. In reactie daarop schrijft de staatssecretaris dat in het regeerakkoord van het kabinet Rutte III in het najaar van 2017 het opzetten van een machtigingsfunctie voor – onder meer – wettelijk vertegenwoordigers omvat. Zij beschrijft dat de ontwikkeling van die machtigingsfunctie nadien wel ‘enige tijd’ heeft gekost. De ontsluiting van de gegevens rond de rechten van verschillende wettelijke vertegenwoordigers blijkt technisch ingewikkeld te zijn.

De ombudsman constateert dat hij al in zijn brief van 15 april 2014 aan Logius aandacht vroeg voor de signalen die hij ontving van bewindvoerders dat zij onvoldoende in staat worden gesteld digitaal zaken te regelen voor de betrokkene. De ombudsman wees er in zijn brief op dat DigiD machtigen op dat moment niet voldoende ruimte bood, omdat dit zich beperkt tot de aangifte inkomstenbelasting. Hij stelde in zijn brief ook het probleem van curatoren aan de orde. Zij kunnen niet gemachtigd worden door de betrokken handelingsonbekwame persoon en dus is het gebruik van DigiD machtigen voor hen niet mogelijk.

In reactie op de vraag van de Nationale ombudsman wanneer een passende oplossing voor bewindvoerders en curatoren werd verwacht, liet Logius destijds weten op die vraag geen concreet antwoord te kunnen geven. Daarvoor zijn de juridische kaders en de daaruit volgende technische oplossingen te complex, aldus Logius.

In 2017 stelde de Nationale ombudsman de problematiek voor bewindvoerders en curatoren aan de orde in zijn rapport ‘Hoezo *MIJN*Overheid’. De bewindvoerders stuurden dat jaar een eerste brandbrief daarover aan de Tweede Kamer. In reactie op het rapport van de ombudsman schreef de staatssecretaris nut en noodzaak van een goede digitale machtigingsvoorziening te onderkennen. Er zou een overheidsbrede stuurgroep komen om een machtigingsvoorziening op te zetten voor burgers en bedrijven. Door de complexiteit van dit vraagstuk en de noodzaak voor een stabiele en veilige oplossing, zou dit enige tijd vergen. Het was onmogelijk een uitspraak te doen over wanneer een oplossing voor handen zou zijn.

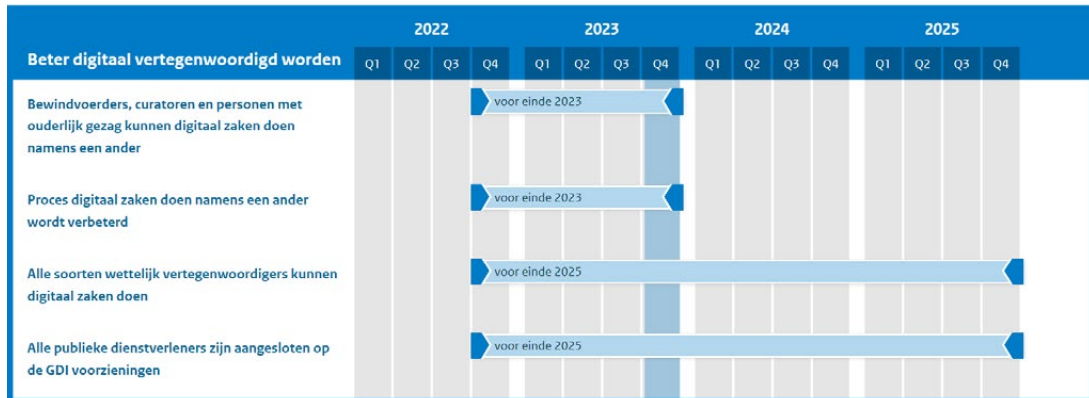
3.3.3 Herhaalde beloften

BZK en Logius bevestigden in februari 2018 tijdens ambtelijk overleg met de ombudsman dat de professionele dienstverleners de eerste prioriteit zijn. De staatssecretaris had aan de Tweede Kamer een stappenplan beloofd voor de zomer van dat jaar, zo gaf BZK aan. In een gesprek diezelfde maand gaf Logius de ombudsman uitgebreide uitleg over de machtigingsvoorziening. Tijdens dat gesprek hoorde de ombudsman dat het vraagstuk machtigen van professionals al tien jaar speelt! Volgens Logius werd er inmiddels meer urgentie gevoeld om het vraagstuk op te lossen en daarom bestond de hoop dat het eindelijk zou lukken deze voorziening te creëren.

Per brief van 16 juli 2018 informeerde de staatssecretaris de Tweede Kamer over de voortgang van machtigen voor professionals. De verschillende vormen van vertegenwoordiging zouden stapsgewijs in 2018/2019 (curatele, beschermingsbewind, kind-ouderrelaties) respectievelijk vanaf 2020 (mentorschap, schuldsanering en faillissement) worden ontsloten. In 2019 werd gestart met het traject ‘Machtigen wettelijk vertegenwoordigers’.

In maart 2020 bleek vervolgens dat bestuurlijk was besloten in 2020 de focus te leggen op vrijwillig machtigen. Machtigen voor professionals had geen prioriteit meer. De Nederlandse beroepsvereniging voor professionele bewindvoerders stuurde in april 2020 een brandbrief hierover aan de Tweede Kamer.

De staatssecretaris nam de ontwikkeling van de digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers op in de Werkagenda Waardengedreven Digitalisering van eind 2022. Uit onderstaand schema blijkt dat bewindvoerders, curatoren en personen met ouderlijk gezag volgens planning eind 2023 digitaal zaken kunnen doen namens een ander. Voor alle andere wettelijk vertegenwoordigers duurt dat tot eind 2025.



25

De ombudsman stelt vast dat het inmiddels eind 2023 is en dat een goede digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers nog steeds niet algemeen beschikbaar is.

3.3.4 Digitale machtiging voor burgers nog nauwelijks beschikbaar

Vrijwillig machtigen is het machtigen van een andere burger om digitaal zaken af te handelen. Een burger geeft een ander toestemming om met diens eigen DigiD een deel van de zaken namens hem te regelen. Deze mogelijkheid maakt het voor digitaal minder vaardige personen mogelijk om een naaste in te schakelen voor hulp. De Staatsecretaris schrijft in antwoord op Kamervragen op 1 juni 2022 aan de Tweede Kamer:²⁶ “Voor personen die zelf niet digitaal kunnen of willen handelen, moet de mogelijkheid bestaan om langs een andere weg, per brief of via een loket, diensten af te nemen. Ook kunnen zij ervoor kiezen iemand te machtigen via DigiD Machtigen. Deze gemachtigde kan dan met diens eigen DigiD de dienst afnemen namens de persoon die hij vertegenwoordigt.” In het rapport ‘Digitale identiteit vraagt veel van DigiD en eHerkenning’²⁷ concludeert de Algemene Rekenkamer: “Machtigen op eigen verzoek kan wel, dit doel is bereikt”.

In de praktijk blijkt echter dat machtigen op eigen verzoek voor burgers nog maar zeer beperkt toegang biedt tot overheidsdiensten. BZK heeft inderdaad een systeem gebouwd waarmee die vrijwillige machtiging mogelijk is. Maar om burgers ook de kans te geven iemand te machtigen of gemachtigd te worden, moeten instanties hun eigen systeem hieraan koppelen. Dat blijkt voor instanties ingewikkeld te zijn en kost tijd en geld. Veel instanties hebben de aansluiting nog niet geregeld. Overheidsinstanties blijken te wachten op het nieuwe machtigingssysteem waar BZK mee bezig is. De VNG adviseerde dit haar leden expliciet.²⁸

25 <https://www.digitaleoverheid.nl/kabinetsbeleid-digitalisering/werkagenda/iedereen-kan-meedoen-in-het-digitale-tijdperk/1-2-toegankelijke-hoogwaardige-en-proactieve-dienstverlening/acties-prioriteit-1-2/geraadpleegd-op-16-oktober-2023>

26 Brief van 1 juni 2022, kenmerk 2022-0000276331

27 Algemene Rekenkamer, 2023

28 Dit vertelden medewerkers van de VNG aan medewerkers van de Nationale ombudsman.

Joke is mantelzorger²⁹

De vader van Joke (56) is niet meer goed ter been en heeft langzamerhand meer hulp nodig. Joke is naast haar drukke baan mantelzorger voor haar vader. Haar vader regelde voorheen zijn zaken met de overheid zelf. Inmiddels lukt dat niet meer. Daarom regelt Joke noodgedwongen steeds meer zaken voor hem. Joke woont echter aan de andere kant van het land. Joke wil dus het liefst digitaal de zaken voor haar vader doen. Zij heeft gehoord dat haar vader haar dan kan machtigen. Dat is handig. Dan kan zij vanuit huis de zaken voor haar vader met haar eigen DigiD doen. Tot haar verbazing blijkt dat helemaal niet mogelijk voor de gemeente waar haar vader woont. Hoe moet het dan? Zal ze dan maar inloggen met de DigiD van haar vader? Ook dat lukt niet zomaar. Zo kan ze niet vanaf haar eigen woning de zaken van haar vader regelen, want met de tweestapsverificatie heeft ze de mobiele telefoon van haar vader nodig. Ook stoort het haar dat wat ze doet, eigenlijk niet mag. Krijgt zij of haar vader hier geen problemen mee? Alsof ze nog niet genoeg aan haar hoofd heeft!

Vrijwillig machtigen is slechts bij 600 van de 3000 instanties waarbij met DigiD ingelogd kan worden mogelijk. Het UWV, de Belastingdienst, Toeslagen en de SVB behoren tot de overheidsinstanties waar een gemachtigde zaken kan doen. Daarnaast is een groot aantal apotheken - ongeveer 480 - en enkele andere zorginstellingen aangesloten. Bij 21 gemeenten van de 342 gemeenten is vrijwillig machtigen mogelijk. En slechts 2 gemeenschappelijke regelingen van de meer dan 1300 zijn aangesloten. Ook belangrijke overheidsinstanties als bijvoorbeeld de RDW, het CBR, het CJIB, Zorgkantoren en waterschappen zijn niet aangesloten.

²⁹ Joke is een fictief persoon, haar verhaal is geconstrueerd op basis van klachten die de Nationale ombudman ontvangt en gesprekken met belangenorganisaties

4 Conclusie

In dit hoofdstuk benoemt de ombudsman zijn conclusies. Allereerst concludeert hij dat er stappen in de goede richting zijn gezet door de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering. Daarna gaat hij in op de punten waarop de digitale toegang onvoldoende van de grond is gekomen. Hij constateert dat regie en een helder tijdpad ontbreekt. Daarom eindigt hij met een oproep aan de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering.

4.1 Stappen in de goede richting

De overheid heeft sinds 2017 haar koers gewijzigd. Inmiddels leeft breed het besef dat burgers zowel digitaal als niet-digitaal contact moeten kunnen hebben met de overheid. De overheid is ervan overtuigd dat beide mogelijkheden aan burgers moeten worden aangeboden. Ook wat betreft de digitale toegankelijkheid heeft de overheid een aantal verbeteringen aangebracht. Zo is het inmiddels voor mensen in het buitenland mogelijk om gemakkelijk een DigiD te verkrijgen en hebben mensen meer keuzemogelijkheden rond het gebruik van de digitale brievenbus van MijnOverheid (de Berichtenbox).

Op de overheid rust een zorgplicht voor alle burgers vanuit het beginsel van een dienende overheid. Die zorgplicht houdt in dat de overheid de plicht heeft om burgers te informeren over de uitwerking van regels in een individueel geval en hen te ondersteunen bij het invullen van de verhouding met de overheid. Met name voor burgers in kwetsbare situaties is die zorgplicht van enorm belang. De ombudsman constateert dat de verantwoordelijke staatssecretaris terdege een aantal punten in beeld heeft waarop verbetering nodig is. Op deze punten vindt ook overleg met belangenorganisaties plaats en wordt gekeken welke stappen kunnen worden gezet. Met name rond de verdere vormgeving van MijnOverheid en de beschikbaarheid van DigiD voor alle burgers boekt de staatssecretaris resultaten. Dat vindt de ombudsman een goede zaak. Aandachtspunt blijft de ondersteuning van burgers met onvoldoende digitale vaardigheden.

4.2 Onvoldoende digitale toegang voor vertegenwoordigers en gemachtigden

De ombudsman constateert ook dat op een aantal punten onvoldoende voortgang wordt gemaakt. Met name waar burgers hun zaken niet zelf mogen of kunnen doen, blijken de wettelijk vertegenwoordigers en andere hulptroepen weinig (formele) mogelijkheden voor ondersteuning te hebben.

De toegang tot digitale dienstverlening voor wettelijk vertegenwoordigers is ook in 2023 niet geregeld. Dit raakt met name burgers in kwetsbare situaties. Hun vertegenwoordigers hebben onvoldoende digitale mogelijkheden om hun zaken te regelen, daardoor komt deze groep extra klem te zitten, zoals blijkt uit het verhaal van bewindvoerder Amina in hoofdstuk 3.3.1.

De ombudsman constateert dat de stappen die sinds 2017 zijn gezet, na zes jaar nog niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid. De pilot die op dit moment plaatsvindt en de komende ontwikkelingen rondom digitale toegang voor bewindvoerders en curatoren en later ook mentoren in 2024, zijn nog te beperkt. Het blijft onduidelijk wanneer de wettelijk vertegenwoordigers daadwerkelijk digitaal zaken kunnen doen met de overheid.

De staatssecretaris gebruikt in haar brief aan de ombudsman van 21 september 2023³⁰ woorden als 'bijna gereed', 'de verwachting is' en 'bij een paar eerste dienst aanbieders'. Wanneer voor alle wettelijke vertegenwoordigers (zoals mentoren en ouders) digitale toegang mogelijk is, blijft onduidelijk. De staatssecretaris meldt dat de systemen - de bevoegdheidsverklaringsdienst en de gezagsmodule - 'naar verwachting' vanaf 2025 volledig beschikbaar zijn.

30 Zie bijlage III

Ook bij het vrijwillig machtigen geldt dat dit nog nauwelijks mogelijk is. Weliswaar is er een voorziening beschikbaar vanuit de rijksoverheid, maar daarmee zijn burgers nog niet goed geholpen omdat veel overheidsinstanties nog niet zijn aangesloten. Burgers kunnen hierdoor bij veel instanties nog niemand machtigen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de meeste gemeenten. En slechts twee gemeenschappelijke regelingen van de meer dan 1300 die er zijn bieden die mogelijkheid wel. Terwijl burgers juist vaak te maken hebben met deze instanties in verband met bijvoorbeeld een bijstandsuitkering, WMO-hulp of heffingen zoals waterschapsbelasting en afvalstoffenheffing.

4.3 Geen regie en tijdpad

In het rapport 'Hoezo *MJN*Overheid' benoemde de ombudsman het belang van de regierol van het ministerie van BZK bij digitalisering. Hij is naar aanleiding van dit onderzoek van oordeel dat de invulling van die regierol rond de digitale toegankelijkheid voor wettelijk vertegenwoordigen en vrijwillig machtigen onder de maat is. De ombudsman begrijpt dat rond digitalisering veel onderwerpen spelen die de aandacht van de staatssecretaris vragen. Hij vindt het echter onacceptabel dat sinds 2014 de toegang via vertegenwoordigen en machtigen voor een grote groep burgers in veelal kwetsbare posities nog steeds onvoldoende geregeld is. De staatssecretaris doet bij herhaling beloften rond de digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers, waarbij niet concreet wordt aangegeven welke stappen gezet zullen worden, wat het precieze tijdpad is en op welke datum de toegang voor de verschillende wettelijke vertegenwoordigers tot de overheidsdienstverlening mogelijk is. Zo constateert de ombudsman dat de staatssecretaris eind 2022 in de Werkagenda Waardengedreven Digitalisering beloofde dat de toegang voor bewindvoerders, curatoren en personen met ouderlijk gezag om digitaal zaken te doen eind 2023 geregeld zou zijn. Deze belofte is de staatssecretaris niet nagekomen. Dit tijdpad is overigens in de recente brief van de staatssecretaris aan de Nationale ombudsman over het onderwerp niet meer genoemd.

Verder concludeert de ombudsman dat het voor burgers op dit moment veelal niet mogelijk is om hun zaken op eigen verzoek via individueel machtigen digitaal te laten regelen. Het feit dat het ministerie van BZK wel een digitaal systeem heeft gebouwd waarop overheidsinstanties zich aan kunnen sluiten, helpt burgers niet zolang deze instanties zich niet aansluiten op dit systeem en zo het machtigen daadwerkelijk mogelijk maken. De ombudsman vindt in dat licht dat de staatssecretaris Koninkrijkrelaties en Digitalisering rond de vrijwillige machtigingsmogelijkheid te zeer de suggestie wekt dat deze mogelijkheid voor iedereen op dit moment beschikbaar is, terwijl in de praktijk slechts bij 600 van de 3000 instanties deze vorm van machtiging waarbij met DigiD ingelogd kan worden mogelijk is. Dit is een voorbeeld van een systeemgerichte opstelling met onvoldoende aandacht vanuit het beleid van de rijksoverheid voor het burgerperspectief en de uitvoering.

4.4 Oproep

De Nationale ombudsman roept de staatssecretaris op om binnen drie maanden met een duidelijk en haalbaar plan van aanpak te komen, waarin zij een concreet en realistisch tijdpad opneemt. De inwerkingtreding van de Wmebv op 1 juli 2024 kan voor het plan van aanpak als een uiterste datum dienen om wettelijk vertegenwoordigers én andere hulptroepen digitale toegang te verlenen.

De ombudsman verwacht daarnaast van de staatssecretaris dat zij haar verantwoordelijkheid neemt om de toegang ook daadwerkelijk in de praktijk mogelijk te maken. Zolang wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden niet bij alle overheidsinstanties digitale toegang hebben, kan de staatssecretaris niet stellen dat digitale toegang tot de overheid voor iedereen mogelijk is. De verantwoordelijkheid vanuit de rijksoverheid stopt niet bij het inrichten van een technische voorziening waarop overheidsinstanties zich niet of moeilijk kunnen aansluiten. Daarom roept de ombudsman de staatssecretaris op om op korte termijn hierover de regie te nemen.

Bijlagen

I. Brief van Nationale ombudsman aan de staatssecretaris van BZK



**nationale
ombudsman**

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?'*. 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.

¹ Nationale ombudsman, 2017

Pagina 1

Datum
27 juni 2023

Onderwerp
start terugblikonderzoek
MIJNOverheid

Ons nummer
xxxx

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
xxxx

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



**nationale
ombudsman**

Pagina 2

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* en de nieuwe *Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren* als belangrijke uitgangspunten.

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

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

II. Brief van de Nationale ombudsman aan Logius



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Logius
T.a.v. de heer T. Kok
Postbus 96810
2509 JE DEN HAAG

Geachte heer Kok,

Op 27 juni 2023 startte ik mijn onderzoek naar de stand van zaken van de implementatie van onze eerdere aanbevelingen inzake de (digitale) toegang tot de overheid. In bijgaande brief aan de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en digitalisering zet ik uiteen wat dit onderzoek behelst. In het kader van dit onderzoek verzoek ik Logius om een aantal vragen te beantwoorden over de ontwikkelingen sinds mijn eerdere rapport 'Hoezo MIJNOverheid?'

Vragen aan Logius

Met dit terugblikonderzoek willen we in beeld brengen in hoeverre de overheid inmiddels in staat is om toegankelijk te blijven voor alle burgers door zowel de digitale mogelijkheden te bieden en in te richten voor diegenen die dat willen of nodig hebben, als voldoende andere mogelijkheden te bieden voor situaties waarin de digitale mogelijkheden niet bruikbaar zijn. Op basis van dat beeld, zullen wij vaststellen welke knelpunten er nog bestaan.

Het onderzoek spitst zich met name toe op de vraag hoe de Berichtenbox van MijnOverheid nu functioneert, welke mogelijkheden de overheid burgers biedt om met een digitale authenticatie contact te zoeken en of er voldoende mogelijkheden zijn voor zowel de burgers die wél digitaal contact (willen) zoeken als degenen die dat niet willen of kunnen. Omdat Logius de organisatie is die zowel de MijnOverheid-website als de DigiID onder haar hoede heeft, richten wij ons met de volgende vragen tot u:

- A. Rond MijnOverheid
1. Welke verbeteringen zijn er sinds het rapport uit 2017 rond MijnOverheid?
 2. Hoe staat het ervoor met de Berichtenbox:
 - Hoeveel instanties zijn op de Berichtenbox aangesloten?
 - Hoeveel burgers hebben zich aangemeld om informatie via de Berichtenbox te ontvangen?
 - Welk percentage burgers heeft een e-mailadres aan hun account bij MijnOverheid toegevoegd?
 - Is Logius in staat om actie te ondernemen als notificaties niet bij het gekoppelde e-mailadres aankomen?
 - Wat is de functie van de Berichtenbox nu en in de toekomst? Is de Berichtenbox nog alleen de digitale postbus waar burgers hun berichten op moeten halen? Of kan de Berichtenbox inmiddels of in de toekomst ook meer responsief werken?
 3. Welke klachten ontving Logius in 2022 en de eerste helft van 2023 over MijnOverheid?

Pagina 1

Datum
13 juli 2023

Onderwerp
terugblikonderzoek digitale toegang

Ons nummer
xxxx

Uw kenmerk

Bijlage(n)
1

Contactpersoon
xxxx

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



**nationale
ombudsman**

B. Rond DigiD

Pagina 2

1. Hoe gebruiksvriendelijk is DigiD?
 - Welke obstakels ziet Logius (nog) voor burgers die banden met Nederland hebben en in het buitenland wonen? Welke oplossingen ziet Logius hiervoor? Op welke termijn zijn deze beschikbaar?
 - Hoe kijkt u aan tegen de eisen die het inloggen met een hoger betrouwbaarheidsniveau aan burgers stelt? Het verdwijnen van de mogelijkheid om in te loggen met sms-controle? En tegen de noodzaak voor burgers in de toekomst gebruik te maken van een app en in het verlengde daarvan ook het bezit van een smartphone?
2. Wat zijn de mogelijkheden voor een burger om een andere persoon te machtigen met DigiD?
 - Is de machtigingsvoorziening beschikbaar voor alle organisaties en producten waarbij met een DigiD ingelogd kan worden? Zo nee, hoe komt dat? En wat betekent dat?
 - Bij hoeveel organisaties kunnen burgers op dit moment gebruik maken van de machtigingsvoorziening? Wat wordt er gedaan door Logius (of een andere overheidsinstantie?) om meer organisaties aan te laten sluiten?
3. Welke mogelijkheden zijn er voor wettelijk vertegenwoordigers, zoals ouders, bewindvoerders, curatoren en nabestaanden, om digitaal toegang te krijgen?
 - Vanaf welk moment was bekend dat voor deze vertegenwoordigers een voorziening nodig is, wat is er sindsdien gedaan, welke mogelijkheden zijn onderzocht en wat is de stand van zaken?
4. Welke klachten ontving Logius in 2022 en de eerste helft van 2023 rond DigiD?

C. Algemeen

1. Hoe vindt Logius dat de digitale toegankelijkheid voor burgers verloopt?
2. Welke problemen/knelpunten ziet Logius?
3. Welke mogelijkheden ziet Logius om hieraan iets te doen?
4. Welke uitdaging(en) ziet Logius voor de komende periode?

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

III. Brief van de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering aan de Nationale ombudsman (tweede conceptversie, ontvangen op 21 september 2023)



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres 2511DP

Nationale Ombudsman
T.a.v. R. van Zutphen
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Turfmarkt 147
Den Haag
2511DP
www.rijksoverheid.nl
www.facebook.com/minbzk
www.twitter.com/minbzk
[www.linkedin.com/company/
ministerie-van-bzk](https://www.linkedin.com/company/ministerie-van-bzk)

Kenmerk

Uw kenmerk

Datum [REDACTED]
Betreft Beantwoording terugblikonderzoek MIJNOverheid

Geachte heer Van Zutphen,

Op 27 juni jl. informeerde u mij over de start van uw terugblikonderzoek naar de stand van zaken van de implementatie van uw eerdere aanbevelingen uit uw rapport "*Hoezo MIJNOverheid?*" inzake de (digitale) toegang tot de overheid. Uw brief bevat ook een aantal onderzoeksvragen. Voor uw onderzoek stuurde u daarnaast op 13 juli jl. een brief aan Logius met een aantal aanvullende vragen.

In uw rapport riep u op om het gebruikersperspectief meer centraal te stellen en om op basis daarvan verbeteringen door te voeren. De afgelopen jaren hebben wij geïnvesteerd in gebruikersonderzoek en het testen van ontwerpvoorstellen met gebruikers. Dat heeft geleid tot merkbare verbeteringen. Tegelijkertijd zijn we er nog niet. Daarom blijven we werken aan het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven zoals MijnOverheid.

U constateert dat de overheid rondom de drie dimensies van toegankelijkheid van de overheid uit het rapport "*Hoezo MIJNOverheid?*"¹ verschillende stappen heeft gezet. Tegelijkertijd geeft u aan nog regelmatig signalen en klachten te ontvangen over zowel de onmogelijkheid om digitaal toegang te krijgen voor bepaalde burgers of groepen burgers als om individuele problemen bij de digitale toegankelijkheid.

Ik reageer hierbij allereerst op de vragen uit uw brief van 27 juni jl. Daarop aansluitend ga ik in op de vragen uit uw brief aan Logius van 13 juli jl.². Ten slotte reageer ik op uw bericht van 9 augustus jl. en de aanvullende vragen die zijn gesteld tijdens de interviews op 28 augustus jl.

Hoogachtend,

¹ Drie dimensies van toegankelijkheid van de overheid: (1) digitale toegang voor iedereen die dat wil (2) gebruikersgemak (3) voldoende toegang voor burgers die geen digitaal contact willen. Uit rapport Nationale ombudsman "*Hoezo MIJNOverheid?*" uit 2017.

² cf Mandaatsbesluit BZK 2018

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

Brief Nationale ombudsman van 27 juni jl.

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 knelpunten zijn er (nog altijd)?

In onderstaande beantwoording geef ik per aanbeveling aan welke verbeteringen er zijn doorgevoerd. Eerst ga ik in op aanbevelingen die zijn gedaan rond MijnOverheid. Vervolgens zal ik dieper ingaan op DigiD en Machtigen.

MijnOverheid

1.1 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Zet erop in dat er geen drang wordt uitgeoefend op burgers om op dit moment het account te activeren, zowel door geen verdere dwingende wetgeving tot stand te brengen als door de instanties te vragen pas op de plaats te maken.*

Ik vind het belangrijk dat burgers en ondernemers zelf kunnen kiezen op welke wijze ze gebruik willen maken van de dienstverlening van de overheid: digitaal of juist via de papieren weg. Daarom is in Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), een aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) die op 9 mei jl. door de Eerste Kamer is aangenomen, opgenomen dat in het verkeer met burgers het gebruik van de elektronische weg door overheidsorganisaties niet mag worden verplicht, maar wel altijd als optie moet worden aangeboden. De Algemene wet bestuursrecht biedt de burger ook een aantal waarborgen bij het digitale verkeer met de overheid. Zo wordt op 1 januari 2024 een zorgplicht van kracht die bestuursorganen verplicht om in hun contacten met burgers zorg te dragen voor passende ondersteuning. Bestuursorganen hebben daarbij, gelet op de aard en context van hun dienstverlening, de ruimte om te bepalen voor welke doelgroep(en) welk type van ondersteuning in de rede ligt, maar de ondersteuning moet passend zijn voor de doelgroep.

1.2 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Zorg ervoor dat het MijnOverheid-account alleen geactiveerd kan worden via de activeringsknop om te voorkomen dat burgers het account per abuis activeren.*

Er zijn verschillende maatregelen genomen om het proces dat een gebruiker doorloopt bij het activeren van een MijnOverheid-account te verbeteren:

Ten eerste worden nieuwe gebruikers sterker 'verleid' om bij activering van hun MijnOverheid-account een e-mailadres op te geven. Zo moet een gebruiker expliciet aangeven wel of geen notificatie e-mails te willen ontvangen en worden zij erop gewezen wat de consequenties zijn als zij dit niet doen.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

Daarnaast kan het activeringsproces niet meer tussentijds worden afgebroken, maar moet volledig worden doorlopen voordat gebruik kan worden gemaakt van MijnOverheid. Nieuwe gebruikers moeten daarbij aangeven van welke organisaties ze wel en geen berichten in de Berichtenbox van MijnOverheid willen ontvangen (de bereikbaarheidsvoorkeuren). Hiermee wordt voorkomen dat gebruikers, zonder zich hiervan bewust te zijn, aangeven digitaal berichten te willen ontvangen via de Berichtenbox van MijnOverheid.

1.3 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Onderzoek in hoeverre burgers voldoende in staat zijn met het MijnOverheid-account om te gaan.*

Mede naar aanleiding van uw rapport 'Hoezo MIJNOverheid?' wordt er inmiddels meer en op verschillende manieren onderzoek gedaan om van gebruikers te leren. Hiervoor worden verschillende methoden van onderzoek ingezet om aan de verschillende soorten vragen tegemoet te komen. In bijlage 1 staat een overzicht van onderzoeken die sinds 2021 rondom MijnOverheid zijn uitgevoerd.

Een voorbeeld van onderzoek is het Continu Burgeronderzoek voor MijnOverheid. Dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen met en de wensen en behoeften van burgers voor de dienstverlening, het aanbod en de gewenste ontwikkeling van MijnOverheid. Dit gebeurt door middel van online peilingen en ook behoefte- en klantreis onderzoek. Onderdeel van het Continu Burgeronderzoek zijn kwantitatieve peilingen. Het doel van dit onderzoek is het continu monitoren van de gebruikerstevredenheid. Bij elke peiling vult een representatieve groep van 1000 tot 3500 MijnOverheid-gebruikers een vragenlijst in. Daarin wordt onder andere naar de tevredenheid met MijnOverheid gevraagd. Uit de peilingen komt een positief gemiddeld cijfer voor de tevredenheid met MijnOverheid, variërend van rapportcijfer 7,5 tot 8.

Ook kunnen er open antwoorden worden gegeven waarin gebruikers bijvoorbeeld knelpunten of suggesties ter verbetering noemen. Zoals de behoefte om op meer plekken vanuit MijnOverheid naar een andere publieke dienstverlener te kunnen gaan zonder opnieuw in te hoeven loggen (single sign-on). Daarnaast wordt ook de behoefte aan een zoekfunctie op MijnOverheid genoemd. Aan realisatie van beide punten wordt gewerkt. Zoeken in veelgestelde vragen is al mogelijk.

Verder worden mensen die MijnOverheid (nog) niet gebruiken betrokken in onderzoeken. Bijvoorbeeld in onderzoeken die zijn uitgevoerd onder mensen in kwetsbare posities zoals ouderen en laaggeletterden. Door deze onderzoeken wordt ook duidelijk waarom sommige mensen MijnOverheid (nog) niet kunnen of willen gebruiken. Die inzichten worden vervolgens gebruikt om MijnOverheid verder te verbeteren.

Een van die onderzoeken was met laaggeletterden. Het doel was om meer te weten te komen over hun context en omstandigheden en over knelpunten in het gebruik van de voorzieningen die door Logius worden beheerd. Er zijn op 11 locaties gesprekken gevoerd met zo'n 35 laaggeletterden en taalambassadeurs.

DGDOO/DO
 Ministerie van Binnenlandse
 Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

██████████

Kenmerk

Inzichten die hieruit naar voren kwamen zijn dat laaggeletterden vaak angst hebben om fouten te maken. En dat zij hun zaken met de overheid het liefst zelfstandig regelen. Echter, sommigen zijn hiervoor blijvend afhankelijk van de hulp van anderen.

Laaggeletterdheid gaat vaak samen met lage digitale vaardigheden. Bij het met laaggeletterden doorlopen van schermen van MijnOverheid kwamen een aantal knelpunten naar voren. Zoals 'Selecteer organisatie': niet iedereen begrijpt wat hiermee wordt bedoeld. Op de contactpagina worden moeilijke woorden gebruikt. Bij de berichten in de Berichtenbox wordt de datum van een bericht wel eens verward met een datum waarop actie moet worden ondernomen, zoals de datum waarvoor een APK moet zijn gedaan. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn de teksten op MijnOverheid, samen met de afdeling communicatie, zo veel mogelijk aangepast naar taalniveau B1. Ook is het interne werkproces aangepast: meer aandacht voor de duidelijkheid van de teksten op MijnOverheid. Nieuwe teksten gaan voor publicatie langs de afdeling communicatie voor controle op duidelijke taal.

Daarnaast worden ontwerpvoorstellen voor aanpassingen van MijnOverheid eerst getest met gebruikers. Waar nodig worden de ontwerpvoorstellen verbeterd, voordat ze worden doorgevoerd.

Een voorbeeld hiervan is onderzoek naar berichtenvoorkeuren. Gebruikers van MijnOverheid kunnen instellen hoe ze hun berichten willen ontvangen: digitaal of op per brief. De gebruiker moet dit eenmalig aangeven tijdens het activatieproces van het MijnOverheid-account en herhaaldelijk wanneer een nieuwe organisatie berichten gaat verzenden via de Berichtenbox. Deze vraag verschijnt direct na inloggen op MijnOverheid. Dit leidt sommige gebruikers af. Ze zijn immers ingelogd op MijnOverheid om bijvoorbeeld een bericht te lezen in de Berichtenbox en niet om deze keuze te maken. Daarom is een vernieuwd ontwerp getest met gebruikers. Daar kwamen een aantal verbeteringen naar voren, zoals bij het vinden van de instellingen en het gebruik daarvan.

Een aangepast prototype is vervolgens opnieuw onderzocht met gebruikers. Onderdelen van het prototype werden door gebruikers als gebruikersvriendelijker ervaren. Zo werd tijdens het activatieproces van het MijnOverheid-account de optie geboden om de berichten van nieuwe organisaties automatisch digitaal te ontvangen. Daarmee zou de keuze hiervoor niet herhaaldelijk opnieuw te hoeven worden getoond. Later kan de gebruiker dit aanpassen op de instellingenpagina. De optie om automatisch digitaal berichten te ontvangen van organisaties die nieuw aansluiten op de Berichtenbox ligt echter juridisch ingewikkeld. De wet vereist namelijk dat iemand 'uitdrukkelijk kenbaar maakt' dat zij berichten via de digitale weg willen ontvangen. De frictie tussen gebruiksvriendelijkheid en juridische kaders wordt hierbij duidelijk. Voordat deze verbetering zou kunnen worden doorgevoerd is aanvullend juridisch onderzoek vereist.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

- 1.4 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Bied mensen hulp om ervoor te zorgen dat, als zij geen gebruik willen maken van hun account op MijnOverheid, zij berichten weer op papier kunnen ontvangen.*

Een gebruiker kan contact opnemen met de helpdesk van MijnOverheid. Deze is bereikbaar via telefoon, contactformulier en X (voorheen Twitter). De helpdesk kan gebruikers begeleiden wanneer zij willen aangeven dat zij geen digitale berichten meer willen ontvangen. Daarnaast kan een gebruiker de Helpdesk MijnOverheid van Logius schriftelijk verzoeken om het MijnOverheid-account volledig te deactiveren. Ook kunnen gebruikers voor algemene ondersteuning terecht bij de Informatiepunten Digitale Overheid.

- 1.5 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Verken bij burgers op welke manier zij zouden willen dat de (digitale) communicatie met de overheid wordt vormgegeven.*

Naast onderzoek naar de behoeften van gebruikers bij het gebruik van MijnOverheid wordt ook onderzoek gedaan naar de behoeftes rond communicatie met de overheid in algemene zin. Onder meer de methodes 'ontwerpend onderzoek' en co-creatiesessies vanuit levensgebeurtenissen worden hiervoor ingezet. Hierbij wordt samengewerkt tussen UX professionals, MijnOverheid-gebruikers, beleidsmedewerkers en medewerkers van diverse publieke dienstverleners. De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt voor de doorontwikkeling van MijnOverheid.

Een voorbeeld van een onderzoek naar communicatie met de overheid in algemene zin is het ontwerpend onderzoek naar berichtenverkeer. Een multidisciplinair team vanuit beleid, beheer, ontwikkeling en publieke dienstverleners ging in meerdere sessies in gesprek met gebruikers van MijnOverheid. Het doel was om de behoefte van de gebruiker beter te begrijpen en daarna in co-creatie oplossingen te ontwerpen die gebruikers daadwerkelijk ondersteunen bij het regelen van zaken met de overheid. Hierbij is bewust niet alleen gekeken naar de klantreis op MijnOverheid, maar naar contact met de overheid in brede zin. Op basis van de behoeftes van gebruikers zijn een aantal prototypes ontwikkeld en getest.

Zowel de behoeftes als de prototypes vormen input voor toekomstige verbeteringen van MijnOverheid en een nieuwe visie. In de komende periode zullen de prototypes en de visie verder worden ontwikkeld.

- 1.6 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Benader alle mensen die een account geactiveerd hebben en geen e-mailadres gekoppeld hebben per brief.*

Voor de duidelijkheid, omtrent MijnOverheid spelen drie brieven met drie verschillende doelgroepen: een brief aan gebruikers die (1) geen of niet-gevalideerd e-mailadres hebben opgegeven, (2) al langere tijd niet hebben

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

ingelogd op MijnOverheid en (3) niet meer kunnen inloggen op MijnOverheid omdat zij enkel beschikken over DigiD Basis. Het gaat hier over de eerste brief.

Een brief aan gebruikers die geen of niet-gevalideerd e-mailadres hebben gekoppeld aan hun MijnOverheid-account is in voorbereiding, om hun aan te moedigen een e-mailadres op te geven. Ik streef ernaar deze brief begin 2024 te verzenden. Dit heeft enige tijd geduurd omdat het gebruik van het postadres voor dit doeleinde in eerste instantie leek te botsen met privacywetgeving.

In de tussentijd zijn meerdere verbeteringen doorgevoerd die tot doel hebben om gebruikers zo goed mogelijk te informeren wanneer een bericht voor hen klaar staat in de Berichtenbox van MijnOverheid:

- Als een gebruiker geen e-mailadres heeft opgegeven, wordt hen na het inloggen op MijnOverheid ieder half jaar gevraagd of zij nog steeds achter die keuze staan.
- Wanneer de gebruiker een e-mailadres opgeeft of wijzigt, wordt deze altijd gevalideerd, zodat zeker is dat het opgegeven e-mailadres daadwerkelijk van de gebruiker is.
- De gebruiker wordt na inloggen op MijnOverheid periodiek gevraagd of het opgegeven e-mailadres nog actueel is.

1.7

Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Monitor of geactiveerde accounts langere tijd niet worden bezocht terwijl er nieuwe berichten in staan. Benader de eigenaars van een dergelijk account via een ander kanaal om na te vragen of zij ervan op de hoogte zijn dat zij berichten ontvangen in de Berichtenbox van MijnOverheid.

Voor de duidelijkheid, omtrent MijnOverheid spelen drie brieven met drie verschillende doelgroepen: een brief aan gebruikers die (1) geen of niet-gevalideerd e-mailadres hebben opgegeven, (2) al langere tijd niet hebben ingelogd op MijnOverheid en (3) niet meer kunnen inloggen op MijnOverheid omdat zij enkel beschikken over DigiD Basis. Het gaat hier over de tweede brief.

Vanwege de bestaande, extern beheerde, infrastructuur van de Berichtenbox van MijnOverheid is het op dit moment technisch ingewikkeld om de benodigde data over inloggen en lezen van berichten te combineren. Onder andere daarom wordt dit bij de herbouw van de Berichtenbox van MijnOverheid door Logius wel mogelijk gemaakt. Deze herbouw betreft een langdurig project die volgens huidige planning op zijn vroegst in 2026 kan worden opgeleverd.

Hierna wordt het mogelijk om MijnOverheid-gebruikers een brief te sturen, om hun te informeren dat zij voor een langere periode niet hebben ingelogd op MijnOverheid terwijl zij wel nieuwe berichten in de Berichtenbox hebben ontvangen.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum
[REDACTED]

Kenmerk

- 1.8 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Onderzoek daarnaast welke ruimte wetgeving biedt om de betrokken afnemer(s) te informeren dat de verzonden berichten in de Berichtenbox niet worden gelezen.*

Bestaande wetgeving biedt op dit moment geen ruimte om gegevens over het wel of niet openen van berichten in de Berichtenbox van MijnOverheid automatisch te delen met de afzender van een bericht. Een MijnOverheid-account is namelijk strikt persoonlijk. Dit is een vergelijkbare situatie als bij het verzenden van (aangetekende) brieven. Een afzender mag er vanuit gaan dat de brief op het juiste adres is afgeleverd, maar weet niet of de brief daadwerkelijk wordt geopend.

Hierop is één uitzondering: het Openbaar Ministerie (OM). Het OM verzendt in sommige gevallen een dagvaarding in een strafrechtelijke procedure via de Berichtenbox van MijnOverheid. Dit kan alleen als de ontvanger heeft aangegeven digitale berichten van het OM te willen ontvangen. Het OM moet hierbij kunnen aantonen dat dit bericht is geopend. Omdat het OM hiervoor een wettelijke grondslag heeft ontvangt het OM informatie over het wel of niet openen van dit type berichten daarom op geautomatiseerde wijze.

Uit onderzoek blijkt dat tot en met 24 augustus 2023 gemiddeld genomen 60% van de berichten die worden verzonden door overheidsorganisaties binnen 1 week na ontvangst worden geopend. Dit loopt vervolgens op tot 68% na 3 weken en 73% na 6 weken. Hier zit, in vergelijking met voorgaande jaren, een stijgende lijn in. Steeds meer mensen openen hun berichten in de Berichtenbox en daarnaast doen ze dat ook sneller. In onderstaande tabel staan de percentages van geopende berichten per categorie of publieke dienstverlener.

Overheidsorganisatie	Percentage geopende berichten		
	na 1 week	na 3 weken	Na 6 weken
Belastingdienst	57%	64%	69%
Gemeenten	66%	75%	80%
Landelijke organisaties	60%	69%	75%
RDW	60%	70%	77%
Samenwerkingsverbanden	65%	74%	80%
SVB	68%	76%	82%
UWV	40%	50%	57%
Waterschappen	61%	72%	79%
Gewogen gemiddelde	55%	63%	69%

Een ongeopend bericht in de Berichtenbox van MijnOverheid betekent echter niet automatisch dat een burger niet is geïnformeerd. Immers, sommige publieke dienstverleners, zoals de Belastingdienst, verzenden namelijk (alle) berichten die via de Berichtenbox van MijnOverheid worden verzonden ook per brief. Daarnaast zijn berichten die via de Berichtenbox worden verzonden in veel gevallen ook in te zien via de digitale portalen van de publieke dienstverlener zelf. Het is bekend dat

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

sommige MijnOverheid-gebruikers daardoor het bericht op MijnOverheid niet openen, maar direct naar het betreffende digitale portaal gaan en het bericht daar openen. Verder is bij UWV een structureel lager openingspercentage te zien. UWV plaatst namelijk het bericht zelf in Mijn UWV. Via de Berichtenbox van MijnOverheid verstuurt UWV een standaardbericht dat het bericht via Mijn UWV kan worden gelezen. Hierdoor gaan veel gebruikers na ontvangst van de notificatie e-mail direct naar Mijn UWV en openen het bericht in MijnOverheid dus niet.

- 1.9 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Monitor of e-mailnotificaties bij de burger aankomen. Als een bericht na herhaalde verzending niet aankomt, neem dan via een ander kanaal contact op met de betrokkene en stel de afnemer op de hoogte van het feit dat de burger niet op de hoogte is van het verzonden bericht.*

Wanneer een notificatie e-mail niet kan worden afgeleverd op het opgegeven e-mailadres (een bounce) krijgt de gebruiker hiervan een melding te zien na inloggen op MijnOverheid.

Daarnaast worden aanvullende maatregelen getroffen in het kader van de Wmebv die voor het grootste gedeelte per 1 juli 2024 in werking treedt. Deze wet vereist dat burgers via alternatieve route worden geïnformeerd als bijvoorbeeld notificatie e-mails niet aankomen. Ik geef hier invulling aan door gebruikers van MijnOverheid per brief(kaart) te informeren als een notificatie e-mail herhaaldelijk niet kan worden afgeleverd op het aan het MijnOverheid-account gekoppelde e-mailadres. Ik verwacht dat deze maatregel in het tweede kwartaal van 2024 wordt geïmplementeerd.

DigiD en Machtigen

- 1.10 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Zorg ervoor dat voor professionele dienstverleners op zo kort mogelijke termijn een goede digitale machtigingsvoorziening beschikbaar is die hen in staat stelt de zaken van hun cliënten op een efficiënte en kosteneffectieve manier te regelen.*

De machtigingsvoorziening is op dit moment gereed, maar nog niet alle publieke dienstverleners zijn aangesloten. Op dit moment zijn er 549 diensten bij 520 publieke dienstverleners aangesloten op DigiD Machtigen. Sommige diensten, zoals de Belastingdienst, bieden meerdere diensten aan. Op dit moment ben ik bezig met een grootschalige aansluiting van apotheken op DigiD Machtigen. Hieronder vindt u een overzicht van de verdeling van het aantal aansluitingen per soort organisatie. Voor een gedetailleerder overzicht kunt u op [deze website](#) terecht.

DGDOO/DO
 Ministerie van Binnenlandse
 Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum
 ██████████
Kenmerk

Soort organisatie	Aantal aansluitingen
Ministeries/ZBO's	11
Zorginstellingen	7
Ziekenhuizen	15
Gemeentes/samenwerkingsverbanden	24
Zorgverzekeraar	1
Apotheken	Ca. 480

Publieke dienstverleners maken zelf de afweging om aan te sluiten op DigiD Machtigen. Tegelijkertijd is bekend dat het aansluitproces als lastig wordt ervaren, vooral omdat het van de dienstverleners onder andere ook aanpassing vraagt van de eigen processen. Als een dienstverlener weinig diensten biedt, zoals UWV, dan is het eenvoudiger, dan wanneer er diverse loketten met verschillende diensten zijn zoals bij gemeenten, die ook nog eens allemaal op hun eigen manier diensten aanbieden.

Daarbij is de huidige machtigingsvoorziening technisch verouderd, niet schaalbaar en het merendeel van de aangesloten organisaties is via een eigen maatwerkoplossing aangesloten op de voorziening. Het introduceren van nieuwe functionaliteiten maakt dat publieke dienstverleners hun eigen maatwerkoplossing moeten aanpassen of al hun systemen moeten migreren naar het nieuwe koppelvlak.

Daarom wordt er samen met Logius en de publieke dienstverleners gewerkt aan het verbeteren van het aansluitproces. Zo heeft Logius een nieuw aansluitpunt ontwikkeld om publieke dienstverleners aan te sluiten op DigiD-Machtigen: het CombiConnect koppelvlak. Door aan te sluiten op CombiConnect hoeven publieke dienstverleners geen eigen maatwerkoplossing te bouwen. Logius regelt alles in de interactielaag. Op dit moment maken zorgverleners, via TVS, hiervan gebruik. Daarnaast sluiten ook de eerste dienstverleners momenteel rechtstreeks aan op de CombiConnect via eigen ICT-dienstverleners (zorgverzekeraars en enkele gemeenten). Er wordt gekeken naar of CombiConnect technisch geïntegreerd kan worden in het nieuwe Stelsel Toegang. Dit stelsel zorgt dat er uitvoering kan worden gegeven aan de Wdo.

Wat betreft MijnOverheid: door in te loggen is een grote hoeveelheid persoonlijke, vertrouwelijke en mogelijk gevoelige gegevens beschikbaar. Een MijnOverheid-account is strikt persoonlijk. Daarmee is het niet wenselijk om iemand anders in één keer toegang te geven tot al die gegevens.

Wel is het mogelijk om via DigiD Machtigen iemand anders toestemming te geven om berichten van een specifieke publieke dienstverlener in de Berichtenbox van MijnOverheid te lezen. Door bijvoorbeeld iemand anders te machtigen voor de Sociale Verzekeringsbank (SVB), kan de gemachtigde via hun eigen Berichtenbox de berichten van de SVB lezen.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

- 1.11 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Maak het mogelijk dat niet-Nederlanders die een band hebben met Nederland maar niet (meer) hier wonen op korte termijn ook digitaal toegang krijgen tot alle overheidsdiensten.*

In 2017 konden alleen niet-ingezetenen met een Nederlandse nationaliteit of mensen die in Nederland woonden een DigiD aanvragen. Vanaf 1 oktober 2020 kunnen ook EER-burgers een DigiD aanvragen. Per 1 januari 2024 zal de nationaliteit niet meer uitmaken en kunnen alle niet-ingezetenen een DigiD aanvragen. Niet-ingezetenen kunnen hun DigiD-activatiecode ophalen bij een van de fysieke balies of de Nederland Wereldwijd videobelalie. Deze videobelalie is ingericht in samenwerking met Buitenlandse Zaken en niet-ingezetenen kunnen nu hun DigiD-activatiecode ophalen zonder af te hoeven reizen naar balies bij grensgemeenten of ambassades.

Burgers kunnen nog wel problemen ondervinden wanneer het aankomt op het verhogen van het betrouwbaarheidsniveau naar Substantieel. Zo kan er alleen worden opgehoogd met Nederlandse reisdocumenten en niet met EER- of andere reisdocumenten. Daarnaast is er een probleem met Nederlandse paspoorten en identiteitskaarten die na augustus 2021 zijn uitgegeven. Door de verplaatsing van het BSN van de voorkant naar de QR-code op de achterzijde, kan het document niet goed worden uitgelezen. Wij zijn oplossingen voor deze problemen aan het verkennen. Enkele kleine dienstverleners in Nederland vereisen voor sommige diensten nu al wel het betrouwbaarheidsniveau Substantieel. Hieronder vindt u de dienstverleners en het aantal authenticaties die in 2023 alleen via Substantieel hebben kunnen plaatsvinden.

Organisatie	Authenticaties tot 3-9 x 1000
Amsterdam Medisch Centrum	1290
Stichting Lifesight	46
UMC Groningen	602
ZKH Amstelland	186
OLVG	433
	2557 van totaal 337.000

Wat betreft MijnOverheid: mensen die niet in Nederland wonen en/of niet de Nederlandse nationaliteit hebben, maar wel zaken doen met de Nederlandse overheid, kunnen nu gebruik maken van MijnOverheid. De overige voorwaarden, zoals het hebben van een burgerservicenummer, een goedgekeurd inlogmiddel en 14 jaar of ouder zijn, blijven wel van kracht.

2. **Welke burgers/vertegenwoordigers van burgers kunnen nog geen digitale toegang krijgen tot de diensten van de overheid?**

Binnen het domein vertegenwoordigen wordt onderscheid gemaakt tussen mensen die zelf niet langs digitale weg diensten af willen of kunnen nemen en

DGDOO/DO
 Ministerie van Binnenlandse
 Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

██████████

Kenmerk

mensen die zelf niet mogen handelen omdat ze (deels) handelingsonbekwaam zijn.

Voor de groep personen die zelf niet mogen handelen omdat ze (deels) handelingsonbekwaam zijn, zoals het geval kan zijn met mensen met een verstandelijke beperking, minderjarige kinderen of mensen die bijvoorbeeld onder bewind staan, geldt dat zij ook niet iemand mogen machtigen. Zij hebben een wettelijk vertegenwoordiger (een bewindvoerder, curator of een mentor of een meerderjarige persoon met het gezag over een minderjarige).

Op dit moment is de centrale voorziening waarmee wettelijk vertegenwoordigers met een eigen inlogmiddel diensten af kunnen nemen namens de personen die zij vertegenwoordigen bijna gereed. Deze voorziening (de bevoegdheidsverklaringsdienst) zorgt ervoor dat bij het inloggen met DigiD of eHerkenning door een wettelijk vertegenwoordiger, gecontroleerd kan worden of iemand als wettelijk vertegenwoordiger namens een ander mag handelen. De verwachting is dat deze functionaliteit begin volgend jaar gefaseerd in gebruik genomen kan worden. Gestart wordt met bewindvoerders en curatoren, die dan de mogelijkheid hebben om bij een paar eerste dienstaanbieders in te kunnen loggen namens een vertegenwoordigde, en later in 2024 ook mentoren.

Daarnaast is in samenwerking met Justitie en Veiligheid, als verantwoordelijk ministerie voor regels over wettelijke vertegenwoordiging, de gezagsmodule ontwikkeld waarmee informatie over ouderlijk gezag uit de BRP ontsloten kan worden. Deze module maakt het mogelijk voor personen met ouderlijk gezag om namens een minderjarige in te loggen. Ook overheidsinstanties kunnen voor hun taakuitoefening via de gezagsmodule opvragen welke personen gezag hebben over een minderjarige.

Het gebruik van de gezagsmodule heeft voordelen voor zowel gezagsdragers (personen met gezag over minderjarigen) als dienstverleners. Gezagsdragers kunnen met hun eigen inlogmiddel, in de rol van gezagsdrager, digitale dienstverlening afnemen. Daarnaast zorgt de integratie van de gezagsmodule in dienstverleningsprocessen van publieke dienstverleners ervoor dat zij te maken krijgen met kortere doorlooptijden en minder papieren documentatie. Dienstverleners besparen veel tijd omdat ze het gezag niet zelf hoeven af te leiden aan de hand van documenten of gegevens uit verschillende bronnen zoals de Basisregistratie Personen.

Belangrijk te beseffen is dat de digitale dienstverlening aan wettelijk vertegenwoordigers, niet kan zonder dat ook de publieke dienstverleners, zoals de Belastingdienst, zorginstanties, gemeenten en het UWV, hun systemen erop inrichten. Zij moeten er immers voor zorgen dat hun systemen aangesloten zijn op de ICT-voorzieningen en dat vertegenwoordigers bij hen terecht kunnen om diensten namens een ander af te nemen. Het betreft dus een hele keten die goed en vooral zorgvuldig ingericht moet worden.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

De voorzieningen zijn al gereed en worden op dit moment via verschillende wegen getest en stapsgewijs in gebruik genomen. Grootschalige aansluiting blijft echter lastig. Vanaf 2025 zijn naar verwachting de bevoegdheidsverklaringsdienst en de gezagsmodule onderdeel van het Stelsel Toegang. Op deze manier kunnen dienstverleners makkelijk aansluiten op deze voorzieningen.

3. Op welke manier zorgt de overheid ervoor dat burgers die niet in staat zijn tot digitaal contact toch toegang hebben tot de overheidsdiensten?

Voor burgers kan het lastig zijn om volwaardig digitaal mee te doen. Er moet om die reden altijd een alternatief zijn om in contact te treden met publieke dienstverleners. De Wet modernisering elektronisch bestuursverkeer geeft mensen het recht om digitaal zaken te doen met de overheid. De digitale weg is echter niet verplicht. Voor mensen die hun overheidszaken niet digitaal kunnen of willen doen moet een niet-digitaal kanaal blijven bestaan. De nieuwe zorgplicht verplicht bestuursorganen vanaf 1 januari 2024 bovendien om in het verkeer met burgers voor passende ondersteuning te zorgen. Het kan daarbij ook gaan om het waar nodig bieden van niet-digitale alternatieven en ondersteuning. De ondersteuning moet passend zijn voor de burger/doelgroep (zie ook hierboven onder 1.1).

Laaggeletterden, mensen met een licht verstandelijke handicap, mensen met een taalachterstand, ouderen en andere mensen die hier behoefte aan hebben, kunnen voor hulp ook terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek. Hier kunnen ze ook leren om zelf digitaal vaardiger te worden. Het netwerk van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) is landelijk dekkend.

Daarnaast zijn in de gemeenten Amsterdam, Utrecht en Enschede, in samenwerking met 7 uitvoeringsorganisaties, praktijkinitiatieven gestart met loketten waar mensen fysiek en via andere kanalen terecht kunnen met hun hulpvraag. Bij persoonsgebonden vragen neemt een overheidsdienstverlener de coördinatie op zich als er meer uitvoeringsorganisaties betrokken zijn. Ook wordt gewerkt aan de brede beschikbaarheid van voorzieningen om een ander langs digitale weg te kunnen vertegenwoordigen (zowel voor gemachtigden als voor wettelijk vertegenwoordigen).

Zoals ik heb aangegeven in mijn reactie op het verantwoordingsonderzoek van de Algemene Rekenkamer naar de Informatiepunten Digitale Overheid, vind ik het ook van belang om beter inzicht te krijgen in de behoefte van de groep mensen die (al dan niet tijdelijk) niet in staat is om zelfstandig gebruik te maken van de (digitale) publieke dienstverlening. De mate waarin mensen in staat zijn om zelfstandig zaken te doen met de overheid hangt samen met de mate van hun zelfstandigheid (zoals bijvoorbeeld de beheersing van digitale basisvaardigheden), maar ook met de complexiteit van hun persoonlijke situatie en de complexiteit van wetten, regels en de organisatie(s) waarmee zij te maken hebben. Ik werk

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

daarom aan het helder krijgen van de ondersteuningsbehoeften van verschillende doelgroepen binnen de groep kwetsbare burgers en ondernemers.

4. Aanvullende vraag NO per e-mail: Wat is het tijdpad voor de implementatie van de machtigingsvoorziening voor bewindvoerders, curatoren ouders en nabestaanden?

Zie hierover ook het antwoord op vraag 2.

Wat betreft de nabestaandenmachtiging is onderzocht in hoeverre het noodzakelijk is om een centrale voorziening in te richten voor het registreren van nabestaandenmachtigingen. Uit dit onderzoek is gebleken dat de noodzaak hiertoe vooral voortkwam bij het afhandelen van zaken bij de Belastingdienst. Bij de meeste uitvoeringsorganisaties worden bij overlijden van een persoon automatisch zaken afgehandeld en worden de nabestaanden daarvan op de hoogte gesteld. De nabestaanden hoeven dan in principe niets te regelen. De Belastingdienst heeft hiervoor inmiddels een eigen proces ingericht om nabestaandenmachtigingen te registreren. Met de overige dienstverleners is afgesproken om voor nu niet over te gaan tot het verdere onderzoeken naar de mogelijkheden van een generieke functionaliteit/voorziening hiervoor.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

Brief Nationale ombudsman van 13 juli jl.

In onderstaande beantwoording houd ik wat betreft onderdeel A en B de nummering uit de brief van 13 juli aan. De aanvullende vragen uit onderdeel C zijn meegenomen in de beantwoording op de onderdelen A en B.

A. Rond MijnOverheid

1. Welke verbeteringen zijn er doorgevoerd sinds het rapport uit 2017 rond MijnOverheid?

Naast de hiervoor onder vraag 1 genoemde verbeteringen (in reactie op uw brief van 27 juni jl.) zijn sinds eind 2017 op het gebied van de Berichtenbox van MijnOverheid onder andere de volgende verbeteringen doorgevoerd die tot doel hebben om MijnOverheid zo toegankelijk en gebruikersvriendelijk mogelijk maken:

De gebruikersinterface (de front-end) van MijnOverheid is volledig aangepast, gericht op meer overzicht en gemakkelijker gebruik. Dit is gerealiseerd door middel van een nieuwe vormgeving, verbeterde informatievoorziening en duidelijkere navigatie. De ontwerpen zijn getest met burgers en ook voorgelegd aan onafhankelijke experts.

Verder voldoet MijnOverheid aan de digitale toegankelijkheidsrichtlijnen (de WCAG). Dit is een verzameling richtlijnen voor de toegankelijkheid van web content, gericht op mensen met een beperking. Mijnoverheid heeft de status A: voldoet volledig. Daarnaast onderhoudt Logius contact met diverse belangenorganisaties voor mensen in een kwetsbare positie, zoals visueel gehandicapten. Hiermee wordt continu gewerkt aan de verbetering van de toegankelijkheid van onze voorzieningen.

Ook biedt MijnOverheid de gebruiker de mogelijkheid om via e-mail een herhaalnotificatie te ontvangen als een bericht in de Berichtenbox van MijnOverheid na drie weken nog niet is gelezen.

Daarnaast is het betrouwbaarheidsniveau om in te loggen bij MijnOverheid verhoogd naar DigiD Midden. Gebruikers kunnen alleen nog inloggen met de DigiD-app of met sms-controle wat oneigenlijk gebruik bemoeilijkt. Veiligheid en gebruiksgemak staan altijd op gespannen voet. Middels goed UX-onderzoek wordt input verzameld om de juiste balans tussen deze belangen te kunnen vinden.

Voor de duidelijkheid, omtrent MijnOverheid spelen drie brieven met drie verschillende doelgroepen: een brief aan gebruikers die (1) geen of niet-gevalideerd e-mailadres hebben opgegeven, (2) al langere tijd niet hebben ingelogd op MijnOverheid en (3) niet meer kunnen inloggen op MijnOverheid omdat zij enkel beschikken over DigiD Basis. Het gaat hier over de derde brief.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

Voorafgaand aan het verhogen van het betrouwbaarheidsniveau is een brief verzonden aan MijnOverheid-gebruikers met DigiD Basis, om hun aan te sporen DigiD Midden te activeren. Daarnaast hebben sommige publieke dienstverleners ook zelf brieven verzonden, zoals de SVB naar hun doelgroep in het buitenland. Bij het opstellen van de brief vanuit MijnOverheid is gebruik gemaakt van de ervaringen van de Belastingdienst. Een concept van de brief is getest met gebruikers. Het doel van de test was na te gaan of lezers de brief begrijpen en aansporing voelen om actie te ondernemen, zodat zij kunnen blijven inloggen op MijnOverheid. De gebruikerstest is uitgevoerd in een kringloopwinkel waar een gevarieerde groep gebruikers te vinden was. De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek waren: bijna iedere deelnemer aan het onderzoek begreep de boodschap van de brief, de brief kon korter en visuele ondersteuning zou kunnen worden toegevoegd. De brief is naar aanleiding hiervan aangepast.

2. Hoe staat het ervoor met de Berichtenbox?

Hoeveel instanties zijn op de Berichtenbox aangesloten?

Nederland kent een divers landschap van organisaties met een publieke taak. Ik richt mij op de organisaties waarbij sprake is van bestuurlijk verkeer met burgers: waarbij er een wettelijke grondslag is voor het verwerken van het burgerservicenummer voor het uitvoeren van een wettelijke en/of publieke taak. Bij elkaar zijn dit 577 overheidsorganisaties; eind 2022 hadden hiervan er 396 (69%) een aansluiting op de Berichtenbox van MijnOverheid³.

Hiernaast kent Nederland private organisaties met een publieke taak, zoals pensioenfondsen waarvan er 43 het uniform pensioenoverzicht via MijnOverheid versturen aan hun deelnemers. Hiermee komt het totaal aantal aansluitingen MijnOverheid op 439. Jaarlijks versturen deze organisaties gezamenlijk ruim 80 miljoen berichten via MijnOverheid.

Ik ben bezig om de organisaties die nog niet zijn aangesloten dit jaar te benaderen, om ervoor te zorgen dat ze wel aansluiten. De ultieme optie is om dat uiteindelijk te verplichten. Ik sluit dat niet uit, maar ik hoop dat deze organisaties al eerder door 'verleiden' en 'zachtjes dwingen' aansluiten. Nieuwe organisaties worden daarmee gestimuleerd om zich aan te sluiten en het gebruik van bestaande aansluitingen te intensiveren. Dit wil ik extra steunen door hier aandacht voor te vragen bij organisaties die berichten sturen naar burgers.

Daarnaast zijn er verschillende momenten waarop diensten die door Logius worden beheerd voor het grote publiek voor het voetlicht worden gebracht, zoals tijdens de jaarlijkse roadshow waarvoor overheidsorganisaties en leveranciers worden uitgenodigd.

³ [Brief aan Tweede Kamer](#): Voortgang aansluiten organisaties op MijnOverheid (2022-2023, 29 362, nr 323).

DGDOO/DO
 Ministerie van Binnenlandse
 Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum
 [REDACTED]

Kenmerk

Er zijn verschillende redenen waarom overheidsorganisaties nog niet zijn aangesloten op de Berichtenbox van MijnOverheid. Een belangrijke reden lag tot voor kort in de kosten die verbonden waren aan het gebruik van de Berichtenbox. Voorheen moest per verzonden bericht worden betaald door de verzender. Sinds januari dit jaar worden de voorzieningen die onderdeel zijn van de Generieke Digitale Infrastructuur, zoals MijnOverheid, centraal gefinancierd. Als gevolg hiervan is er een verhoogde belangstelling voor nieuwe aansluitingen.

Een tweede belemmering die organisaties zien is van technische aard. Er moet worden geïnvesteerd, zowel in geld als in tijd, om te komen tot outputmanagement dat nodig is om te kunnen bepalen welke berichten digitaal kunnen worden verzonden en welke niet.

Verder verwacht ik dat meer overheidsorganisaties gaan aansluiten op de Berichtenbox van MijnOverheid vanwege de inwerkingtreding van de Wmebv. Deze treedt voor het grootste gedeelte per 1 juli 2024 in werking en stelt eisen rondom het verzenden van digitale berichten en het notificeren hierover. De Berichtenbox van MijnOverheid ontzorgt publieke dienstverleners hierin.

Hoeveel burgers hebben zich aangemeld om informatie via de Berichtenbox te ontvangen?

Inmiddels zijn er ruim 10 miljoen gebruikers met een geactiveerd MijnOverheid-account. In 2022 is door gebruikers meer dan 73 miljoen keer ingelogd op MijnOverheid. Onderzoek laat zien dat gemiddeld 85% van alle bezoeken (mede) ten doel had om de Berichtenbox te bekijken.

Welk percentage burgers heeft een e-mailadres aan hun account bij MijnOverheid toegevoegd?

Van de ruim 10 miljoen actieve MijnOverheid-accounts heeft 92% een gevalideerd e-mailadres toegevoegd. Dit betekent dat ongeveer 800.000 gebruikers geen of een niet-gevalideerd e-mailadres hebben opgegeven. Om een e-mailadres te valideren, stuurt MijnOverheid een mail naar het opgegeven e-mailadres. In deze e-mail staat een persoonlijke code die de gebruiker in het activatiescherm moet invullen om het e-mailadres te valideren.

Zoals in het antwoord op vraag 1.6 in reactie op uw brief van 27 juni aangegeven streef ik ernaar nog dit jaar te verzenden een brief te verzenden naar de gebruikers die geen of niet-gevalideerd e-mailadres hebben opgegeven.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

Is Logius in staat om actie te ondernemen als notificaties niet bij het gekoppelde e-mailadres aankomen?

Ja, zie antwoord op vraag 1.9 in reactie op uw brief van 27 juni.

Wat is de functie van de Berichtenbox nu en in de toekomst? Is de Berichtenbox nog alleen de digitale postbus waar burgers hun berichten op moeten halen? Of kan de Berichtenbox inmiddels of in de toekomst ook meer responsief werken?

Ik wil graag voorkomen dat het toenemende aantal digitale portalen van gemeenten en landelijke uitvoerders en het bijbehorende digitale berichtenverkeer ervoor zorgt dat burgers verdwaald raken in het digitale bos. Daarom is mijn streefbeeld dat een burger niet talloze maar slechts één digitale brievenbus in de gaten hoeft te houden, namelijk de digitale brievenbus van MijnOverheid.

In het kader van de Wmebv, die op 9 mei jl. door de Eerste Kamer is aangenomen, worden verschillende verbeteringen doorgevoerd die met name betrekking hebben op de notificatie e-mails die door MijnOverheid worden verzonden op het moment dat er een bericht in de Berichtenbox klaar staat. Deze verbeteringen hebben als doel de gebruiker in het digitale verkeer met de overheid meer zekerheid te bieden. Zo wordt de tekst in de notificatie e-mail uitgebreid, zodat de gebruiker aan de hand van de notificatie e-mail een inschatting kan maken hoe belangrijk dat bericht is.

Daarnaast werk ik aan de mogelijkheid dat een gebruiker van MijnOverheid meer handelingsmogelijkheden heeft, bijvoorbeeld een vraag stellen aan de afzender, of een actie verrichten naar aanleiding van een bericht zoals een betaling verrichten of gevraagde informatie leveren.

3. Welke klachten ontving Logius in 2022 en de eerste helft van 2023 over MijnOverheid?

Logius ontving in 2022 en 2023 (tot 1 augustus 2023) respectievelijk 5 en 0 klachten over MijnOverheid. De klachten zijn via de eerstelijns helpdesk of via de Nationale Ombudsman binnengekomen. Deze zijn zoveel mogelijk door de tweede lijn opgelost. In onderstaande tabel zijn de aantallen opgesplitst naar onderwerp. De klachten over de Berichtenbox gingen voornamelijk over berichten waarvan de gebruiker niet had verwacht deze via de Berichtenbox van MijnOverheid te ontvangen.

Onderwerp	2022	2023, tot 1 augustus
Berichtenbox	4	0
Gegevens	1	0

DGDOO/DO
 Ministerie van Binnenlandse
 Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum
 [Redacted]
Kenmerk

Het gebeurt dus niet vaak dat een formele klacht wordt ingediend over MijnOverheid. Wel wordt regelmatig contact gezocht met de helpdesk van MijnOverheid. Tot 30 augustus 2023 zijn dit jaar 30.391 vragen geregistreerd. De vragen die worden gesteld gaan met name over het gebruik van MijnOverheid en de gegevens die zijn in te zien. In onderstaande tabel is per onderwerp aangegeven hoeveel procent van de vragen daar betrekking op had.

Onderwerp	2023, tot 23 augustus
Informereren over gebruik	27%
Berichtenbox	19%
Inloggen	12%
Instellingen	12%
Veiligheid/fraude	8%

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

B. Rond DigiD

1. Hoe gebruiksvriendelijk is DigiD?

Allereerst zien wij dat er op dit moment 17 miljoen actieve DigiD-accounts zijn en er 500 miljoen authenticaties per jaar plaatsvinden. Hiervan zijn vrijwel alle DigiD-accounts voorzien van 2-factor authenticatie (2FA), waarmee bij vrijwel alle dienstverleners kan worden ingelogd. Wanneer wij alleen naar de cijfers kijken, lijkt het alsof een groot deel van de Nederlanders mee kan komen. Maar, tegelijkertijd weten wij dat 3 tot 4 miljoen burgers moeilijk kunnen meekomen in de digitaliserende maatschappij.

Daarom werkt Logius voortdurend aan het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van DigiD en de DigiD-app. Dit gebeurt aan de hand van burgeronderzoek en signalen van burgers en publieke dienstverleners (zoals de Belastingdienst). Met de uitkomsten van deze onderzoeken wordt bijvoorbeeld het ontwerp van de DigiD app gebruiksvriendelijker gemaakt. Naar aanleiding van inzichten uit gebruikersonderzoek heeft Logius de stappen vereenvoudigd die iemand moet doorlopen om de app te activeren. En het mogelijk gemaakt om stappen die mensen als lastig ervaren over te slaan, zoals het eenmalig scannen van je identiteitsbewijs (ID-check).

Kort na de zomer zal de volgende update van de DigiD-app verschijnen. Deze zal voldoen aan alle 50 toegankelijkheidscriteria uit de 'Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1'. Dan verkrijgt de DigiD-app een toegankelijkheidsverklaring met de stempel A: 'voldoet volledig'.

Wanneer er bij een wijziging iets in het gebruik van de app verandert, krijgen gebruikers na de update bij het openen van de app eerst een korte rondleiding. Vervolgens worden mensen stap voor stap door een proces (zoals activeren of inloggen) geleid. De app refereert ook naar de DigiD website, waar introductievideo's te vinden zijn. Die video's zijn vooraf getest met minder digitaal vaardigen.

Een ander voorbeeld is de Mijn DigiD website. Dit is de persoonlijke omgeving van DigiD-gebruikers waarin zij hun DigiD-account kunnen beheren. Je kunt hier bijvoorbeeld je telefoonnummer aanpassen of je gebruiksgeschiedenis inzien. Mijn DigiD heeft Logius ook uitgebreid getest onder bijvoorbeeld blinden en slechtzienden. Aan de hand van de onderzoeksresultaten heeft Logius het ontwerp van Mijn DigiD verbeterd en toegankelijker gemaakt. Het onderzoeken en verbeteren van onze diensten is een continu proces, want het kan altijd beter. Daarnaast zorgt Logius uiteraard dat onze producten voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidsrichtlijnen.

Verder zijn er verschillende voorzieningen ingericht waar burgers terecht kunnen wanneer zij hulp nodig hebben met hun DigiD. Zo is er de DigiD helpdesk, waar

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum [REDACTED]

Kenmerk

ongeveer 30.000 calls per maand worden afgehandeld en wordt er ondersteuning geboden bij de Informatiepunten Digitale Overheid. Deze informatiepunten bevinden zich in bibliotheken. Logius heeft afspraken met de Koninklijke Bibliotheek (KB) over (inhoudelijke) bijdrage aan dit programma. Verder proberen wij zo veel mogelijk de teksten op de website en app van DigiD in duidelijke taal te schrijven. En testen we steeds vaker onze brieven op duidelijke taal met diverse type gebruikers. Hiervoor werken wij ook samen met organisaties als Stichting Lezen & Schrijven en SeniorWeb.

Welke obstakels ziet Logius (nog) voor burgers die banden met Nederland hebben en in het buitenland wonen? Welke oplossingen zit Logius hiervoor? Op welke termijn zijn deze beschikbaar?

Zie antwoord op vraag 1.11 in reactie op uw brief van 27 juni.

Hoe kijkt u aan tegen de eisen die het inloggen met een hoger betrouwbaarheidsniveau aan burgers stelt? Het verdwijnen van de mogelijkheid om in te loggen met sms-controle? En tegen de noodzaak voor burgers in de toekomst gebruik te maken van een app en in het verlengde daarvan ook het bezit van een smartphone?

Met een groter risico op cyberaanvallen, is het stellen van hogere eisen aan de beveiliging van persoonsgegevens essentieel om de veiligheid van dienstverlening te kunnen garanderen. Dit heeft onder andere geleid tot de eIDAS-verordening die eisen stelt aan de beveiliging van persoonsgegevens en de veiligheid van inlogmiddelen. Deze en additionele eisen zijn ook vastgelegd in de Wet digitale overheid. Het stellen van hogere eisen maakt dat de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de DigiD-app in het geding kan komen. Zowel bij het activeren als bij iedere inlog moeten immers meer handelingen worden verricht. Bij het doorvoeren van wijzigingen in de DigiD-app is het uitgangspunt om de impact voor burgers te beperken tot een minimum. Hiervoor is al beschreven hoe wij werken aan de verbetering van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de DigiD-app.

De mogelijkheid om in te loggen met SMS-controle wordt niet uitgefaseerd totdat er een volwaardig alternatief is. Dit alternatief moet ook geschikt zijn voor mensen die geen smartphone hebben, ook wanneer het gaat om ophogen naar Substantieel. Op dit moment kan het ophogen naar Substantieel alleen met de DigiD-app door middel van een ID-check. Hierbij is het wel belangrijk om te vermelden dat I meer gewenning ontstaat aan veiligere inlogmethoden en het gebruik van de DigiD-app. Zo hebben meer dan 8 miljoen mensen inmiddels de ID-check uitgevoerd.

2. Wat zijn de mogelijkheden voor een burger om een andere persoon te machtigen met DigiD?

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum
[REDACTED]
Kenmerk

Burgers kunnen met DigiD Machtigen anderen de bevoegdheid geven om namens hen digitaal zaken te doen met de Overheid. Randvoorwaardelijk is dat de dienstverlener haar diensten machtigbaar maakt en aansluit op DigiD Machtigen.

Burgers die zelf niet langs digitale weg een dienst af willen nemen of met een bepaalde dienst geholpen willen worden, kunnen met behulp van een generieke voorziening, genaamd DigiD Machtigen, een ander machtigen om namens hen digitaal zaken te doen met de overheid. Een machtiging kan geheel digitaal geregistreerd worden, maar kan ook telefonisch aangevraagd worden. Degene die de machtiging afgeeft behoudt in alle gevallen zelf de controle over wie hij machtigt.

Is de machtigingsvoorziening beschikbaar voor alle organisaties en producten waarbij met een DigiD ingelogd kan worden? Zo nee, hoe komt dat? En wat betekent dat?

Ja, zie antwoord op vraag 1.10 in reactie op uw brief van 27 juni jl.

Bij hoeveel organisaties kunnen burgers op dit moment gebruik maken van de machtigingsvoorziening? Wat wordt er gedaan door Logius (of een andere overheidsinstantie?) om meer organisaties aan te laten sluiten?

Zie hierover ook het antwoord op vraag 1.10 in reactie op uw brief van 27 juni jl.

3. Welke mogelijkheden zijn er voor wettelijk vertegenwoordigers, zoals ouders, bewindvoerders, curatoren en nabestaanden, om digitaal toegang te krijgen?

Zie hierover ook het antwoord op vraag 2 in reactie op uw brief van 27 juni jl

Vanaf welk moment was bekend dat voor deze vertegenwoordigers een voorziening nodig is, wat is er sindsdien gedaan, welke mogelijkheden zijn onderzocht en wat is de stand van zaken?

In zijn reactie⁴ op de klachtenbrief van bewindvoerders aan de Kamer over de wijze waarop DigiD werkt heeft toenmalig staatssecretaris Knops aangekondigd, dat er een machtigingsfunctie komt, onder meer om wettelijke vertegenwoordigers, waar bewindvoerders onder vallen, in de gelegenheid te stellen namens een ander zaken met de overheid te regelen. Hiervoor is halverwege 2017 een programma ingericht.

⁴ [Niet-dossierstuk 2017D32237 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

In 2019 is het Bureau ICT-toetsing (BIT) gevraagd om een toets uit te voeren op het programma.⁵
Het BIT onderschrijft de urgente maatschappelijke behoefte die het programma moet invullen, maar is kritisch ten aanzien van de aanpak van het programma.

Naar aanleiding van dit BIT-advies is de aanpak van het programma aangepast. Gestart is met een intensieve ketensamenwerking met de direct betrokken organisaties die de registers beheren met vertegenwoordigingsgegevens (Rechtspraak, J&V, RvIG), en met publieke dienstverleners waar duidelijkheid over de vertegenwoordigingsrelatie van groot belang is (Belastingdienst, VNG, VWS, CJIB). Deze aanpak heeft erin geresulteerd dat er vervolgens grote stappen zijn gezet in het ontsluiten van de benodigde registers door de hiervoor gemaakte ICT-voorzieningen.

Dit heeft echter wel enige tijd gekost. Gebleken is namelijk dat het technisch erg complex was om deze gegevens te ontsluiten aangezien er nog geen actuele centrale bron was met gegevens over bewind, curatele en mentorschap. Deze bron is inmiddels samen met Rechtspraak tot stand gebracht en wordt nu, mede in overleg met bewindvoerdersorganisaties stapsgewijs beproefd. Ook is gebleken dat het afleiden van gezag, gezien de vele mogelijke vormen ervan complex is. Samen met het ministerie van J&V en de RvIG is ook hiervoor een oplossing gerealiseerd, zodat het nu mogelijk is om gezag over minderjarigen op basis van de gegevens in de BRP vast te stellen.

Randvoorwaardelijk voor het gebruik van deze voorzieningen is dat de publieke dienstverleners, zoals zorginstanties, gemeenten en het UWV, ervoor zorgen dat hun systemen technisch zijn aangesloten op de bevoegdheidsverklaringsdienst en dat hun dienstverlening en systemen zodanig worden ingericht dat deze de verschillende vertegenwoordigers kunnen herkennen en dat de dienstverlening daarop wordt aangepast (een bewindvoerder mag bijvoorbeeld wel financiële dienstverlening afnemen maar geen inzageverzoeken doen voor een ander of een medische dossier inzien. Dit moet technisch afgedwongen worden). Als dat gebeurd is kunnen wettelijk vertegenwoordigers bij hen terecht om diensten namens een ander af te nemen. Het betreft dus een hele keten die goed en vooral zorgvuldig ingericht moet worden, en dat zal (doorloop) tijd vergen. Niet alleen technisch, maar ook juridisch. De waarborgen moeten immers goed geregeld zijn en blijven.

Zie verdere beantwoording op vraag 2 in de reactie op uw brief van 27 juni jl.

4. Welke klachten ontving Logius in 2022 en de eerste helft van 2023 rond DigiD?

⁵ 20190715 TK 26 643 nr 624 Definitief BIT advies programma Machtigen

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

██████████

Kenmerk

Logius ontving in 2022 en 2023 (tot 1 augustus 2023) in totaal resp. 19 en 20 klachten van burgers rondom DigiD. De klachten komen binnen via de eerstelijns burgerondersteuning of via de Nationale Ombudsman en zijn zoveel mogelijk door de tweede lijn opgelost. Van de klachten hebben er in 2022 drie geleid tot een formele klachtenprocedure. In 2023 werd er 1 formele procedure gestart. De overige klachten zijn naar tevredenheid opgelost.

De DigiD-app levert de meeste klachten op. Het ging hierbij vaak over het activeren van de DigiD-app en het scannen van het ID-bewijs. Vier keer werd een klacht ontvangen over de veiligheid van DigiD, waarbij er sprake was van vermoeden van fraude (2x), het bouncen van een mail waarbij een melding werd gemaakt van phishing (1x) en een burger die een verkeerd klanttevredenheidsonderzoek had ontvangen (1x). De periode van de belastingaangifte (maart/april) geeft bij Logius altijd extra drukte. De storing bij DigiD en de onbereikbaarheid van het contactcentrum op 1 maart 2023 gaf aanleiding tot vier klachten van burgers.

	2022	2023
DigiD	19	20
Overig	9	7
Totaal	28	27

Naast officiële klachten kreeg de Logius helpdesk dit jaar in totaal 310.676 vragen binnen rond DigiD. Hieronder in de tabel vindt u een uiteenzetting van de top 5 categorieën waarop vragen binnen komen per deelonderwerp (DigiD, DigiD app en DigiD Machtigen).

DigiD	197.395 (100%)	DigiD App	61.916 (100%)	DigiD Machtigen	51.365 (100%)
Inloggen	23%	Activeren	53%	Aanvragen	75%
Aanvragen	23%	Toevoegen ID-check	16%	Informereren	13%
Activeren	20%	Inloggen met 1 apparaat	14%	Activeren	6%
Informereren	13%	Inloggen met 2 apparaten	6%	Inloggen	3%
Wijzigen	8%	Informereren	5%	Intrekken	2%

Het toevoegen van een ID-check blijkt in de praktijk veel problemen te geven. Er loopt op dit moment onderzoek naar hoe dit proces technisch kan worden verbeterd. Daarbij wordt er binnen Binnenlandse Zaken gezocht naar oplossingen voor zij die bijvoorbeeld geen Nederlands identiteitsbewijs in hun bezit hebben.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Vragen over DigiD Machtigen stromen vooral binnen in de periode van de aangifte van de inkomstenbelasting. Hier is hulp bij het aanvragen van een machtiging de meest gestelde vraag.

Datum
[Redacted]
Kenmerk

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

Kenmerk

Bericht Nationale ombudsman van 9 augustus jl.

Hierbij geef ik antwoord op de vraag over het signaal wat wij van u hebben ontvangen rondom de berichten die nabestaanden van overledenen vanuit DigiD.

Als mensen drie jaar niet inloggen, heft Logius het DigiD account van betreffende persoon op. Die persoon krijgt daarover bericht van DigiD. Logius weet niet of de betrokken persoon nog in leven is. Soms komen deze berichten bij nabestaanden terecht, bijvoorbeeld omdat zij als partner samen een e-mailadres deelden. Ze vinden het pijnlijk dat ze na drie jaar hierover worden aangeschreven. De Ombudsman heeft in 2017, 2018 en in een column uit 2021 aandacht gevraagd voor deze mails. Recent heeft de Ombudsman eenzelfde signaal doorgestuurd naar Logius met de vraag waarom dit nog steeds gebeurt.

Na de eerdere signalen heeft Logius in overleg met BZK/Digitale Overheid meerdere acties ondernomen om de situatie te verbeteren. Sinds mei 2021 krijgt Logius automatisch bericht als iemand is overleden. DigiD-accounts die sindsdien zijn uitgegeven, worden door Logius in het geval van overlijden onbruikbaar gemaakt na één jaar i.p.v. na drie jaar. In die periode worden ook notificaties verzonden naar het bij ons bekende e-mailadres van een nabestaande. Op deze manier kunnen nabestaanden lopende zaken afronden.

Voor DigiD-accounts van voor mei 2021 geldt nog dat zij worden geblokkeerd als ze drie jaar niet zijn gebruikt, conform de Regeling Voorzieningen Wet Digitale Overheid. Op dat moment stuurt DigiD een bericht naar het bekende e-mailadres, mogelijk komt deze mail dan bij een nabestaande terecht. Om ervoor te zorgen dat overlijdensmeldingen van voor mei 2021 ook automatisch bij Logius terecht komen, gaan Logius en de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG), beheerder van de Basisregistratie Personen (BRP), vanaf september 2023 een inhaalslag doen, zodat zij onder hetzelfde nieuwe regime terechtkomen.

Bij deze oudere DigiD-accounts gaat het om de gegevens van 6,5 miljoen mensen. Zo'n inhaalslag kan niet in één keer, en moet dus in delen gebeuren. Het is nu nog niet in te schatten hoeveel tijd dit gaat kosten, omdat hier nog geen ervaring mee is opgedaan. Logius en de RvIG doen hun best om dit zo snel mogelijk af te ronden, zodat de periode van één jaar na overlijden voor iedereen kan worden toegepast. Totdat de werkzaamheden zijn afgerond blijft helaas de huidige situatie bestaan.

Vanwege het recente signaal gaat Logius twee aanvullende acties doen. We gaan de tekst van de mail die burgers ontvangen over het verlopen van het DigiD-account verbeteren, zodat rekening wordt gehouden dat de ontvanger mogelijk een nabestaande is. Daarnaast gaan we in gesprek met BZK/Digitale Overheid over mogelijk verdere aanpassingen.

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum

██████████

Kenmerk

Bijlage 1. Overzicht van onderzoeken met MijnOverheid-gebruikers

Logius heeft een team van 6 UX onderzoekers, die zowel verkennend als validerend onderzoek uitvoeren voor alle burgervoorzieningen. De inzichten uit de verkennende onderzoeken helpen om te prioriteren en om het ontwerp van de UX designers te voeden met het burgerperspectief. De validerende onderzoeken zijn bedoeld om te toetsen of MijnOverheid-gebruikers het prototype snappen.

Naam / onderwerp	Korte beschrijving
Continu Burgeronderzoek	
5 peilingen	Hoe tevreden zijn bestaande gebruikers met MijnOverheid (1000-3500 gebruikers per peiling)? Het tevredenheidscijfer zit altijd rond de 7,5 tot 8.
Klantreis bezwaar maken tegen WOZ-waarde	Hoe ervaren MijnOverheid-gebruikers het proces van inzien WOZ-waarde op MijnOverheid en bezwaar maken bij de gemeente? Samenwerking met de Waarderingskamer.
Klantreis digitale afgifte Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)	Hoe ervaren (potentiële) MijnOverheid-gebruikers de klantreis 'digitale afgifte VOG'? Samenwerking met Justis.
Klantreis machtigen op MijnOverheid	Hoe beleven en ervaren Nederlandse burgers de klantreis 'Machtigen op MijnOverheid'?
Klantreis regie op gegevens	Hoe beleven en ervaren Nederlandse burgers de klantreis 'regie op gegevens'? Welke wensen en behoeften hebben burgers met het delen van persoonlijke gegevens?
Co-creatie met Burgers	
Ontwerpend onderzoek berichtenverkeer	Samenwerking met publieke dienstverleners en MijnOverheid-gebruikers. Inzicht in kernbehoefte van onze gebruikers. In co-creatie onderzoeken en ontwerpen, zodat de oplossingen echt passen bij de leefwereld van de gebruiker.
Pressure Cookers: Levensgebeurtenis verhuizen, kind krijgen, 18 jaar worden	In gesprek met 4 groepen MijnOverheid-gebruikers over hun ervaringen tijdens deze levensgebeurtenis. Iedere groep koos 1 onderwerp en in co-creatie zijn daar oplossingen voor ontworpen.
Behoefte rondom bewaartermijnen	Vervolg op het validerend onderzoek naar bewaartermijnen berichten. Achterhalen wat gebruikers van de Berichtenbox vinden van de bewaartermijnen en welke behoeften zij hebben qua maatregelen om een verandering in de bewaartermijnen te kunnen accepteren.

DGDOO/DO
 Ministerie van Binnenlandse
 Zaken & Koninkrijksrelaties

Datum
 Kenmerk

Naam / onderwerp	Korte beschrijving
Digitale inclusie	
Onderzoek met mensen in kwetsbare posities: laaggeletterden, ouderen, mensen met een motorische beperking	Het doel was om meer te weten te komen over context en omstandigheden van de doelgroep en over knelpunten in het gebruik van Logius producten die door Logius worden beheerd.
Verkennd onderzoek	
Berichtvoorkeuren	Als er nieuwe organisaties aangesloten zijn op de Berichtenbox, vraagt MijnOverheid aan gebruikers om aan te geven of zij digitale berichten van deze organisatie willen ontvangen. Dit leidt sommige gebruikers af. Er is een vernieuwd ontwerp getest met gebruikers. Daar kwam een aantal onduidelijkheden naar voren. Naar aanleiding daarvan is het prototype aangepast en opnieuw onderzocht met gebruikers.
Gegevens van reisdocumenten	Dit onderzoek richtte zich op welke informatie uit het paspoort en het rijbewijs belangrijk is voor burgers en op welke manier deze getoond moet worden in MijnOverheid.
Tonen gegevens Handelsregister	Dit onderzoek richtte zich op gebruikers die met gegevens uit het Handelsregister van KVK te maken hebben, zoals penningmeesters en voorzitters van een vereniging of stichting en [redacted] een onderneming hebben. Welke gegevens willen zij wel en niet op MijnOverheid zien?
Validerend onderzoek	
Brieven overgang twee-factor-authenticatie	Het doel was na te gaan of lezers de brief begrijpen en aansporing voelen om actie te ondernemen, zodat zij kunnen blijven inloggen op MijnOverheid. Er zijn meerdere versies van de brief getest.
Bewaartermijn berichten	In hoeverre zien mensen dat de berichten een 'bewaartermijn' hebben? In hoeverre snappen ze dit en wat vinden ze daarvan?
Bereikbaarheid	In hoeverre kunnen mensen gemakkelijk een keuze maken of hier wijzigingen op doorvoeren?
Energielabels	In hoeverre is de informatie over de energielabels vindbaar en duidelijk op MijnOverheid?
Vorderingenoverzicht	Wat zijn de behoeftes van gebruikers rondom het tonen van vorderingen bij de overheid op MijnOverheid?

IV. Overzicht gesprekspartners

In het kader van dit onderzoek hebben de medewerkers van de Nationale ombudsman gesprekken gevoerd met de onderstaande organisaties.

Kafkabrigade

Algemene Rekenkamer

IederIn

Stichting Lezen en schrijven

ANBO

EMB Nederland

Meldpunt Max / Max ombudsman

NBBI (vereniging van bewindvoerders)

Horus (vereniging van bewindvoerders, curatoren en inkomensbeheerders)

Oudervereniging Balans

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

VNG (De Vereniging van Nederlandse Gemeenten)

V. Brief van de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering aan de Nationale ombudsman van 1 december 2023



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Bureau Nationale ombudsman
T.a.v. Dhr. R. van Zutphen
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Contactpersoon
[Redacted]
@minbzk.nl

Kenmerk
[Redacted]
Uw kenmerk

Datum 01 DEC 2023
Betreft Terugblikonderzoek "HoezoMIJNOverheid"

Geachte heer Van Zutphen,

Op 27 juni jl. informeerde u mij over de start van uw terugblikonderzoek naar de stand van zaken van de implementatie van uw eerdere aanbevelingen uit uw rapport "Hoezo MIJNOverheid?" inzake de (digitale) toegang tot de overheid. Uw brief bevat ook een aantal onderzoeksvragen. Voor uw onderzoek stuurde u daarnaast op 13 juli jl. een brief aan Logius met een aantal aanvullende vragen.

In uw rapport riep u op om het gebruikersperspectief meer centraal te stellen en om op basis daarvan verbeteringen door te voeren. De afgelopen jaren hebben wij geïnvesteerd in gebruikersonderzoek en het testen van ontwerpvoorstellen met gebruikers. Dat heeft geleid tot merkbare verbeteringen. Tegelijkertijd zijn we er nog niet. Daarom blijven we werken aan het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven zoals MijnOverheid.

U constateert dat de overheid rondom de drie dimensies van toegankelijkheid van de overheid uit het rapport "Hoezo MIJNOverheid?"¹ verschillende stappen heeft gezet. Tegelijkertijd geeft u aan nog regelmatig signalen en klachten te ontvangen over zowel de onmogelijkheid om digitaal toegang te krijgen voor bepaalde burgers of groepen burgers als om individuele problemen bij de digitale toegankelijkheid.

Ik reageer hierbij allereerst op de vragen uit uw brief van 27 juni jl. Daarop aansluitend ga ik in op de vragen uit uw brief aan Logius van 13 juli jl.².

¹ Drie dimensies van toegankelijkheid van de overheid: (1) digitale toegang voor iedereen die dat wil (2) gebruikersgemak (3) voldoende toegang voor burgers die geen digitaal contact willen. Uit rapport Nationale ombudsman "Hoezo MIJNOverheid?" uit 2017.
² cf Mandaatsbesluit BZK 2018

DGD00/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk
[REDACTED]

Ten slotte reageer ik op uw bericht van 9 augustus jl. en de aanvullende vragen die zijn gesteld tijdens de interviews op 28 augustus jl.

Ik ben me ervan bewust dat de doorlooptijd van de beantwoording van uw vragen door omstandigheden wat langer heeft geduurd dan wenselijk is. Hierbij mijn excuses.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
Digitalisering en Koninkrijksrelaties

Alexandra C. van Huffelen

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Brief Nationale ombudsman van 27 juni jl.

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)?

In onderstaande beantwoording geef ik per aanbeveling aan welke verbeteringen er zijn doorgevoerd. Eerst ga ik in op aanbevelingen die zijn gedaan rond MijnOverheid. Vervolgens zal ik dieper ingaan op DigiD en Machtigen.

MijnOverheid

1.1 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Zet erop in dat er geen drang wordt uitgeoefend op burgers om op dit moment het account te activeren, zowel door geen verdere dwingende wetgeving tot stand te brengen als door de instanties te vragen pas op de plaats te maken.*

Ik vind het belangrijk dat burgers en ondernemers zelf kunnen kiezen op welke wijze ze gebruik willen maken van de dienstverlening van de overheid: digitaal, via de papieren weg of persoonlijk, bijvoorbeeld via het loket. In de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), een aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) die op 9 mei jl. door de Eerste Kamer is aangenomen, is opgenomen dat in het verkeer met burgers het gebruik van de elektronische weg door overheidsorganisaties niet mag worden verplicht, maar wel altijd als optie moet worden aangeboden. De Algemene wet bestuursrecht biedt de burger ook een aantal waarborgen bij het digitale verkeer met de overheid. Zo wordt op 1 januari 2024 een zorgplicht van kracht die bestuursorganen verplicht om in hun contacten met burgers zorg te dragen voor passende ondersteuning. Bestuursorganen hebben daarbij, gelet op de aard en context van hun dienstverlening, de ruimte om te bepalen voor welke doelgroep(en) welk type van ondersteuning in de rede ligt, maar de ondersteuning moet passend zijn voor de doelgroep.

1.2 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Zorg ervoor dat het MijnOverheid-account alleen geactiveerd kan worden via de activeringsknop om te voorkomen dat burgers het account per abuis activeren.*

Er zijn verschillende maatregelen genomen om het proces dat een gebruiker doorloopt bij het activeren van een MijnOverheid-account te verbeteren.

Ten eerste worden nieuwe gebruikers sterker gestimuleerd om bij activering van hun MijnOverheid-account een e-mailadres op te geven. Zo moet een gebruiker expliciet aangeven wel of geen notificatie e-mails te willen ontvangen en worden zij erop gewezen wat de consequenties zijn als zij dit niet doen.

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Daarnaast kan het activeringsproces niet meer tussentijds worden afgebroken, maar moet volledig worden doorlopen voordat gebruik kan worden gemaakt van MijnOverheid. Nieuwe gebruikers moeten daarbij aangeven van welke organisaties ze wel en geen berichten in de Berichtenbox van MijnOverheid willen ontvangen (de bereikbaarheidsvoorkeuren). Hiermee wordt voorkomen dat gebruikers, zonder zich hiervan bewust te zijn, aangeven digitaal berichten te willen ontvangen via de Berichtenbox van MijnOverheid.

1.3 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Onderzoek in hoeverre burgers voldoende in staat zijn met het MijnOverheid-account om te gaan.*

Mede naar aanleiding van uw rapport 'Hoezo MIJNOverheid?' wordt er inmiddels meer en op verschillende manieren onderzoek gedaan om van gebruikers te leren. Hiervoor worden verschillende methoden van onderzoek ingezet om aan de verschillende soorten vragen tegemoet te komen. In bijlage 1 staat een overzicht van onderzoeken die sinds 2021 rondom MijnOverheid zijn uitgevoerd; daarin wordt ook toegelicht welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt.

Een voorbeeld van onderzoek is het Continu Burgeronderzoek voor MijnOverheid. Dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen met en de wensen en behoeften van burgers voor de dienstverlening, het aanbod en de gewenste ontwikkeling van MijnOverheid. Dit gebeurt door middel van online peilingen en ook behoefte- en klantreis onderzoek. Onderdeel van het Continu Burgeronderzoek zijn kwantitatieve peilingen. Het doel van dit onderzoek is het continu monitoren van de gebruikerstevredenheid. Bij elke peiling vult een representatieve groep van 1000 tot 3500 MijnOverheid-gebruikers een vragenlijst in. Daarin wordt onder andere naar de tevredenheid met MijnOverheid gevraagd. Uit de peilingen komt een positief gemiddeld cijfer voor de tevredenheid met MijnOverheid, variërend van rapportcijfer 7,5 tot 8.

Ook kunnen er open antwoorden worden gegeven waarin gebruikers bijvoorbeeld knelpunten of suggesties ter verbetering noemen. Zoals de behoefte om op meer plekken vanuit MijnOverheid naar een andere publieke dienstverlener te kunnen gaan zonder opnieuw in te hoeven loggen (single sign-on). Daarnaast wordt ook de behoefte aan een zoekfunctie op MijnOverheid genoemd. Aan realisatie van beide punten wordt gewerkt. Zoeken in veelgestelde vragen is al mogelijk.

Verder worden mensen die MijnOverheid (nog) niet gebruiken betrokken in onderzoeken. Bijvoorbeeld in onderzoeken die zijn uitgevoerd onder mensen in kwetsbare posities zoals ouderen en laaggeletterden. Door deze onderzoeken wordt ook duidelijk waarom sommige mensen MijnOverheid (nog) niet kunnen of willen gebruiken. Die inzichten worden vervolgens gebruikt om MijnOverheid verder te verbeteren.

Een van die onderzoeken was met laaggeletterden. Het doel was om meer te weten te komen over hun context en omstandigheden en over knelpunten in het gebruik van de voorzieningen die door Logius worden beheerd. Er zijn op 11

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk
[REDACTED]

locaties gesprekken gevoerd met zo'n 35 laaggeletterden en taalambassadeurs. Inzichten die hieruit naar voren kwamen zijn dat laaggeletterden vaak angst hebben om fouten te maken. En dat zij hun zaken met de overheid het liefst zelfstandig regelen. Echter, sommigen zijn hiervoor blijvend afhankelijk van de hulp van anderen.

Laaggeletterdheid gaat vaak samen met lage digitale vaardigheden. Bij het met laaggeletterden doorlopen van schermen van MijnOverheid kwamen een aantal knelpunten naar voren. Zoals 'Selecteer organisatie': niet iedereen begrijpt wat hiermee wordt bedoeld. Op de contactpagina worden moeilijke woorden gebruikt. Bij de berichten in de Berichtenbox wordt de datum van een bericht wel eens verward met een datum waarop actie moet worden ondernomen, zoals de datum waarvoor een APK moet zijn gedaan. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn de teksten op MijnOverheid, samen met de afdeling communicatie, zo veel mogelijk aangepast naar taalniveau B1. Ook is het interne werkproces aangepast: meer aandacht voor de duidelijkheid van de teksten op MijnOverheid. Nieuwe teksten gaan voor publicatie langs de afdeling communicatie voor controle op duidelijke taal.

Daarnaast worden ontwerpvoorstellen voor aanpassingen van MijnOverheid eerst getest met gebruikers. Waar nodig worden de ontwerpvoorstellen verbeterd, voordat ze worden doorgevoerd.

Een voorbeeld hiervan is onderzoek naar berichtenvoorkeuren. Gebruikers van MijnOverheid kunnen instellen hoe ze hun berichten willen ontvangen: digitaal of op per brief. De gebruiker moet dit eenmalig aangeven tijdens het activatieproces van het MijnOverheid-account en herhaaldelijk wanneer een nieuwe organisatie berichten gaat verzenden via de Berichtenbox. Deze vraag verschijnt direct na inloggen op MijnOverheid. Dit leidt sommige gebruikers af. Ze zijn immers ingelogd op MijnOverheid om bijvoorbeeld een bericht te lezen in de Berichtenbox en niet om deze keuze te maken. Daarom is een vernieuwd ontwerp getest met gebruikers. Daar kwamen een aantal verbeteringen naar voren, zoals bij het vinden van de instellingen en het gebruik daarvan.

Een aangepast prototype is vervolgens opnieuw onderzocht met gebruikers. Onderdelen van het prototype werden door gebruikers als gebruikersvriendelijker ervaren. Zo werd tijdens het activatieproces van het MijnOverheid-account de optie geboden om de berichten van nieuwe organisaties automatisch digitaal te ontvangen. Daarmee zou de keuze hiervoor niet herhaaldelijk opnieuw te hoeven worden getoond. Later kan de gebruiker dit aanpassen op de instellingenpagina. De optie om automatisch digitaal berichten te ontvangen van organisaties die nieuw aansluiten op de Berichtenbox ligt echter juridisch ingewikkeld. De wet vereist namelijk dat iemand 'uitdrukkelijk kenbaar maakt' berichten via de digitale weg te willen ontvangen. De frictie tussen gebruiksvriendelijkheid en juridische kaders wordt hierbij duidelijk. Er is inmiddels een juridische analyse gemaakt over de vraag hoe 'uitdrukkelijk kenbaar maken' technisch kan worden ingevuld. Aan de hand hiervan zal worden bepaald in hoeverre het gemaakte ontwerp hieraan

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

voldoet. Het streven is dat hierover begin 2024 helderheid is, zodat de realisatie nog in het eerste kwartaal kan worden gestart. Hoeveel tijd nodig is voor realisatie, hangt af van de aanpassingen die eventueel nog in het ontwerp moeten worden doorgevoerd.

- 1.4 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Bied mensen hulp om ervoor te zorgen dat, als zij geen gebruik willen maken van hun account op MijnOverheid, zij berichten weer op papier kunnen ontvangen.*

Beëindigen van het account is de kortste weg voor een burger om geen digitale post meer te ontvangen. Als een gebruiker het account wil beëindigen kan dit via de helpdesk van MijnOverheid. Deze is bereikbaar via telefoon, contactformulier en X (voorheen Twitter). De helpdesk kan gebruikers begeleiden wanneer zij willen aangeven dat zij geen digitale berichten meer willen ontvangen. Daarnaast kan een gebruiker de Helpdesk MijnOverheid van Logius schriftelijk verzoeken om het MijnOverheid-account volledig te deactiveren. Ook kunnen gebruikers voor algemene ondersteuning terecht bij de Informatiepunten Digitale Overheid. Onderzocht wordt of de optie 'beëindigen account' opgenomen kan worden in de instellingen, zodat de gebruiker het account zonder tussenkomst van de helpdesk kan beëindigen.

De gebruiker kan er ook voor kiezen het account aan te houden, maar de digitale bereikbaarheid ('vinkjes') voor aangesloten organisaties uit te zetten. Dit laat wel de digitale route van de Belastingdienst open staan. Met name bij toeslagen is dit een probleem, aangezien berichten hierover uitsluitend digitaal worden verstuurd. Afsluiten van deze stroom kan alleen als de burger dit schriftelijk bij Toeslagen kenbaar maakt.

- 1.5 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Verken bij burgers op welke manier zij zouden willen dat de (digitale) communicatie met de overheid wordt vormgegeven.*

Naast onderzoek naar de behoeften van gebruikers bij het gebruik van MijnOverheid wordt ook onderzoek gedaan naar de behoeftes rond communicatie met de overheid in algemene zin. Onder meer de methodes 'ontwerpend onderzoek' en co-creatiesessies vanuit levensgebeurtenissen worden hiervoor ingezet. Hierbij wordt samengewerkt tussen UX-professionals, MijnOverheid-gebruikers, beleidsmedewerkers en medewerkers van diverse publieke dienstverleners. De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt voor de doorontwikkeling van MijnOverheid. Een overzicht van de onderzoeken, met daarin een omschrijving van de gehanteerde methodes, treft u in bijlage 1.

Een voorbeeld van een onderzoek naar communicatie met de overheid in algemene zin is het ontwerpend onderzoek naar berichtenverkeer. Een multidisciplinair team vanuit beleid, beheer, ontwikkeling en publieke dienstverleners ging in meerdere sessies in gesprek met gebruikers van MijnOverheid. Het doel was om de behoefte van de gebruiker beter te begrijpen

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

en daarna in co-creatie oplossingen te ontwerpen die gebruikers daadwerkelijk ondersteunen bij het regelen van zaken met de overheid. Hierbij is bewust niet alleen gekeken naar de klantreis op MijnOverheid, maar naar contact met de overheid in brede zin. Op basis van de behoeftes van gebruikers zijn een aantal prototypes ontwikkeld en getest.

Zowel de behoeftes als de prototypes vormen input voor een aangescherpte interactievisie, waarin de digitale dienstverlening van MijnOverheid en die van de aangesloten overheidsorganisaties en organisaties met een publieke taak meer op elkaar worden uitgelijnd, waarmee de klantreis van de burger bij het uitvoeren van zijn taken beter wordt gestroomlijnd. Uitgangspunt hierbij is vormgeving van interactie aan de hand van levensgebeurtenissen, waarin de burger bij iedere stap duidelijk wordt verteld wat verwacht wordt. Dit wordt begin komend jaar eerst vormgegeven in een interactief prototype, waarna de daadwerkelijke realisatie wordt opgepakt.

- 1.6 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Benader alle mensen die een account geactiveerd hebben en geen e-mailadres gekoppeld hebben per brief.*

In voorbereiding is een brief aan gebruikers die geen of een niet-gevalideerd e-mailadres hebben gekoppeld aan hun MijnOverheid-account, om hun aan te moedigen een e-mailadres op te geven en te valideren. Ik streef ernaar deze brief in het voorjaar van 2024 te verzenden. Dit heeft enige tijd geduurd omdat het gebruik van het postadres voor dit doeleinde in eerste instantie leek te botsen met privacywetgeving. Uit een nadere analyse, waarin ook een afweging met de zorgplicht werd meegenomen, kwam naar voren dat er geen bezwaren waren tegen het gebruik van de adresgegevens voor dit doel.

In de tussentijd zijn meerdere verbeteringen doorgevoerd die tot doel hebben om gebruikers zo goed mogelijk te informeren wanneer een bericht voor hen klaar staat in de Berichtenbox van MijnOverheid:

- Als een gebruiker geen e-mailadres heeft opgegeven, wordt hen na het inloggen op MijnOverheid ieder half jaar gevraagd of zij nog steeds achter die keuze staan.
- Wanneer de gebruiker een e-mailadres opgeeft of wijzigt, wordt deze altijd gevalideerd, zodat zeker is dat het opgegeven e-mailadres daadwerkelijk van de gebruiker is.
- De gebruiker wordt na inloggen op MijnOverheid periodiek gevraagd of het opgegeven e-mailadres nog actueel is.

- 1.7 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Monitor of geactiveerde accounts langere tijd niet worden bezocht terwijl er nieuwe berichten in staan. Benader de eigenaars van een dergelijk account via een ander kanaal om na te vragen of zij ervan op de hoogte zijn dat zij berichten ontvangen in de Berichtenbox van MijnOverheid.*

Vanwege de bestaande, extern beheerde, infrastructuur van de Berichtenbox van MijnOverheid is het op dit moment technisch ingewikkeld om de benodigde data

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

over inloggen en lezen van berichten te combineren. Onder andere daarom wordt dit bij de herbouw van de Berichtenbox van MijnOverheid door Logius wel mogelijk gemaakt. Deze herbouw betreft een langdurig project die volgens huidige planning op zijn vroegst in 2026 kan worden opgeleverd.

Hierna wordt het mogelijk om MijnOverheid-gebruikers een brief te sturen, om hen te informeren dat zij voor een langere periode niet hebben ingelogd op MijnOverheid terwijl zij wel nieuwe berichten in de Berichtenbox hebben ontvangen. **In de tussentijd zal worden onderzocht of het zinvol is om een brief te sturen naar gebruikers die langdurig niet hebben ingelogd, zonder hierin de status van aan het verzonden berichten (gelezen/niet gelezen) te betrekken.**

- 1.8 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Onderzoek daarnaast welke ruimte wetgeving biedt om de betrokken afnemer(s) te informeren dat de verzonden berichten in de Berichtenbox niet worden gelezen.*

Bestaande wetgeving biedt op dit moment geen ruimte om gepersonaliseerde gegevens over het wel of niet openen van berichten in de Berichtenbox van MijnOverheid automatisch te delen met de afzender van een bericht. Een MijnOverheid-account is namelijk strikt persoonlijk. Dit is een vergelijkbare situatie als bij het verzenden van (aangetekende) brieven. Een afzender mag ervan uitgaan dat de brief op het juiste adres is afgeleverd, maar weet niet of de brief daadwerkelijk wordt geopend.

Hierop is één uitzondering: het Openbaar Ministerie (OM). Het OM verzendt in sommige gevallen een dagvaarding in een strafrechtelijke procedure via de Berichtenbox van MijnOverheid. Dit kan alleen als de ontvanger heeft aangegeven digitale berichten van het OM te willen ontvangen. Het OM moet hierbij kunnen aantonen dat dit bericht is geopend. Omdat het OM hiervoor een wettelijke grondslag heeft ontvangt het OM informatie over het wel of niet openen van dit type berichten daarom op geautomatiseerde wijze. **Bij andere organisaties ontbreekt deze wettelijke grondslag op dit moment. Onderzocht wordt wat de mogelijkheden zijn (inclusief aanpassing van wet- en regelgeving) om gegevens over de status van berichten breder te gebruiken, waarbij een afweging zal moeten worden gemaakt tussen de zorgplicht van de overheid jegens burgers enerzijds en hun recht op privacy anderzijds.**

Uit onderzoek blijkt dat tot en met 24 augustus 2023 gemiddeld genomen 60% van de berichten die worden verzonden door overheidsorganisaties binnen 1 week na ontvangst worden geopend³. Dit loopt vervolgens op tot 68% na 3 weken en 73% na 6 weken. Hier zit, in vergelijking met voorgaande jaren, een stijgende lijn in. Steeds meer mensen openen hun berichten in de Berichtenbox en daarnaast

³ Dit overzicht is niet gepersonaliseerd en kan daarom binnen bestaande wet- en regelgeving worden samengesteld.

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

doen ze dat ook sneller. In onderstaande tabel staan de percentages van geopende berichten per categorie of publieke dienstverlener.

Overheidsorganisatie	Percentage geopende berichten		
	Na 1 week	Na 3 weken	Na 6 weken
Belastingdienst	57%	64%	69%
Gemeenten	66%	75%	80%
Landelijke organisaties	60%	69%	75%
RDW	60%	70%	77%
Samenwerkingsverbanden	65%	74%	80%
SVB	68%	76%	82%
UWV	40%	50%	57%
Waterschappen	61%	72%	79%
Gewogen gemiddelde	55%	63%	69%

Een ongeopend bericht in de Berichtenbox van MijnOverheid betekent echter niet automatisch dat een burger niet is geïnformeerd. Immers, sommige publieke dienstverleners, zoals de Belastingdienst, verzenden namelijk (alle) berichten die via de Berichtenbox van MijnOverheid worden verzonden ook per brief. Daarnaast zijn berichten die via de Berichtenbox worden verzonden in veel gevallen ook in te zien via de digitale portalen van de publieke dienstverlener zelf.

Het is bekend dat sommige MijnOverheid-gebruikers daardoor het bericht op MijnOverheid niet openen, maar direct naar het betreffende digitale portaal gaan en het bericht daar openen. Verder is bij UWV een structureel lager openingspercentage te zien. UWV plaatst namelijk het bericht zelf in Mijn UWV. Via de Berichtenbox van MijnOverheid verstuurt UWV een standaardbericht dat het bericht via Mijn UWV kan worden gelezen. Hierdoor gaan veel gebruikers na ontvangst van de notificatie e-mail direct naar Mijn UWV en openen het bericht in MijnOverheid dus niet.

- 1.9 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Monitor of e-mailnotificaties bij de burger aankomen. Als een bericht na herhaalde verzending niet aankomt, neem dan via een ander kanaal contact op met de betrokkene en stel de afnemer op de hoogte van het feit dat de burger niet op de hoogte is van het verzonden bericht.*

Wanneer een notificatie e-mail niet kan worden afgeleverd op het opgegeven e-mailadres (een bounce) krijgt de gebruiker hiervan een melding te zien na inloggen op MijnOverheid.

Daarnaast worden aanvullende maatregelen getroffen in het kader van de Wmebv die voor het grootste gedeelte per 1 juli 2024 in werking treedt. Deze wet vereist dat burgers via alternatieve route worden geïnformeerd als bijvoorbeeld notificatie e-mails niet aankomen. Ik geef hier invulling aan door gebruikers van MijnOverheid per brief(kaart) te informeren als een notificatie e-mail herhaaldelijk niet kan worden afgeleverd op het aan het MijnOverheid-account gekoppelde e-

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

mailadres. Ik verwacht dat deze maatregel in het tweede kwartaal van 2024 wordt geïmplementeerd.

DigiD en Machtigen

1.10

Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Zorg ervoor dat voor professionele dienstverleners op zo kort mogelijke termijn een goede digitale machtigingsvoorziening beschikbaar is die hen in staat stelt de zaken van hun cliënten op een efficiënte en kosteneffectieve manier te regelen.

De machtigingsvoorziening is gereed. Op dit moment zijn er 554 diensten bij 528 publieke dienstverleners aangesloten op DigiD Machtigen, waaronder de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank, het UWV, gemeenten, ziekenhuizen en veel apotheken. Sommige diensten, zoals de Belastingdienst, bieden meerdere diensten aan. Hieronder vindt u een overzicht van de verdeling van het aantal aansluitingen per soort organisatie. Voor een gedetailleerder overzicht kunt op deze website terecht.

Soort organisatie	Aantal aansluitingen
Ministeries/ZBO's	11
Zorginstellingen	7
Ziekenhuizen	15
Gemeentes/samenwerkingsverbanden	24
Zorgverzekeraar	1
Apotheken	Ca. 480

Publieke dienstverleners maken zelf de afweging om aan te sluiten op DigiD Machtigen. Het is bekend dat het aansluitproces als lastig wordt ervaren, vooral omdat het van de dienstverleners onder andere ook aanpassing vraagt van de eigen processen. Als een dienstverlener weinig diensten biedt, zoals UWV, dan is het eenvoudiger, dan wanneer er diverse loketten met verschillende diensten zijn zoals bij gemeenten, die ook nog eens allemaal op hun eigen manier diensten aanbieden.

Ik werk samen met Logius en de publieke dienstverleners aan het verbeteren van het aansluitproces. Omdat de huidige machtigingsvoorziening technisch verouderd is, niet schaalbaar en het merendeel van de aangesloten organisaties is via een eigen maatwerkoplossing aangesloten op de voorziening. Het introduceren van nieuwe functionaliteiten maakt dat publieke dienstverleners hun eigen maatwerkoplossing moeten aanpassen of al hun systemen moeten migreren naar het nieuwe koppelvlak.

Daarom heeft Logius een nieuw aansluitpunt ontwikkeld om publieke dienstverleners aan te sluiten op DigiD-Machtigen: het CombiConnect koppelvlak. Door aan te sluiten op CombiConnect hoeven publieke dienstverleners geen eigen maatwerkoplossing te bouwen. Logius regelt alles in de interactielaag. Op dit moment maken zorgverleners, via TVS, hiervan gebruik. Daarnaast sluiten ook de

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

eerste dienstverleners momenteel rechtstreeks aan op de CombiConnect via eigen ICT-dienstverleners (zorgverzekeraars en enkele gemeenten).

De verwachting is dat dienstverleners vanaf 2025 met één uniforme aansluiting toegang krijgen tot het nieuwe Stelsel Toegang en daarmee ook direct (technisch) gebruik kunnen maken van bestaande en nieuwe inlogmiddelen en alle vormen van vertegenwoordigen. Deze verbetering maakt onderdeel uit van het aansluitproces op het stelsel Toegang, waarmee we de Wet digitale overheid (Wdo) uitvoeren.

Wat betreft MijnOverheid: door in te loggen is een grote hoeveelheid persoonlijke, vertrouwelijke en mogelijk gevoelige gegevens beschikbaar. Een MijnOverheid-account is strikt persoonlijk. Daarmee is het niet wenselijk om iemand anders in één keer toegang te geven tot al die gegevens.

Wel is het mogelijk om via DigiD Machtigen iemand anders toestemming te geven om berichten van een specifieke publieke dienstverlener in de Berichtenbox van MijnOverheid te lezen. Door bijvoorbeeld iemand anders te machtigen voor de Sociale Verzekeringsbank (SVB), kan de gemachtigde via hun eigen Berichtenbox de berichten van de SVB lezen.

- 1.11 *Aanbeveling NO uit 'Hoezo MIJNOverheid?': Maak het mogelijk dat niet-Nederlanders die een band hebben met Nederland maar niet (meer) hier wonen op korte termijn ook digitaal toegang krijgen tot alle overheidsdiensten.*

In 2017 konden alleen niet-ingezetenen met een Nederlandse nationaliteit of mensen die in Nederland woonden een DigiD aanvragen. Vanaf 1 oktober 2020 kunnen ook EER-burgers een DigiD aanvragen. Per 1 januari 2024 zal de nationaliteit niet meer uitmaken en kunnen alle niet-ingezetenen een DigiD aanvragen. Niet-ingezetenen kunnen hun DigiD-activatiecode ophalen bij een van de fysieke balies of de Nederland Wereldwijd videobelalie. Deze videobelalie is ingericht in samenwerking met Buitenlandse Zaken en niet-ingezetenen kunnen nu hun DigiD-activatiecode ophalen zonder af te hoeven reizen naar balies bij grensgemeenten of ambassades.

Burgers kunnen nog wel problemen ondervinden wanneer het aankomt op het verhogen van het betrouwbaarheidsniveau naar Substantieel. Het is nu niet mogelijk om een ID-check te doen met reisdocumenten zonder BSN die niet in de Basisregistratie Personen staan, die door DigiD wordt geraadpleegd. Dat komt in enkele specifieke situaties voor, bijvoorbeeld bij paspoorten die na 31 augustus 2021 en identiteitskaarten die na 1 augustus 2021 zijn uitgegeven bij ambassades en consulaten in het buitenland. Een aansluiting op het nieuwe Basisregister Reisdocumenten biedt hier een oplossing. In Q1 wordt er door Logius, in samenwerking met de RvIG, onderzocht wat de impact van deze verandering is op de capaciteit en andere IT-voorzieningen.

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Slechts enkele dienstverleners in Nederland vereisen voor sommige diensten nu al wel het betrouwbaarheidsniveau Substantieel. Hieronder vindt u de vijf grootste DigiD afnemers en het aantal authenticaties die in 2023 alleen via Substantieel hebben kunnen plaatsvinden.

Organisatie	Authenticaties tot 13 november 2023
Amsterdam Medisch Centrum	1.707.000
UMC Groningen	807.000
OLVG	583.000
VZVZ Medmij PGO	295.000
ZKH Amstelland	246.000
	3.638.000 van totaal 417.000.000

Wat betreft MijnOverheid: mensen die niet in Nederland wonen en/of niet de Nederlandse nationaliteit hebben, maar wel zakendoen met de Nederlandse overheid, kunnen nu gebruik maken van MijnOverheid. De overige voorwaarden, zoals het hebben van een burgerservicenummer, een goedgekeurd inlogmiddel en 14 jaar of ouder zijn, blijven wel van kracht.

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk
[REDACTED]

2. Welke burgers/vertegenwoordigers van burgers kunnen nog geen digitale toegang krijgen tot de diensten van de overheid?

Binnen het domein vertegenwoordigen wordt onderscheid gemaakt tussen mensen die zelf niet langs digitale weg diensten af willen of kunnen nemen en mensen die zelf niet mogen handelen omdat ze (deels) handelingsonbekwaam zijn.

Voor de groep personen die zelf niet mogen handelen omdat ze (deels) handelingsonbekwaam zijn, zoals het geval kan zijn met mensen met een verstandelijke beperking, minderjarige kinderen of mensen die bijvoorbeeld onder bewind staan, geldt dat zij ook niet iemand mogen machtigen. Zij hebben een wettelijk vertegenwoordiger (een bewindvoerder, curator of een mentor of een meerderjarige persoon met het gezag over een minderjarige).

Om deze groep personen op een andere manier te helpen om toch langs digitale weg toegang te krijgen tot de diensten van de overheid heb ik een tweetal oplossingen gerealiseerd: de bevoegdheidsverklaringsdienst en de gezagsmodule. Dankzij deze oplossingen kan informatie over wettelijke vertegenwoordigingsrelaties digitaal opgevraagd worden. Wettelijke vertegenwoordigers kunnen hierdoor met hun eigen inlogmiddel diensten afnemen namens de personen die zij vertegenwoordigen.

Op dit moment is de centrale voorziening waarmee wettelijk vertegenwoordigers met een eigen inlogmiddel diensten af kunnen nemen namens de personen die zij vertegenwoordigen bijna gereed. Deze voorziening (de bevoegdheidsverklaringsdienst (BVD)) zorgt ervoor dat bij het inloggen met DigiD of eHerkenning door een wettelijk vertegenwoordiger, gecontroleerd kan worden of iemand als wettelijk vertegenwoordiger namens een ander mag handelen. De verwachting is dat deze functionaliteit begin volgend jaar gefaseerd in gebruik genomen kan worden. Gestart wordt met bewindvoerders en curatoren, die dan de mogelijkheid hebben om bij een paar eerste dienstverleners in te kunnen loggen namens een vertegenwoordigde, en snel daarna in 2024 ook mentoren.

Dienstverleners die de verklaringen over de bevoegdheid ontvangen, moeten ervoor zorgen dat deze verklaringen in hun processen herkend worden. Daarvoor moeten zij hun systemen inrichten. Dit vraagt van hen een inspanning die (doorloop)tijd kost. De mogelijkheden om hiervan gebruik te maken zullen daarom stapsgewijs toenemen. De gemeenten Rotterdam en Den Haag (bewind via de BVD) zijn aangesloten en starten het gebruik in productie in Q4 2023. Daarnaast loopt er een pilot bij het Maastricht UMC+.

Daarnaast is in samenwerking met Justitie en Veiligheid, als verantwoordelijk ministerie voor regels over wettelijke vertegenwoordiging, de gezagsmodule ontwikkeld waarmee informatie over ouderlijk gezag uit de BRP ontsloten kan worden. Deze module maakt het mogelijk voor personen met ouderlijk gezag om

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

namens een minderjarige in te loggen. Ook overheidsinstanties kunnen voor hun taakuitoefening via de gezagsmodule opvragen welke personen gezag hebben over een minderjarige.

Het gebruik van de gezagsmodule heeft voordelen voor zowel gezagsdragers (personen met gezag over minderjarigen) als dienstverleners. Gezagsdragers kunnen met hun eigen inlogmiddel, in de rol van gezagsdrager, digitale dienstverlening afnemen. Daarnaast zorgt de integratie van de gezagsmodule in dienstverleningsprocessen van publieke dienstverleners ervoor dat zij te maken krijgen met kortere doorlooptijden en minder papieren documentatie. Dienstverleners besparen veel tijd omdat ze het gezag niet zelf hoeven af te leiden aan de hand van documenten of gegevens uit verschillende bronnen zoals de Basisregistratie Personen.

Belangrijk te beseffen is dat de digitale dienstverlening aan wettelijk vertegenwoordigers, niet kan zonder dat ook de publieke dienstverleners, zoals de Belastingdienst, zorginstanties, gemeenten en het UWV, hun systemen erop inrichten. Zij moeten er immers voor zorgen dat hun systemen aangesloten zijn op de ICT-voorzieningen en dat vertegenwoordigers bij hen terecht kunnen om diensten namens een ander af te nemen. Het betreft dus een hele keten die goed en vooral zorgvuldig ingericht moet worden.

De voorzieningen zijn al gereed en worden op dit moment via verschillende wegen getest en stapsgewijs in gebruik genomen. De directe bevraging van de gezagsmodule is per 1 april 2024 beschikbaar via de BRP API. Hierop zijn al vele dienstverleners aangesloten. Vanaf 2025 zijn naar verwachting de bevoegdheidsverklaringsdienst en de gezagsmodule onderdeel van het Stelsel Toegang. Op deze manier kunnen dienstverleners makkelijk aansluiten op deze voorzieningen.

3. Op welke manier zorgt de overheid ervoor dat burgers die niet in staat zijn tot digitaal contact toch toegang hebben tot de overheidsdiensten?

Voor burgers kan het lastig zijn om volwaardig digitaal mee te doen. Er moet om die reden altijd een alternatief zijn om in contact te treden met publieke dienstverleners. De Wmebv geeft mensen het recht om digitaal zaken te doen met de overheid. De digitale weg is echter niet verplicht. Voor mensen die hun overheidszaken niet digitaal kunnen of willen doen moet een niet-digitaal kanaal blijven bestaan. De nieuwe zorgplicht in de Awb verplicht bestuursorganen vanaf 1 januari 2024 bovendien om in het verkeer met burgers voor passende ondersteuning te zorgen. Het kan daarbij ook gaan om het waar nodig bieden van niet-digitale alternatieven en ondersteuning. De ondersteuning moet passend zijn voor de burger/doelgroep (zie ook hierboven onder 1.1).

Laaggeletterden, mensen met een licht verstandelijke handicap, mensen met een taalachterstand, ouderen en andere mensen die hier behoefte aan hebben, kunnen voor hulp ook terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

bibliotheek. Hier kunnen ze ook leren om zelf digitaal vaardiger te worden. Het netwerk van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) is landelijk dekkend.

Daarnaast zijn in de gemeenten Amsterdam, Utrecht en Enschede en vanaf december 2023 ook in Hoorn, in samenwerking met 7 uitvoeringsorganisaties, praktijkinitiatieven gestart met loketten waar mensen fysiek en via andere kanalen (telefonisch, mail) terecht kunnen met hun hulpvraag. Bij persoonsgebonden vragen neemt een overheidsdienstverlener de coördinatie op zich als er meer uitvoeringsorganisaties betrokken zijn. Begin 2024 volgt een advies over de inrichting van deze loketten en mogelijke vervolgstappen. Als laatste kan men natuurlijk ook altijd terecht bij loketten van uitvoeringsorganisaties of gemeenten wanneer zij een specifieke vraag hebben.

Ook wordt gewerkt aan de brede beschikbaarheid van voorzieningen om een ander langs digitale weg te kunnen vertegenwoordigen (zowel voor gemachtigden als voor wettelijk vertegenwoordigen).

Zoals ik heb aangegeven in mijn reactie op het verantwoordingsonderzoek van de Algemene Rekenkamer naar de Informatiepunten Digitale Overheid, vind ik het ook van belang om beter inzicht te krijgen in de behoefte van de groep mensen die (al dan niet tijdelijk) niet in staat is om zelfstandig gebruik te maken van de (digitale) publieke dienstverlening. De mate waarin mensen in staat zijn om zelfstandig zaken te doen met de overheid hangt samen met de mate van hun zelfstandigheid (zoals bijvoorbeeld de beheersing van digitale basisvaardigheden), maar ook met de complexiteit van hun persoonlijke situatie en de complexiteit van wetten, regels en de organisatie(s) waarmee zij te maken hebben. Ik werk daarom aan het helder krijgen van de ondersteuningsbehoeften van verschillende doelgroepen binnen de groep kwetsbare burgers en ondernemers.

4. **Aanvullende vraag NO per e-mail: Wat is het tijdpad voor de implementatie van de machtigingsvoorziening voor bewindvoerders, curatoren ouders en nabestaanden?**

Zie hierover ook het antwoord op vraag 2.

Wat betreft de nabestaandenmachtiging is onderzocht in hoeverre het noodzakelijk is om een centrale voorziening in te richten voor het registreren van nabestaandenmachtigingen. Uit dit onderzoek is gebleken dat de noodzaak hiertoe vooral voortkwam bij het afhandelen van zaken bij de Belastingdienst. Bij de meeste uitvoeringsorganisaties worden bij overlijden van een persoon automatisch zaken afgehandeld en worden de nabestaanden daarvan op de hoogte gesteld. De nabestaanden hoeven dan in principe niets te regelen. De Belastingdienst heeft hiervoor inmiddels een eigen proces ingericht om nabestaandenmachtigingen te registreren. Met de overige dienstverleners is afgesproken om voor nu niet over te gaan tot het verdere onderzoeken naar de mogelijkheden van een generieke functionaliteit/voorziening hiervoor.

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Brief Nationale ombudsman van 13 juli jl.

In onderstaande beantwoording houd ik wat betreft onderdeel A en B de nummering uit de brief van 13 juli aan. De aanvullende vragen uit onderdeel C zijn meegenomen in de beantwoording op de onderdelen A en B.

A. Rond MijnOverheid

1. Welke verbeteringen zijn er doorgevoerd sinds het rapport uit 2017 rond MijnOverheid?

Naast de hiervoor onder vraag 1 genoemde verbeteringen (in reactie op uw brief van 27 juni jl.) zijn sinds eind 2017 op het gebied van de Berichtenbox van MijnOverheid onder andere de volgende verbeteringen doorgevoerd die tot doel hebben om MijnOverheid zo toegankelijk en gebruikersvriendelijk mogelijk te maken.

De gebruikersinterface (de front-end) van MijnOverheid is volledig aangepast, gericht op meer overzicht en gemakkelijker gebruik. Dit is gerealiseerd door middel van een nieuwe vormgeving, verbeterde informatievoorziening en duidelijkere navigatie. En de ontwerpen zijn getest met burgers en ook voorgelegd aan onafhankelijke experts.

Verder voldoet de MijnOverheid-website aan de digitale toegankelijkheidsrichtlijnen (de WCAG). Dit is een verzameling richtlijnen voor de toegankelijkheid van web content, gericht op mensen met een beperking. De MijnOverheid-website heeft de status A: voldoet volledig. Daarnaast onderhoudt Logius contact met diverse belangenorganisaties voor mensen in een kwetsbare positie, zoals visueel gehandicapten. Hiermee wordt continu gewerkt aan de verbetering van de toegankelijkheid van onze voorzieningen.

Ook biedt MijnOverheid de gebruiker de mogelijkheid om via e-mail een herhaalnotificatie te ontvangen als een bericht in de Berichtenbox van MijnOverheid na drie weken nog niet is gelezen.

Daarnaast is het betrouwbaarheidsniveau om in te loggen bij MijnOverheid verhoogd naar DigiD Midden. Gebruikers kunnen alleen nog inloggen met de DigiD-app of met sms-controle wat oneigenlijk gebruik bemoeilijkt. Veiligheid en gebruiksgemak staan altijd op gespannen voet. Door middel van goed UX-onderzoek wordt input verzameld om de juiste balans tussen deze belangen te kunnen vinden.

Voorafgaand aan het verhogen van het betrouwbaarheidsniveau is een brief verzonden aan MijnOverheid-gebruikers met DigiD Basis, om hEN aan te sporen DigiD Midden te activeren. Daarnaast hebben sommige publieke dienstverleners ook zelf brieven verzonden, zoals de SVB naar hun doelgroep in het buitenland. Bij het opstellen van de brief vanuit MijnOverheid is gebruik gemaakt van de

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

ervaringen van de Belastingdienst. Een concept van de brief is getest met gebruikers. Het doel van de test was na te gaan of lezers de brief begrijpen en aansporing voelen om actie te ondernemen, zodat zij kunnen blijven inloggen op MijnOverheid. De gebruikerstest is uitgevoerd in een kringloopwinkel waar een gevarieerde groep gebruikers te vinden was. De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek waren: bijna iedere deelnemer aan het onderzoek begreep de boodschap van de brief, de brief kon korter en visuele ondersteuning zou kunnen worden toegevoegd. De brief is naar aanleiding hiervan aangepast.

2. **Hoe staat het ervoor met de Berichtenbox?**

Hoeveel instanties zijn op de Berichtenbox aangesloten?

Nederland kent een divers landschap van organisaties met een publieke taak. Ik richt mij op de organisaties waarbij sprake is van bestuurlijk verkeer met burgers: waarbij er een wettelijke grondslag is voor het verwerken van het burgerservicenummer voor het uitvoeren van een wettelijke en/of publieke taak. Bij elkaar zijn dit 577 overheidsorganisaties; eind 2022 hadden hiervan er 396 (69%) een aansluiting op de Berichtenbox van MijnOverheid⁴.

Hiernaast kent Nederland private organisaties met een publieke taak, zoals pensioenfondsen waarvan er 43 het uniform pensioenoverzicht via MijnOverheid versturen aan hun deelnemers. Hiermee komt het totaal aantal aansluitingen MijnOverheid op 439. Jaarlijks versturen deze organisaties gezamenlijk ruim 80 miljoen berichten via MijnOverheid.

Ik ben bezig om de organisaties die nog niet zijn aangesloten dit jaar te benaderen, om ervoor te zorgen dat ze wel aansluiten. De ultieme optie is om dat uiteindelijk te verplichten. Ik sluit dat niet uit, maar ik hoop dat deze organisaties al eerder door 'verleiden' en 'zachtjes dwingen' aansluiten. Nieuwe organisaties worden daarmee gestimuleerd om zich aan te sluiten en het gebruik van bestaande aansluitingen te intensiveren. Dit wil ik extra steunen door hier aandacht voor te vragen bij organisaties die berichten sturen naar burgers.

Daarnaast zijn er verschillende momenten waarop diensten die door Logius worden beheerd voor het grote publiek voor het voetlicht worden gebracht, zoals tijdens de jaarlijkse roadshow waarvoor overheidsorganisaties en leveranciers worden uitgenodigd.

Er zijn verschillende redenen waarom overheidsorganisaties nog niet zijn aangesloten op de Berichtenbox van MijnOverheid. Een belangrijke reden lag tot voor kort in de kosten die verbonden waren aan het gebruik van de Berichtenbox. Voorheen moest per verzonden bericht worden betaald door de verzender. Sinds januari dit jaar worden de voorzieningen die onderdeel zijn van de Generieke

⁴ [Brief aan Tweede Kamer](#): Voortgang aansluiten organisaties op MijnOverheid (2022-2023, 29 362, nr 323).

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Digitale Infrastructuur, zoals MijnOverheid, centraal gefinancierd. Als gevolg hiervan is er een verhoogde belangstelling voor nieuwe aansluitingen.

Een tweede belemmering die organisaties zien is van technische aard. Er moet worden geïnvesteerd, zowel in geld als in tijd, om te komen tot outputmanagement dat nodig is om te kunnen bepalen welke berichten digitaal kunnen worden verzonden en welke niet.

Verder verwacht ik dat meer overheidsorganisaties gaan aansluiten op de Berichtenbox van MijnOverheid vanwege de inwerkingtreding van de Wmebv. Deze treedt voor het grootste gedeelte per 1 juli 2024 in werking en stelt eisen rondom het verzenden van digitale berichten en het notificeren hierover. De Berichtenbox van MijnOverheid ontzorgt publieke dienstverleners hierin.

Hoeveel burgers hebben zich aangemeld om informatie via de Berichtenbox te ontvangen?

Inmiddels zijn er ruim 10 miljoen gebruikers met een geactiveerd MijnOverheid-account. In 2022 is door gebruikers meer dan 73 miljoen keer ingelogd op MijnOverheid. Onderzoek laat zien dat gemiddeld 85% van alle bezoeken (mede) ten doel had om de Berichtenbox te bekijken.

Welk percentage burgers heeft een e-mailadres aan hun account bij MijnOverheid toegevoegd?

Van de ruim 10 miljoen actieve MijnOverheid-accounts heeft 92% een gevalideerd e-mailadres toegevoegd. Dit betekent dat ongeveer 800.000 gebruikers geen of een niet-gevalideerd e-mailadres hebben opgegeven. Om een e-mailadres te valideren, stuurt MijnOverheid een mail naar het opgegeven e-mailadres. In deze e-mail staat een persoonlijke code die de gebruiker in het activatiescherm moet invullen om het e-mailadres te valideren.

Zoals in het antwoord op vraag 1.6 in reactie op uw brief van 27 juni aangegeven streef ik ernaar **begin 2024** een brief te verzenden naar de gebruikers die geen of niet-gevalideerd e-mailadres hebben opgegeven.

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Is Logius in staat om actie te ondernemen als notificaties niet bij het gekoppelde e-mailadres aankomen?

Ja, zie antwoord op vraag 1.9 in reactie op uw brief van 27 juni.

Wat is de functie van de Berichtenbox nu en in de toekomst? Is de Berichtenbox nog alleen de digitale postbus waar burgers hun berichten op moeten halen? Of kan de Berichtenbox inmiddels of in de toekomst ook meer responsief werken?

Ik wil graag voorkomen dat het toenemende aantal digitale portalen van gemeenten en landelijke uitvoerders en het bijbehorende digitale berichtenverkeer ervoor zorgt dat burgers verdwaald raken in het digitale bos. Daarom is mijn streefbeeld dat een burger niet talloze maar slechts één digitale brievenbus in de gaten hoeft te houden, namelijk de digitale brievenbus van MijnOverheid.

In het kader van de Wmebv, die op 9 mei jl. door de Eerste Kamer is aangenomen, worden verschillende verbeteringen doorgevoerd die met name betrekking hebben op de notificatie e-mails die door MijnOverheid worden verzonden op het moment dat er een bericht in de Berichtenbox klaar staat. Deze verbeteringen hebben als doel de gebruiker in het digitale verkeer met de overheid meer zekerheid te bieden. Zo wordt de tekst in de notificatie e-mail uitgebreid, zodat de gebruiker aan de hand van de notificatie e-mail een inschatting kan maken hoe belangrijk dat bericht is.

Daarnaast werk ik aan de mogelijkheid dat een gebruiker van MijnOverheid meer handelingsmogelijkheden heeft, bijvoorbeeld een vraag stellen aan de afzender, of een actie verrichten naar aanleiding van een bericht zoals een betaling verrichten of gevraagde informatie leveren.

3. Welke klachten ontving Logius in 2022 en de eerste helft van 2023 over MijnOverheid?

Logius ontving in 2022 en 2023 (tot 1 november 2023) respectievelijk 5 en 1 klachten over MijnOverheid. De klachten zijn via de eerstelijns helpdesk of via de Nationale Ombudsman binnengekomen. Deze zijn zoveel mogelijk door de tweede lijn opgelost. In onderstaande tabel zijn de aantallen opgesplitst naar onderwerp. De klachten over de Berichtenbox gingen voornamelijk over berichten waarvan de gebruiker niet had verwacht deze via de Berichtenbox van MijnOverheid te ontvangen.

Onderwerp	2022	2023, tot 1 november
Berichtenbox	4	1
Gegevens	1	0

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Het gebeurt dus niet vaak dat een formele klacht wordt ingediend over MijnOverheid. Wel wordt regelmatig contact gezocht met de helpdesk van MijnOverheid. Tot 7 november 2023 zijn dit jaar 43.176 vragen geregistreerd. De vragen die worden gesteld gaan met name over het gebruik van MijnOverheid en de gegevens die zijn in te zien. In onderstaande tabel is per onderwerp aangegeven hoeveel procent van de vragen daar betrekking op had.

Onderwerp	2023, tot 7 november
Informereren over gebruik	27%
Berichtenbox	15%
Inloggen	12%
Instellingen	10%
Veiligheid/fraude	6%

B. Rond DigiD

1. Hoe gebruiksvriendelijk is DigiD?

Allereerst zien wij dat er op dit moment 17 miljoen actieve DigiD-accounts zijn en er 500 miljoen authenticaties per jaar plaatsvinden. Hiervan zijn vrijwel alle DigiD-accounts voorzien van 2-factor authenticatie (2FA), waarmee bij vrijwel alle dienstverleners kan worden ingelogd. Wanneer wij alleen naar de cijfers kijken, lijkt het alsof een groot deel van de Nederlanders mee kan komen. Maar, tegelijkertijd weten wij dat 3 tot 4 miljoen burgers moeilijk kunnen meekomen in de digitaliserende maatschappij.

Daarom werkt Logius voortdurend aan het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van DigiD en de DigiD-app. Dit gebeurt aan de hand van burgeronderzoek en signalen van burgers en publieke dienstverleners (zoals de Belastingdienst). Met de uitkomsten van deze onderzoeken wordt bijvoorbeeld het ontwerp van de DigiD app gebruiksvriendelijker gemaakt. Naar aanleiding van inzichten uit gebruikersonderzoek heeft Logius de stappen vereenvoudigd die iemand moet doorlopen om de app te activeren. En het mogelijk gemaakt om stappen die mensen als lastig ervaren over te slaan, zoals het eenmalig scannen van je identiteitsbewijs (ID-check).

Daarnaast voldoet de DigiD-app aan alle 50 criteria uit de digitale toegankelijkheidsrichtlijnen (WCAG). Daarmee heeft de DigiD-app een toegankelijkheidsverklaring met status A: 'voldoet volledig'.

Wanneer er bij een wijziging iets in het gebruik van de app verandert, krijgen gebruikers na de update bij het openen van de app eerst een korte rondleiding. Vervolgens worden mensen stap voor stap door een proces (zoals activeren of

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

inloggen) geleid. De app refereert ook naar de DigiD website, waar introductievideo's te vinden zijn. Die video's zijn vooraf getest met minder digitaal vaardigen.

Een ander voorbeeld is de Mijn DigiD website. Dit is de persoonlijke omgeving van DigiD-gebruikers waarin zij hun DigiD-account kunnen beheren. Je kunt hier bijvoorbeeld je telefoonnummer aanpassen of je gebruiksgeschiedenis inzien. Mijn DigiD heeft Logius ook uitgebreid getest onder bijvoorbeeld blinden en slechtzienden. Aan de hand van de onderzoeksresultaten heeft Logius het ontwerp van Mijn DigiD verbeterd en toegankelijker gemaakt. Het onderzoeken en verbeteren van onze diensten is een continu proces, want het kan altijd beter. Daarnaast zorgt Logius uiteraard dat onze producten voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidsrichtlijnen.

Verder zijn er verschillende voorzieningen ingericht waar burgers terecht kunnen wanneer zij hulp nodig hebben met hun DigiD. Zo is er de DigiD helpdesk, waar ongeveer 30.000 calls per maand worden afgehandeld en wordt er ondersteuning geboden bij de Informatiepunten Digitale Overheid. Deze informatiepunten bevinden zich in bibliotheken. Logius heeft afspraken met de Koninklijke Bibliotheek (KB) over (inhoudelijke) bijdrage aan dit programma. Verder proberen wij zo veel mogelijk de teksten op de website en app van DigiD in duidelijke taal te schrijven. En testen we steeds vaker onze brieven op duidelijke taal met diverse type gebruikers. Hiervoor werken wij ook samen met organisaties als Stichting Lezen & Schrijven en SeniorWeb.

Welke obstakels ziet Logius (nog) voor burgers die banden met Nederland hebben en in het buitenland wonen? Welke oplossingen zit Logius hiervoor? Op welke termijn zijn deze beschikbaar?

Zie antwoord op vraag 1.11 in reactie op uw brief van 27 juni.

Hoe kijkt u aan tegen de eisen die het inloggen met een hoger betrouwbaarheidsniveau aan burgers stelt? Het verdwijnen van de mogelijkheid om in te loggen met sms-controle? En tegen de noodzaak voor burgers in de toekomst gebruik te maken van een app en in het verlengde daarvan ook het bezit van een smartphone?

Met een groter risico op cyberaanvallen, is het stellen van hogere eisen aan de beveiliging van persoonsgegevens essentieel om de veiligheid van dienstverlening te kunnen garanderen. Dit heeft onder andere geleid tot de eIDAS-verordening die eisen stelt aan de beveiliging van persoonsgegevens en de veiligheid van inlogmiddelen. Deze en additionele eisen zijn ook vastgelegd in de Wet digitale overheid. Het stellen van hogere eisen maakt dat de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de DigiD-app in het geding kan komen.

Zowel bij het activeren als bij iedere inlog moeten immers meer handelingen worden verricht. Bij het doorvoeren van wijzigingen in de DigiD-app is het uitgangspunt om de impact voor burgers te beperken tot een minimum. Hiervoor

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

is al beschreven hoe wij werken aan de verbetering van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de DigiD-app.

Aan de Tweede Kamer is toegezegd dat de mogelijkheid om in te loggen met SMS-controle niet wordt uitgefaseerd totdat er een volwaardig alternatief is. Dit alternatief moet ook geschikt zijn voor mensen die geen smartphone hebben, ook wanneer het gaat om ophogen naar Substantieel. Op dit moment kan het ophogen naar Substantieel alleen met de DigiD-app door middel van een ID-check. Hierbij is het wel belangrijk om te vermelden dat er meer gewenning ontstaat aan veiligere inlogmethoden en het gebruik van de DigiD-app. Zo hebben meer dan 8 miljoen mensen inmiddels de ID-check uitgevoerd.

2. Wat zijn de mogelijkheden voor een burger om een andere persoon te machtigen met DigiD?

Burgers die zelf niet langs digitale weg een dienst af willen nemen of met een bepaalde dienst geholpen willen worden, kunnen met behulp van een generieke voorziening, genaamd DigiD Machtigen, een ander machtigen om namens hen digitaal zaken te doen met de overheid. Een machtiging kan geheel digitaal geregistreerd worden, maar kan ook telefonisch aangevraagd worden. Degene die de machtiging afgeeft behoudt in alle gevallen zelf de controle over wie hij machtigt. Een randvoorwaarde is dat dienstverleners aansluiten op DigiD Machtigen.

Is de machtigingsvoorziening beschikbaar voor alle organisaties en producten waarbij met een DigiD ingelogd kan worden? Zo nee, hoe komt dat? En wat betekent dat?

Ja, zie antwoord op vraag 1.10 in reactie op uw brief van 27 juni jl.

Bij hoeveel organisaties kunnen burgers op dit moment gebruik maken van de machtigingsvoorziening? Wat wordt er gedaan door Logius (of een andere overheidsinstantie?) om meer organisaties aan te laten sluiten?

Zie hierover ook het antwoord op vraag 1.10 in reactie op uw brief van 27 juni jl.

3. Welke mogelijkheden zijn er voor wettelijk vertegenwoordigers, zoals ouders, bewindvoerders, curatoren en nabestaanden, om digitaal toegang te krijgen?

Zie hierover ook het antwoord op vraag 2 in reactie op uw brief van 27 juni jl.

Vanaf welk moment was bekend dat voor deze vertegenwoordigers een voorziening nodig is, wat is er sindsdien gedaan, welke mogelijkheden zijn onderzocht en wat is de stand van zaken?

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk
[REDACTED]

In zijn reactie⁵ op de klachtenbrief van bewindvoerders aan de Kamer over de wijze waarop DigiD werkt heeft toenmalig staatssecretaris Knops aangekondigd, dat er een machtigingsfunctie komt, onder meer om wettelijke vertegenwoordigers, waar bewindvoerders onder vallen, in de gelegenheid te stellen namens een ander zaken met de overheid te regelen. Hiervoor is halverwege 2017 een programma ingericht.

In 2019 is het Bureau ICT-toetsing (BIT) gevraagd om een toets uit te voeren op het programma.⁶ Het BIT onderschrijft de urgente maatschappelijke behoefte die het programma moet invullen, maar is kritisch ten aanzien van de aanpak van het programma.

Naar aanleiding van dit BIT-advies is de aanpak van het programma aangepast. Gestart is met een intensieve ketensamenwerking met de direct betrokken organisaties die de registers beheren met vertegenwoordigingsgegevens (Rechtspraak, J&V, RvIG), en met publieke dienstverleners waar duidelijkheid over de vertegenwoordigingsrelatie van groot belang is (Belastingdienst, VNG, VWS, CJIB). Deze aanpak heeft erin geresulteerd dat er vervolgens grote stappen zijn gezet in het ontsluiten van de benodigde registers door de hiervoor gemaakte ICT-voorzieningen.

Dit heeft echter wel enige tijd gekost. Gebleken is namelijk dat het technisch erg complex was om deze gegevens te ontsluiten aangezien er nog geen actuele centrale bron was met gegevens over bewind, curatele en mentorschap. Deze bron is inmiddels samen met Rechtspraak tot stand gebracht en wordt nu, mede in overleg met bewindvoerdersorganisaties stapsgewijs beproefd. Ook is gebleken dat het afleiden van gezag, gezien de vele mogelijke vormen ervan complex is. Samen met het ministerie van J&V en de RvIG is ook hiervoor een oplossing gerealiseerd, zodat het nu mogelijk is om gezag over minderjarigen op basis van de gegevens in de BRP vast te stellen.

Randvoorwaardelijk voor het gebruik van deze voorzieningen is dat de publieke dienstverleners, zoals zorginstaties, gemeenten en het UWV, ervoor zorgen dat hun systemen technisch zijn aangesloten op de bevoegdheidsverklaringsdienst en dat hun dienstverlening en systemen zodanig worden ingericht dat deze de verschillende vertegenwoordigers kunnen herkennen en dat de dienstverlening daarop wordt aangepast (een bewindvoerder mag bijvoorbeeld wel financiële dienstverlening afnemen maar geen inzageverzoeken doen voor een ander of een medische dossier inzien. Dit moet technisch afgedwongen worden). Als dat gebeurd is kunnen wettelijk vertegenwoordigers bij hen terecht om diensten namens een ander af te nemen. Het betreft dus een hele keten die goed en vooral zorgvuldig ingericht moet worden, en dat zal (doorloop) tijd vergen. Niet alleen

⁵ [Niet-dossierstuk 2017D32237 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)

⁶ 20190715 TK 26 643 nr 624 Definitief BIT advies programma Machtigen

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

technisch, maar ook juridisch. De waarborgen moeten immers goed geregeld zijn en blijven.

Zie verdere beantwoording op vraag 2 in de reactie op uw brief van 27 juni jl.

4. Welke klachten ontving Logius in 2022 en de eerste helft van 2023 rond DigiD?

Logius ontving in 2022 en 2023 (tot 1 november 2023) in totaal resp. 19 en 25 klachten van burgers rondom DigiD. De klachten komen binnen via de eerstelijns burgerondersteuning of via de Nationale Ombudsman en zijn zoveel mogelijk door de tweede lijn opgelost. Van de klachten hebben er in 2022 drie geleid tot een formele klachtenprocedure. In 2023 werd er 1 formele procedure gestart. De overige klachten zijn naar tevredenheid opgelost.

De DigiD-app levert de meeste klachten op. Het ging hierbij vaak over het activeren van de DigiD-app en het scannen van het ID-bewijs. Vier keer werd een klacht ontvangen over de veiligheid van DigiD, waarbij er sprake was van vermoeden van fraude (2x), het bouncen van een mail waarbij een melding werd gemaakt van phishing (1x) en een burger die een verkeerd klanttevredenheidsonderzoek had ontvangen (1x). De periode van de belastingaangifte (maart/april) geeft bij Logius altijd extra drukte. De storing bij DigiD en de onbereikbaarheid van het contactcentrum op 1 maart 2023 gaf aanleiding tot vier klachten van burgers.

	2022	2023
DigiD	19	25
Overig	9	8
Totaal	28	33

Naast officiële klachten kreeg de Logius helpdesk in 2023 (tot 7 november) in totaal 411.767 vragen binnen rond DigiD. Hieronder in de tabel vindt u een uiteenzetting van de top 5 categorieën waarop vragen binnenkomen per deelonderwerp (DigiD, DigiD app en DigiD Machtigen).

DGD00/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

DigiD		DigiD App		DigiD Machtigen	
Inloggen	22%	Activeren	52%	Aanvragen	74%
Aanvragen	22%	Toevoegen ID-check	15%	Informereren	13%
Activeren	24%	Inloggen met 1 apparaat	15%	Activeren	7%
Informereren	12%	Inloggen met 2 apparaten	6%	Inloggen	3%
Wijzigen	8%	Informereren	4%	Intrekken	2%
Totaal	272.640		83.412		55.715

Het toevoegen van een ID-check blijkt in de praktijk veel problemen te geven. Er loopt op dit moment onderzoek naar hoe dit proces technisch kan worden verbeterd. Daarbij wordt er binnen Binnenlandse Zaken gezocht naar oplossingen voor zij die bijvoorbeeld geen Nederlands identiteitsbewijs in hun bezit hebben.

Vragen over DigiD Machtigen stromen vooral binnen in de periode van de aangifte van de inkomstenbelasting. Hier is hulp bij het aanvragen van een machtiging de meest gestelde vraag.

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Bericht Nationale ombudsman van 9 augustus jl.

Hierbij geef ik antwoord op de vraag over het signaal wat wij van u hebben ontvangen rondom de berichten die nabestaanden van overledenen vanuit DigiD.

Als mensen drie jaar niet inloggen, heft Logius het DigiD account van betreffende persoon op. Die persoon krijgt daarover bericht van DigiD. Logius weet niet of de betrokken persoon nog in leven is. Soms komen deze berichten bij nabestaanden terecht, bijvoorbeeld omdat zij als partner samen een e-mailadres deelden. Ze vinden het pijnlijk dat ze na drie jaar hierover worden aangeschreven. De Ombudsman heeft in 2017, 2018 en in een column uit 2021 aandacht gevraagd voor deze mails. Recent heeft de Ombudsman eenzelfde signaal doorgestuurd naar Logius met de vraag waarom dit nog steeds gebeurt.

Na de eerdere signalen heeft Logius in overleg met BZK/Digitale Overheid meerdere acties ondernomen om de situatie te verbeteren. Sinds mei 2021 krijgt Logius automatisch bericht als iemand is overleden. DigiD-accounts die sindsdien zijn uitgegeven, worden door Logius in het geval van overlijden onbruikbaar gemaakt na één jaar i.p.v. na drie jaar. In die periode worden ook notificaties verzonden naar het bij ons bekende e-mailadres. Op deze manier kunnen nabestaanden lopende zaken afronden.

Voor DigiD-accounts van voor mei 2021 geldt nog dat zij worden geblokkeerd als ze drie jaar niet zijn gebruikt, conform de Regeling Voorzieningen Wet Digitale Overheid. Op dat moment stuurt DigiD een bericht naar het bekende e-mailadres, mogelijk komt deze mail dan bij een nabestaande terecht. Om ervoor te zorgen dat overlijdensmeldingen van voor mei 2021 ook automatisch bij Logius terecht komen, hebben Logius en de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG), beheerder van de Basisregistratie Personen (BRP), oktober jl. een inhaalslag gedaan, zodat zij onder hetzelfde nieuwe regime terechtkomen.

De inhaalslag ging over gegevens van 16,1 miljoen mensen, zodat de periode van één jaar na overlijden voor iedereen nu wordt toegepast. Vanaf nu worden dus ook overlijdensmeldingen verwerkt bij DigiD accounts van voor mei 2021. Er is niet bekeken of mensen de afgelopen drie jaar al overleden zijn. Dat betekent dat deze groep nog wel bericht ontvangt na drie jaar lang niet inloggen.

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Bijlage 1. Overzicht van onderzoeken met MijnOverheid-gebruikers

Logius heeft een team van 6 UX onderzoekers, die zowel verkennend als validerend onderzoek uitvoeren voor alle burgervoorzieningen. De inzichten uit de verkennende onderzoeken helpen om te prioriteren en om het ontwerp van de UX-designers te voeden met het burgerperspectief. De validerende onderzoeken zijn bedoeld om te toetsen of MijnOverheid-gebruikers het prototype snappen.

Naam / onderwerp	Korte beschrijving
Continu Burgeronderzoek <i>Dit onderzoek heeft een kwantitatieve component: halfjaarlijkse peilingen in de vorm van een vaste vragenlijst bestaande uit 15 vaste vragen en 3 wisselende thema-vragen. De kwalitatieve component bestaat uit klantreisonderzoeken. Bij een klantreisonderzoek bespreken we met zo'n 15 mensen uit de doelgroep in individuele diepte-interviews aan de hand van prototypes hoe zij de verschillende momenten in de klantreis ervaren. We doen deze onderzoeken samen met een afnemer/dienstaanbieder (zoals Justis en de Waarderingskamer).</i>	
5 peilingen	Een online enquête om te onderzoeken hoe tevreden bestaande gebruikers zijn met MijnOverheid (Dit betreft een representatieve gebruikersgroep van 1000-3500 gebruikers van MijnOverheid per peiling). Het tevredenheidscijfer zit altijd rond de 7,5 tot 8.
Klantreis bezwaar maken tegen WOZ-waarde	Hoe ervaren MijnOverheid-gebruikers het proces van inzien WOZ-waarde op MijnOverheid en bezwaar maken bij de gemeente? Samenwerking met de Waarderingskamer.
Klantreis digitale afgifte Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)	Hoe ervaren (potentiële) MijnOverheid-gebruikers de klantreis 'digitale afgifte VOG'? Samenwerking met Justis.
Klantreis machtigen op MijnOverheid	Hoe beleven en ervaren Nederlandse burgers de klantreis 'Machtigen op MijnOverheid'?
Klantreis regie op gegevens	Hoe beleven en ervaren Nederlandse burgers de klantreis 'regie op gegevens'? Welke wensen en behoeften hebben burgers met het delen van persoonlijke gegevens?
Co-creatie met Burgers <i>Bij co-creatie verkennen ambtenaren van beleid en uitvoering (zoals Logius, UWV, SVB, Belastingdienst, VNG) samen met burgers de behoefte en problemen van burgers rondom bepaalde (levens)gebeurtenissen en werken gezamenlijk ideeën uit over oplossingen. Hierdoor staat de leefwereld van de</i>	

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

<i>burger centraal bij het bepalen van de oplossingsrichting van een (maatschappelijk) vraagstuk.</i>	
Ontwerpend onderzoek berichtenverkeer	Samenwerking met publieke dienstverleners en MijnOverheid-gebruikers. Inzicht in kernbehoefte van onze gebruikers. In co-creatie onderzoeken en ontwerpen, zodat de oplossingen echt passen bij de leefwereld van de gebruiker.
Pressure Cookers: Levensgebeurtenis verhuizen, kind krijgen, 18 jaar worden	In gesprek met 4 groepen MijnOverheid-gebruikers over hun ervaringen tijdens deze levensgebeurtenis. Iedere groep koos 1 onderwerp en in co-creatie zijn daar oplossingen voor ontworpen.
Behoefte rondom bewaartermijnen	Vervolg op het validerend onderzoek naar bewaartermijnen berichten. Achterhalen wat gebruikers van de Berichtenbox vinden van de bewaartermijnen en welke behoeften zij hebben qua maatregelen om een verandering in de bewaartermijnen te kunnen accepteren.
Naam / onderwerp	Korte beschrijving
<p>Digitale inclusie <i>Sinds 2022 doet Logius aanvullend kwalitatief onderzoek met kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden, ouderen, motorisch beperkten, visueel beperkten. Deze groepen vragen een specifieke onderzoeks aanpak. We zijn naar de doelgroepen toe gegaan en hebben stakeholders binnen Logius (zoals product owners, designers, business consultants) meegenomen en betrokken bij de gesprekken. Het onderzoek richtte zich steeds op 2 sporen:</i></p> <p><i>1. Wat zijn de ervaringen van de groep met de producten? Maken ze er wel of geen gebruik van? Mogelijke knelpunten waarom ze het niet kunnen gebruiken</i></p> <p><i>2. Welke mogelijke knelpunten ervaren zij bij het gebruik van de producten? We observeren de mensen bij het uitvoeren van de belangrijkste taken op de websites en apps van DigiD, MijnOverheid, Berichtenbox app en DigiD Machtigen om te leren waar ze problemen ondervinden.</i></p>	
Onderzoek met mensen in kwetsbare posities: laaggeletterden, ouderen, mensen met een motorische beperking	Het doel was om meer te weten te komen over context en omstandigheden van de doelgroep en over knelpunten in het gebruik van Logius producten die door Logius worden beheerd.
<p>Verkennd onderzoek <i>Bij verkennend onderzoek gaan we in op de wensen en behoeften van burgers rond een thema of vraagstuk. Wat hebben burgers nodig om hun digitale zaken met de overheid goed te regelen? Hiervoor gebruiken we soms een</i></p>	

DGDOO/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

<i>concept/prototype, andere keren doen we diepte-interviews. De inzichten die we daaruit ophalen voeden het ontwerp.</i>	
Berichtvoorkeuren	Als er nieuwe organisaties aangesloten zijn op de Berichtenbox, vraagt MijnOverheid aan gebruikers om aan te geven of zij digitale berichten van deze organisatie willen ontvangen. Dit leidt sommige gebruikers af. Er is een vernieuwd ontwerp getest met gebruikers. Daar kwam een aantal onduidelijkheden naar voren. Naar aanleiding daarvan is het prototype aangepast en opnieuw onderzocht met gebruikers.
Gegevens van reisdocumenten	Dit onderzoek richtte zich op welke informatie uit het paspoort en het rijbewijs belangrijk is voor burgers en op welke manier deze getoond moet worden in MijnOverheid.
Tonen gegevens Handelsregister	Dit onderzoek richtte zich op gebruikers die met gegevens uit het Handelsregister van KVK te maken hebben, zoals penningmeesters en voorzitters van een vereniging of stichting en mensen die een kleine onderneming hebben. Welke gegevens willen zij wel en niet op MijnOverheid zien?
Validerend onderzoek <i>Bij dit type onderzoek willen we leren in hoeverre burgers het ontwerp van de geboden oplossingen begrijpen en kunnen gebruiken en waar ruimte is voor verbetering. We onderzoeken of een prototype duidelijk, overzichtelijk, begrijpelijk en makkelijk te gebruiken is. Dit soort onderzoek geeft de ontwerpers input wat er verbeterd kan worden aan een prototype. Dit doen we soms meerdere malen (meerdere iteraties).</i>	
Brieven overgang twee-factor-authenticatie	Het doel was na te gaan of lezers de brief begrijpen en aansporing voelen om actie te ondernemen, zodat zij kunnen blijven inloggen op MijnOverheid. Er zijn meerdere versies van de brief getest.
Bewaartermijn berichten	In hoeverre zien mensen dat de berichten een 'bewaartermijn' hebben? In hoeverre snappen ze dit en wat vinden ze daarvan?
Bereikbaarheid	In hoeverre kunnen mensen gemakkelijk een keuze maken of hier wijzigingen op doorvoeren?
Energielabels	In hoeverre is de informatie over de energielabels vindbaar en duidelijk op MijnOverheid?

DGD00/DO
Ministerie van BZK

Kenmerk

Vorderingenoverzicht	Wat zijn de behoeftes van gebruikers rondom het tonen van vorderingen bij de overheid op MijnOverheid?
----------------------	--

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon 070 356 35 63
[nationaleombudsman.nl](https://www.nationaleombudsman.nl)

Rapportnr: 2023/169 is een uitgave van de
Nationale ombudsman, 12 december 2023

