

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

878

Vragen van het lid **Inge vanDijk** (CDA) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Ombudsman: Overheid dwingt burgers tot fraude»* (ingezonden 13 december 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Huffelen** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 26 januari 2024).

Vraag 1

Hebt u kennisgenomen van het bericht «Ombudsman: Overheid dwingt burgers tot fraude», naar aanleiding van het rapport «DigiD helpt niet mee» van de Nationale ombudsman?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat bewindvoerders en mantelzorgers noodgedwongen fraude plegen om hun cliënten en naasten te kunnen helpen?

Antwoord 2

Het is mij bekend dat sommige vertegenwoordigers, waaronder ook bewindvoerders en mantelzorgers, de DigiD gebruikersnaam en wachtwoord van de personen die zij vertegenwoordigen gebruiken om toegang te krijgen tot digitale dienstverlening. Het is niet toegestaan dat een DigiD door een ander wordt gebruikt. Dit geldt voor iedereen. De aard van de vertegenwoordigingsrelatie, bloedverwant of niet, is hiervoor niet relevant. En tegelijkertijd weet ik ook dat de meeste mantelzorgers, met de beste bedoelingen, digitaal zaken doen met de DigiD van degene die zij vertegenwoordigen. In het verlengde hiervan begrijp ik daarom ook dat als de mogelijkheid om andermans DigiD te gebruiken morgen abrupt zou stoppen, een groot deel van de vertegenwoordigers en dus uiteindelijk de hulpbehoevenden een probleem zouden ondervinden met het afnemen van dienstverlening die zij juist zo hard nodig hebben. Dit is uiteraard niet gewenst en vormt een dilemma. Gelet op dit dilemma zijn we begonnen aan de landelijke uitrol van

¹ Trouw, 12 december 2023, Digitale toegang overheid niet goed geregeld voor wettelijk vertegenwoordigers, <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/artikel/2023/digitale-toegang-overheid-niet-goed-geregeld-voor-wettelijk-vertegenwoordigers>.

nieuwe digitale voorzieningen voor machtiging en wettelijke vertegenwoordiging. Totdat alle overheidsdienstverleners zijn aangesloten, zal ik, zoals aangeven in de beantwoording van de vragen van de SGP-leden Bisschop en Van der Staaij (2022D22285) en GroenLinks-leden Westerveld en Bouchallikh (2022Z10723), niets doen dat de hulp aan deze groep in de weg kan staan. Het gaat dan uitdrukkelijk om handelingsonbekwame hulpbehoevenden die een wettelijk vertegenwoordiger hebben.

Deze voorzieningen vragen aanpassing van de systemen van de dienstverleners. Ik werk daarom samen met Logius en de publieke dienstverleners aan het verbeteren van het aansluitproces en stimuleer dienstverleners om hun systemen gereed te maken en aan te sluiten. Zo zal ik bijvoorbeeld overleg initiëren met software leveranciers voor de gemeentelijke markt om hun software pakketten geschikt te maken voor aansluiting op de vertegenwoordigingsvoorzieningen.

Handelingsbekwame hulpbehoevenden moeten via DigiD Machtigen of anderszins hun mantelzorger machtigen, zodat deze mantelzorger met zijn eigen DigiD zaken kan doen namens de hulpbehoevende. Gelet op de bescherming die ik hulpbehoevenden wel wil en moet bieden, neem ik uiteraard wel maatregelen als ik signalen ontvang van misbruik van DigiD.

Vraag 3

Waarom is DigiD niet bruikbaar voor professionele bewindvoerders, wettelijk vertegenwoordigers en mantelzorgers die digitaal zaken willen doen met de overheid, een zorgverzekeraar of de bank, namens iemand die dat zelf niet kan?

Antwoord 3

DigiD wordt gebruikt als authenticatiemiddel in het (semi)publieke domein. Zoals ik hierboven heb toegelicht moet omwille van de beschermende werking het uitgangspunt dat DigiD persoonsgebonden is, blijven gelden. Om wettelijk vertegenwoordigers langs digitale weg diensten af te laten nemen namens anderen, bestaan voorzieningen voor:

- (vrijwillig) DigiD Machtigen en
- Wettelijk vertegenwoordigen.

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 (bijvoorbeeld hun mantelzorger) te machtigen via DigiD Machtigen. Deze gemachtigde kan dan met diens eigen DigiD de dienst afnemen namens de persoon die hij vertegenwoordigt. Op dit moment zijn 554 diensten bij 528 dienstverleners aangesloten, waaronder veel grote dienstverleners zoals bijvoorbeeld de Belastingdienst en het UWV. Dit zijn nog lang niet alle publieke dienstverleners. Dat komt omdat het aansluitproces als lastig wordt ervaren.

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, geldt dat zij ook niet iemand mogen machtigen. Zij hebben een door de rechter aangestelde wettelijk vertegenwoordiger, zoals een bewindvoerder, mentor of een curator.

Onder mijn regie zijn voor wettelijke vertegenwoordiging een tweetal digitale oplossingen gerealiseerd: de bevoegdheidsverklaringsdienst en de gezagsmodule.

De bevoegdheidsverklaringsdienst wordt in 2024 in gebruik genomen. Gestart wordt met bewindvoerders en curatoren, die dan de mogelijkheid hebben om bij een paar eerste dienstverleners in te kunnen loggen namens hun klant, daarna volgen ook mentoren. De gemeenten Rotterdam en Den Haag hebben de bevoegdheidsverklaringsdienst beproefd en in gebruik genomen.

Voor het vaststellen van gezag over minderjarigen is in aanvulling op de bevoegdheidsverklaringsdienst de gezagsmodule ontwikkeld. Met de gezagsmodule kunnen overheidsinstanties vaststellen wie het gezag over een minderjarige heeft op basis van de informatie in de BRP. Wettelijk vertegenwoordigers van minderjarigen kunnen met de gezagsmodule, in combinatie met de bevoegdheidsverklaringsdienst, namens hen langs digitale weg diensten afnemen.

Deze voorzieningen vragen aanpassing van de systemen van de dienstverleners. Ik werk daarom samen met Logius en de publieke dienstverleners aan het verbeteren van het aansluitproces en stimuleer dienstverleners om hun

systemen gereed te maken en aan te sluiten. Zo zal ik bijvoorbeeld overleg initiëren met softwareleveranciers voor de gemeentelijke markt om hun softwarepakketten geschikt te maken voor aansluiting op de vertegenwoordigingsvoorzieningen.

Vraag 4

Bent u bereid om in overleg te treden met belangenorganisaties zoals EMB Nederland, de vereniging van ouders en verwanten van mensen met een ernstige meervoudige beperking, en de Nederlandse Branchevereniging voor Bewindvoering en Inkomensbeheer (NBBi), de brancheorganisatie van professionele bewindvoerders en curatoren, om ervoor te zorgen dat DigiD zo wordt ingericht dat de gebruiker centraal staat?

Antwoord 4

Wij zijn al in gesprek met de belangenorganisaties en zijn ons zeer bewust van de praktische problemen die zij ondervinden in het digitale contact met de overheid.

Vraag 5

Klopt het dat veel overheden en uitvoeringsorganisaties niet werken met een «machtigings-DigiD»? Zo ja, waarom niet?

Antwoord 5

In antwoord 3 ben ik ingegaan op de aansluiting van dienstverleners op DigiD Machtigen.

Vraag 6

Wat bedoelt u met «De afgelopen jaren hebben wij geïnvesteerd in gebruikersonderzoek en het testen van ontwerpvoorstellen met gebruikers» in uw brief van 1 december 2023? Tot welke «merkbare verbeteringen» heeft dit geleid, wat zijn de verbeteringen en voor wie zijn die merkbaar?

Antwoord 6

Mede naar aanleiding van het rapport «Hoezo MIJNOverheid?» van de Nationale ombudsman uit 2017 is de afgelopen jaren geïnvesteerd in gebruikersonderzoek en het testen van ontwerpvoorstellen met gebruikers. Zo 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.

Een van die onderzoeken, in het kader van MijnOverheid, was met laaggeletterden. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn de teksten op MijnOverheid zo veel mogelijk aangepast naar taalniveau B1. Ook is het interne werkproces aangepast: 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. Zo is de gebruikersinterface (de front-end) van MijnOverheid 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. In bijlage 1 van de brief van 1 december 2023 aan de Nationale ombudsman staat een overzicht van onderzoeken die sinds 2021 rondom MijnOverheid zijn uitgevoerd en onderzoeksmethoden die daarbij zijn gebruikt (vanaf p. 81).

Ook voor DigiD worden er gebruikersonderzoeken uitgevoerd. Met de uitkomsten van deze onderzoeken wordt bijvoorbeeld het ontwerp van de DigiD-app gebruikersvriendelijker gemaakt. Zo zijn bijvoorbeeld, naar aanleiding van de opgedane inzichten, de stappen vereenvoudigd die iemand moet doorlopen om de app te activeren. Uitleg over bijvoorbeeld het toevoegen van de ID-check is vereenvoudigd en burgers kunnen makkelijker stappen die zij als lastig ervaren overslaan. Een ander voorbeeld is MijnDigiD, het portaal waar DigiD gebruikers bijvoorbeeld hun gebruikersgeschiedenis kunnen inzien. MijnDigiD is uitgebreid getest onder blinden en slechtzienden, waardoor het ontwerp van MijnDigiD is verbeterd en toegankelijker is gemaakt.

In de brief van 1 december 2023 aan de Nationale ombudsman worden nog meer verbeteringen voor de gebruiker, de burger, benoemd. Zie hiervoor onder andere de antwoorden op de vragen «Welke verbeteringen zijn er doorgevoerd sinds het rapport uit 2017 rond MijnOverheid?» (vanaf p. 70) en «Hoe gebruiksvriendelijk is DigiD?» (vanaf p. 74).

Vraag 7

Bent u bereid gehoor te geven aan de oproep van de Nationale ombudsman om binnen drie maanden met een duidelijk en haalbaar plan van aanpak te komen, waarin u een concreet en realistisch tijdpad opneemt?

Antwoord 7

Met mijn Kamerbrief van 28 oktober jl.² heb ik uw Kamer geïnformeerd over welke voortgang is geboekt op het gebied van digitaal vertegenwoordigen en een vooruitblik gegeven op de (nabije) toekomst; dit beschouw ik als mijn plan van aanpak. In mijn brief laatste voortgangsbrief digitalisering heb ik hiervan een update gegeven en aangeven hoe zich dat verhoudt tot de bevindingen van de Nationale ombudsman.

² Kamerbrief over Voortgangsrapportage vertegenwoordigen 2023 | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl