



> Retouradres Turfmarkt 147 2500EA Den Haag

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

DGDOO/DO
Ministerie van Binnenlandse
Zaken en Koninkrijksrelaties
Turfmarkt 147
2500EA Den Haag

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)

Contactpersoon

[Redacted]
[Redacted]@minbzk.nl

Datum **01 MRT 2024**
Betreft Reactie aanbiedingsbrief rapport 'DigiD helpt niet mee'

Kenmerk
2024-0000091246

Uw kenmerk

Geachte heer van Zutphen,

Hierbij stuur ik u een reactie op de aanbiedingsbrief die is bijgevoegd bij het rapport 'DigiD helpt niet mee'. Ik heb het rapport met aanbevelingen met interesse gelezen.

Hieronder zal ik ingaan op de verschillende conclusies en de oproep die u heeft gedaan in uw rapport.

Conclusies

1. Stappen in de goede richting

Ik vind het fijn om te lezen dat u ziet dat er op verschillende vlakken sinds 2017 verbeteringen zijn doorgevoerd, waaronder de beleidsaanpassing om naast digitaal ook fysiek contact met de overheid wettelijk te verankeren. Het verbeteren van toegankelijkheid tot digitale dienstverlening voor burgers (ook in het buitenland) en ondernemers heeft mijn permanente aandacht.

*2. Onvoldoende digitale toegang voor vertegenwoordigers en gemachtigden en
3. Geen regie en tijdspad*

De conclusies van 2 en 3 beantwoord ik in samenhang. U constateert dat op een aantal punten onvoldoende voortgang wordt gemaakt en dat mijn regierol en het tijdspad onduidelijk is. Met name waar burgers hun zaken niet zelf mogen of kunnen doen, wijst u op het ontbreken van voldoende digitale voorzieningen ter ondersteuning van wettelijk vertegenwoordigers en andere hulpgevers.

Iedereen in het bezit van een DigiD kan in principe digitaal zaken doen met de overheid. Ik vind het belangrijk dat we in Nederland zelf kunnen kiezen hoe we gebruik maken van de dienstverlening van de overheid: digitaal, met papier, bij een loket of telefonisch. Ik ben het daarom eens met uw oproep dat hier goede toegang voor nodig is.

Voor het digitaal vertegenwoordigen van personen ligt dat ingewikkelder. Bij vertegenwoordigen maak ik onderscheid tussen vrijwillig machtigen en wettelijk vertegenwoordigen. Handelingsbekwame burgers kunnen vrijwillig

iemand aanwijzen (machtigen) om zich te laten vertegenwoordigen in de interactie met publieke dienstverleners. Zoals u aangeeft is er een voorziening voor vrijwillig machtigen ontwikkeld onder mijn regie en is deze ook in gebruik genomen. Er zijn 554 diensten van 528 dienstverleners aangesloten op vrijwillig machtigen. De grote dienstverleners zoals de Belastingdienst, UWV en SVB, maar ook dienstverleners in de zorgsector zijn hier al op aangesloten. Voor kleinere dienstverleners, zoals bijvoorbeeld gemeenten, is het lastiger om aan te sluiten. Dienstverleners moeten hiervoor onder andere aanpassingen in de eigen systemen doen. Ik werk eraan om deze dienstverleners te ontzorgen, zoals ik ook heb gedaan binnen de zorgsector.

Burgers die (deels) handelingsonbekwaam zijn en niet zelfstandig mogen handelen, zoals personen die onder bewind of curatele staan of minderjarigen, hebben een door de wet of door de rechter aangestelde wettelijk vertegenwoordiger (bewindvoerder, curator, mentor of een persoon met gezag over een minderjarige). In 2022 is in de Werkagenda inderdaad de belofte gedaan dat bewindvoerders, curatoren en personen met ouderlijk gezag in 2023 hun zaken digitaal konden doen namens een ander. Deze belofte heb ik helaas niet volledig kunnen waar maken. Dit komt onder andere door de complexiteit rond het bouwen van en grootschalig aansluiten op deze voorzieningen en het feit dat dienstverleners hun systemen moeten aanpassen. Voor het realiseren van toegang voor wettelijk vertegenwoordigers zijn onder mijn regie twee voorzieningen gerealiseerd: de gezagsmodule (voor personen met ouderlijk gezag) en de bevoegdheidsverklaringsdienst (BVD, voor overige wettelijke vertegenwoordigers).

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 namens hen langs digitale weg diensten afnemen.

Met bewindvoering en ouderlijk gezag zijn pilots uitgevoerd. Deze pilots worden nu geëvalueerd en de resultaten hiervan worden opgenomen in de doorontwikkeling van het Stelsel Toegang. Daarmee regelen we dat dienstverleners via één aansluiting op het Stelsel Toegang ook zijn aangesloten op alle vormen van vertegenwoordiging.

De ontwikkeling van het Stelsel Toegang zal in fasen verlopen gedurende de periode 2024-2026. De precieze data voor de realisatie van het Stelsel zijn op dit moment nog niet te geven. Hiervoor is eerst nadere prioriteitstelling nodig bij Logius, de beoogd beheerder van het Stelsel. Als gevolg hiervan wordt ook aan alternatieve scenario's gewerkt met mogelijke andere partners voor het beheer van het Stelsel. In de verzamelbrief van juni 2024 zal ik de Tweede Kamer informeren over de nieuwe planning.

Vooruitlopend op het Stelsel Toegang werk ik aan de voorbereiding van het aansluiten van dienstverleners op deze voorzieningen. Deze voorzieningen vragen ook een 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. Het is erg belangrijk dat de diensten op de juiste manier zijn ingedeeld, zodat wettelijk vertegenwoordigers toegang krijgen tot de juiste dienstverlening waar zij bevoegdheid voor hebben. Verder zal ik een overleg initiëren met softwareleveranciers voor de gemeentelijke markt om hun softwarepakketten geschikt te maken voor aansluiting op de vertegenwoordigingsvoorzieningen in het Stelsel Toegang.

4. Oproep tot plan van aanpak

In uw rapport roept u mij op om binnen drie maanden met een duidelijk en haalbaar plan van aanpak te komen met een realistische tijdsplanning. De voortgangsrapportage Vertegenwoordigen van 12 oktober 2023 die ik naar de Tweede Kamer heb gestuurd is mijn plan van aanpak. Ik heb hier in mijn Verzamelbrief digitalisering december 2023 van 22 december jl. een update over gegeven. Het komende jaar zal ik via deze route updates geven over mijn plan van aanpak.

Afsluitend

Het realiseren van toegang tot overheidsdienstverlening voor gemachtigden en vertegenwoordigers is iets waar ik hard aan blijf werken. Dit kan ik alleen in samenwerking met de beheerorganisaties als Logius en dienstverleners. Daarom blijf ik met Logius en de publieke dienstverleners aan het verbeteren van het aansluit proces werken en stimuleer ik de dienstverleners om hun systemen gereed te maken en aan te sluiten. Zodat de voorzieningen kunnen worden uitgerold en ik toegang voor gemachtigden en vertegenwoordigers kan realiseren.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
Digitalisering en Koninkrijksrelaties



Alexandra C. van Huffelen