

Vergaderjaar 2017–2018

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 552**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 juli 2018

In de afgelopen periode heeft uw Kamer een aantal moties aangenomen en heb ik aan de Kamer een aantal toezeggingen gedaan met betrekking tot de basisinfrastructuur van de digitale overheid. Met deze brief informeer ik u over de stand van zaken rond deze moties en toezeggingen.

In deze brief ga ik in op de digitale machtigingsvoorziening voor burgers en bedrijven, de digitale voorziening MijnOverheid, regie op gegevens voor burgers en bedrijven, de jaarlijkse monitor voor de Generieke Digitale Infrastructuur, de motie inzake onbetaalde inzet van ICT-experts en het beleid voor open source software bij de overheid.

Met deze brief kom ik ook tegemoet aan mijn toezegging aan de Kamercommissie voor Binnenlandse Zaken in het verantwoordingsdebat op 26 juni jl. (Kamerstuk 34 950 VII, nr. 7) om een integraal overzicht te geven van de acties op het gebied van MijnOverheid naar aanleiding van het verantwoordingsonderzoek 2017 van de Algemene Rekenkamer en het rapport «Hoezo MijnOverheid?» van de Nationale ombudsman.

**Machtigen**

In mijn brief van 6 december 2017 (Kamerstuk 26 643, nr. 506) heb ik toegezegd u te informeren over de digitale machtigingsvoorziening voor burgers en bedrijven.

De Algemene wet bestuursrecht stelt dat burgers, bedrijven en andere organisaties zich in hun relatie met de overheid door een derde kunnen laten vertegenwoordigen, bijvoorbeeld voor hun zorgtaken of belastingaangifte. In het Regeerakkoord is toegezegd dat er een machtigingsfunctie komt. Dit geeft een concrete en generiek bruikbare invulling aan het wettelijke recht, en levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de participatie (inclusie) van niet-digivaardigen in de digitaliserende samenleving.

In het algemeen overleg met de commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 14 december jl. over ICT-ontwikkelingen (Kamerstuk 26 643, nr. 512) heb ik toegezegd de Kamer voor de zomer te informeren over een programma dat deze machtigingsfunctie moet realiseren. De hoofdlijnen van het programmaplan zijn als bijlage bij deze brief gevoegd.

### **MijnOverheid**

Mede naar aanleiding van moties en toezeggingen van uw Kamer en van adviezen en onderzoeksrapporten, werk ik hard aan het stap voor stap verbeteren van de MijnOverheid dienstverlening. Ik erken de noodzaak ervan, maar benadruk tegelijk dat dit nooit klaar is. Verdergaande digitalisering is daarbij de hoofdcoers, met nadrukkelijk oog voor mensen die daar problemen bij ondervinden.

In de tweede bijlage bij deze brief informeer ik u over de voortgang van MijnOverheid aan de hand van uw moties over dit onderwerp en aan de hand van enkele toezeggingen die ik aan u heb gedaan in het debat van 1 februari jl. over de digitale Berichtenbox (Handelingen II 2017/18, nr. 47, item 11). Daarnaast heb ik in het verantwoordingsdebat van 26 juni jl. aan de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties toegezegd om de Kamer op korte termijn te informeren over de acties en maatregelen op het gebied van MijnOverheid naar aanleiding van het verantwoordingsonderzoek 2017 van de Algemene Rekenkamer en het rapport van de Nationale ombudsman «Hoezo MijnOverheid?». Puntsgewijs ga ik in de bijlage op deze zaken in.

### **Inzage & correctierecht en Regie op gegevens**

Ik heb in het Algemeen Overleg van 13 december 2017 over de Basisregistratie Personen (Kamerstukken 27 859 en 25 764, nr. 120) toegezegd dat u informatie en een visie van mij zou ontvangen over het correctiepunt voor gegevens in de basisregistraties, de SILA-problematiek en de operationalisering van de passage in het regeerakkoord over regie op gegevens. Hierbij hoort ook de motie van de oud-leden De Caluwé en Koşer Kaya rondom inzage in het gebruik van gegevens door derden (Kamerstuk 34 550 VII, nr. 20).

In de brief over de aanpak van de toekomst van de Basisregistratie Personen (BRP stelsel) die u op 10 juli heeft ontvangen (Kamerstuk 27 859, nr. 127), noem ik het beleidsvoornemen om de overheidsdienstverlening te verbeteren door burgers meer regie te geven op eigen persoonsgegevens. Ik onderzoek op dit moment of en zo ja, hoe dit voornemen leidt tot aanpassingen in het BRP-stelsel.

Inzage- en correctierecht, alsook regie op gegevens, zijn integraal onderdeel van de agenda digitale overheid NL DIGIbeter die ik eveneens in juli aan uw Kamer zal sturen.

### **Monitor GDI**

Ik bied u als derde bijlage bij deze brief de Monitor Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) 2018 aan<sup>1</sup>. De monitor geeft inzicht in de voortgang en implementatie van de digitale voorzieningen en bouwstenen die gezamenlijk de digitale basis van de overheidsdienstverlening vormen. De meting wordt jaarlijks uitgevoerd en geeft een feitelijke weergave van het gebruik en de aansluitingen op peildatum 31 december 2017.

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

De monitor laat zien dat zowel de aansluiting op als gebruik van de onderdelen van de GDI in het afgelopen jaar is toegenomen, gemiddeld met 15 tot 20%. Het gebruik van data uit een aantal basisregistraties is zelfs nog forser gegroeid, met toenames van 50% en meer, vooral door het aanbieden in opendataformaat. Dit is goed nieuws, omdat toename van het gebruik van de generieke digitale bouwstenen binnen de overheid zorgt voor een afname van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven en een meer geïntegreerde en eenduidige dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven.

Doordat de gegevens vanaf 2014 jaarlijks worden gemeten, biedt de monitor inzicht in de ontwikkelingen ten opzichte van voorgaande jaren. De stijgende trend zet al enkele jaren door, maar verbetering is nog altijd mogelijk. Uit het programma Digitaal 2017 is immers bekend dat nog niet alle overheidsdiensten digitaal beschikbaar zijn en dat nog niet alle (potentiële) afnemers de bouwstenen en voorzieningen van de GDI benutten.

In de eindrapportage van het programma Digitaal 2017 (Kamerstuk 26 643, nr. 495) is duidelijk geworden dat gebruik van generieke voorzieningen cruciaal is voor de realisatie van de digitale overheid, maar dat er meer nodig is om als overheid dienstverlening aan burgers en ondernemers centraal te zetten. In de agenda digitale overheid zal ik hier verder op ingaan.

Met de inwerkingtreding van de nieuwe sturing op de digitale overheid (Kamerstuk 26 643, nr. 525) zijn de afnemers van digitale overheidsvoorzieningen een grotere rol gaan spelen in de sturing en financiering van de GDI. Daarom zal ik in de komende tijd met hen bespreken wat voor de komende jaren de gezamenlijke behoefte is aan monitoringgegevens, onder meer op de eerder in deze brief genoemde punten rond MijnOverheid. In ieder geval blijft structurele monitoring van de voortgang van digitalisering van het openbaar bestuur nodig als transparant sturingsinstrument voor bestuur en beleid.

### **Motie Middendorp inzake inzet ICT-experts**

Tijdens de bespreking op 17 januari jl. (Handelingen II 2017/18, nr. 40, item 3) van het Verslag van het Algemeen Overleg (VAO) ICT Ontwikkelingen is door het lid Middendorp een gewijzigde motie (Kamerstuk 26 643, nr. 513 (t.v.v. nr. 511)) ingediend waarin de regering verzocht wordt om bij het vormgeven van de digitaliseringsagenda ook een plan te maken met als doel te experimenteren met een kleine groep ICT-experts van buiten, die zich onbetaald buigen over een door het ministerie geselecteerd ICT-project van de overheid.

De motie appelleert aan een, mijns inziens, reeds door mij ingezette samenwerking tussen private en publieke partijen. In die samenwerking wordt geëxperimenteerd en wordt stap voor stap de digitale dienstverlening verbeterd. Enkele voorbeelden hierbij zijn de onbetaalde adviezen die ik heb ontvangen in het kader van de agenda digitale overheid, blockchain-hackatons, whitepapers van het bedrijfsleven en de zogenaamde challenges in het kader van de digitaliseringsagenda. Ambtenaren van BZK participeren actief op dergelijke bijeenkomsten en in dergelijke netwerken om wederzijdse kennis en inzichten met andere partijen te delen.

### **Tot slot**

Met deze brief heb ik invulling gegeven aan de genoemde moties en toezeggingen. Ik maak van de gelegenheid gebruik om u tevens te

informereren over de ontwikkeling van een beleidsvisie op open source software. De motie van de (oud-)leden Oosenbrug, Voortman en Van Raak (Kamerstuk 34 550 VII, nr. 28) vraagt de regering om een beleidsvisie op open source software. Tijdens de begrotingsbehandeling Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 16 november 2017 (Handelingen II 2017/18, nr. 23, item 6, 9 en 12) heeft het lid Verhoeven gevraagd om het toepassen van «open source by default» voor overheidssystemen. Ik zie de kansen van open source software en zal in een beleidsvisie aangeven hoe ik deze kansen wil benutten. Voor het ten volle benutten van die kansen is het opnemen van een uitzonderingsbepaling in de wet Markt en Overheid voor open source software van de overheid nodig, zoals dat ook voor open data het geval is. Deze aanpassing is op dit moment onderwerp van gesprek. In het algemeen overleg over de Basisregistratie Personen van 20 juni jl. (Kamerstuk 27 859, nr. 126) heb ik aangegeven dat mijn beleidsvisie na de zomer gereed zal zijn. Ik zal deze eind oktober met u delen.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
R.W. Knops

**Aanpak machtigingsoplossing**

Burgers, bedrijven en andere organisaties hebben het recht om iemand te machtigen in hun relatie met de overheid. Dit recht is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht en geldt ook voor digitaal zakendoen met de overheid. De doelstelling in het Regeerakkoord dat er een machtigingsfunctie komt, geeft concrete invulling aan dit recht en levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de participatie (inclusie) van niet-digivaardigen in de digitaliserende samenleving. Bestaande voorzieningen, zoals DigiD Machtigen, die op dit moment niet aan de gewenste ambitie en verwachtingen kunnen voldoen, zullen daartoe worden verbeterd en uitgebreid. Hiermee wordt onder meer invulling gegeven aan de oproep van de Nationale ombudsman om professionele dienstverleners toegang te geven tot de Berichtenbox van hun cliënten (rapport «Hoezo MIJNoverheid?», 2017).

*Snel en eenvoudig machtigen*

Machtigen is van belang voor alle burgers, bedrijven en andere organisaties die hun (fysieke of digitale) zaken met de overheid niet zelf willen, kunnen of mogen doen. Machtigen stelt hen in staat hulp in te schakelen bij het doen van (fysieke of digitale) zaken met de overheid, waardoor zij:

- niet hoeven af te zien van hun recht op overheidsvoorzieningen omdat ze onvoldoende vaardig zijn om deze zelf aan te vragen;
- geen handgeschreven machtigingsverklaring hoeven op te stellen of verplichte gang naar de balie te hoeven maken om iemand te machtigen;
- niet meer in de verleiding komen om een andere, onveilige oplossing te kiezen, zoals het uitlenen van hun DigiD;
- op één plek al hun machtigingen kunnen inzien, in plaats van bij iedere overheidsorganisatie apart.

Een burger moet daarbij kunnen kiezen wie hij machtigt. Dat betekent dat een burger zowel een andere persoon, een commerciële dienstverlener, een zorgprofessional als een maatschappelijke hulpverlener kan machtigen.

De mogelijkheid van machtigen is vooral van belang voor burgers die niet-digivaardig zijn, vaker dan gemiddeld zijn aangewezen op de overheid, daarbij te maken hebben met meerdere overheidsorganisaties, en een beroep moeten doen op (persoonlijke of professionele) hulp van anderen om van die diensten gebruik te maken. Machtigen moet voor hen een oplossing zijn, niet een nieuwe hindernis. Laagdrempeligheid en gebruiksvriendelijkheid zijn daarom cruciaal. Voorkomen moet worden dat gebruikers met meerdere, verschillende manieren van machtigen te maken krijgen. Met de overheidsorganisaties worden daarom afspraken gemaakt over stroomlijning van procedures, terminologie en looptijden van machtigingen. De ambitie is om machtigingen rondom levensgebeurtenissen te clusteren over de grenzen van organisaties heen, zodat een burger voor meerdere dienstaanbieders in de zorg bijvoorbeeld maar één machtiging hoeft af te geven.

Mensen die – ondanks alle gebruiksvriendelijkheid – niet in staat zijn om hun machtiging digitaal vast te leggen, moeten deze ook via een fysiek kanaal (zoals de balie van de betreffende overheidsorganisatie) kunnen laten vastleggen, inzien en wijzigen.

### *Wettelijke vertegenwoordiging*

Een specifieke vorm van machtiging is wettelijke vertegenwoordiging. Hiervan is sprake als een persoon of organisatie niet zelf heeft gekozen voor een machtiging, maar de wetgever of rechter heeft bepaald dat deze niet handelingsbekwaam of -bevoegd is, vanwege minderjarigheid of omdat er sprake is van curatele, beschermingsbewind, mentorschap, schuldsanering of faillissement.

Burgers die onder wettelijke vertegenwoordiging staan, zijn kwetsbaar en afhankelijk van anderen voor hun recht op zorg, onderwijs of uitkering. Daarom moeten wettelijke vertegenwoordigers snel en zonder tijdrovende administratieve rompslomp zaken met de overheid voor ze kunnen doen. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat een burger die onder curatele staat niet onnodig op een uitkering bij de sociale dienst hoeft te wachten omdat zijn curator deze direct digitaal voor hem kan aanvragen.

Ook ouders van minderjarige kinderen moeten snel en eenvoudig digitaal zaken voor hun kind kunnen doen. Zo moet een ouder digitale toegang tot het zorgdossier van zijn minderjarige kind krijgen zonder dat hij of zij daarvoor, zoals nu nog vaak het geval is, tijdrovende administratieve procedures hoeft te doorlopen, zoals het overleggen van een bewijs van ouderschap uit de Basisregistratie personen.

#### *Te ontwikkelen voorzieningen en functionaliteiten*

Om invulling aan bovenstaande ambities te geven zijn de volgende voorzieningen en functionaliteiten voorzien.

De *basisvoorziening machtigen* (stapsgewijze oplevering in 2018/2019) vormt de robuuste en toekomstvast basisvoorziening waarmee burgers en organisaties (waaronder bedrijven) elkaar kunnen machtigen. De voorziening is zo laagdrempelig en gebruiksvriendelijk dat iedereen, ook wie minder digivaardig is, een machtiging kan registreren. Hij voldoet daarbij aan hoge eisen ten aanzien van beveiliging, betrouwbaarheid en flexibiliteit. De voorziening is het resultaat van een ingrijpende doorontwikkeling van het huidige DigiD Machtigen.

Een kernelement van de nieuwe voorziening is dat deze ook *machtigingsrelaties in het kader van wettelijke vertegenwoordiging en kind-ouderrelaties* centraal en gestandaardiseerd ontsluit. Deze informatie is nu verspreid vastgelegd in diverse (sectorale) registers voor curatele, beschermingsbewind, mentorschap, schuldsanering en faillissement, met elk zijn eigen doelstelling, doelgroep en werkwijze. Deze registers zijn voor dienstverleners binnen de overheid nu niet of slechts met grote inspanningen toegankelijk. Door deze centraal te ontsluiten, kunnen overheidsorganisaties hun diensten digitaal openstellen voor wettelijke vertegenwoordigers. De verschillende vormen van vertegenwoordiging worden stapsgewijs ontsloten in 2018/2019 (curatele, beschermingsbewind, kind-ouderrelaties) respectievelijk vanaf 2020 (mentorschap, schuldsanering en faillissement, voorzover van toepassing).

In aanvulling hierop zijn (onder meer) de volgende functionele uitbreidingen voorzien (oplevering vanaf 2020):

- *baliemachtigen*: het direct aan de balie kunnen registreren van een machtiging, eventueel zonder dat de belanghebbende een elektronisch authenticatiemiddel heeft;
- *ketenmachtiging*: het kunnen doorgeven van een afgegeven machtiging aan een derde voor een reeks van handelingen, bijvoorbeeld van de gemachtigde aan een belastingconsulent;

- *zaakmachtiging*: een machtiging die beperkt is tot één specifieke, eindige zaak, zoals de aanvraag van een eenmalige kapvergunning;
- *nabestaandenmachtiging*: machtiging van een daartoe aangewezen persoon voor het afhandelen van lopende zaken van een overledene.

#### *Realisatie: programma Machtigen*

Het realiseren van een overheidsbrede machtigingsfunctie is complex, door de noodzaak van samenwerking van een groot aantal overheidsorganisaties (zowel registerhouders als dienstaanbieders), door het grote aantal potentiële gebruikers (burgers en bedrijven), en door de hoge eisen die worden gesteld aan beveiliging, privacy en gebruiksvriendelijkheid. De lessen van de commissie Elias worden daarbij nadrukkelijk ter harte genomen.

De machtigingsfunctie wordt stapsgewijs ontwikkeld, waarbij gaandeweg nieuwe functionaliteiten worden ontwikkeld en beschikbaar gesteld. De inzet daarbij is om bestaande voorzieningen te integreren tot één samenhangend machtigingenstelsel, voorzien van heldere afspraken over kwaliteit, beschikbaarheid, veiligheid en te gebruiken standaarden.

Gebruikers(groepen) worden actief betrokken bij het prioriteren van nieuwe functionaliteiten, het ontwerpen van de gebruikersinterface en het testen van de gebruiksvriendelijkheid.

De volgorde waarin de genoemde voorzieningen en functionaliteiten zijn/worden ontwikkeld, is/wordt bepaald door:

- het belang en de behoefte van burgers en bedrijven;
- de frequentie waarin de onderscheiden machtigingssituaties zich voordoen;
- de beschikbaarheid van onderliggende voorzieningen, waaronder de sectorale machtigingsregisters binnen de Justitieketen;
- de complexiteit van de betreffende functionaliteit en de samenhang met andere functionaliteiten binnen het stelsel;
- de gereedheid van overheidsorganisaties om op de betreffende functionaliteit aan te sluiten.

De gehanteerde criteria bij deze prioritering betekenen onder meer dat een nabestaandenmachtiging, die maatschappelijk als zeer wenselijk is aangemerkt (onder andere door de Nationale ombudsman) vanwege de grote complexiteit en benodigde ontwikkeltijd niet vóór 2020 kan worden gerealiseerd.

Door de stapsgewijze ontwikkeling en tussentijdse monitoring kan de prioritering zo nodig worden aangepast aan de ontwikkelingen.

In de afgelopen maanden is het voortraject van het programma succesvol afgerond. In dat kader zijn de conceptuele kaders, de projectstartarchitectuur, het programmaplan voor de realisatiefase, en de globale verkenningen en -ontwerpen voor de beoogde deelfunctionaliteiten opgeleverd.

De maatschappelijke kosten-batenanalyse is in gang gezet en wordt in het vroege najaar opgeleverd. Dit geldt ook voor de zogenaamde BIT-toets door het Bureau ICT-toetsing.

Inmiddels is de opdracht voor de realisatiefase verstrekt. Een van de eerste producten van deze fase is een detailplanning voor de komende anderhalf jaar.

## *Uitrol*

Het ontwikkelen en beschikbaar stellen van functionaliteit is niet voldoende: deze moet ook gebruikt kunnen worden. Uitrol vindt plaats langs twee lijnen:

- 1) *Gebruik door burgers, bedrijven en andere organisaties*  
Het succes van de machtigingsfunctionaliteit staat of valt bij het gebruik. Laagdrempeligheid en gebruiksvriendelijkheid zijn daarbij essentieel, maar ook bekendheid en vertrouwen. Er zal een landelijke communicatiecampagne worden gevoerd om machtigen (eventueel in combinatie met eID) onder de aandacht te brengen, uiteraard in aanvulling op de communicatie van de overheidsorganisaties zelf binnen hun eigen klantenkring. Een vergelijkbare campagne heeft in het verleden bijgedragen aan de succesvolle introductie van DigiD. Doelgroepen daarbij zijn zowel potentieel belanghebbenden (burgers en bedrijven) als potentieel gemachtigden (zoals belastingconsulenten, maatschappelijke dienstverleners en zorgprofessionals).
- 2) *Aansluiten van overheidsorganisaties*  
Om iemand te kunnen machtigen voor een overheidsdienst moet deze dienst door de betreffende overheidsorganisatie zijn aangesloten op de machtigingsvoorziening.  
Voor een overheidsorganisatie is het primair belang het toegankelijker maken van de eigen dienstverlening, met name voor niet-digivaardige klanten. Ook het verbeteren van de efficiency is aan de orde, doordat minder papieren machtigingen hoeven te worden vastgelegd, doordat het (goedkopere) digitale kanaal beter wordt benut, doordat de noodzaak voor het bijhouden van een eigen register vervalt, en doordat handmatige bevraging van meerdere sectorale registers niet meer nodig is. Minstens even belangrijk is de bijdrage aan fraudebestrijding, doordat machtigingsinformatie betrouwbaarder en actueler is, en doordat het ongewenst -en ongeoorloofd- uitlenen van DigiD's wordt teruggedrongen.  
Aansluiten vergt van een overheidsorganisatie echter ook de nodige inspanning. Overheidsorganisaties zijn daarom actief betrokken bij de ontwikkeling en invoering van de nieuwe voorziening. Een aantal fungeert daarbij ook als launching customer. De komende tijd zal een aansluitstrategie worden ontwikkeld om te borgen dat ook de andere overheidsorganisaties in het gewenste tempo zullen aansluiten.

## *Tot slot*

Ik ben gaarne bereid de Kamer nader te informeren in de vorm van een technische briefing.



*Motie Den Boer*

De motie van het lid Den Boer (Kamerstuk 26 643, nr. 517) verzoekt de regering werkbare oplossingen te zoeken om ervoor te zorgen dat gebruikers met een actief MijnOverheid-account die geen e-mailadres hebben achtergelaten dit alsnog doen. De motie verzoekt de regering voorts om tijdens het activeren van het account mensen beter te informeren over de consequenties van het activeren zonder e-mailadres.

Hieraan heb ik op twee manieren invulling gegeven. Ten eerste door de herziening van het activatieproces, waarover ik u in mijn brief van 6 december 2017 heb geïnformeerd (Kamerstuk 26 643, nr. 506). Dit proces is met hulp van gebruikers opnieuw ontworpen en zal vanaf deze zomer in werking treden. In dat proces krijgt de nieuwe gebruiker stapsgewijs en helder uitgelegd wat het belang en gemak is van notificaties naar een eigen e-mailadres. Verder wordt de gebruiker expliciet gewezen op de gevolgen van de activatie van het account en het eventueel niet opgeven van een e-mailadres.

Een tweede maatregel bestaat uit het attenderen van bestaande gebruikers die geen e-mailadres hebben opgegeven. Bij later inloggen zien zij een mededeling op het scherm die hen verzoekt alsnog een e-mailadres op te geven. Gebruikers zonder e-mailadres die hier niet op ingaan, moeten halfjaarlijks expliciet akkoord gaan met het niet opgeven daarvan. Halfjaarlijks verschijnt er bovendien bij alle gebruikers een melding om het e-mailadres op juistheid te controleren. Zowel nieuwe als reguliere gebruikers van MijnOverheid worden aldus op nette wijze verleid om de notificatie-optie actief te benutten.

Overheidsdienstverleners zijn gewezen op het belang om hun klanten goed te informeren over het e-mailadres. Tot slot zal in de geplande toegankelijkheidshulp voor gebruikers het belang van het e-mailadres benadrukt worden.

Ik beschouw deze motie hiermee als uitgevoerd. De werking van het geheel aan genoemde maatregelen zal natuurlijk worden gevolgd. Het percentage geldige e-mailadressen blijft een permanent punt van aandacht.

*Motie Özütok*

De motie van het lid Özütok (Kamerstuk 26 643, nr. 518) verzoekt de regering om gebruikers als ervaringsdeskundigen te betrekken bij het verbeteren van de Berichtenbox en daarbij specifiek aandacht te hebben voor mensen die minder digitaal vaardig zijn, zoals laaggeletterden, mensen met een migrantenachtergrond en ouderen.

Deze motie ondersteunt mijn streven om het gebruikersperspectief meer centraal te stellen in MijnOverheid en de berichtenbox. Dat kan alleen door nadrukkelijk gebruikers zelf daarbij te betrekken, juist ook de groepen die specifieke aandacht vergen. In het debat met uw Kamer over de digitale berichtenbox MijnOverheid op 1 februari jl. (Handelingen II 2017/18, nr. 47, item 11) heb ik eerder mijn steun hiervoor al uitgesproken.

Momenteel is een regulier halfjaarlijks contact ingericht met een burgerpanel met afgevaardigden van groepen met bijzondere gebruiksvragen, zoals ouderen, slechtzienden, migrantennetwerk, e.a. Deze contacten zijn dit jaar uitgebreid en geïntensiveerd. Zo is dit voorjaar een bruikbaar-

heidsonderzoek uitgevoerd met het thema toegankelijkheid, in samenwerking met de Oogvereniging en de Stichting Lezen en Schrijven. Periodiek zijn er zulke bruikbaarheidstoetsen, ook met gebruikers uit voornoemde groepen. Toegankelijkheid voor allen staat voorop.

Daarnaast is het ontwikkelproces zelf aangepast, zodat gebruikers al in de ontwerpfase meekijken en richting geven. Juist daar worden nu ook vertegenwoordigers van minder digivaardige groepen bij betrokken.

Deze zomer wordt gestart met metingen van gebruikersgedrag op het portaal MijnOverheid. Ook dat levert suggesties op voor aanpassingen in de presentatie en interactie uit oogpunt van gebruikersvriendelijkheid. Verder worden de schermteksten van MijnOverheid al doorlopend aangepast, zodat ze duidelijk en begrijpelijk blijven voor de gebruiker. Ook is er een klanttevredenheidsmonitor ingesteld die reviews van burgers over de dienstverlening van MijnOverheid oplevert. Dit wordt een doorlopend proces van meten, signaleren en verbeteren.

Met deze maatregelen wordt het gebruikersperspectief structureel versterkt en ingebed in onderhoud en doorontwikkeling. Het concreet doorvoeren van vastgestelde verbeteringen kan, nu het groot onderhoud en de migratie van de berichtenbox achter de rug zijn, de noodzakelijke aandacht krijgen. Ik heb hiervoor dit jaar ook meer budget beschikbaar gesteld.

MijnOverheid voldoet verder aan de eisen van het besluit digitale toegankelijkheid overheid<sup>2</sup>, zoals dat vanaf 1 juli in werking treedt. Ook dat draagt bij aan de begrijpelijkheid en toegankelijkheid. Verder heb ik inmiddels een MijnOverheid Challenge uit staan: hierbij wordt aan burgers en start ups gevraagd een service te ontwerpen die mensen gebruiksvriendelijker en makkelijker digitaal zaken laat doen met de overheid. Dat kan tot nieuwe verbeteropties leiden, die ook de minder digitaal vaardige groepen ten goede kunnen komen. En ten slotte zal het jaarlijkse steekproefsgewijze gebruikersonderzoek – dat gepland staat voor dit najaar – specifiek aandacht besteden aan wensen en ervaringen van diverse groepen met afstand tot het digitale kanaal.

Ik beschouw de motie met dit geheel aan acties als uitgevoerd.

#### *Gewijzigde motie Omtzigt / Middendorp*

De gewijzigde motie van de leden Omtzigt en Middendorp (Kamerstuk 26 643, nr. 524) verzoekt de regering om te monitoren welke berichten, die alleen digitaal verzonden zijn, niet binnen 3 weken geopend zijn, zodat gebruikers aan hun belangrijke bericht kunnen worden herinnerd. Tevens verzoekt de motie om ten minste jaarlijks te rapporteren over het percentage berichten dat tijdig geopend is door gebruikers bij de verschillende overheidsorganisaties en welke maatregelen genomen zijn om ervoor te zorgen dat mensen hun berichten lezen.

Om te beginnen zorg ik ervoor, dat er een jaarlijkse rapportage beschikbaar komt over het percentage geopende berichten na 3 en na 6 weken. Dit betreft het percentage van alle berichten die naar de berichtenbox MijnOverheid zijn verstuurd en niet van de berichten die alleen digitaal zijn verstuurd. Dat laatste is namelijk niet op een centraal punt bekend. De aangesloten organisaties weten alleen zelf of ze naast digitale verzending naar de berichtenbox ook fysieke brieven verzenden, of berichten in een alternatief digitaal kanaal («mijn-domein») opnemen.

<sup>2</sup> Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid, Stb. 2018, nr 141.

Ik zal u jaarlijks rapporteren over de percentages geopende berichten. Op dit moment loopt het gesprek met de overheidsorganisaties over de frequentie en opzet van de monitoring van de basisinfrastructuur waartoe de berichtenbox behoort. In dit kader zal ik ook bepalen in welk document en op welk moment de rapportage over de percentages geopende berichten zal plaatsvinden. Overigens wil ik zelf gesprekken voeren met de aangesloten organisaties over de genoemde percentages, opdat leerpunten worden gedeeld en omgezet in verbeteringen.

Het aspect van «tijdigheid» van openen is ingewikkeld. De overheid kijkt niet in de eenmaal verzonden berichten van de gebruikers, en alleen de afzender weet welke termijn bij welke type bericht hoort. Ook weten alleen zij of er ook een alternatief digitaal kanaal is («mijndomein») dat de burger kan hebben geraadpleegd. Vooralsnog zet ik daarom in op het rapporteren over percentages geopende berichten, met de tijdsintervallen van 3 en 6 weken. Ik overleg hierover met de overheidsorganisaties zoals hierboven beschreven.

Tot op heden is het openen van afzonderlijke berichten niet gemonitord. De postbode kijkt immers ook niet in de brievenbus of een brief wordt geopend. Dit uitgangspunt betekent, dat er tot dusver geen terugmelding aan verzendende overheden plaatsvindt over het wel of niet openen van individuele berichten. De huidige regelgeving over gebruik persoonsgegevens in de GDI laat dat ook niet toe. Rapportages over totalen, zoals eerder hierboven behandeld, zijn wel toelaatbaar.

Wel stimuleer ik langs diverse wegen dat gebruikers de ontvangen berichten ook tijdig lezen. Zo kent MijnOverheid reeds de optie van de herhaalnotificatie, die gebruikers erop attendeert dat een bericht nog niet is geopend. Ik gaf hiervoor al aan, dat we vanaf deze zomer op enkele manieren actiever wijzen op het belang van het notificeren, en dus ook op het belang van de herhaalnotificatie.

Een andere weg is de Berichtenbox app van MijnOverheid die deze zomer beschikbaar komt. Als een gebruiker deze app veilig op zijn smartphone heeft geïnstalleerd, dan krijgt hij notificaties bij nieuwe berichten. Vervolgens kan de gebruiker op zijn smartphone de berichten direct openen. Dit zal – bij breed gebruik van de app – sterk bijdragen aan verhoogde openingspercentages.

Een derde weg is die van gesprekken met afzender overheden over de harmonisatie in gebruik van de berichtenbox. Het oogmerk hiervan is de wijze van verzending beter te laten aansluiten bij verwachtingen die gebruikers hierover opbouwen. Verwarring voorkomen dus, doordat afzender overheden meer onderling consistent opereren. Een voorbeeld daarvan is het attenderen van gebruikers met herkenbare standaardteksten in de notificaties.

Ik beschouw de gewijzigde motie van de leden Omtzigt en Middendorp hiermee als uitgevoerd. Ook hier zal ik de effecten volgen en zo nodig inzetten op vervolgstappen.

#### *Overige toezeggingen*

In het debat met uw Kamer op 1 februari jl. heb ik op een aantal punten aanvullende toezeggingen gedaan.

- DigiD-buitenland: ik heb toegezegd nader uit te zoeken hoe Nederlanders in het buitenland toch digitaal met de Nederlandse Overheid zaken kunnen doen. Iemand die in het buitenland woont kan een DigiD aanvragen bij een van de buitenland balies, bij de Schiphol balie of

- een balie in een aantal grensgemeenten. Iemand moet daarvoor de Nederlandse nationaliteit bezitten en over een geldig Nederlands wettelijk identificatie document beschikken. Wil iemand daarbij gebruikmaken van inloggen in 2 stappen met een sms-code, dan moet bij het aanmaken van het account een telefoonnummer worden toegevoegd. Elk telefoonnummer dat vanuit Nederland te bereiken is, kan worden toegevoegd, dus ook een buitenlands telefoonnummer.
- Het initiatief met gelijkgezinde EU-landen: ik heb u toegezegd het initiatief te nemen om met een aantal voorop lopende landen leerervaringen uit te wisselen over het digitaal bereiken van burgers. Bilateraal ben ik landen aan het polsen en inmiddels hebben Oostenrijk, Duitsland, Finland, Estland en Denemarken positief gereageerd. Het bij elkaar brengen van deze landen gaat dit najaar gebeuren, mogelijk onder de paraplu van het aanstaande Oostenrijks voorzitterschap. Hier kom ik later graag bij u op terug.
  - Het recht je te mogen vergissen (het Frans wetsvoorstel als voorbeeld): beloofd heb ik om in contact met de Franse ambtgenoot de toepasbaarheid van dit idee te verkennen. Zeer onlangs, op 29 juni heb ik inderdaad een gesprek met mijn ambtgenoot in Parijs gehad, onder meer hierover. Ik krijg daarover nog informatie nagezonden door mijn ambtgenoot. Ervaring met de werking van de wet is er in Frankrijk nog niet. Ik kom hier bij een eerst volgend rapportagemoment bij uw Kamer op terug.
  - Lancering van de berichtenbox app: in het debat heb ik aangegeven dat deze lancering gepland stond voor het 2<sup>e</sup> kwartaal 2018. De planning is nu dat dit in de zomermaanden zijn beslag gaat krijgen.

#### *Resultaten verantwoordingsonderzoek 2017 HVII (Rekenkamer)*

In de reactie van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op het rapport van de Algemene Rekenkamer d.d. 25 april 2018 komen aanbevelingen uit het rapport aan de orde die over de berichtenbox gaan. De stand van zaken is als volgt:

- De aanbeveling om het gebruik van de berichtenbox door aanbieders van berichten meer te standaardiseren. In bovenstaande reactie op de motie Omtzigt / Middendorp, ben ik daarop in gegaan. De gesprekken over harmonisatie met verzendende overheidsorganisaties zijn nog gaande.
- De aanbeveling om de monitoring te benutten om de effectiviteit van de communicatie via dit kanaal te vergroten. Ook daarover is bovenstaand reeds kort de stand van zaken weergegeven (gewijzigde motie van de leden Omtzigt en Middendorp).
- De constatering inzake de risico's van de doorbelastingssystematiek die de Rekenkamer heeft gedaan. Daarvan is in de brief van 25 april al aangegeven dat die risico's bekend zijn. In haar reactie wees de Minister daarbij op het gewenste effect van de doorbelasting, te weten de grotere zakelijke betrokkenheid van verzendende partijen bij de berichtenbox. De zorg voor voldoende belang van het gebruikersperspectief daarbij, heb ik hierboven in reactie op de motie van het lid Özütok toegelicht.
- De aanbeveling om duidelijkheid te scheppen over de wettelijke bewaartermijnen. Zoals gesteld in de reactie op de aanbevelingen bij het verantwoordingsonderzoek van de Algemene Rekenkamer heb ik op dat punt een heldere lijn voor ogen. Uitgangspunt is dat berichten als zij eenmaal in de berichtenbox zijn beland, van de individuele burgers zelf zijn. De burger kiest daarom zijn eigen bewaartermijn. De wettelijke bewaartermijnen gelden voor wat de afzendingen organisaties zelf vasthouden in hun systemen, buiten de berichtenbox, gegeven de eisen bij de wettelijke taak waar ze voor staan. Die helderheid is er al. In verband met de doorbelasting van kosten van beheer en

exploitatie aan aangesloten overheden, is de exacte invulling van de voorgenomen lijn nog voorwerp van gesprek met de aangesloten overheden. Oneindige opslag van berichten in de berichtenbox heeft immers een kostenopdrijvende werking. Zodra het overleg met uitvoeringsorganisaties op dit punt is afgerond, zal ik u nader informeren over de bewaartermijn van berichten in de berichtenbox. Daarbij speelt nadrukkelijk ook de voorlichting aan gebruikers een rol, over het belang van beheer, weggooien, archiveren en overzichtelijk houden van de eigen berichtenbox.

*Nationale ombudsman Rapport «Hoezo MijnOverheid?!»*

In de kabinetsreactie van 6 december op het rapport van de Nationale ombudsman «Hoezo MijnOverheid?» (Kamerstuk 26 643, nr. 506) heb ik een reeks van acties en maatregelen benoemd in reactie op de 11 aanbevelingen van de Ombudsman. De strekking van die aanbevelingen is voor een groot deel in uw moties en de door mij gedane toezeggingen in het debat van 1 februari al aan de orde geweest. Omwille van het overzicht loop ik de aanbevelingen en de toegezegde acties puntsgewijs langs. Waar nodig typeer ik kort de stand van uitvoering van de acties.

- Oefen geen drang uit op gebruikers bij het activeren van een account, en laat geen dwingende wetgeving tot gebruik tot stand komen: toegezegd is deze aanbeveling in mijn overleg met verzendende overheidsorganisaties aan te kaarten, en voorlichting in deze zin te geven bij nieuw aansluitende overheden. Deze acties zijn uitgevoerd of maken deel uit van de praktijk van werken. Waar het om stoppen van verplicht elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst gaat, zal de Staatssecretaris van Financiën u deze zomer nog apart informeren.
- Laat het activeren van MijnOverheid met een heldere «knop» plaatsvinden, die per abuis activeren voorkomt: toegezegd is het proces van activering opnieuw te ontwerpen, met een gebruikerspanel en toetsing van bruikbaarheid. Dit is afgerond en komt deze zomer beschikbaar in MijnOverheid. Zie hierover mijn reactie op de motie van het lid Özütok.
- Onderzoek in hoeverre burgers voldoende in staat zijn met het account MijnOverheid om te gaan: toegezegd is om gedragswetenschappelijk onderzoek te doen, bruikbaarheidstoetsen te doen, een digitale assistent in te richten, en breder gebruikersonderzoek te doen. Dat gedragsonderzoek is inmiddels afgerond en zal worden benut bij het herontwerpen en verbeteren van de bestaande functionaliteit van MijnOverheid. Voor de overige vorderingen verwijs ik naar de bovenstaande reactie op de motie van het lid Özütok.
- Bied mensen hulp, als zij geen gebruik willen maken, opdat zij berichten weer op papier ontvangen: toegezegd is hier aandacht aan te besteden bij het herontwerp van het activeringsproces en door de aangesloten overheden te laten attenderen op deze keuze bij hun voorlichting over berichtenbox-gebruik. In de digitale assistent zal de verwijzing naar hulp vorm krijgen. Deze maatregelen zijn nog niet volledig afgerond.
- Verken op welke manier burgers digitale communicatie met de overheid wensen: toegezegd is om hier in het periodieke gebruikersonderzoek aandacht aan te besteden, en meer specifiek bij het opzetten van «klantreizen» in afstemming met aangesloten overheden. Het gebruikersonderzoek staat op de planning, zoals vermeld in mijn reactie op de motie van het lid Özütok. Het onderzoek naar «klantreizen» kan pas worden uitgevoerd als het vernieuwde activeringsproces in werking is. Dit zal na de zomer ingepland worden.
- Benader alle mensen die een geactiveerd account hebben zonder e-mailadres ter notificatie, met een aparte brief: hierop zijn maatregelen toegezegd die stimuleren dat van notificatie per email correct gebruik wordt gemaakt. Ook is naar introductie van de Berichtenbox

app verwezen. Bij mijn antwoord op de motie van het lid Den Boer is de stand van de uitvoering van deze toezegging geschetst.

- Monitor van geactiveerde accounts of berichten geopend worden, en benader eigenaars van een «slapend» account via een ander kanaal: toegezegd is monitoring te gaan inrichten. De stand op de uitvoering van deze monitoring heb ik beschreven in mijn reactie op de gewijzigde motie van de leden Omtzigt en Middendorp.
- Onderzoek daarnaast welke ruimte wetgeving biedt om betrokken afnemers te informeren dat berichten niet worden gelezen: toegezegd is om dit in onderzoek te nemen. Dat is nog niet gebeurd, gegeven het werk aan de wet digitale overheid en de andere verbeteringen in MijnOverheid die eerst hun beslag nog moesten krijgen. Uiterlijk aan het einde van het derde kwartaal van dit jaar zal ik dit onderzoek starten.
- Monitor of e-mailnotificaties bij de burger aankomen en stel de verzendende overheid op de hoogte van het feit dat berichten ongeopend blijven: toegezegd is om monitoring in te richten. De monitoring zal worden ingericht zoals aangegeven. Voor het vervolg zijn de uitkomsten van het onderzoek uit het voorgaande punt nodig. Zie voorts de reactie op de motie van het lid Den Boer.
- Zorg dat professionele dienstverleners zo snel mogelijk een digitale machtigingsvoorziening beschikbaar krijgen: toegezegd is de Kamer te informeren over de doorontwikkeling van de machtigingsfunctie. In de bijlage bij deze brief informeer ik u over de hoofdlijnen hiervan.
- Maak het mogelijk dat niet-Nederlanders die een band hebben met Nederland maar hier niet wonen digitaal toegang krijgen tot alle overheidsdiensten: in mijn brief van 6 december 2017 heb ik toegezegd dat dit wordt meegenomen in het lopend proces van totstandkoming van de wet digitale overheid en de op te stellen uitvoeringsregelgeving. Hetgeen hierover bovenstaand is gesteld onder DigiD-buitenland is daarnaast onverkort van toepassing.