

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De Tweede Kamer der Staten-Generaal
De leden van de vaste Kamercommissiecommissie voor Digitale Zaken
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Geachte leden van de vaste Kamercommissiecommissie voor Digitale Zaken,

Op 22 april organiseert uw commissie een notaoverleg digitalisering met de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering. Met deze brief maak ik van de mogelijkheid gebruik om een aantal aandachtspunten uit de praktijk van de Nationale ombudsman met u te delen.

Directe aanleiding voor mijn brief is de reactie van de staatssecretaris op ons rapport '[DigiID helpt niet mee](#)' van 12 december 2023. In dit rapport hebben we teruggekeken naar de digitale toegankelijkheid van de overheid. We concluderen dat digitale toegang nog steeds niet goed is geregeld voor wettelijk vertegenwoordigers en mensen die namens een naaste digitaal zaken willen doen met de overheid. We hebben de staatssecretaris opgeroepen om met een concreet plan te komen. Uit haar reactie blijkt niet dat zij daartoe bereid is, dat baart mij zorgen.

Ik wil uw aandacht vragen voor de volgende twee onderwerpen:

1. **Digitale toegankelijkheid:** dit is een basisvereiste. Wij concluderen dat de overheid voor belangrijke groepen burgers hier nog onvoldoende in voorziet.
2. **Proactieve overheid:** wij zien positieve ontwikkelingen, maar ook nog veel versnippering en openstaande vraagstukken. Er is nog veel meer mogelijk dan er gebeurt. Vooral kwetsbare burgers zouden gebaat zijn bij meer regie en actie.

1. Digitale toegankelijkheid: de basis is onvoldoende op orde

Ik ben blij dat de toegankelijkheid van de overheid in een steeds verder digitaliserende wereld op de politieke en maatschappelijke agenda staat. Toen wij in 2016 onze [zorgen uitspraken](#) over het mogelijk verdwijnen van de blauwe envelop was dat anders. Inmiddels is er breed meer aandacht voor mensen die niet digitaal mee kunnen komen. De overheid moet er ook voor hen zijn. Ook voor mensen in een kwetsbare positie, zoals mensen die onder bewind zijn gesteld, moet digitale toegankelijkheid geborgd zijn.

DigiID helpt niet mee

In dit rapport concluderen wij dat de digitale toegang nog steeds niet goed is geregeld voor wettelijk vertegenwoordigers en mensen die namens een naaste digitaal zaken willen doen met de overheid. Ondanks eerdere beloften van de overheid, is er geen goede digitale machtigingsvoorziening. Digitaal zakendoen met de overheid namens een cliënt of naaste kost daardoor veel tijd of is onmogelijk.

Pagina 1

Datum

Onderwerp

Reactie rapport 'DigiID helpt niet mee' en het notaoverleg op 22 april 2024

Ons nummer

1626883

Bijlagen

1. De reactie van de staatssecretaris op het rapport 'DigiID helpt niet mee'
2. De reactie van de Nationale ombudsman

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

In Nederland zijn zo'n 273.000 mensen onder bewind gesteld en 2,6 miljoen mensen niet digitaal vaardig. Zij mogen of kunnen niet zelf hun zaken digitaal regelen met de overheid maar zijn daarvoor afhankelijk van een wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde. Een wettelijk vertegenwoordiger kan een professional zijn maar ook een familielid of naaste. In 2017 publiceerden wij het rapport '[Hoezo MIJNOverheid](#)'. Sinds die tijd is de digitale toegang van de overheid op een aantal punten verbeterd. Zo besloot de overheid dat er altijd persoonlijk contact mogelijk moet zijn. Bijvoorbeeld via de telefoon of een balie. Ook zijn er nu Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) die burgers helpen om zelf digitaal zaken te doen met de overheid.

Maar zes jaar later is de digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden nog steeds niet goed geregeld. Wettelijk vertegenwoordigers zijn onnodig veel tijd kwijt doordat zij een aantal zaken voor cliënten nog niet digitaal kunnen regelen. Soms zoeken zij een oplossing door, tegen de regels in, de DigiD van een cliënt of naaste te gebruiken. Voor burgers is het vaak onmogelijk om vrijwillig iemand te machtigen die voor hen digitaal zaken kan doen met de overheid.

Het probleem rond de digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden is in ieder geval sinds 2014 bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aangekaart. Nadien heeft de staatssecretaris herhaalde malen beloofd dat hiervoor een oplossing zou komen. Tot op heden is die belofte niet ingelost.

In ons rapport roepen wij 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. Uit de reactie van de staatssecretaris (bijgevoegd in de bijlage bij deze brief) blijkt dat zij niet bereid is een dergelijk plan van aanpak op te stellen. Dat baart mij zorgen en ik zal met de staatssecretaris in gesprek gaan. Ik hoop dat uw commissie dezelfde urgentie voelt en vanuit uw rol en verantwoordelijkheid toeziet op de snelle aanpak van dit al te lang lopende vraagstuk.

Het Noodfonds energie is er alleen voor burgers met een DigiD
Het Noodfonds Energie is in het leven geroepen om huishoudens met een laag inkomen tegemoet te komen in de kosten van hun energierekening. Op 4 maart 2024 stuurde ik een [brief aan de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen](#). Mede omdat het Noodfonds alleen beschikbaar was voor mensen met een DigiD. Wij kregen hierover meerdere klachten. In deze brief heb ik aangegeven dat het ontbreken van een alternatief naast DigiD, niet in lijn is met wat je als burger mag verwachten van een toegankelijke overheid. Burgers, wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden moeten ook zonder DigiD een aanvraag kunnen doen bij alle overheden en dus ook bij het Noodfonds. De overheid heeft bovendien een zorgplicht om mensen te ondersteunen in hun contact met de overheid, zowel digitaal als via de papieren weg.¹

Uit dit voorbeeld blijkt dat er bij het op- en openstellen van regelingen nog onvoldoende oog is voor burgers die niet digitaal mee kunnen komen. Zij worden daardoor dus uitgesloten.

¹ Deze zorgplicht geldt sinds 1 januari 2024 op grond van artikel 2:1 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Mijn taak ziet op de verhouding tussen overheid en burger, maar ik zie dat toegankelijkheid van partijen en organisaties een veel breder vraagstuk is. Ik ben daarom ook blij dat er initiatieven worden genomen in beleid en door maatschappelijke organisaties om toegankelijkheid in brede zin te aan te pakken.

Pagina 3

Ons nummer
1626883

Een proactieve overheid: versnippering en onbenut potentieel

De burger mag van de overheid verwachten dat deze niet afwacht, maar zelf het initiatief neemt. Doet zij dat niet, dan komen kwetsbare burgers in de knel. Dit vereist een proactieve overheid, want – zoals wij in ons [jaarverslag over 2022](#) constateerden – alleen een responsieve overheid is onvoldoende.

De proactieve overheid raakt ook de (digitale) rechtsstaat. Digitalisering biedt veel mogelijkheden voor de overheid om proactiever te zijn. Ik zie positieve ontwikkelingen. In ons onderzoek '[Met te weinig genoeg nemen](#)' concludeerden wij dat veel ouderen onder het bestaansminimum leefden, omdat veel ouderen onbekend zijn met de mogelijkheid om een aanvulling op hun onvolledige AOW te krijgen. De SVB startte na ons onderzoek met een pilot waarin ouderen die aanspraak kunnen maken op deze aanvulling op hun AOW proactief worden benaderd. Daarnaast stemde de Eerste Kamer in met een [wetsvoorstel](#) dat het mogelijk maakt om de dubbele kinderbijslag voor ouders met kinderen die intensieve zorg nodig hebben automatisch toe te kennen,² en is een conceptwetsvoorstel 'Wet proactieve dienstverlening SZW' in [internetconsultatie](#) gebracht.

Maar hier is nog een lange weg te gaan en er is veel te leren van andere landen, zoals van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid in België. Initiatieven zien vaak op een enkele regeling en steeds lijkt het wiel opnieuw uitgevonden te worden. Terwijl de vragen steeds soortgelijk zijn. Zo wordt de automatische (of: ambtshalve) toekenning de ene keer wel mogelijk gemaakt en de andere keer niet. In de conceptmemorie van toelichting bij de Wet proactieve dienstverlening SZW is te lezen: 'Proactieve dienstverlening is geen ambtshalve toekenning of vereenvoudiging'.³ Of vereenvoudiging of ambtshalve toekenning mogelijk wordt gemaakt, wordt volgens deze toelichting per individuele regeling of per traject bepaald. Als voor soortgelijke regelingen verschillende keuzes worden gemaakt, leidt dat niet tot vereenvoudiging of een voorspelbare overheid.

Privacyvraagstukken worden eveneens per initiatief gewogen, dat leidt tot tijdverlies en gebrek aan eenduidige keuzes, en daarmee begrijpelijkheid voor de burger. Als commissie die 'het voortouw neemt de bij coherente en integrale behandeling van overstijgende vraagstukken in de Tweede Kamer'⁴ kunt u een rol spelen in het brengen van een lijn, en ook kennis opbouwen over mogelijkheden en onmogelijkheden van proactieve dienstverlening. Bijvoorbeeld op de volgende thema's:

- **Wat mag verlangd worden van een proactieve overheid en wat niet?** Wanneer moeten mensen bijvoorbeeld een aanvraag doen en wanneer kan er automatisch worden toegekend? Welke standaard mag verwacht worden: in ons recente rapport '[hoe eerder hoe beter](#)' over

² Zie nader: Kamerstukken 36385.

³ [Conceptmemorie van toelichting](#), p. 3.

⁴ [Reikwijdte taakstelling commissie DiZa en overdracht dossiers](#), 4 juni 2021, 2021Z09846, p. 2.

vroegsignalering van problematische schulden door gemeenten pleiten we voor minimumeisen.

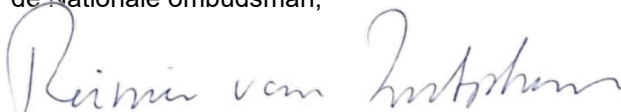
Pagina 4

- **Welke vragen hebben een overkoepelend karakter en vragen dus ook om een integrale aanpak van het kabinet?** Voor vraagstukken als privacy mogen burgers verlangen dat de overheid heldere en eenduidige afwegingen maakt tussen het belang van privacy en dienstverlening.
- **Welke knelpunten bestaan er in de infrastructuur en Nederlandse aanpak?** Digitalisering en het gebruik van bestaande data om proactief te handelen, speelt ook in de landen om ons heen. Er is op dit punt nog veel te leren, ook over de manier waarop onze data infrastructuur is ingericht.

Ons nummer
1626883

Door als Kamer en commissie op deze onderwerpen de lijnen uit te zetten wordt het mogelijk om tot een lerende en eenduidige aanpak te komen. Dit kan de burger in een kwetsbare positie die niet altijd zelf de overheid weet te vinden erg helpen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,


Reinier van Zutphen