

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
De heer drs. R.W. Knops
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl
Doorkiesnummer

Geachte heer Knops,

Op 27 maart 2018 startte ik een verkennend onderzoek naar digitale post aan overledenen. Tijdens dit onderzoek is mij gebleken dat de staatssecretaris van BZK inmiddels een aantal ontwikkelingen in gang heeft gezet en inzet op een aantal verbeteringen op de korte en langere termijn. Daarom heb ik besloten het onderzoek met deze brief af te ronden. Hieronder licht ik dat nader toe.

Datum
3 september 2018
Ons nummer
201807687
Uw bericht

Uw kenmerk

Wat is het probleem?

Bijlagen

Behandelend medewerker

"Al 6 x ontvang ik post van de Belastingdienst dat mijn echtgenoot post heeft in zijn Berichtenbox, maar hij is op 25-02-2018 overleden. Na 4 x heb ik de Belastingdienst nabestaanden gebeld maar de dame vertelde mij dat die post over de belastingen van 2017 ging, heb 3 x gezegd maar hij kan het niet lezen want hij is overleden, helaas helpt ook dat niet nu weer een bericht aan mijn man en een herinnering mail dat hij zijn bericht nog niet heeft gelezen Ik word hier erg nerveus van wat moet ik doen?"

Onderwerp
Afronding verkenning digitale berichten aan overledenen

*"Ik heb er geen enkel probleem mee dat er berichten m.b.t. mijn overleden echtgenote in haar Berichtenbox blijven komen, zolang deze maar toegankelijk blijven en de aankondiging van het bericht niet aan haar persoonlijk is gericht, zie voorbeeld.
Ik mag toch verwachten dat het na 9 maanden ook daar doorgedrongen moet zijn dat zij is overleden."*

Dit zijn een paar voorbeelden van de meldingen die wij ontvingen van nabestaanden. Nabestaanden komen er achter dat er nog digitale post binnenkomt in de Berichtenbox van de overledene.¹ Zij merken dit doordat zij toegang hebben tot het e-mailaccount van de overledene. Daar worden de

¹ Jaarlijks overlijden in Nederland ongeveer 150.000 personen. Met de toenemende digitalisering zullen deze overledenen steeds vaker ook een geactiveerd MijnOverheid-account achterlaten.

Ons nummer

201807687

2

zogenaamde notificaties van de berichten die in de Berichtenbox zijn gekomen naartoe gestuurd. Als nabestaanden ook over de DigiD van de overledene beschikken, kunnen zij de berichten in de Berichtenbox bekijken, anders niet. Uit de ontvangen meldingen en signalen die wij ontvingen komen de volgende knelpunten voor nabestaanden naar voren:

- a. Zij begrijpen niet hoe het kan dat de overheid nog berichten naar de Berichtenbox van een overledene stuurt, terwijl de overheid toch op de hoogte is van het overlijden. Zij ervaren dit als pijnlijk en confronterend. Zij verwachten dat de informatie over het overlijden binnen de gehele overheid doorwerkt;
- b. Als zij geen toegang tot de DigiD van de overledene hebben en dus niet in de Berichtenbox kunnen kijken, maken zij er zich zorgen over dat zij essentiële berichten van de overheid missen;
- c. Zij weten niet hoe en bij wie zij de verzending van digitale berichten naar de Berichtenbox van de overledene kunnen stopzetten. Ze worden onvoldoende geholpen door de overheidsinstanties die zij benaderen. Er wordt geen duidelijke informatie gegeven en die is evenmin via de websites te vinden, ze worden van het kastje naar de muur gestuurd, ze moeten zelf de verschillende loketten af.

Hoe werkt het?

Na het overlijden van een persoon moeten zaken met de erven van de overledene worden afgehandeld. Over het algemeen blijken overheidsinstanties op de hoogte te zijn van het feit dat iemand overleden is. De post wordt geadresseerd aan de erven van de overledene. Met name de Belastingdienst en (een deel van) de organisaties die de decentrale heffingen opleggen blijven na overlijden, naast de papieren poststroom, nog digitaal berichten naar de Berichtenbox sturen. De berichten zijn geadresseerd aan de erven van de overledene, maar worden in de Berichtenbox van de overledene geplaatst². De daaraan gekoppelde e-mailnotificatie wordt verzonden naar het e-mailadres dat door de overledene aan het MijnOverheid-account is gekoppeld en is daarmee gericht aan de overledene. De Belastingdienst en de organisaties die de decentrale heffingen opleggen, sturen de berichten daarnaast ook via de post naar het laatste bekende adres van de overledene of aan degene die zich als

² Voor de belastingdienst gebeurt dat op grond van de wet Elektronisch berichtenverkeer, voor de decentrale heffingen als de overledene ervoor heeft gekozen om post van de heffingsinstantie via de Berichtenbox te ontvangen.

Ons nummer

201807687

3

contactpersoon van de nabestaanden heeft gemeld. Dit betekent dat de nabestaanden in principe geen post missen. Maar dat is voor hen niet duidelijk.

Een overlijden wordt in de Basisregistratie Personen (BRP) geregistreerd, maar leidt niet tot een aanpassing van die gegevens in het MijnOverheid-account van de overledenen. MijnOverheid krijgt geen signaal over het overlijden van een persoon. Het MijnOverheid-account blijft na overlijden bestaan en blijft op dezelfde manier functioneren als daarvoor. Dat betekent dat instanties die door de overledene zijn 'aangevinkt' in MijnOverheid om digitaal berichten te ontvangen en de Belastingdienst digitale post (kunnen) blijven sturen via de Berichtenbox van een overledene. Nabestaanden kunnen wel, middels een schriftelijk verzoek om opheffing van het account vragen.

Bij DigiD is het overlijden van een persoon wel bekend. Daardoor is het na een overlijden niet mogelijk om een nieuwe DigiD-activeringscode aan te vragen. De bestaande code blijft echter wel actief en bruikbaar. Een nabestaande die de DigiD-code kent, kan deze dus blijven gebruiken om in te loggen in MijnOverheid. Het gebruik van de DigiD van de overledene wordt oogluikend toegestaan. Pas als de code drie jaar lang niet is gebruikt, vervalt deze.

Verbeteringen in gang gezet

De overheid was zich al langer bewust van de knelpunten waarmee nabestaanden door de voortschrijdende digitalisering van de overheidsdienstverlening te maken krijgen. Al enkele jaren bestaat de gedachte om een nabestaandenmachtiging vorm te geven. Er waren echter nog geen stappen gezet om aan dit idee verder uitvoering te geven. Tijdens het onderzoek bespraken wij met het Ministerie van BZK, Logius en de Belastingdienst welke verbetermogelijkheden zij zagen voor de korte en de langere termijn. Bij deze gesprekken kwamen gaandeweg een aantal activiteiten naar voren. Deze activiteiten waren ook onderwerp van gesprek tijdens een ronde tafelgesprek dat BZK organiseerde. Aan dit ronde tafelgesprek namen vertegenwoordigers van diverse overheidsinstanties deel.

Voor de korte termijn zal de overheid inzetten op verbetering van de informatie aan de nabestaanden. Logius heeft tijdens het onderzoek de informatie over de mogelijkheid om het MijnOverheid-account op te zeggen toegevoegd op de website van MijnOverheid. Het Ministerie van BZK zal ervoor zorgen dat de informatie voor nabestaanden op de algemene portalen van de overheid wordt verbeterd, bijvoorbeeld door de informatie rond life-events aan te vullen.

Ons nummer

201807687

4

Om nabestaanden gericht beter te informeren, wil de overheid ook begrafenis-ondernemers inschakelen.

Daarnaast wordt gezocht naar mogelijkheden om ervoor te zorgen dat de nabestaanden niet meer ongewenst worden geconfronteerd met berichten van MijnOverheid aan een overledene. Per eind augustus 2018 zal informatie uit de Basisregistratie Personen (BRP) over het overlijden van een persoon gekoppeld worden aan het MijnOverheid-account. Aan die koppeling kunnen acties worden verbonden. Logius overweegt om in het systeem op te nemen dat er na een overlijden geen e-mailnotificaties meer worden verzonden vanuit MijnOverheid of dat MijnOverheid nieuwe berichten van instanties voor een MijnOverheid-account van een overledene weigert.

Voor de lange termijn bestaat de gedachte aan het inrichten van een nabestaandenmachtiging. De staatssecretaris van BZK heeft inmiddels in de bijlage bij zijn brief aan de Tweede Kamer 16 juli 2018³ een stappenplan voor het uitbreiden van de machtigingsvoorzieningen beschreven. In dit stappenplan is de nabestaandenmachtiging ook opgenomen.

Tijdens het ronde tafelgesprek werd geconcludeerd dat alle mogelijkheden voor verbetering nader moeten worden onderzocht en dat daarbij eerst ook moet worden nagegaan wat nabestaanden nodig hebben (burgerperspectief). Ook was er overeenstemming dat er ingezet moet worden op een situatie waarin het voor nabestaanden duidelijk en gemakkelijk is om na een overlijden de zaken af te handelen met één overheid. Er wordt een werkgroep geformeerd die zich hierover verder gaat buigen.

Visie Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman verwacht dat het perspectief van burgers geborgd wordt in alles wat de overheid doet. Iedereen moet zaken kunnen doen met de overheid. Daarom is het uitgangspunt van de Nationale ombudsman: stel burgers centraal. Juist als het gaat om digitalisering van dienstverlening door de overheid. Dit geldt ook als het gaat om het afhandelen van de zaken van een overledene door de nabestaanden. De overheid is er immers voor de burger en niet andersom. Burgers mogen daarbij van de overheid het volgende verwachten;

1. Dat de overheid als één geheel opereert en ervoor zorgt dat het overlijden van een persoon in alle overheidssystemen adequaat wordt verwerkt.

³ 2018-0000418721

Ons nummer

201807687

5

2. Dat zij niet geconfronteerd worden met berichten aan een overledene, waaruit de indruk ontstaat dat de overheid denkt dat deze persoon nog leeft.
3. Dat de overheid ervoor zorgt dat de post aan de erven wordt geadresseerd en ook door hen wordt ontvangen. Nabestaanden zouden de keuze moeten hebben om zaken namens de overledene digitaal of op papier (verder) af te wikkelen.
4. Duidelijke informatie van de overheid over hoe zij zaken kunnen afwikkelen en waar zij terecht kunnen bij vragen of voor hulp bij problemen.

Afronding verkenning

De Nationale ombudsman constateert met instemming dat de overheid voornemens is om zowel op korte als lange termijn stappen te zetten om knelpunten op te lossen die bestaan voor nabestaanden. Dat is voor de ombudsman reden om zijn verkenning af te ronden. Het is nu aan de overheid om de verbeteringen vorm te geven.

De ombudsman verwacht dat de overheid daarbij allereerst aandacht houdt voor de vraag waar de (verschillende) burgers mee geholpen zouden zijn. Dat geldt zowel voor de verbeteringen op korte termijn als de verbeteringen op de lange termijn. De ombudsman vindt dat de overheid steeds moet (blijven) nagaan welke behoeften de nabestaanden hebben. Uit de signalen die hij ontving van nabestaanden blijkt dat de overheid bij de verbeteringen in ieder geval moet zoeken naar passende mogelijkheden voor zowel de nabestaanden die graag de post op papier ontvangen als de nabestaanden die liever digitaal met de overheid communiceren: dus digitaal vaardigen en niet vaardigen.

Uit de gevoerde gesprekken en uit de eerder genoemde bijlage bij de brief die de staatssecretaris van BZK aan de Tweede Kamer⁴ stuurde, blijkt dat de overheid voor de lange termijn met name in wil zetten op een nabestaandenmachtiging. De Nationale ombudsman hecht eraan hier aan te geven dat deze oplossingsrichting niet op voorhand door hem wordt onderschreven. Met klem beveelt hij de overheid aan om ook voor de lange termijn éérst te onderzoeken waar burgers mee geholpen zijn en op basis daarvan tot verdere oplossingen te komen.

⁴ brief aan de Tweede Kamer 16 juli 2018, 2018-0000418721.

Ons nummer

201807687

6

Daarnaast dringt de Nationale ombudsman er bij de overheid op aan om de nodige voortvarendheid te betrachten, door zowel nu aan de slag te gaan met het bieden van de nodige korte termijn oplossingen als bij het werken aan de ontwikkeling van verbeteringen voor de lange termijn.

De Nationale ombudsman wil op de hoogte blijven van de voorgang die wordt gemaakt en zal de ontwikkelingen volgen. Hij verzoekt de staatssecretaris van BZK hem in november 2018 te informeren over de gemaakte vorderingen. Mochten er tussentijdse relevante ontwikkelingen te melden zijn, dan stellen wij het op prijs daarover (actief) geïnformeerd te worden door BZK.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met xxx. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) 356 3x xx en e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen