



> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

De Nationale Ombudsman
T.a.v. de heer R.F.B. van Zutphen
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG DEN HAAG

DE NATIONALE OMBUDSMAN	
datum inkomend	17 MEI 2019
naam afzender	
adres afzender	

**Directoraat-generaal
Overheidsorganisatie**
Directie Informatie-
samenleving en Overheid

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Datum **14 MEI 2019**
Betreft voortgang berichten aan overledenen

Kenmerk
2019-0000230580

Uw kenmerk

Geachte heer Van Zutphen,

Hierbij informeer ik u, zoals toegezegd in mijn brief van 28 januari 2019, over de invoeringsdatum voor het doorvoeren van wijzigingen in de Berichtenbox van MijnOverheid, zodat nabestaanden niet langer worden geconfronteerd met digitale berichten aan overledenen.

Digitale berichten aan overledenen

Zoals aangegeven in mijn eerdere brief, bestaat de oplossing voor het genoemde probleem uit het koppelen van MijnOverheid aan meldingen van overlijden uit de Basisregistratie Personen en het op basis daarvan weigeren van door overheidsorganisaties aangeboden berichten aan overledenen. Overheidsorganisaties kunnen deze berichten dan uitsluitend nog afleveren via het analoge kanaal, dat wil zeggen het postadres van de overledene.

Met het oog op de invoering van deze oplossing hebben op de Berichtenbox aangesloten overheidsorganisaties de afgelopen maanden hun systemen, interne werkprocessen en communicatie-uitingen aangepast. Het resultaat is dat nabestaanden vanaf 23 mei a.s. niet meer worden geconfronteerd met berichten aan overledenen in de Berichtenbox en bijbehorende notificaties op het e-mailadres van de overledene.

Overige acties

Zoals in mijn eerdere brief van 12 oktober 2018 aangegeven, heb ik ook op andere terreinen acties in gang gezet om de communicatie met nabestaanden te verbeteren.

Als onderdeel van het programma Mens Centraal zijn de afgelopen maanden in meerdere werksessies met overheidsorganisaties en burgers:

- op basis van interviews met nabestaanden klantreizen geïnventariseerd en geanalyseerd en zijn op basis daarvan verbeteringen geïdentificeerd en uitgewerkt, bijvoorbeeld als het gaat om een beter inzicht van

Datum

Kenmerk
2019-0000230580

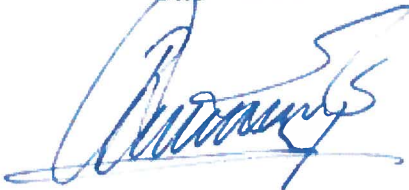
nabestaanden in de digitale administratie van de overledene bij de overheid;

- best practices tussen overheidsorganisaties uitgewisseld, bijvoorbeeld als het gaat om het respectvol én effectief leggen van de eerste contacten met nabestaanden over de afhandeling van de zaken van de overledene;
- wenselijke uitbreidingen van de bestaande online checklist Overlijden (o.a. te vinden op www.rijksoverheid.nl) in kaart gebracht en in gang gezet, en is de checklist Overlijden actief onder de aandacht gebracht van uitvaartorganisaties en via social media.

Deze acties worden binnen het programma Mens Centraal de komende maanden verder uitgewerkt en uitgevoerd.

De verkenning van een nabestaandenmachtiging, die wordt uitgevoerd binnen het programma Machtigen, is ver gevorderd. Momenteel wordt een mogelijke oplossing getoetst bij uitvoeringsorganisaties en gemeenten. De verwachting is dat de verkenning voor de zomer wordt afgerond. Of een oplossing voor nabestaandenmachtiging ook daadwerkelijk in de volgende fase van het programma Machtigen (2020 en verder) wordt gerealiseerd, is onderwerp van nadere besluitvorming later dit jaar.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,



drs. R.W. Knops