

# SAMENVATTING

## Aanleiding

De Nationale ombudsman ontvangt steeds meer klachten waarbij digitale verzending van berichten een rol speelt. Dit gaat om mensen die niet op die manier met de overheid kunnen communiceren en dreigen te worden uitgesloten van overheidsvoorzieningen. Post van de SVB, de RDW, het UWV of de gemeente wordt gemist, met nadelige gevolgen, zoals hoge boetes of ambtshalve verhogingen van kosten.

## Context

De maatschappij is steeds meer aan het digitaliseren. De overheid gaat mee in die ontwikkeling. De Nationale ombudsman vindt dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. De overheid is er voor de burger. En niet andersom. Ook bij digitalisering van haar diensten en communicatie moet de overheid de gebruiker centraal stellen.

## Conclusies

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) moet bij de verdere ontwikkeling van MijnOverheid en de Berichtenbox gebruikers meer centraal stellen door uit te gaan van wat zij nodig hebben om met de overheid te kunnen communiceren. Burgers mogen zich niet gedwongen voelen om gebruik te maken van een digitaal kanaal als zij dat niet kunnen of willen. Het is van belang om de verschillende groepen gebruikers en hun behoeften te onderscheiden en daar MijnOverheid en de Berichtenbox op af te stemmen. Dat vergt een andere manier van kijken naar digitalisering van het berichtenverkeer en de overheidsdienstverlening in het algemeen. BZK moet zijn regierol waar maken door een digitale faciliteit neer te zetten die aansluit bij de recentste technische mogelijkheden, waar burgers enthousiast van worden en zich graag bij willen aansluiten.

### Aanbevelingen aan de minister van BZK

#### Voor de mensen die digitaal willen communiceren, maar onvoldoende gebruiksgemak ervaren:

- Benader alle mensen die een account geactiveerd hebben en geen e-mailadres gekoppeld hebben per brief;
- Monitor of geactiveerde accounts langere tijd niet worden bezocht terwijl er nieuwe berichten in staan. Benader de eigenaars van een dergelijk account via een ander kanaal om na te vragen of zij ervan op de hoogte zijn dat zij berichten ontvangen in de Berichtenbox van MijnOverheid;
- Onderzoek daarnaast welke ruimte wetgeving biedt om de betrokken afnemer(s) te informeren dat de verzonden berichten in de Berichtenbox niet worden gelezen;
- Monitor of e-mailnotificaties bij de burger aankomen. Als een bericht na herhaalde verzending niet aankomt, neem dan via een ander kanaal contact op met de betrokkene en stel de afnemer op de hoogte van het feit dat de burger niet op de hoogte is van het verzonden bericht.

*Reinier van Zutphen, de Nationale ombudsman:*

**'De overheid digitaliseert in rap tempo. Maar mag er niet zonder meer van uit gaan dat het creëren van een digitale wereld hetzelfde is als het 1 op 1 digitaliseren van de papieren wereld. De overheid dient de kennis, vaardigheden en behoeften van de burgers als uitgangspunt te nemen. Van alle burgers. Van jong tot oud, van hoog-opgeleid tot laaggeletterd. Digitale post verzenden naar de Berichtenbox en het verder maar aan de burger laten om zijn digitale brievenbus continu in de gaten te houden, vind ik de omgekeerde wereld. We zien dat een grote groep gebruikers nu niet uit de voeten kan met de Berichtenbox. Het stemt mij positief dat BZK na gesprekken tijdens het onderzoek heeft laten weten serieus werk te willen gaan maken van een aantal van onze aanbevelingen. Er is nog een wereld te winnen voordat MijnOverheid ook echt van alle burgers is'.**

**'Hoezo MIJNOverheid? Dit is niet van mij, ik kan er zelf helemaal niks mee.'**

*Koen (35) heeft zijn MijnOverheid-account al jaren geleden geactiveerd. Handig, zo'n digitale brievenbus. Hij kreeg zijn post ook nog op papier, dus hij keek eigenlijk nooit meer in zijn Berichtenbox. Opeens ontvangt hij een aanmaning voor een boete van de RDW omdat hij zijn auto niet op tijd APK heeft laten keuren.*

*Toen Corry (70) hoorde over de Berichtenbox wilde zij graag weten of dat iets voor haar was. Nieuwsgierig opent zij de website van MijnOverheid en klikt hier en daar wat aan. Bij nader inzien ziet het er toch niet zo gemakkelijk uit. Snel klikt zij de website weer weg. ... Later blijkt dat zij haar account had geactiveerd.*

### Aanbevelingen aan de minister van BZK

#### Voor de mensen die niet digitaal willen communiceren via MijnOverheid:

- Zet erop in dat er geen drang wordt uitgeoefend op burgers om op dit moment het account te activeren, zowel door geen verdere dwingende wetgeving tot stand te brengen als door de instanties te vragen pas op de plaats te maken;
- Zorg ervoor dat het MijnOverheid-account alleen geactiveerd kan worden via de activeringsknop om te voorkomen dat burgers het account per abuis activeren;
- Onderzoek in hoeverre burgers voldoende in staat zijn met het MijnOverheid-account om te gaan;
- Bied mensen hulp om ervoor te zorgen dat, als zij geen gebruik willen maken van hun account op MijnOverheid, zij berichten weer op papier kunnen ontvangen;
- Verken bij burgers op welke manier zij zouden willen dat de (digitale) communicatie met de overheid wordt vormgegeven.

### Aanbevelingen aan de minister van BZK

#### Voor de groep gebruikers die digitaal willen communiceren, maar die mogelijkheid niet hebben:

- Zorg ervoor dat voor professionele dienstverleners op zo kort mogelijke termijn een goede digitale machtigingsvoorziening beschikbaar is die hen in staat stelt de zaken van hun cliënten op een efficiënte en kosteneffectieve manier te regelen.
- Maak het mogelijk dat niet-Nederlanders die een band hebben met Nederland maar niet (meer) hier wonen op korte termijn ook digitaal toegang krijgen tot alle overheidsdiensten.