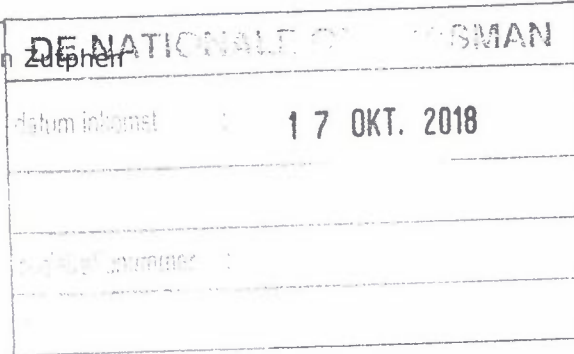




> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

de Nationale ombudsman
T.a.v. de heer Reinier van Zutphen
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag



DGOO

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Contactpersoon

Louis Tinselboer
06-21160464
louis.tinselboer@minbzk.nl

Kenmerk

2018-0000799015

Uw kenmerk

201807687

Datum **12 OKT 2018**
Betreft Afronding verkenning digitale berichten aan overledenen

Geachte heer Van Zutphen,

Op 3 september jl. ontving ik van u een brief over afronding van het door u in maart gestarte verkennende onderzoek naar digitale post aan overledenen.

U constateert in de brief dat door mij inmiddels een aantal ontwikkelingen in gang is gezet die zijn gericht op korte- en langetermijnverbeteringen, en geeft aan dat u daarom hebt besloten het onderzoek met deze brief af te ronden.

Ik herken mij in het door u geschetste beeld en zie uw brief als een bevestiging en ondersteuning van de initiatieven die ik samen met medeoverheden en uitvoeringsorganisaties in de door u genoemde bestuurlijke Ronde Tafel in gang heb gezet.

Hieronder ga ik kort in op:

- uw visie;
- de door mij in gang gezette acties;
- MijnOverheid/Berichtenbox;
- nabestaandenmachtiging.

Reactie op uw visie

Ik deel uw visie dat de overheid bij het afhandelen van zaken met nabestaanden zoveel mogelijk als één geheel moet opereren. Ik zie dit (voorlopig) niet als het streven naar één overheidsbreed loket voor nabestaanden, maar als een proces van steeds betere toeleiding van nabestaanden naar de relevante informatie en van uniformering van werkprocessen binnen de overheid.

Voor wat betreft toeleiding zet ik in op het uitbreiden en vergroten van de bekendheid van de bestaande levensgebeurtenis Overlijden, als intelligente wegwijzer en checklist voor nabestaanden. Wat betreft uniformering van werkprocessen zijn in het verleden al flinke stappen gezet, zoals het

DGOO

Datum

Kenmerk
2018-0000799015

standaardproces van meldingen van overlijden die overheidsorganisaties ontvangen uit de Basisregistratie Personen. Een overheidsbreed gebruikte nabestaandenmachtiging is een (mogelijke) vervolgstap.

Verdere verbeteringen zijn echter nodig en mogelijk. Het analyseren van klantreizen en het uitwisselen van best practices helpen om die verbeteringen te benoemen, met de burger als focus.

Ik deel uw mening dat nabestaanden niet geconfronteerd mogen worden met post aan de overledene als dat de indruk wekt dat de overheid denkt dat deze persoon nog leeft. Ik zal onderzoeken wat nodig is om brieven aan overledenen in de aanhef te richten aan "de erven van" en dit overheidsbreed tot standaardpraktijk te maken. Het daadwerkelijk afleveren van deze brieven op het fysieke postadres of in de Berichtenbox van de nabestaande(n) is aanzienlijk complexer, omdat er binnen de overheid (nu) geen uniform proces is om vast te stellen wie de nabestaande(n) is/zijn. Dit geldt overigens ook voor de mogelijke langetermijnoplossing van een nabestaandenmachtiging, waarbij de berichten in de Berichtenbox van de overledene worden afgeleverd en middels machtiging toegankelijk zijn voor nabestaanden.

Vervolgacties Ronde Tafel

Mijn inzet bij de Ronde Tafel was bewust breder dan alleen digitale post, omdat post aan de overledene niet de enige aanleiding voor nabestaanden is om contact met de overheid te zoeken.

De tafel heeft geresulteerd in de volgende vervolgacties (met datum gereed), die door een werkgroep nader worden uitgewerkt:

- Het aansluiten van MijnOverheid/Berichtenbox op de meldingen van overlijden uit de Basisregistratie Personen en op basis daarvan voorkomen dat nabestaanden nog langer worden geconfronteerd met digitale berichten aan overledenen (streven naar begin 2019);
- Het analyseren van klantreizen die inzicht geven in de behoeften van nabestaanden en in het proces dat zij moeten doorlopen in hun contact met de overheid (begin 2019);
- Het verzamelen en uitwisselen van best practices zodat overheidsorganisaties van elkaar kunnen leren over een optimale communicatie met nabestaanden (begin 2019);
- Het uitbreiden en vergroten van de bekendheid van de bestaande levensgebeurtenis Overlijden (met een mogelijke rol daarbij van uitvaartondernemers) (begin 2019);
- Het (binnen het programma Machtigen) uitvoeren van een verkenning naar de haalbaarheid en mogelijke invulling van een nabestaandenmachtiging (begin 2019). Een centraal vraagstuk daarbij is hoe vast te stellen is wie de nabestaande(n) is/zijn.

DGOO

Datum

Kenmerk
2018-0000799015

Deze aanpak sluit ook aan bij de uitgangspunten en voornemens van de Agenda Digitale Overheid NL DIGIbeter die ik op 13 juli jl. aan de Kamer heb aangeboden (met name ten aanzien van MijnOverheid, machtigen, gebruiker centraal, levensgebeurtenissen en klantreizen).

In november zal een tweede bijeenkomst van de Ronde Tafel worden gepland, waarin de resultaten van de werkgroep worden besproken en vervolgafspraken worden gemaakt. Uw aanwezigheid daarbij wordt wederom zeer op prijs gesteld.

MijnOverheid/Berichtenbox

De koppeling van MijnOverheid met de Basisregistratie Personen voor het ontvangen van meldingen van overlijden is in september gerealiseerd. Hiermee is aan een belangrijke voorwaarde voldaan om te voorkomen dat nabestaanden nog langer worden geconfronteerd met digitale berichten aan overledenen.

In afstemming met de Belastingdienst is naar vervolgsценario's gekeken. De oplossing moet immers stroken met de aanpassingen die de staatssecretaris van Financiën heeft aangekondigd in zijn brief "Keuzemogelijkheid voor burgers inzake de wijze van ontvangst berichten Belastingdienst" aan de Tweede Kamer van 5 juli jl. De definitieve oplossing waarvoor nu is gekozen, is het annuleren van de berichtvoorkeuren van overledenen. Daarmee stopt automatisch ook het notificeren voor overledenen. De impact omdat door te voeren wordt nog bepaald. De oplossing zal zo snel mogelijk na vaststelling van de concrete impact doorgevoerd worden. Het streven is ook dit begin 2019 ingevoerd te hebben.

Nabestaandenmachtiging

Ik ben het met u eens dat de focus bij het maken van keuzes steeds gericht moet zijn op de vraag waar nabestaanden het best mee geholpen zijn, en dat daarbij zowel aandacht moet zijn voor digitaalvaardigen als niet-digitaalvaardigen of burgers met een voorkeur voor papieren post. Specifiek voor wat betreft de nabestaandenmachtiging, als mogelijke oplossing voor de lange termijn, deel ik dan ook uw kanttekening dat niet de technische oplossing, maar de gebruiker centraal moet staan. Mede daarom hecht ik ook veel belang aan de hierboven genoemde vervolgafties ten aanzien van klantreizen en best practices.

Ik zal u in november informeren over de voortgang en eventuele tussentijdse relevante ontwikkelingen op dit dossier.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,



drs. R.W. Knops