

Rapport

Hoe is het mogelijk?

Een onderzoek naar de behandeling van de klacht over een account op MijnOverheid.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Logius, handelend onder de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te Den Haag, niet gegrond.

Datum: 25 april 2018

Rapportnummer: 2018/027

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt over de wijze waarop Logius, handelend onder de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties¹ (BZK), heeft gereageerd op haar klacht dat haar account bij MijnOverheid geactiveerd blijkt te zijn, terwijl zij dit account volgens haar niet heeft geactiveerd.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

In april 2016 ontving verzoekster een brief van een hoogheemraadschap met de mededeling dat haar aanslag waterschapsbelasting "klaar stond in de Berichtenbox op MijnOverheid". Verzoekster was verbaasd; ze wist niets van aanmelding op MijnOverheid en zou zich nooit hebben opgegeven om digitale post te ontvangen. Ze ging er van uit dat er een en ander fout was gegaan en kwam zodoende bij Logius terecht. Logius is een dienstonderdeel van BZK dat voor de producten en diensten voor de digitale overheid, zoals MijnOverheid en DigiD, zorgt.

WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Verzoekster was verbolgen over de volgens haar ongeautoriseerde ingreep in haar privacy. Ze belde met de servicedesk van MijnOverheid en kreeg daar volgens haar te horen dat alleen zij zelf de autorisatie voor MijnOverheid gegeven kon hebben, omdat dat moest worden gedaan met haar DigiD. Het kon dus ook niet haar boekhouder zijn geweest die haar belastingzaken regelt. Verzoekster kreeg het advies om op MijnOverheid het een en ander terug te draaien.

Diezelfde dag heeft verzoekster zich, voor zover mogelijk, afgemeld voor de digitale post bij de eerder aangemelde overheidsinstanties. Ook heeft verzoekster een klacht ingediend bij MijnOverheid en een melding gedaan bij Logius.

In de kern kwam haar klacht erop neer dat zij principieel tegen een totaal gedigitaliseerde overheid is en hechtte aan haar privacy. Ze wilde zo min mogelijk in digitale systemen. Ze vond dat de beveiliging van DigiD niet deugde en kwetsbaar was. Wie haar DigiD weet, raadt, steelt, hackt of kraakt had toegang tot al haar persoonlijke gegevens, aldus verzoekster. Ze schreef dat ze zich nooit had aangemeld bij MijnOverheid en zeker niet de desbetreffende overheidsinstanties had aangevinkt.

¹ Ten tijde van de klacht was dit de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE OOSPRONKELIJKE KLACHT?

Op 9 mei 2016 heeft Logius² hierop gereageerd met uitgebreide algemene informatie over aanmelden op MijnOverheid en aanvinken van overheidsinstanties. Aangezien verzoekster verbaasd was over de activatie van haar account bij MijnOverheid, had Logius onderzoek gedaan naar de activatie en naar de aanmelding bij de overheidsinstanties. Uit dat onderzoek bleek dat de gebruiksvoorwaarden van MijnOverheid op 15 november 2015 waren geaccepteerd. Logius schreef dat met het accepteren van de voorwaarden verzoekster ermee akkoord was gegaan dat de op dat moment aangesloten overheidsinstanties berichten in haar Berichtenbox op haar MijnOverheid mochten plaatsen. Daarnaast gaf Logius aan dat MijnOverheid alle noodzakelijke technische maatregelen had getroffen om ervoor te zorgen dat er een veilige verbinding bestond tussen de computer van verzoekster en MijnOverheid. Tot slot gaf Logius nog tips aan verzoekster om zelf te zorgen voor een goede beveiliging.

WAT WAS DE AANVULLENDE KLACHT?

Verzoekster was niet tevreden met dit antwoord en vroeg om de interne rapportage van het onderzoek. Ook wendde ze zich tot de Nationale ombudsman. Ze had nog veel onbeantwoorde vragen, waaronder de vraag wie er wanneer heeft ingelogd met haar DigiD en wie er wanneer vinkjes heeft gezet bij een groot aantal overheidsinstanties. Voorts heeft ze tegenstrijdige informatie gekregen van verschillende medewerkers van Logius over het systeem van het zetten van de vinkjes bij de overheidsinstanties. Verzoekster wilde graag weten hoe dat zit en vroeg Logius om dat aan haar aan te tonen.

In mei 2016 vroeg de ombudsman aan Logius om opnieuw naar de klacht van verzoekster te kijken en haar onbeantwoorde vragen te beantwoorden.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE AANVULLENDE KLACHT?

Logius had onderzoek gedaan naar het account van verzoekster op MijnOverheid en kwam tot de volgende uitkomsten. Logius schreef verzoekster begin augustus 2016 daarover onder meer:

- "- u hebt op 15 november 2015 met uw DigiD ingelogd en uw MijnOverheid-account geactiveerd;
- u hebt ingestemd met het elektronisch ontvangen van uw post en dus niet meer op papier;
- u hebt op 18 april 2016 (opnieuw) ingelogd op MijnOverheid en daarbij uw toestemming ingetrokken door de vinkjes bij alle organisaties te verwijderen (met uitzondering van het vinkje bij Belastingdienst, dat niet kan worden verwijderd)."

² De servicedesk MijnOverheid, onderdeel van Logius.

Samenvattend concludeerde Logius dat de registratie van verzoekster en haar instemming op een correcte wijze tot stand waren gekomen. Er waren geen aanwijzingen dat het systeem had gefaald of dat onrechtmatige wijze was ingelogd op haar MijnOverheid-account.

VERVOLG OP KLACHTBEHANDELING BIJ LOGIUS

Nadien is er veelvuldig telefonisch contact en mailverkeer geweest tussen verzoekster, Logius en de Nationale ombudsman. Verzoekster was het er met name niet mee eens dat Logius stelde dat zij zich zelf had aangemeld en dat zij akkoord was gegaan met de gebruiksvoorwaarden. Verzoekster had aanvullende vragen gesteld omdat ze achter de waarheid wilde komen over hoe de aanmelding en acceptatie van de voorwaarden voor haar was verlopen. Ze had het gevoel dat ze standaardantwoorden had gekregen van Logius en betwijfelde of Logius onderzoek had gedaan.

Eind augustus 2016 concludeerde Logius (opnieuw) dat de registratie bij MijnOverheid en instemming met het digitaal ontvangen van berichten voor verzoekster op een correcte wijze tot stand was gekomen. Logius gaf aan geen interne rapportage van haar onderzoek te kunnen geven aangezien het hier gaat om raadpleging van de database van het systeem van MijnOverheid waarin alle handelingen van gebruikers en activiteiten van het systeem zijn vastgelegd. Logius gaf aan met de groots mogelijke zorgvuldigheid het onderzoek te hebben gedaan en beschouwde de klacht van verzoekster als afgedaan.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

In de kern vond verzoekster dat Logius haar niet serieus had genomen en haar wegzette als iemand die niet meer wist dat ze zich voor MijnOverheid had aangemeld. Ze wilde zelf het onderzoek van Logius kunnen verifiëren en vond dat ze geen antwoord had gekregen op haar inhoudelijke vragen.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop Logius heeft gereageerd richting verzoekster naar aanleiding van haar klacht. Hij heeft enkele vragen gesteld waarmee mogelijk alsnog achterhaald kon worden hoe verzoekster was aangemeld op MijnOverheid.

Breder onderzoek

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman uit eigen beweging een breder onderzoek ingesteld naar de knelpunten van burgers bij MijnOverheid in het algemeen. Dat onderzoek heeft geresulteerd in rapport 2017/098 van 6 september 2017 *Hoezo MijnOverheid?*

Uit dat onderzoek is onder meer gebleken dat burgers ook per ongeluk hun account bij MijnOverheid hadden geactiveerd en dat ze daarmee hadden aangegeven van alle aangesloten overheidsinstanties digitale post te willen ontvangen. Voorts is het systeem van MijnOverheid op 1 november 2015 aangepast in verband met de inwerkingtreding van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst (wet EBV). Deze wijziging hield in dat burgers niet meer hun account bij MijnOverheid konden opzeggen, maar de onbedoelde aangemelde overheidsinstantie moesten uitvinken. Dit kon bij alle instanties, met uitzondering van de Belastingdienst. Bij de Belastingdienst kon de burger via de Helpdesk Digitale Post telefonisch een verzoek indienen om de post van de Belastingdienst ook op papier te ontvangen. Voorts dienden de burgers die zich na november 2015 aanmeldden bij MijnOverheid, zelf, door het aanvinken, actief te kiezen van welke instanties zij voortaan digitale post wilden ontvangen.

HOE REAGEERDE LOGIUS NAAR DE OMBUDSMAN OP DE KLACHT VAN VERZOEKSTER?

Logius bleef bij het standpunt dat het account van verzoekster op 15 november 2015 was geactiveerd en dat er toen was ingestemd met digitale post voor alle destijds aangesloten overheidsinstanties. Voorts dat er op 18 april 2016 weer was ingelogd op verzoeksters account en dat toen alle overheidsinstanties, met uitzondering van de Belastingdienst, zijn uitgevinkt.

Logius schreef dat er eerder in het onderzoek naar het IP-adres helaas een fout was gemaakt. In tegenstelling tot de eerdere analyse van Logius dat er sprake was van twee verschillende IP-adressen, was uit nadere analyse gebleken dat het inloggen en activeren en intrekken (uitvinken) had plaatsgevonden van hetzelfde IP-adres. Logius achtte het, mede hierdoor, niet waarschijnlijk dat er misbruik van verzoeksters DigiD was gemaakt. De eerder door verzoekster toegestuurde printscreens van haar computerlogboek bevatten ook geen aanwijzingen van misbruik, maar gaven ook geen uitsluitel over het gebruik van het account van verzoekster op MijnOverheid. Het was volgens Logius echter wel denkbaar dat iemand gebruik had gemaakt van de inloggegevens van verzoeksters DigiD.

Logius gaf aan dat verzoekster zélf onderzoek naar de gebruiksgeschiedenis van haar DigiD zou kunnen doen en dat Logius dat ook voor haar wilde doen, maar dan moest verzoekster Logius daartoe wel toestemming geven. Ook voor een aanvullend onderzoek had Logius toestemming van verzoekster nodig. Tevens gaf Logius aan dat ze geen onderzoek naar IP-adres kon doen omdat daarvoor een aangifte van fraude ontbrak.

Ten slotte berichtte Logius desgevraagd dat Logius met enige regelmaat vragen en klachten had gekregen van burgers die niet (bewust) hadden ingestemd met ontvangen van digitale post. Deze burgers erkenden echter wel meestal op MijnOverheid te hebben ingelogd, maar betwistten dat zij (bewust) vinkjes hadden aangezet bij de overheidsinstanties. Het aantal gevallen van gebruikers die claimden überhaupt niet op

MijnOverheid te hebben ingelogd (en daarmee impliciet of expliciet aangaven dat er sprake was van misbruik van hun DigiD) was volgens Logius verwaarloosbaar klein.

HOE REAGEERDE VERZOEKSTER?

In een zeer uitgebreide reactie uitte verzoekster haar ongenoegen. Ze was niet tevreden en vond de toon van Logius badinerend omdat er werd gesuggereerd dat ze niet meer wist dat ze zelf had ingelogd. Op haar belangrijkste verzoek in de klacht "haal mij alsjeblieft uit de digitale fuik en draai de activering van MijnOverheid-account terug" had verzoekster geen reactie gekregen.

Ze vond dat Logius geen enkele poging had gedaan om de meest relevante feiten op een rijtje te zetten. De reactie was volgens haar vaag en op punten tegenstrijdig en onjuist. Tevens wilde verzoekster de interne rapportages zien en was ze huiverig om haar burgerservice-nummer en toestemming te geven voor onderzoek naar haar gebruiksgeschiedenis van DigiD of voor een aanvullend onderzoek.

EEN ZOEKTOCHT NAAR OPLOSSING EN ANTWOORD

Gedurende het onderzoek bij Logius en bij de Nationale ombudsman zijn er veel contacten geweest met diverse medewerkers van Logius, diverse medewerkers van de Nationale ombudsman en met verzoekster. Dit heeft echter geen antwoord gegeven op de belangrijkste vraag van verzoekster: "Hoe is het mogelijk?" Ook is vanuit Logius via de Nationale ombudsman getracht om met verzoekster om tafel te gaan, maar dat heeft verzoekster niet zinvol geacht.

AANVULLENDE REACTIE VAN LOGIUS

Logius vond het uitermate vervelend dat de bejegening door Logius soms als zeer onplezierig is ervaren door verzoekster en dat trekt Logius zich aan. Logius gaat dat intern aan de orde stellen, evalueren en waar mogelijk verbeteren.

Logius is ervan overtuigd dat het voor beide partijen de beste oplossing was om met elkaar in gesprek te gaan en te bekijken hoe ze daarbij gezamenlijk, onder leiding van de Nationale ombudsman, tot een hopelijk ook voor verzoekster bevredigende oplossing konden komen. Logius respecteert dat dit geen optie was voor verzoekster en benadrukte dat de uitnodiging om met elkaar in gesprek te gaan wat Logius betreft nog steeds bestaat.

Logius gaf in reactie op het verslag van bevingen van de ombudsman, aan dat de gebruiksvoorwaarden niet op 15 november 2015 waren geaccepteerd aangezien deze sinds 1 november 2015 waren vervallen in verband met inwerkingtreding van de wet EBV. Met ingang van die datum staat voor iedere Nederlander vanaf 14 jaar een

MijnOverheid-account klaar (No; en is het accepteren van de gebruiksvoorwaarden dus niet meer aan de orde).

In verband met het verzoek van verzoekster om haar uit de "digitale fuik te halen" en de activering van MijnOverheid-account terug te draaien heeft Logius nog aangegeven dat het "deactiveren" van het MijnOverheid-account vanwege de wet EBV niet mogelijk is. Daarbij is gewezen op wat wel mogelijk is, namelijk dat verzoekster alle berichtvoorkeuren voor de organisaties uitvinkt. Dit kan voor alle organisaties, met uitzondering van de Belastingdienst (niet mogelijk vanwege de wet EBV). De uitgevinkte organisaties versturen dan geen digitale berichten meer en gaan over op papieren post. Voor de berichten van de Belastingdienst geldt de mogelijkheid om de Belastingdienst zelf te verzoeken om (een kopie van) alle berichten op papier te ontvangen. Hoewel het MijnOverheid-account in dat geval dus niet wordt gedeactiveerd, zal iemand dan wel al zijn/haar berichten op papier ontvangen. Men hoeft het account dus niet te gebruiken maar kan, als men dat wil, nog steeds gebruikmaken van de andere onderdelen van MijnOverheid (zoals persoonlijke gegevens) en te allen tijde ook het gebruik van de Berichtenbox hervatten door de organisaties weer aan te vinken.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit vereiste brengt mee dat de overheid na een uiting van onvrede van een burger voldoende reageert op de geuite onvrede.

Op de vraag hoe het account van verzoekster is geactiveerd, kan ook de Nationale ombudsman geen antwoord vinden. In deze zaak constateert de ombudsman dat Logius tijdens de klachtbehandeling geprobeerd heeft antwoorden te geven op deze vraag. Logius heeft de onbedoelde aanmelding willen verklaren door nader onderzoek te doen, maar kwam daarin niet verder omdat daarvoor het burgerservicenummer en verzoeksters toestemming nodig was. Logius heeft geen aanwijzingen kunnen vinden waaruit aannemelijk is geworden dat het account op een andere manier is geactiveerd, anders dan door verzoekster zelf. De Nationale ombudsman is van oordeel dat Logius in zijn klachtbehandeling verzoekster serieus heeft genomen door het een en ander uit te zoeken, maar dat dat voor verzoekster niet heeft geleid tot meer vertrouwen in Logius. Door in de klachtbehandeling twijfels over het logboek van verzoekster uit te spreken kan de ombudsman zich voorstellen dat verzoekster het gevoel kreeg dat Logius niet naar haar luisterde. Ook de door Logius zelf geconstateerde fout bij het onderzoek van het IP-adres heeft begrijpelijk niet bijgedragen aan het vertrouwen van verzoekster in het onderzoek door Logius. In zijn reactie naar de ombudsman ziet Logius in dat het contact op verzoekster onplezierig is overgekomen.

Om die reden heeft Logius via de Nationale ombudsman getracht een gesprek aan te gaan met verzoekster. Dat is er echter niet van gekomen om verzoekster moverende

redenen. De ombudsman juicht persoonlijk contact toe en is van mening dat in het algemeen in een situatie van gebrek aan vertrouwen een bemiddelingsgeprek een instrument is dat het beste kan worden ingezet.

Alles overziend heeft Logius de klacht van verzoekster serieus genomen. De onderzochte gedraging is daarom niet onbehoorlijk. De manier waarop Logius verzoekster heeft bejegend verdient echter niet de schoonheidsprijs.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van Logius, dienstonderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen