**Bijlage 2: reactie op moties en toezeggingen omtrent MijnOverheid**

(bijlage bij brief 2018-0000418721)

*Motie Den Boer*

De motie Den Boer (Kamerstuk 26 643, nr. 517) verzoekt de regering werkbare oplossingen te zoeken om ervoor te zorgen dat gebruikers met een actief MijnOverheid-account die geen e-mailadres hebben achtergelaten dit alsnog doen. De motie verzoekt de regering voorts om tijdens het activeren van het account mensen beter te informeren over de consequenties van het activeren zonder e-mailadres.

Hieraan heb ik op twee manieren invulling gegeven. Ten eerste door de herziening van het activatieproces, waarover ik u in mijn brief van 6 december 2017 heb geïnformeerd. Dit proces is met hulp van gebruikers opnieuw ontworpen en zal vanaf deze zomer in werking treden. In dat proces krijgt de nieuwe gebruiker stapsgewijs en helder uitgelegd wat het belang en gemak is van notificaties naar een eigen e-mailadres. Verder wordt de gebruiker expliciet gewezen op de gevolgen van de activatie van het account en het eventueel niet opgeven van een e-mailadres.

Een tweede maatregel bestaat uit het attenderen van bestaande gebruikers die geen e-mailadres hebben opgegeven. Bij later inloggen zien zij een mededeling op het scherm die hen verzoekt alsnog een e-mailadres op te geven. Gebruikers zonder e-mailadres die hier niet op ingaan, moeten halfjaarlijks expliciet akkoord gaan met het niet opgeven daarvan. Halfjaarlijks verschijnt er bovendien bij alle gebruikers een melding om het e-mailadres op juistheid te controleren. Zowel nieuwe als reguliere gebruikers van MijnOverheid worden aldus op nette wijze verleid om de notificatie-optie actief te benutten.

Overheidsdienstverleners zijn gewezen op het belang om hun klanten goed te informeren over het e-mailadres. Tot slot zal in de geplande toegankelijkheidshulp voor gebruikers het belang van het e-mailadres benadrukt worden.

Ik beschouw deze motie hiermee als uitgevoerd. De werking van het geheel aan genoemde maatregelen zal natuurlijk worden gevolgd. Het percentage geldige e-mailadressen blijft een permanent punt van aandacht.

*Motie Özütok*

De motie Özütok (Kamerstuk 26 643, nr. 518) verzoekt de regering om gebruikers als ervaringsdeskundigen te betrekken bij het verbeteren van de Berichtenbox en daarbij specifiek aandacht te hebben voor mensen die minder digitaal vaardig zijn, zoals laaggeletterden, mensen met een migrantenachtergrond en ouderen.

Deze motie ondersteunt mijn streven om het gebruikersperspectief meer centraal te stellen in MijnOverheid en de berichtenbox. Dat kan alleen door nadrukkelijk gebruikers zelf daarbij te betrekken, juist ook de groepen die specifieke aandacht vergen. In het debat met uw Kamer over de digitale berichtenbox MijnOverheid op 1 februari jl. heb ik eerder mijn steun hiervoor al uitgesproken.

Momenteel is een regulier halfjaarlijks contact ingericht met een burgerpanel met afgevaardigden van groepen met bijzondere gebruiksvragen, zoals ouderen, slechtzienden, migrantennetwerk, e.a. Deze contacten zijn dit jaar uitgebreid en geïntensiveerd. Zo is dit voorjaar een bruikbaarheidsonderzoek uitgevoerd met het thema toegankelijkheid, in samenwerking met de Oogvereniging en de Stichting Lezen en Schrijven. Periodiek zijn er zulke bruikbaarheidstoetsen, ook met gebruikers uit voornoemde groepen. Toegankelijkheid voor allen staat voorop.

Daarnaast is het ontwikkelproces zelf aangepast, zodat gebruikers al in de ontwerpfase meekijken en richting geven. Juist daar worden nu ook vertegenwoordigers van minder digivaardige groepen bij betrokken.

Deze zomer wordt gestart met metingen van gebruikersgedrag op het portaal MijnOverheid. Ook dat levert suggesties op voor aanpassingen in de presentatie en interactie uit oogpunt van gebruikersvriendelijkheid. Verder worden de schermteksten van MijnOverheid al doorlopend aangepast, zodat ze duidelijk en begrijpelijk blijven voor de gebruiker. Ook is er een klanttevredenheidsmonitor ingesteld die reviews van burgers over de dienstverlening van MijnOverheid oplevert. Dit wordt een doorlopend proces van meten, signaleren en verbeteren.

Met deze maatregelen wordt het gebruikersperspectief structureel versterkt en ingebed in onderhoud en doorontwikkeling. Het concreet doorvoeren van vastgestelde verbeteringen kan, nu het groot onderhoud en de migratie van de berichtenbox achter de rug zijn, de noodzakelijke aandacht krijgen. Ik heb hiervoor dit jaar ook meer budget beschikbaar gesteld.

MijnOverheid voldoet verder aan de eisen van het besluit digitale toegankelijkheid overheid[[1]](#footnote-1), zoals dat vanaf 1 juli in werking treedt. Ook dat draagt bij aan de begrijpelijkheid en toegankelijkheid. Verder heb ik inmiddels een MijnOverheid Challenge uit staan: hierbij wordt aan burgers en start ups gevraagd een service te ontwerpen die mensen gebruiksvriendelijker en makkelijker digitaal zaken laat doen met de overheid. Dat kan tot nieuwe verbeteropties leiden, die ook de minder digitaal vaardige groepen ten goede kunnen komen. En ten slotte zal het jaarlijkse steekproefsgewijze gebruikersonderzoek – dat gepland staat voor dit najaar – specifiek aandacht besteden aan wensen en ervaringen van diverse groepen met afstand tot het digitale kanaal.

Ik beschouw de motie met dit geheel aan acties als uitgevoerd.

*Motie Omtzigt / Middendorp*

De motie van de leden Omtzigt en Middendorp (Kamerstuk 26 643, nr. 524) verzoekt de regering om te monitoren welke berichten, die alleen digitaal verzonden zijn, niet binnen 3 weken geopend zijn, zodat gebruikers aan hun belangrijke bericht kunnen worden herinnerd. Tevens verzoekt de motie om ten minste jaarlijks te rapporteren over het percentage berichten dat tijdig geopend is door gebruikers bij de verschillende overheidsorganisaties en welke maatregelen genomen zijn om ervoor te zorgen dat mensen hun berichten lezen.

Om te beginnen zorg ik ervoor, dat er een jaarlijkse rapportage beschikbaar komt over het percentage geopende berichten na 3 en na 6 weken. Dit betreft het percentage van alle berichten die naar de berichtenbox MijnOverheid zijn verstuurd en niet van de berichten die alleen digitaal zijn verstuurd. Dat laatste is namelijk niet op een centraal punt bekend. De aangesloten organisaties weten alleen zelf of ze naast digitale verzending naar de berichtenbox ook fysieke brieven verzenden, of berichten in een alternatief digitaal kanaal (‘mijn-domein’) opnemen.

Ik zal u jaarlijks rapporteren over de percentages geopende berichten. Op dit moment loopt het gesprek met de overheidsorganisaties over de frequentie en opzet van de monitoring van de basisinfrastructuur waartoe de berichtenbox behoort. In dit kader zal ik ook bepalen in welk document en op welk moment de rapportage over de percentages geopende berichten zal plaatsvinden. Overigens wil ik zelf gesprekken voeren met de aangesloten organisaties over de genoemde percentages, opdat leerpunten worden gedeeld en omgezet in verbeteringen.

Het aspect van ‘tijdigheid’ van openen is ingewikkeld. De overheid kijkt niet in de eenmaal verzonden berichten van de gebruikers, en alleen de afzendende overheden weten welke termijn bij welke type bericht hoort. Ook weten alleen zij of er ook een alternatief digitaal kanaal is (‘mijn-domein’) dat de burger kan hebben geraadpleegd. Vooralsnog zet ik daarom in op het rapporteren over percentages geopende berichten, met de tijdsintervallen van 3 en 6 weken. Ik overleg hierover met de overheidsorganisaties zoals hierboven beschreven.

Tot op heden is het openen van afzonderlijke berichten niet gemonitord. De postbode kijkt immers ook niet in de brievenbus of een brief wordt geopend. Dit uitgangspunt betekent, dat er tot dusver geen terugmelding aan verzendende overheden plaatsvindt over het wel of niet openen van individuele berichten. De huidige regelgeving over gebruik persoonsgegevens in de GDI laat dat ook niet toe. Rapportages over totalen, zoals eerder hierboven behandeld, zijn wel toelaatbaar.

Wel stimuleer ik langs diverse wegen dat gebruikers de ontvangen berichten ook tijdig lezen. Zo kent MijnOverheid reeds de optie van de herhaalnotificatie, die gebruikers erop attendeert dat een bericht nog niet is geopend. Ik gaf hiervoor al aan, dat we vanaf deze zomer op enkele manieren actiever wijzen op het belang van het notificeren, en dus ook op het belang van de herhaalnotificatie.

Een andere weg is de Berichtenbox app van MijnOverheid die deze zomer beschikbaar komt. Als een gebruiker deze app veilig op zijn smartphone heeft geïnstalleerd, dan krijgt hij notificaties bij nieuwe berichten. Vervolgens kan de gebruiker op zijn smartphone de berichten direct openen. Dit zal - bij breed gebruik van de app - sterk bijdragen aan verhoogde openingspercentages.

Een derde weg is die van gesprekken met afzendende overheden over de harmonisatie in gebruik van de berichtenbox. Het oogmerk hiervan is de wijze van verzending beter te laten aansluiten bij verwachtingen die gebruikers hierover opbouwen. Verwarring voorkomen dus, doordat afzendende overheden meer onderling consistent opereren. Een voorbeeld daarvan is het attenderen van gebruikers met herkenbare standaardteksten in de notificaties.

Ik beschouw de motie Omtzigt / Middendorp hiermee als uitgevoerd. Ook hier zal ik de effecten volgen en zo nodig inzetten op vervolgstappen.

*Overige toezeggingen*

In het debat met uw Kamer op 1 februari jl. heb ik op een aantal punten aanvullende toezeggingen gedaan.

* DigiD-buitenland: ik heb toegezegd nader uit te zoeken hoe Nederlanders in het buitenland toch digitaal met de Nederlandse Overheid zaken kunnen doen. Iemand die in het buitenland woont kan een DigiD aanvragen bij een van de buitenland balies, bij de Schiphol balie of een balie in een aantal grensgemeenten. Iemand moet daarvoor de Nederlandse nationaliteit bezitten en over een geldig Nederlands wettelijk identificatie document beschikken. Wil iemand daarbij gebruikmaken van inloggen in 2 stappen met een sms-code, dan moet bij het aanmaken van het account een telefoonnummer worden toegevoegd. Elk telefoonnummer dat vanuit Nederland te bereiken is, kan worden toegevoegd, dus ook een buitenlands telefoonnummer.
* Het initiatief met gelijkgezinde EU-landen: ik heb u toegezegd het initiatief te nemen om met een aantal voorop lopende landen leerervaringen uit te wisselen over het digitaal bereiken van burgers. Bilateraal ben ik landen aan het polsen en inmiddels hebben Oostenrijk, Duitsland, Finland, Estland en Denemarken positief gereageerd. Het bij elkaar brengen van deze landen gaat dit najaar gebeuren, mogelijk onder de paraplu van het aanstaande Oostenrijks voorzitterschap. Hier kom ik later graag bij u op terug.
* Het recht je te mogen vergissen (het Frans wetsvoorstel als voorbeeld): beloofd heb ik om in contact met de Franse ambtgenoot de toepasbaarheid van dit idee te verkennen. Zeer onlangs, op 29 juni heb ik inderdaad een gesprek met mijn ambtgenoot in Parijs gehad, onder meer hierover. Ik krijg daarover nog informatie nagezonden door mijn ambtgenoot. Ervaring met de werking van de wet is er in Frankrijk nog niet. Ik kom hier bij een eerst volgend rapportagemoment bij uw Kamer op terug.
* Lancering van de berichtenbox app: in het debat heb ik aangegeven dat deze lancering gepland stond voor het 2e kwartaal 2018. De planning is nu dat dit in de zomermaanden zijn beslag gaat krijgen.

*Resultaten verantwoordingsonderzoek 2017 HVII (Rekenkamer)*

In de reactie van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op het rapport van de Algemene Rekenkamer d.d. 25 april 2018 (Kenmerk 2018-0000247782) komen aanbevelingen uit het rapport aan de orde die over de berichtenbox gaan. De stand van zaken is als volgt:

* De aanbeveling om het gebruik van de berichtenbox door aanbieders van berichten meer te standaardiseren. In bovenstaande reactie op de motie Omtzigt / Middendorp, ben ik daarop in gegaan. De gesprekken over harmonisatie met verzendende overheidsorganisaties zijn nog gaande.
* De aanbeveling om de monitoring te benutten om de effectiviteit van de communicatie via dit kanaal te vergroten. Ook daarover is bovenstaand reeds kort de stand van zaken weergegeven (motie Omtzigt / Middendorp).
* De constatering inzake de risico’s van de doorbelastingssystematiek die de Rekenkamer heeft gedaan. Daarvan is in de brief van 25 april al aangegeven dat die risico’s bekend zijn. In haar reactie wees de minister daarbij op het gewenste effect van de doorbelasting, te weten de grotere zakelijke betrokkenheid van verzendende partijen bij de berichtenbox. De zorg voor voldoende belang van het gebruikersperspectief daarbij, heb ik hierboven in reactie op de motie Özütok toegelicht.
* De aanbeveling om duidelijkheid te scheppen over de wettelijke bewaartermijnen. Zoals gesteld in de reactie op de aanbevelingen bij het verantwoordingsonderzoek van de Algemene Rekenkamer heb ik op dat punt een heldere lijn voor ogen. Uitgangspunt is dat berichten als zij eenmaal in de berichtenbox zijn beland, van de individuele burgers zelf zijn. De burger kiest daarom zijn eigen bewaartermijn. De wettelijke bewaartermijnen gelden voor wat de afzendende organisaties zelf vasthouden in hun systemen, buiten de berichtenbox, gegeven de eisen bij de wettelijke taak waar ze voor staan. Die helderheid is er al. In verband met de doorbelasting van kosten van beheer en exploitatie aan aangesloten overheden, is de exacte invulling van de voorgenomen lijn nog voorwerp van gesprek met de aangesloten overheden. Oneindige opslag van berichten in de berichtenbox heeft immers een kostenopdrijvende werking. Zodra het overleg met uitvoeringsorganisaties op dit punt is afgerond, zal ik u nader informeren over de bewaartermijn van berichten in de berichtenbox. Daarbij speelt nadrukkelijk ook de voorlichting aan gebruikers een rol, over het belang van beheer, weggooien, archiveren en overzichtelijk houden van de eigen berichtenbox.

*Nationale Ombudsman Rapport “Hoezo MijnOverheid?!”*

In de kabinetsreactie van 6 december op het rapport van de Nationale Ombudsman ‘Hoezo MijnOverheid?’ (Kamerstuk 26 643, nr. 506) heb ik een reeks van acties en maatregelen benoemd in reactie op de 11 aanbevelingen van de Ombudsman. De strekking van die aanbevelingen is voor een groot deel in uw moties en de door mij gedane toezeggingen in het debat van 1 februari al aan de orde geweest. Omwille van het overzicht loop ik de aanbevelingen en de toegezegde acties puntsgewijs langs. Waar nodig typeer ik kort de stand van uitvoering van de acties.

* Oefen geen drang uit op gebruikers bij het activeren van een account, en laat geen dwingende wetgeving tot gebruik tot stand komen: toegezegd is deze aanbeveling in mijn overleg met verzendende overheidsorganisaties aan te kaarten, en voorlichting in deze zin te geven bij nieuw aansluitende overheden. Deze acties zijn uitgevoerd of maken deel uit van de praktijk van werken. Waar het om stoppen van verplicht elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst gaat, zal de Staatssecretaris van Financiën u deze zomer nog apart informeren.
* Laat het activeren van MijnOverheid met een heldere ‘knop’ plaatsvinden, die per abuis activeren voorkomt: toegezegd is het proces van activering opnieuw te ontwerpen, met een gebruikerspanel en toetsing van bruikbaarheid. Dit is afgerond en komt deze zomer beschikbaar in MijnOverheid. Zie hierover mijn reactie op de motie Özütok.
* Onderzoek in hoeverre burgers voldoende in staat zijn met het account MijnOverheid om te gaan: toegezegd is om gedragswetenschappelijk onderzoek te doen, bruikbaarheidstoetsen te doen, een digitale assistent in te richten, en breder gebruikersonderzoek te doen. Dat gedragsonderzoek is inmiddels afgerond en zal worden benut bij het herontwerpen en verbeteren van de bestaande functionaliteit van MijnOverheid. Voor de overige vorderingen verwijs ik naar de bovenstaande reactie op de motie Özütok.
* Bied mensen hulp, als zij geen gebruik willen maken, opdat zij berichten weer op papier ontvangen: toegezegd is hier aandacht aan te besteden bij het herontwerp van het activeringsproces en door de aangesloten overheden te laten attenderen op deze keuze bij hun voorlichting over berichtenbox-gebruik. In de digitale assistent zal de verwijzing naar hulp vorm krijgen. Deze maatregelen zijn nog niet volledig afgerond.
* Verken op welke manier burgers digitale communicatie met de overheid wensen: toegezegd is om hier in het periodieke gebruikersonderzoek aandacht aan te besteden, en meer specifiek bij het opzetten van ’klantreizen’ in afstemming met aangesloten overheden. Het gebruikersonderzoek staat op de planning, zoals vermeld in mijn reactie op de motie Özütok. Het onderzoek naar ‘klantreizen’ kan pas worden uitgevoerd als het vernieuwde activeringsproces in werking is. Dit zal na de zomer ingepland worden.
* Benader alle mensen die een geactiveerd account hebben zonder e-mailadres ter notificatie, met een aparte brief: hierop zijn maatregelen toegezegd die stimuleren dat van notificatie per email correct gebruik wordt gemaakt. Ook is naar introductie van de Berichtenbox app verwezen. Bij mijn antwoord op de motie Den Boer is de stand van de uitvoering van deze toezegging geschetst.
* Monitor van geactiveerde accounts of berichten geopend worden, en benader eigenaars van een ‘slapend’ account via een ander kanaal: toegezegd is monitoring te gaan inrichten. De stand op de uitvoering van deze monitoring heb ik beschreven in mijn reactie op de motie Omtzigt / Middendorp.
* Onderzoek daarnaast welke ruimte wetgeving biedt om betrokken afnemers te informeren dat berichten niet worden gelezen: toegezegd is om dit in onderzoek te nemen. Dat is nog niet gebeurd, gegeven het werk aan de wet digitale overheid en de andere verbeteringen in MijnOverheid die eerst hun beslag nog moesten krijgen. Uiterlijk aan het einde van het derde kwartaal van dit jaar zal ik dit onderzoek starten.
* Monitor of e-mailnotificaties bij de burger aankomen en stel de verzendende overheid op de hoogte van het feit dat berichten ongeopend blijven: toegezegd is om monitoring in te richten. De monitoring zal worden ingericht zoals aangegeven. Voor het vervolg zijn de uitkomsten van het onderzoek uit het voorgaande punt nodig. Zie voorts de reactie op de motie Den Boer.
* Zorg dat professionele dienstverleners zo snel mogelijk een digitale machtigingsvoorziening beschikbaar krijgen: toegezegd is de Kamer te informeren over de doorontwikkeling van de machtigingsfunctie. In de bijlage bij deze brief informeer ik u over de hoofdlijnen hiervan.
* Maak het mogelijk dat niet-Nederlanders die een band hebben met Nederland maar hier niet wonen digitaal toegang krijgen tot alle overheidsdiensten: in mijn brief van 6 december 2017 heb ik toegezegd dat dit wordt meegenomen in het lopend proces van totstandkoming van de wet digitale overheid en de op te stellen uitvoeringsregelgeving. Hetgeen hierover bovenstaand is gesteld onder DigiD-buitenland is daarnaast onverkort van toepassing.
1. Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid, Staatsblad 2018, nr 141. [↑](#footnote-ref-1)