

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

212

Vragen van het lid **Özütok** (GroenLinks) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Nog steeds post van overledenen naar berichtenbox»* (ingezonden 5 september 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Knops** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 9 oktober 2018). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 107.

Vraag 1

Kent u het bericht «Nog steeds post van overledenen naar berichtenbox»?¹ Herinnert u zich uw antwoorden op eerdere Kamervragen over dit onderwerp?²

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u aangeven wat er sinds de antwoorden op de eerdere Kamervragen precies is gebeurd en wat de uitkomsten zijn van de verbeteringen die sinds dien zijn doorgevoerd?

Antwoord 2

Ik heb, zoals aangekondigd in het antwoord op uw vragen van 1 mei jl., een rondetafelgesprek georganiseerd met (vertegenwoordigers van) overheidsorganisaties om te kijken wat, binnen de verantwoordelijkheid van eenieder, moet worden gedaan om deze specifieke problematiek aan te pakken. De insteek was daarbij 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 ronde tafel heeft geresulteerd in de volgende acties:

- het aansluiten van MijnOverheid/Berichtenbox op de meldingen van overlijden uit de Basisregistratie Personen en op basis daarvan voorko-

¹ https://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/nog-steeds-post-van-overledenen-naar-berichtenbox.9595569.lynkx?utm_source=NB_BB_bb20180904_dagelijks_dinsdag&utm_medium=email&utm_term=&utm_content=&utm_campaign=4-09-2018&mt=YMI7NpkpbIB4avtwIW4R8Q&vk=f17W0JP2dJnbybrtiBvkOg&pub=1002&io_utm_social=newsletter

² Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2606

- men dat nabestaanden nog langer worden geconfronteerd met digitale berichten aan overledenen (streven realisatie begin 2019);
- het analyseren van «klantreizen»³ die inzicht geven in de behoeften van nabestaanden en in het proces dat zij moeten doorlopen in hun contact met de overheid: dit als mogelijke input voor verdere verbeteringen (streven gereed begin 2019);
 - het verzamelen en uitwisselen van best practices zodat overheidsorganisaties van elkaar kunnen leren over een optimale communicatie met nabestaanden: ook dit als mogelijke input voor verdere verbeteringen (begin 2019);
 - het uitbreiden en actiever bekend maken van de zogenaamde levensgebeurtenis Overlijden: de informatieset die fungeert als intelligente wegwijzer en checklist voor nabestaanden,⁴ en die reeds actief is op rijksoverheid.nl, overheid.nl en andere overheidswebsites. Ik zie daarbij ook een rol voor uitvaartondernemers, als potentiële gebruikers van deze informatieset in hun eigen dienstverlening, maar ook als kenner van de klantvraag (begin 2019 in effect). Met de branche zijn gesprekken hierover voorzien.
 - het (binnen het programma Machtigen) uitvoeren van een verkenning naar de haalbaarheid en gewenste invulling van een nabestaandenmachtiging, waarbij nabestaanden toegang hebben tot de berichtenbox van de overledene (begin 2019 afgerond). Een centraal vraagstuk daarbij is hoe vast te stellen wie de nabestaande(n) is/zijn.

Deze acties worden momenteel uitgewerkt door een werkgroep. In november zal een tweede bijeenkomst van de Ronde Tafel worden gepland om de resultaten van de werkgroep te bespreken en vervolgafspraken te maken. Van de meeste acties verwacht ik dat ze begin volgend jaar zijn afgerond. Dat zal rond het eind van het eerste kwartaal zijn. Na het maken van de bedoelde vervolgafspraken in november is dat exacter te duiden. Nabestaanden zullen daarna effect merken van door diverse partijen doorgevoerde verbeteringen. 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.

Het streven is zoals gesteld om het probleem begin 2019 opgelost te hebben. Scenario's daarvoor zijn uitgewerkt. In overleg met aangesloten overheden is een voorkeursscenario gekozen, wat neerkomt op het stoppen van verzending van berichten op grond van de melding die MijnOverheid uit de BRP ontvangt van overlijden. Dat betekent automatisch dat er ook geen notificaties meer voor zulke berichten zullen optreden. De impactanalyse voor dit scenario loopt nog. De oplossing zal zo snel mogelijk na vaststelling van de concrete impact doorgevoerd worden.

Deze aanpak en acties sluiten overigens aan bij de uitgangspunten en voornemens van de Agenda Digitale Overheid (NL DIGIbeter) die ik in juli jl. aan de Kamer heb aangeboden (specifiek ten aanzien van MijnOverheid, machtigen, gebruiker centraal, levensgebeurtenissen en klantreizen).

Vraag 3

Herkent u het beeld, zoals door de Nationale ombudsman geschetst, dat burgers die melding maken van (digitale) post voor overledenen onvoldoende worden geholpen? Zo ja, wat gaat u hieraan doen, om er in ieder geval voor te zorgen dat burgers niet meer van het kastje naar de muur worden gestuurd? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Ik herken het beeld dat door de Nationale ombudsman wordt geschetst.

³ «Klantreizen» staat voor een methode die gebruikt wordt ter optimalisering van dienstverlening; de stappen in het contact tussen klant en organisatie worden daarbij vanuit het perspectief van de klant of gebruiker gewaardeerd, om te bezien met welke maatregelen beter effect kan ontstaan (kwaliteit van levering). Ook in NL DIGIbeter maakt de methode deel uit van de ambities bij de inrichting van life events (vgl. p. 60).

⁴ Voor korte uitleg van de aanpak rond levensgebeurtenissen: vgl. p. 46 NL DIGIbeter, in de paragraaf 4 over personalisering van dienstverlening.

Zoals hierboven aangegeven is mijn inzet dat er binnen enkele maanden een structurele oplossing is, zodat nabestaanden niet meer worden geconfronteerd met digitale post aan overledenen, en dus ook niet meer van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Voor wat betreft de informatievoorziening aan nabestaanden in brede zin zet ik vooral in op de genoemde uitbreiding en actievere bekendmaking van de beschikbare informatie (de genoemde levensgebeurtenis Overlijden).

Vraag 4

Bent u bereid om, zolang er nog geen definitieve oplossing is, de informatievoorziening voor nabestaanden te verbeteren door op de website van DigiD en andere relevante websites duidelijker informatie te verstrekken over hoe nabestaanden om moeten gaan met post voor overledenen en daarbij ook beter dan nu het geval is uit te leggen waarom dit probleem zich kan voordoen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Ja. Inmiddels is de informatievoorziening op www.mijnoverheid.nl al aangepast. Ik zal hierover ook informatie in de levensgebeurtenis Overlijden opnemen.

Vraag 5

Krijgen nabestaanden die (via een uitvaardonderneming) aangifte van overlijden doen bij de gemeente actief informatie over hoe om te gaan met post die aan de overledene is gericht? Zo nee, bent u bereid om in overleg met gemeenten te kijken of informatievoorziening via deze weg mogelijk is?

Antwoord 5

Ik heb geen inzicht in welke informatie gemeenten nu aan nabestaanden verstrekken over hoe om te gaan met post aan een overledene. Ik zal dit nagaan en in overleg met gemeenten en andere partners in de keten hierover informatie in de levensgebeurtenis Overlijden laten opnemen. Ik zal gemeenten vragen deze levensgebeurtenis prominent onder de aandacht te brengen op hun eigen website.

Vraag 6

Bent u bereid deze vragen vóór de behandeling van het begrotingshoofdstuk Binnenlandse Zaken in de Tweede Kamer te beantwoorden?

Antwoord 6

Ja.