

MANAGEMENTSAMENVATTING

# *VOORZIENING MACTIGING*

24 JANUARI 2020

---

## NIEUWE VOORZIENING MACHTIGING

Met DigiD Machtigen kunnen burgers die gebruik maken van gemeentelijke digitale diensten iemand vrijwillig machtigen die namens hen optreedt, bijvoorbeeld een familielid, een zorgverlener of een belastingadviseur. Het ministerie van BZK en Logius werken, in samenwerking met diverse overheidsorganisaties, aan verbetering en uitbreiding van de mogelijkheden van het machtigen in het digitale proces. Zo wordt het registratieproces bij DigiD Machtigen vergemakkelijkt voor gebruikers. Ook wordt gewerkt aan de mogelijkheid om informatie over wettelijke vertegenwoordiging aan overheidsdienstverleners digitaal terug te koppelen, zoals de bevestiging van bewindvoering of een ouder-kindrelatie. Doel van deze doorontwikkeling is het gebruik maken van machtigingen te vergemakkelijken en te stimuleren voor zowel gebruikers als overheidsdienstverleners. Er ontstaat hiermee een nieuwe voorziening: de voorziening machtiging. Meer informatie over de doorontwikkeling vindt u in de kamerbrief '[basisinfrastructuur Digitale Overheid](#)' met bijlage.

Met de ontwikkeling van DigiD naar hogere betrouwbaarheidsniveaus wordt het moeilijker voor een burger om de eigen DigiD-code aan een andere persoon door te geven. Het afstaan van de persoonlijke DigiD is door de overheid altijd al ontraden, maar er zijn veel situaties waarin burgers hun persoonlijke DigiD doorgeven aan een andere persoon. Gemeenten kennen daarnaast met de Wmo2015 een steeds grotere doelgroep binnen haar dienstverlening die in het dagelijkse leven wordt ondersteund door mantelzorgers, familie e.a. Voor professionals die mensen bijstaan in bijvoorbeeld schuldhulpverlening is het telkens weer zoeken naar de manier waarop zij bij de verschillende publieke organisaties, waaronder ook gemeenten, kenbaar moeten maken dat zij een aanvraag ook mogen of moeten doen namens iemand anders. Kortom, er is een grote behoefte aan een overzichtelijke voorziening die digitaal machtigen mogelijk maakt, zowel voor burgers en bedrijven als publieke organisaties. De verwachting is dat het belang van (digitaal) machtigen voor het afnemen van diensten bij de overheid door een gemachtigde verder gaat toenemen. De voorziening maakt het voor gemeenten mogelijk processen verder te digitaliseren en afhandeling te vereenvoudigen en te versnellen. Daarnaast wordt op grond van de Wet Digitale Overheid het aansluiten op de voorziening mogelijk verplicht voor gemeenten.

---

## SAMENWERKING GEMEENTEN BIJ IMPLEMENTATIE

Op het moment dat gemeenten de digitale voorziening voor machtigen meer gaan inzetten, ontstaat er een situatie waarin meerdere gemeenten diensten zullen definiëren waarvoor burgers of bedrijven iemand kunnen machtigen om de dienst af te nemen bij de gemeente. Diensten worden steeds vaker digitaal aangeboden. Bij meerdere dienstaanbieders voor gelijke diensten, dus gemeenten die dezelfde diensten aanbieden aan burgers en bedrijven, kun je stellen dat er naast de verantwoordelijkheid van de individuele gemeente ook een vorm van gezamenlijke verantwoordelijkheid is om consistentie te bieden in de presentatie van een dienst naar de burger of bedrijf (gebruiker). Immers, een gebruiker machtigt iemand anders voor een dienst en zal dus een helder overzicht en inzicht moeten hebben in wat dat betekent en wat de dienst inhoudt. Zodat duidelijk is wat de consequentie is als de gemachtigde namens hem of haar die dienst kan afnemen. Een helder inzicht en overzicht is nodig om te voorkomen dat gebruikers afhaken en geen gebruik (kunnen) maken van het digitaal machtigen of verkeerde keuzes maken in het digitale machtigingsproces, die tot nadelige gevolgen kunnen leiden.

VNG realisatie wil in samenwerking met Logius, gemeenten en hun leveranciers kijken naar en werken aan mogelijkheden om tot een consistent product te komen voor de burger. Dit doen we onder andere door te werken met gestandaardiseerde dienstdefinities van diensten van gemeenten waarvoor een digitale

machtiging mogelijk is. De gezamenlijke denkkraft wordt ook ingezet om voorstellen te doen voor een eventueel meer consistente presentatie van de voorziening aan de burger of bedrijf aangevuld met aanbevelingen, best practices of anderszins nuttige informatie bij het gebruik en implementatie van de nieuw te ontwikkelen voorziening machtiging. Hiervoor is een handreiking opgesteld met een eerste uitwerking van de beschikbare informatie omtrent de ontwikkeling van de nieuwe voorziening machtiging. De handreiking is bedoeld als ondersteuning bij de implementatie van de voorziening machtiging binnen de gemeente. Bij de handreiking is ook informatie voor leveranciers beschikbaar, zoals een beschrijving van de relatie met de gemeentelijke architectuur en de koppelvlakspecificaties voor aansluiting.

---

## PLANNING

Op dit moment is DigiD Machtigen, ten behoeve van het 'vrijwillig machtigen', beschikbaar en kunnen gemeenten hierop aansluiten. Met DigiD Machtigen kunnen burgers en bepaalde dienstverleners een machtiging verstrekken of een aanvraag doen om als gemachtigde op te treden voor de toegang tot gemeentelijke dienstverlening. Enkele gemeenten gebruiken DigiD Machtigen voor de berichtenbox. Daarmee kunnen burgers een persoon of een dienstverlenende organisatie machtigen voor de toegang tot de berichtenbox voor gemeentelijke berichten. DigiD Machtigen ondersteunt de machtigingen van burgers aan andere burgers en/of bepaalde dienstverleners op basis van vrijwilligheid.

In 2019 en 2020 werkt het programma Machtigen aan de doorontwikkeling van DigiD Machtigen naar de nieuwe voorziening machtigen. De belangrijkste functionele vernieuwingen zijn:

- a. Verbetering van het registratieproces van machtigingen (o.a. gebruiksvriendelijkheid, vertrouwelijkheid);Ondersteunen van wettelijke vertegenwoordiging in de vorm van ouderlijk gezag. Daarmee kan een ouder als handelingsbevoegde gezagdrager van een kind (of kinderen) diensten afnemen bij gemeenten;
- b. Ondersteunen van wettelijke vertegenwoordiging in de vorm van curatele en bewind. Daarmee kunnen curatoren, bewindvoerders en mentoren namens hun klanten diensten afnemen bij gemeenten;

Al deze vertegenwoordigingsrelaties (met de bestaande vrijwillige machtigingen in DigiD Machtigen) op één plek in te zien door burgers, instanties en bedrijven. De nieuwe functionaliteit betekent dat er een nieuw koppelvlak komt waarop partijen, waaronder gemeenten, moeten aansluiten op de voorziening machtiging. Logius ondersteunt de gemeenten bij de aansluiting. De verwachting is dat de nieuwe voorziening met bovenstaande verbeteringen en uitbreidingen eind 2020 beschikbaar zal zijn voor gemeenten.

Meer informatie vanuit het programma Machtigen over de voorziening machtigen is te vinden via:

<https://www.logius.nl/diensten/machtigingsvoorziening>

---

## PILOT MET GEMEENTEN

Vanuit VNG Realisatie worden wensen en eisen vanuit gemeenten ingebracht in het ontwikkeltraject voor de nieuwe machtigingsvoorziening, maar ook voorbereidingen getroffen op de invoering daarvan. Een klein aantal gemeenten neemt deel aan een pilot waarin de werking van de nieuwe machtigingsvoorziening wordt beproefd, in eerste instantie voor het machtigen van bewindvoerders. In september 2019 is VNG Realisatie samen met Logius en de Rechtspraak gestart met de voorbereidingen van de pilot bij gemeenten voor het gebruik van de voorziening. De uitvoering van de pilot vindt in 2020 plaats. In de pilot kunnen bewindvoerders gebruik maken van de digitale processen bij de gemeenten zoals een bijstandsaanvraag en aanverwante processen. Bij zowel de voorbereiding als de uitvoering van de pilot zijn ook bewindvoerders en softwareleveranciers betrokken. De voorbereidingen betreffen bijvoorbeeld het uitvoeren van een risicoanalyse, een klantreis, een impactanalyse en de benodigde softwareontwikkeling. Meer informatie over

de bijeenkomsten ten behoeve van die voorbereiding is te vinden via:

<https://www.vngrealisatie.nl/producten/digitaal-machtigen>

De uitkomsten worden verwerkt in de handreiking. Voor pilotgemeenten is tevens nog het volgende materiaal beschikbaar:

- a. Een beschrijving van de pilot en de doelgroep
- b. Een beschrijving van de mogelijk fasering van de pilot bij de gemeenten, de benodigde inzet en voordelen van de voorziening en deelname aan de pilot
- c. Een pilotovereenkomst met serviceniveaus bij deelname
- d. Evaluatiecriteria
- e. Procesafspraken voor de ondersteuning van bewindvoerders in de pilot
- f. To-do-list voor gemeenten

Het inzetten van de voorziening machtigen door gemeenten heeft niet alleen consequenties voor de systemen. Het is van belang om goed te kijken hoe het digitaal loket, de processen en de communicatie zijn ingericht op het verlenen van dienstverlening aan derden namens een ander. Tot nog toe is de digitale dienstverlening, inclusief alle ondersteunende processen en systemen ingericht op het helpen van de burger of het bedrijf zelf, niet op de gemachtigde namens een vertegenwoordigde. Het werken met de voorziening machtiging vraagt dus meer dan alleen een aansluiting regelen. Een gemachtigde mag bijvoorbeeld slechts bepaalde diensten aanvragen in het digitaal loket of beperkt dossiers inzien. Hoe sluit de gemeente aan bij de indeling in gemeentelijke diensten die landelijk wordt toegepast? Uit logging moet duidelijk zijn wie namens wie handelde en het moet duidelijk zijn waar vervolggcommunicatie op een digitale aanvraag naar toe gaat, de gemachtigde, de vertegenwoordigde, of allebei? En als dit via de berichtenbox verloopt, kan de gemachtigde daar bij? Enkele voorbeelden van onderwerpen die van belang zijn.

VNG realisatie heeft daarom een overzicht gemaakt van de belangrijkste onderwerpen in een to-do-list. De onderwerpen worden meer uitgebreid beschreven in de handreiking.