

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

2739

Vragen van het lid **Brekelmans** (VVD) aan de Minister van Buitenlandse Zaken over *toegang tot DigiD voor Nederlanders in het Buitenland* (ingezonden 18 april 2023).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Buitenlandse Zaken) mede namens de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (ontvangen 30 mei 2023).

Vraag 1, 2 en 3

Bent u bekend met de problemen rond toegang tot DigiD, zoals eerder beschreven in het nieuwsbericht: «Nederlanders in het buitenland worstelen met bureaucratische catch-22 van DigiD»¹

Deelt u de mening dat goede toegang tot overheidsdiensten zoals DigiD ook voor Nederlanders in het buitenland beschikbaar moet zijn? Bent u van mening dat de problemen die Nederlanders in het buitenland ervaren m.b.t. de toegang tot DigiD zo snel mogelijk moeten worden opgelost? In hoeverre zijn de in het artikel beschreven problemen inmiddels verholpen?

Wat is de reden dat het digitale spreekuur zo overbelast is? Wat is en kan er op korte termijn gedaan worden om de capaciteit op het digitale spreekuur te vergroten?

Antwoord 1, 2 en 3

Ik ben bekend met de toegenomen vraag van Nederlanders in het buitenland naar afspraakmogelijkheden om via een videobelverbinding een DigiD activeringscode te ontvangen. Ik deel de mening dat Nederlanders in het buitenland toegang moeten hebben tot (digitale) overheidsdienstverlening. Daarvoor hebben mensen die in het buitenland wonen en hun zaken online willen regelen met de Nederlandse overheid een werkend DigiD-account nodig.

Het is hierbij belangrijk dat een DigiD aan de juiste persoon wordt verstrekt en dat dit met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld. In Nederland doen wij dit met een BSN en betrouwbare adresgegevens in de BRP. Wanneer een DigiD wordt aangevraagd, wordt de activeringscode in Nederland per post verstuurd naar het adres van de aanvrager. In het

¹ De Volkskrant, 8 maart 2023, «Nederlanders in het buitenland worstelen met DigiD: «Zorg dat je vrijdagochtend voor de computer zit»» (<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/nederlanders-in-het-buitenland-worstelen-met-digid-zorg-dat-je-vrijdagochtend-voor-de-computer-zit-b3e0058d/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>)

buitenland kan dit niet door het ontbreken van betrouwbare adresgegevens. Om mensen in het buitenland te helpen is in 2021 de videobelbalie opgezet door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Voorheen was het uitgeven van een activeringscode alleen mogelijk bij DigiD-balies bij gemeenten en bij een beperkt aantal Nederlandse vertegenwoordigers in het buitenland. Hierdoor moesten Nederlanders in het buitenland vaak ver reizen naar een fysieke balie. De videobelmogelijkheid maakt het een stuk makkelijker voor Nederlanders in het buitenland om aan een DigiD te komen. Voor een afspraak kan men iedere vrijdag terecht voor het boeken van een afspraak voor de week erna. Het lukt de meeste mensen op die manier een afspraak te maken. Soms moet men het de week erna nogmaals proberen. Spoedverzoeken worden meestal dezelfde dag afgehandeld.

Eén van de redenen voor de toename van de DigiD aanvragen is het feit dat steeds meer Nederlandse overheidsorganisaties en andere dienstverleners, zoals UWV, de zorgsector, zorgverzekeraars, DUO en pensioenfondsen, hun dienstverlening aanbieden op een hoger betrouwbaarheidsniveau. Dit is noodzakelijk om de gegevens van burgers beter te beschermen. Daarom is het van belang om over te gaan op twee-factorauthenticatie. Dit kan door gebruik te maken van sms-verificatie of door de DigiD app te gebruiken. De DigiD app kan geactiveerd worden op verschillende manieren: door een koppeling van een Nederlands identiteitsbewijs of met een sms-verificatie. In het buitenland heeft niet iedereen een geschikt ID-bewijs waarmee de DigiD app geactiveerd kan worden. Als dit het geval is en iemand geen telefoonnummer gekoppeld heeft aan het DigiD account en/of geen toegang meer heeft tot het opgegeven telefoonnummer, moet er opnieuw een DigiD worden aangevraagd.

De capaciteit is inmiddels uitgebreid, zodat nog meer mensen terecht kunnen voor een videobel-afspraak. Het ontvangen van een activeringscode via een fysieke balie is ook nog steeds beschikbaar voor burgers in het buitenland. Daarnaast kunnen burgers in het buitenland die (binnenkort) AOW ontvangen een DigiD aanvragen via de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Zij ontvangen dan de brief met activeringscode op hun huisadres in het buitenland. Deze routes zijn nadrukkelijker bekend gesteld.

Vraag 4 en 5

Waarom is er voor gekozen om alleen mensen die AOW ontvangen in het buitenland proactief te benaderen over het vervallen van de optie om met alleen een wachtwoord in te loggen op MijnOverheid? Is het mogelijk om overige Nederlanders in het buitenland alsnog proactief te informeren? Deelt de Minister de mening dat Nederlanders in het buitenland de brief die in november is verzonden over het inloggen op MijnOverheid ook hadden moeten ontvangen, net als Nederlanders in Nederland? Welke concrete maatregelen neemt de Minister om Nederlanders in het buitenland voor digitale overheidsdiensten gelijkkelijk te informeren aan Nederlanders in Nederland?

Antwoord 4 en 5

Op dit moment wordt er niet voor gekozen om brieven te versturen naar Nederlanders in het buitenland om te voorkomen dat persoonsgegevens in de verkeerde handen vallen en er misbruik kan plaatsvinden. Dit omdat de adressen van Nederlanders in het buitenland onvoldoende betrouwbaar zijn. Het is voor niet-ingezetenen namelijk niet verplicht om een (correct) adres in het buitenland op te geven of een wijziging door te geven na verhuizing. Als deze buitenlandse adressen wel zijn opgegeven, zijn deze niet geverifieerd. In december 2022 heeft de SVB ervoor gekozen om een deel van de burgers in het buitenland een digitaal bericht te sturen via de MijnOverheid Berichtenbox. Dit is in overleg gegaan met het Ministerie van BZK. Het doel van het bericht was om burgers te informeren over het verhogen van het authenticatieniveau bij MijnOverheid. Dit is gebeurd om burgers toegang te blijven geven tot de MijnOverheid Berichtenbox en zo hun dienstverlening te waarborgen. De SVB heeft dit bericht verstuurd naar iedereen die een lopend recht heeft op één van de wetten die de SVB uitvoert (dus niet alleen AOW), in het buitenland woont en gekozen heeft voor digitale post van de SVB. Logius zal, als beheerder van DigiD en MijnOverheid, Nederlanders (in het buitenland) in de toekomst zelf proactief gaan informeren over het verhogen van authenticatieniveaus. Dit zal bij deze groep gebeuren door een e-mail te

versturen met daarin deze informatie. Dit is de meest betrouwbare methode om te communiceren met deze groep burgers. Daarnaast worden de website en social media kanalen van Nederland Wereldwijd gebruikt om burgers in het buitenland te informeren over voor hen relevante informatie.

Vraag 6 en 7

Bent u bereid om nader te onderzoeken tegen welke problemen Nederlanders in het buitenland aanlopen m.b.t. DigiD?

Kunt u toelichten welke concrete stappen er worden genomen om de huidige hindernissen om DigiD te gebruiken voor Nederlanders in het buitenland op te lossen? Op welke termijn verwacht u dat deze problemen opgelost zijn?

Antwoord 6 en 7

Nederlanders in het buitenland kunnen tegen verschillende problemen aanlopen wanneer het gaat om DigiD. Via Nederland Wereldwijd en Logius melden Nederlanders deze problemen. In de kern gaat het om de volgende twee knelpunten:

1. Het verkrijgen van de DigiD-activeringscode. Zoals hierboven aangegeven maakt de videobelbalie het een stuk makkelijker voor Nederlanders in het buitenland om aan een DigiD te komen. De balie is een groot succes en vraagt daarom ook om een capaciteitsuitbreiding. De capaciteit bij de videobelbalie is inmiddels uitgebreid en er zijn geen wachtrijen meer (zie antwoord op vraag²). Daarbij wordt er ook gekeken naar mogelijkheden voor (structurele) extra financiering voor Nederland Wereldwijd vanuit het Ministerie van BZK.

In de praktijk blijkt dat ook mensen die tijdelijk in Nederland verblijven, zoals arbeidsmigranten via videobelafspraken met Nederland Wereldwijd een DigiD aan willen vragen. De videobelbalie is echter enkel bedoeld voor mensen in het buitenland. Om ook de groep arbeidsmigranten te kunnen helpen, vindt er op dit moment door het Ministerie van BZK een verkenning plaats naar de versnelling van het proces van het verkrijgen van een DigiD-activeringscode door mensen die zich in Nederland bevinden na inschrijving in het Register niet-ingezetenen (RNI).

2. Het activeren van de DigiD-app met behulp van de Nederlandse Identiteitskaarten (afgiftedatum vanaf 2 augustus 2021) en paspoorten (afgiftedatum vanaf 30 augustus 2021) die zijn uitgegeven door ambassades, consulaten, grensgemeenten of de Schipholbalie. Voor deze documenten geldt dat het BSN niet meer is opgeslagen in de chip op het ID-bewijs, maar verwerkt zit in de QR-code op het ID bewijs. Omdat de DigiD app de QR-code niet kan uitlezen kunnen deze ID bewijzen daarom niet gebruikt worden om de DigiD app te activeren. Dit probleem speelt niet bij Nederlandse Identiteitskaarten en paspoorten die in Nederland zijn uitgegeven. Op dit moment vindt er door het Ministerie van BZK een verkenning plaats naar oplossingen. Als deze oplossing er is, kan ook de ID-check toegevoegd worden aan een al geactiveerde DigiD app zodat de gebruiker op een hoger betrouwbaarheidsniveau kan inloggen. De app kan ook geactiveerd worden met een sms. De methode om via sms te activeren zal nadrukkelijker worden gecommuniceerd.

Vraag 8

Kunt u toelichten of de huidige problemen met toegang tot DigiD voor de miljoen Nederlanders in het buitenland problemen hebben veroorzaakt voor het stemmen vanuit het buitenland voor de verkiezingen van 15 maart 2023?

Antwoord 8

DigiD speelt geen rol in het stemproces voor kiezers in het buitenland en heeft daarom geen problemen veroorzaakt bij de verkiezingen op 15 maart 2023.

² De Volkskrant, 8 maart 2023, «Nederlanders in het buitenland worstelen met DigiD: «Zorg dat je vrijdagochtend voor de computer zit»» (<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/nederlanders-in-het-buitenland-worstelen-met-digid-zorg-dat-je-vrijdagochtend-voor-de-computer-zit-b3e0058d/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>)

Wanneer Nederlanders in het buitenland willen stemmen voor de verkiezing van de leden van de Tweede Kamer, het Europees Parlement en het kiescollege niet-ingezetenen voor de Eerste Kamer, dan kan men zich als kiezer registreren door eenmalig een formulier in te vullen en samen met een kopie van een identiteitsbewijs op te sturen naar de gemeente Den Haag. Wanneer de registratie is voltooid, krijgt de persoon voor elke verkiezing de documenten thuis gestuurd, waarmee per brief gestemd kan worden.