

# Mantelzorgers en bewindvoeders in de knoop met DigiD

[maxmeldpunt.nl/digitalisering/mantelzorgers-en-bewindvoeders-in-de-knoop-met-digid](https://maxmeldpunt.nl/digitalisering/mantelzorgers-en-bewindvoeders-in-de-knoop-met-digid)

20 november 2020



DigiD werkt niet goed wanneer mantelzorgers of bewindvoeders zaken moeten regelen voor een ander. Zij worden gedwongen de tijdrovende papieren weg te kiezen of om de inloggegevens van de familie of cliënt te gebruiken. Dit laatste is verboden en wordt door tweestapsverificatie steeds moeilijker. Wanneer komt Rijksoverheid met een oplossing voor dit probleem?

## Wel het recht, maar geen toegang

Henrike Konings woont in Utrecht en zorgt voor haar demente moeder in Assen. Twee keer per week reist ze naar het noorden van het land om bij haar moeder te kunnen zijn én voor haar te zorgen. Henrike heeft een notariële volmacht en is door de rechter aangewezen als mentor. Ze mag haar moeder op alle vlakken vertegenwoordigen. Maar dat is nog niet zo makkelijk. Veel zaken gaan tegenwoordig digitaal, maar een DigiD mag Henrike niet meer aanvragen voor haar moeder. Vreemd, want ze is wettelijk gezien wel degene die namens haar moeder mag handelen. Op papier mag ze overal bij, maar in de praktijk staat ze voor een dichte deur.

## Groot probleem

Henrike en haar moeder zijn niet de enige die hier tegenaan lopen. Veel wettelijk vertegenwoordigers, dit zijn mensen die zaken voor anderen regelen die dat zelf niet meer kunnen, worstelen met hetzelfde probleem. Bijvoorbeeld bewindvoeders, curatoren

of mentoren. Ze zijn verantwoordelijk om overheidszaken, of financiële zaken, goed te regelen, maar kunnen niet bij de gegevens die ze nodig hebben om hun werk te doen. In theorie kunnen ze inloggen met de DigiD van de cliënt. Maar dat mag niet. En in sommige gevallen, zoals bij de moeder van Henrike, kan er niet eens een DigiD meer worden aangevraagd. Iemand moet wilsbekwaam zijn om die handeling te kunnen uitvoeren en dat is niet meer het geval. Een notariële volmacht verandert daar niets aan.

## **DigiD Machtigen**

---

Iets wat een oplossing zou moeten zijn is het DigiD-machtigen. Dat is een functie binnen DigiD waarmee je iemand anders kunt aanstellen om in jouw naam zaken te regelen. Maar deze functie is maar heel beperkt en heeft veel haken en ogen. In de eerste plaats is maar zo'n 5 procent van alle organisaties die gebruikmaakt van DigiD, aangesloten op het machtigen. Bij de rest is dit niet mogelijk. Daarnaast moet iemand ook in staat zijn om te machtigen. En iemand die wilsonbekwaam is, of onder bewind staat, kan of mag dit vaak niet. Daarnaast speelt ook mee dat het machtigen steeds herhaald moet worden en dat dit een lastige handeling is voor mensen die niet digitaal vaardig zijn.

## **Overheid digitaliseert**

---

Henrike is aangewezen op papier, net zoals veel bewindvoerders tegenwoordig. Terwijl het voor een grote groep in de samenleving steeds makkelijker wordt om zaken digitaal te regelen, valt een kwetsbare groep buiten de boot. Steeds meer (overheids)organisaties zitten verstopt achter een DigiD-inlogmuur en de papieren weg, wordt steeds ingewikkelder. Erwin Bel, actief bij de NVVK, de brancheorganisatie voor schuldhulp- en financiële dienstverlening, vindt dat overheidsorganisaties meer oog moeten hebben voor deze groep. "Ze willen iedereen via DigiD binnenkrijgen. Ze sluiten hun offline mogelijkheden." Persoonlijk vindt hij het prima dat de overheid digitaliseert, "Maar de groep die door het ijs zakt, wordt onvoldoende geholpen".

## **Bewindvoerders lopen vast**

---

Bewindvoerders die door de rechter zijn aangesteld om zaken voor kwetsbare mensen te regelen, kunnen door het DigiD-probleem hun werk niet meer goed doen. Annette Druif is bewindvoerder en voorzitter van de Nederlandse Beroepsvereniging Professionele Bewindvoerders (NBPB). In haar dagelijks werk loopt ze iedere dag tegen dit probleem aan. "Het is nogal wat wanneer iemand onder beschermingsbewind komt. Cliënten mogen dan ook verwachten dat we alles voor ze regelen. Maar dit wordt steeds lastiger". Bewindvoerders staan iedere keer voor de keuze: of ze doen alles per post met het gevolg dat het lang duurt voordat zaken geregeld zijn. Of ze loggen in met de DigiD-gegevens van cliënten en kunnen snel bij de zaken die ze nodig hebben. Maar dit laatste mag niet, met goede reden, het is risicovol.

## **Wet overtreden omdat het niet anders kan**

---

Het probleem van DigiD en kwetsbare mensen is niet nieuw. Bewindvoedersorganisatie NBPB trekt al jaren aan de bel, maar er verandert niks. “Het is eigenlijk heel triest. We helpen mensen die hun administratie niet meer zelfstandig kunnen doen. En van die mensen vragen we om zelfredzaam te zijn, ons te machtigen en hun post te openen”, vertelt Annette. Maar de reden dat ze bewindvoering nodig hebben, is omdat ze dit niet meer kunnen. 93 procent van de bewindvoeders en andere wettelijk vertegenwoordigers loggen daarom toch in met de DigiD-gegevens van cliënten. Niet omdat ze dit willen, maar omdat sommige zaken per post niet snel genoeg gaan. En daar zijn cliënten de dupe van. Tegelijkertijd wordt dit steeds lastiger, want door de tweestapsverificatie komt de sms-code bij cliënten terecht en die zijn niet altijd in staat om die weer door te geven. Daarnaast is inloggen met de DigiD van cliënten niet onschuldig. Wanneer er dingen misgaan, is er sprake identiteitsfraude en dat kan grote gevolgen hebben.

## **Misgelopen uitkering**

---

Er zijn momenteel zo'n 350.000 mensen die een bewindvoerder, mentor of curator hebben. Zij hebben allemaal met dit DigiD probleem te maken. Omdat de toegang tot gegevens zo lastig is, heeft dit direct gevolgen voor het leven van kwetsbare mensen. Bewindvoeders geven aan dat cliënten soms geld mislopen doordat toeslagen of uitkeringen niet op tijd worden aangevraagd. Ook komt het vaak voor dat ze rekeningen niet op tijd onder ogen krijgen en dat ze meer tijd kwijt zijn om hun werk te doen. Ze hebben maar 17 uur per jaar, per cliënt, om de administratie te regelen. Maar de meeste bewindvoeders gaan hier ruimschoots overheen.

## **“Kom met een oplossing”**

---

Voor familieleden en mantelzorgers ligt de drempel vaak lager om in te loggen met de DigiD van de ander. Zelfs helpdesken van overheidsorganisaties zeggen: ‘dan logt u toch in met de DigiD van uw moeder?’, vertelt Henrike. Maar Henrike vindt het onethisch dat ze identiteitsfraude moet plegen om gegevens te kunnen inzien waar ze eigenlijk al recht op heeft. Ze wil dat de overheid over de brug komt met een oplossing. Ook bewindvoeders willen dit. Ze pleiten er al jaren voor, en door alle extra beveiliging van DigiD wordt het probleem steeds groter. Ze willen een aparte inlogmogelijkheid om de gegevens te kunnen inzien die ze nodig hebben om hun werk te doen.

## **“We werken eraan”**

---

Het ministerie van Binnenlandse Zaken zegt daaraan te werken. Waarschijnlijk zal er begin 2022 iets nieuws zijn ontwikkeld voor dit probleem. In de tussentijd is de enige legale oplossing: zaken regelen via de post. Tegelijkertijd geeft het ministerie aan dat ze niet actief zullen handhaven op mensen die wel inloggen met de DigiD van een ander. Behalve als er misbruik plaatsvindt.