

DigiD Enquête Resultaten



Inleiding

Waarom deze DigiD enquête?

Vanwege de vele 'verontrustende' signalen afkomstig vanuit de achterban, heeft Stichting GOED een DigiD onderzoek gelanceerd en heeft dit i.s.m. met haar partners wereldwijd verspreid. Doel is een beter beeld te krijgen over het aanvraagproces van de DigiD code voor Nederlanders in het Buitenland en vervolgens te inventariseren hoe dit, waar nodig, te verbeteren.

Wat is DigiD?

DigiD staat voor Digitale identiteit. Met een DigiD kan men inloggen op websites van de overheid en in de zorg.

Als men inlogt met DigiD, stuurt DigiD het burgerservicenummer (BSN) door aan de website van de organisatie waar men inlogt. Alleen organisaties die gerechtigd zijn het BSN te gebruiken mogen van DigiD gebruikmaken. Zo weten organisaties wie het is.

Er worden geen persoonlijke gegevens opgeslagen en uw wachtwoord en gebruikersnaam worden nooit doorgestuurd aan andere organisaties.

DigiD-code aanvragen vanuit het Buitenland

Heeft iemand de pensioengerechtigde leeftijd bereikt dan kan de DigiD code online via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) aangevraagd worden. De brief met activeringscode wordt verzonden naar het adres zoals bij de SVB geregistreerd staat.

Heeft men nog niet de pensioengerechtigde leeftijd bereikt dan kan men de DigiD aanvragen via de website van DigiD en moet men een activeringscode ophalen bij een van de daarvoor beschikbare balies in Nederland of bij een van de 15 beschikbare locaties (ambassades/consulaat) in het buitenland.

Om een DigiD aan te vragen vanuit het buitenland heeft men het volgende nodig:

- de Nederlandse nationaliteit
- een geldig Nederlands paspoort of een geldige Nederlandse identiteitskaart
- een burgerservicenummer (BSN) / persoonsnummer
- een [inschrijving in de Registratie Niet-Ingezetenen \(RNI\)](#)
- een telefoonnummer waarop men sms-berichten kan ontvangen
- een e-mailadres

Op het moment zijn er ook een aantal instanties, waaronder de Belastingdienst, waarbij een DigiD code via een machtiging verkregen kan worden.

Hoe werkt de activering

Na het aanvragen ontvangt men geen brief, maar een baliecode. Met deze baliecode gaat men binnen 30 dagen (Nederlandse tijd) naar een van de DigiD balies om de DigiD activeringscode op te halen. Meestal moet er eerst een afspraak gemaakt worden.

De DigiD bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord die zelf gekozen kunnen worden. De DigiD blijft **3 jaar** geldig nadat deze voor het laatst is gebruikt.

Telefoonnummer wijzigen/doorgeven?

Het wijzigen van een telefoonnummer is alleen mogelijk indien men ook nog over het telefoonnummer beschikt dat bij DigiD geregistreerd staat. Is dit het geval dan kan men het telefoonnummer wijzigen via [Mijn DigiD](#).

Als het oude nummer niet meer in het bezit is en men woont in het buitenland, dan kan het nummer niet gewijzigd worden. Men zal een nieuwe DigiD aan moeten vragen voor het nieuwe telefoonnummer.

SMS verificatie

Sommige organisaties stellen tegenwoordig inloggen met controle via sms verplicht wanneer u inlogt met DigiD. Zoals bijvoorbeeld bij de UWV, waar men vanaf 15 mei 2019 alleen nog kan inloggen via de DigiD-app of de sms-controle. Inloggen met alleen je DigiD-gebruikersnaam en -wachtwoord is na 15 mei niet meer mogelijk.

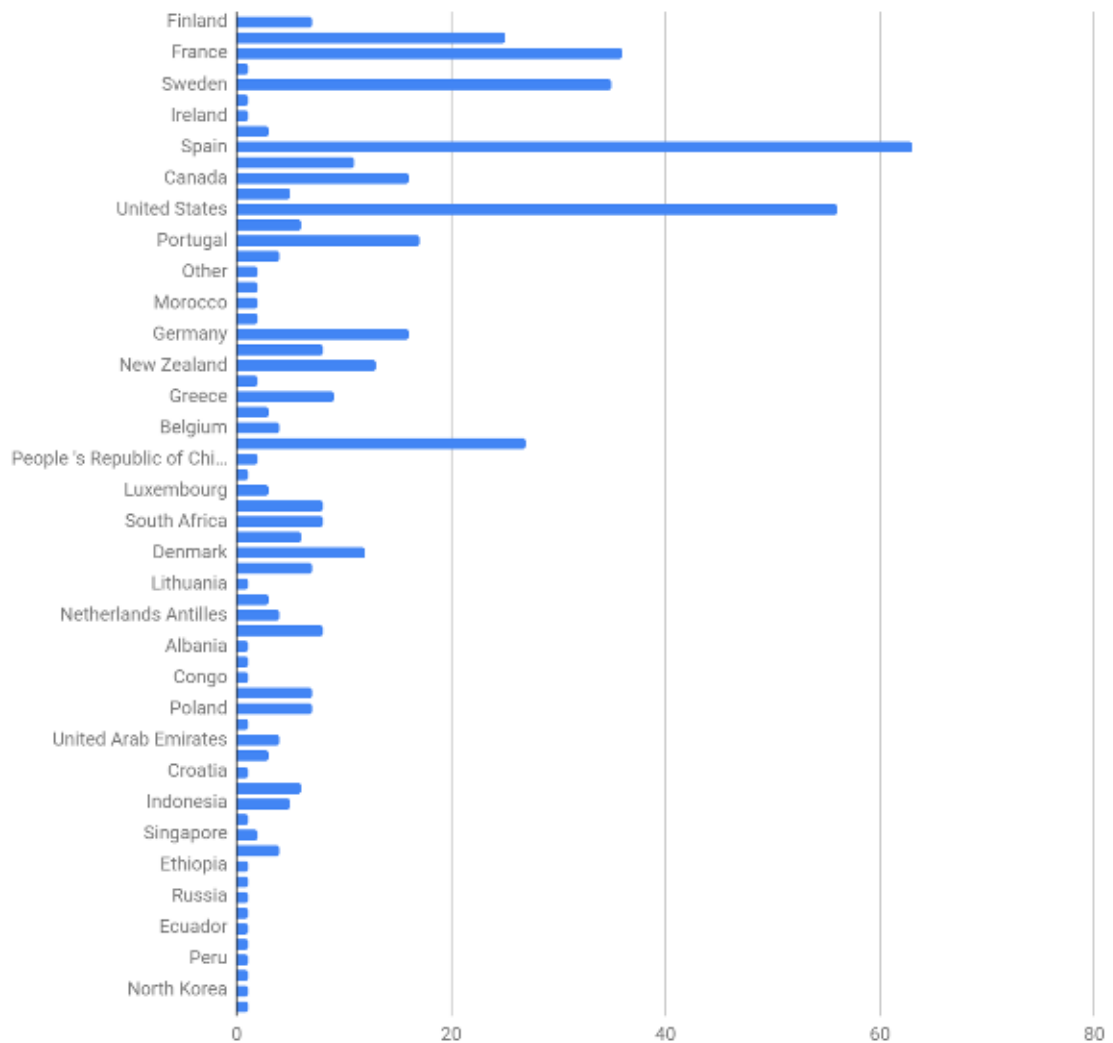
Iemand in het buitenland kan de DigiD code niet uitbreiden met de controle via sms, omdat er alleen een activeringscode gestuurd kan worden naar een adres in Nederland. Men zal dus een nieuwe DigiD moeten aanvragen met de controle via sms.

Ik heb een werkend Digid account zonder telefoon verificatie. Zodra deze optie verplicht wordt kunnen wij niet meer onze accounts gebruiken omdat we onze buitenlandse nummers niet kunnen toevoegen. Wij moeten naar Vancouver, Canada vliegen om de Digid code op te halen. Dit hebben we nog niet gedaan vanwege de kosten. We hopen dat de verplichtstelling nog even op zich laat wachten.

Bij de aanvraag van de DigiD werd mij om een mobiel nummer gevraagd ivm sms-verificatie. Nu heb ik een hele goede smartphone hier in Mexico (nieuwste iPhone) maar ik ontvang de sms-berichten uit Nederland niet. Dus heb ik mijn moeders Nederlandse mobiele nummer opgegeven, wat niet praktisch is omdat ik haar steeds moet waarschuwen als ik DigiD ga gebruiken. Dit dient echt verbeterd te worden. Niet meer via sms. Werkt niet.

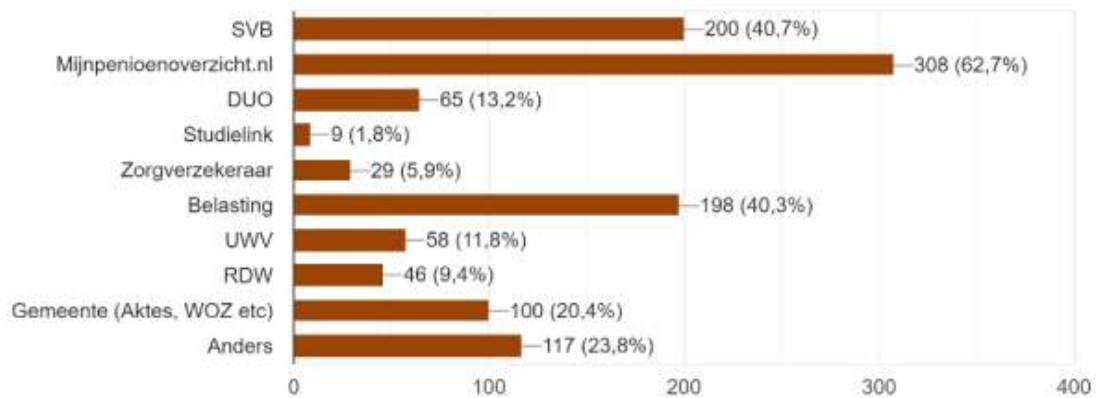
Ik ontvang WIA vanuit Nederland en vanaf komende week kan ik bij het UWV alleen nog maar inloggen met mijn DigiD via de app of een sms code (voorheen was gebruikersnaam en wachtwoord genoeg). Nu is deze gekoppeld aan mijn oude telefoonnummer, dus kan ik hier geen gebruik van maken. Ik heb geprobeerd mijn telefoonnummer te wijzigen, maar dit kan niet zonder de welbekende code die opgehaald moet worden in NL of Sydney. Buiten dat dit een probleem is, blijkt nu ook dat je dit niet aan kan vragen als je geen Nederlands staatsburger bent. Kort samengevat, ik kan hier dus niet mee verder. Ik heb contact gehad met DigiD, liep daar tegen een muur van onbegrip en vooral niet meedenken aan en ik heb contact gehad met het UWV, waar ik tegen hetzelfde aanliep. Tevens werd mij door het UWV verteld dat dit inhoudt dat ik dingen als mijn betaalspecificaties niet meer elke maand ga krijgen, omdat dit niet haalbaar is per post. Buiten dat het belachelijk is, levert dit meteen al een eerste probleem op. Hier in Australië loopt het belastingjaar van juli-juni en zonder betaalspecificaties zal ik dus geen belastingaangifte kunnen doen.

Wereldwijd hebben NIHB'ers de DigiD vragen beantwoord



Van de ondervraagden heeft 27% de pensioengerechtigde leeftijd bereikt.

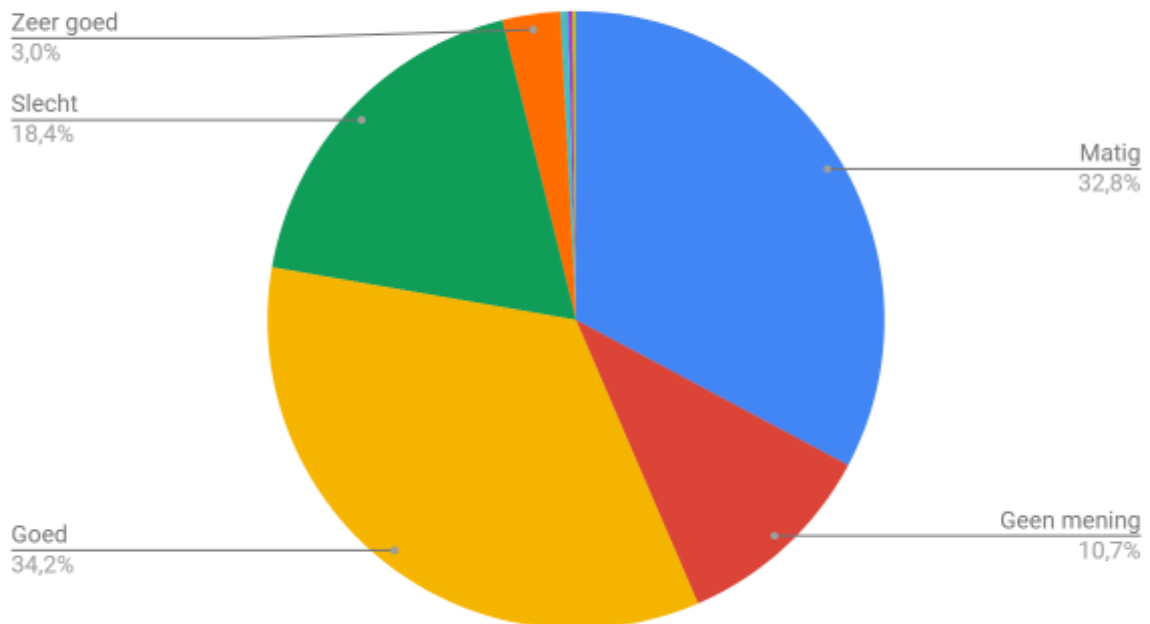
Waarvoor wordt de DigiD code het meest voor gebruikt



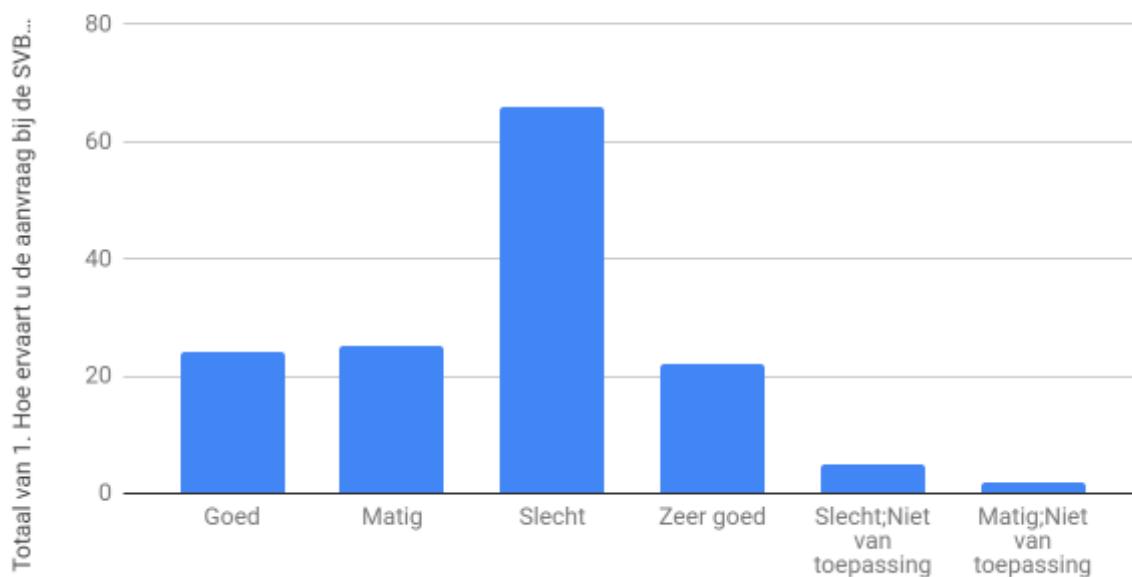
De DigiD code wordt het meest gebruikt voor Mijnpensioenoverzicht.nl, de SVB en de Belastingdienst.

Tevredenheid

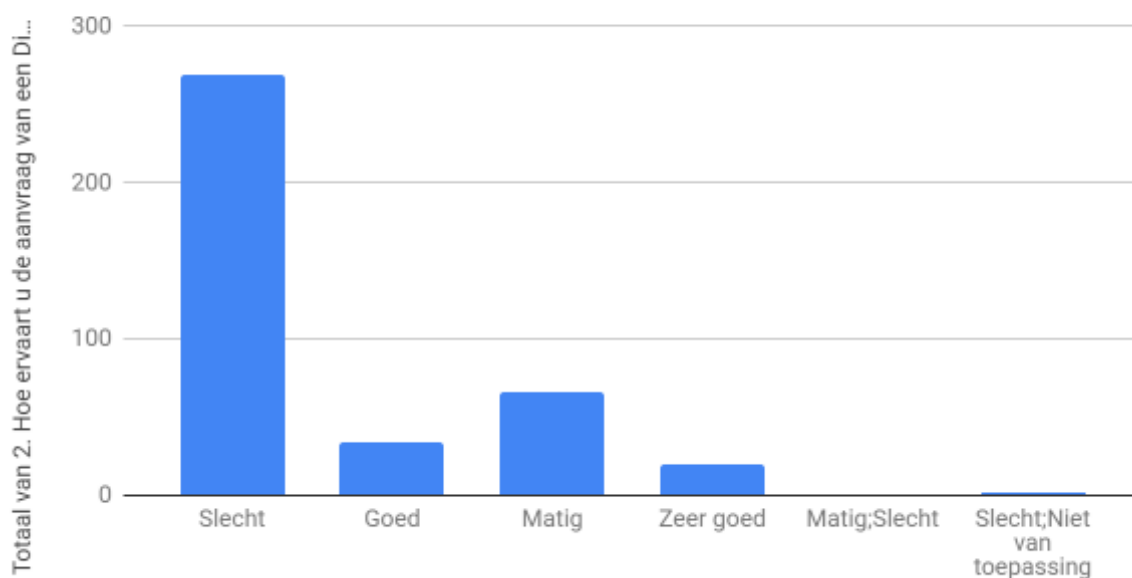
Is de website van DigiD.nl overzichtelijk en gebruikersvriendelijk?



Hoe ervaart u de aanvraag bij de SVB van een DiGiD code wanneer u pensioensgerechtigde leeftijd heeft bereikt.



Hoe ervaart u de aanvraag van een DiGiD code als u nog niet de pensioensgerechtigde leeftijd heeft bereikt.



Ik woon in Canada, Ontario. Had een nieuwe code aangevraagd. Of ik even met mijn activeringscode naar de balie wil gaan..... Aan de andere kant van Canada.... 4 uur vliegen..... in Vancouver. Belachelijk. 1000 DOLLAR betalen om een code op te halen. Ze zijn niet van deze tijd. Het heet DIGID. DIGITALE ID.

Activatie van de code

Het blijkt dat 25% van de ondervraagden de activeringscode bij de Schipholbalie ophaalt, de rest gebruikt een van de grensgemeenten (waarvan Den Haag het meest gebruikt wordt) of de ambassade.

Na vele pogingen uiteindelijk geregeld via de Schipholbalie. Voor de afspraken zijn veel te weinig opties, ben er speciaal langer voor gebleven. Maar goed het is geregeld nu. Israël

Genoemde (grens)gemeenten hanteren strikte "afspreektijden"; lastig te plannen op doorreis van of naar je woonland. Zeker als je het liefst op zondag reist ivm vrachtverkeer. Frankrijk

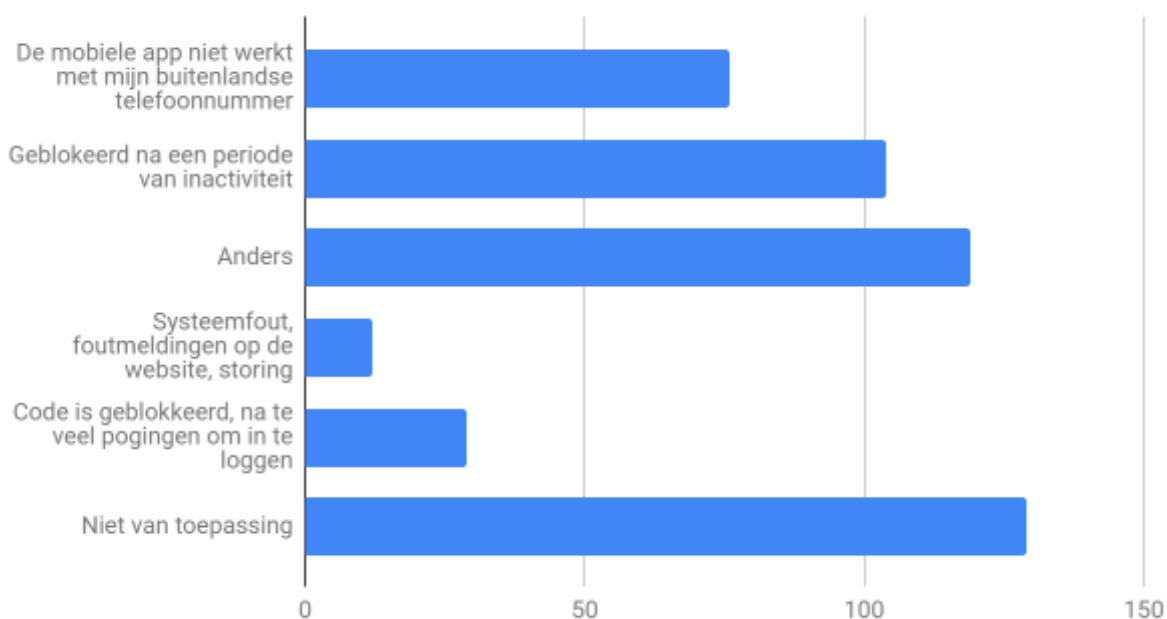
De openingstijden op Schiphol sluiten geheel niet aan bij de enige directe vlucht van en naar Maleisië in de weekeinden (de KL809 en KL810). Hierdoor heb ik in de praktijk voor mijn kinderen nog geen DigiD kunnen aanvragen. Het zou veel makkelijker zijn om de DigiD automatisch of desnoods op de Ambassade in Kuala Lumpur aan te kunnen vragen.

We hebben geen vast woonadres omdat we reizen. Dan loop je dus helemaal vast in de ambtelijke molen. Een briefadres in Nederland wordt geweigerd.

Gem balie Schiphol. afspraak gemaakt. bij aankomst werd er gevraagd naar een balie code, die had ik niet en kon ik onverrichter zaken weer vertrekken. Zeer onvriendelijk systeem deze hele DigiD voor Nederlanders in het buitenland ! Met name als men zo ver weg woont als in mijn geval Zuid Afrika. Ik heb een WAO uitkering en kan dus ook helemaal nergens bijkomen. Wat betreft de Schipholbalie, bijzonder onbehulpzaam, er werd totaal geen andere oplossing aangeboden (ik was weer op weg terug naar huis, Zuid Afrika)

Vanuit Denemarken kom ik vaak niet verder als Drenthe / Groningen, en daar is geen DigiD-balie in de buurt. Oftewel, als ik hem aanvraag, moet ik veel verder rijden om mijn activeringscode op te halen, of geld besteden aan een vlucht Billund / A'dam om het zo op te lossen. Is toch van de gekke? Vandaar heb ik dan nu dus ook nog geen DigiD.

Ik heb een nieuwe code moeten aanvragen, omdat;



Na het ontvangen van de code werkt het niet! Alles is veel te omslachtig en kan eenvoudiger en de methode van nu is een te grote barrière voor Nederlanders in het buitenland. Frankrijk

Ons Nederlandse prepaid telefoonnummer werkte niet meer, omdat we hem te lang niet hadden gebruikt. We moesten toen naar Nederland om een nieuwe DigiD aan te vragen en een nieuw Nederlands telefoonabonnement af te sluiten omdat we zonder DigiD niet online belasting kunnen betalen. Suriname

Nieuwe DigiD aanvragen omdat ik mijn buitenlandse gsm nummer niet kan invoeren omdat mijn Nederlandse nummer al uit de lucht is. Gewoon te stom om waar te zijn, verificatie van gsm in combinatie met je e-mailadres is een goede en al in gebruik zijnde verificatie methode. Italië.

Ik sta bij de overheid geregistreerd met mijn actuele buitenlandse adresgegevens (de belastingdienst en CAK weet me ook te vinden) en toch krijg ik steeds de melding dat mijn gegevens niet bekend zijn als ik de app wil activeren. Mijn DigiD werkt nog met wachtwoord en inlognaam. Hoe moeilijk kan het zijn om je telefoonnummer toe te voegen? Ben er al maanden mee bezig. Catch22 is er niks bij

Het was erg lastig om mijn digid code op een buitenlands nummer te krijgen. Verschillende verhalen kreeg ik te horen van medewerkers, onder meer dat het niet mogelijk was dat vanuit Denemarken te doen terwijl het natuurlijk gewoon moet kunnen. Het was een bug op de site geloof ik waardoor ik telkens naar de homepage terug werd gestuurd. Het was een lang proces.

Ik ben 2 jaar geleden pas naar het buitenland verhuisd en had dus al jaren DigiD. Nu kwam ik er vorige week achter dat ik niet meer kan inloggen. Wachtwoord vergeten? Ik dacht hem te weten maar inloggen lukt ineens niet meer. Het is zeker nog geen 3 jaar geleden dat ik voor het laatst met DigiD heb ingelogd. Wachtwoord herstellen kan niet met een buitenlands adres, ik moet nu een nieuwe DigiD aanvragen werd mij

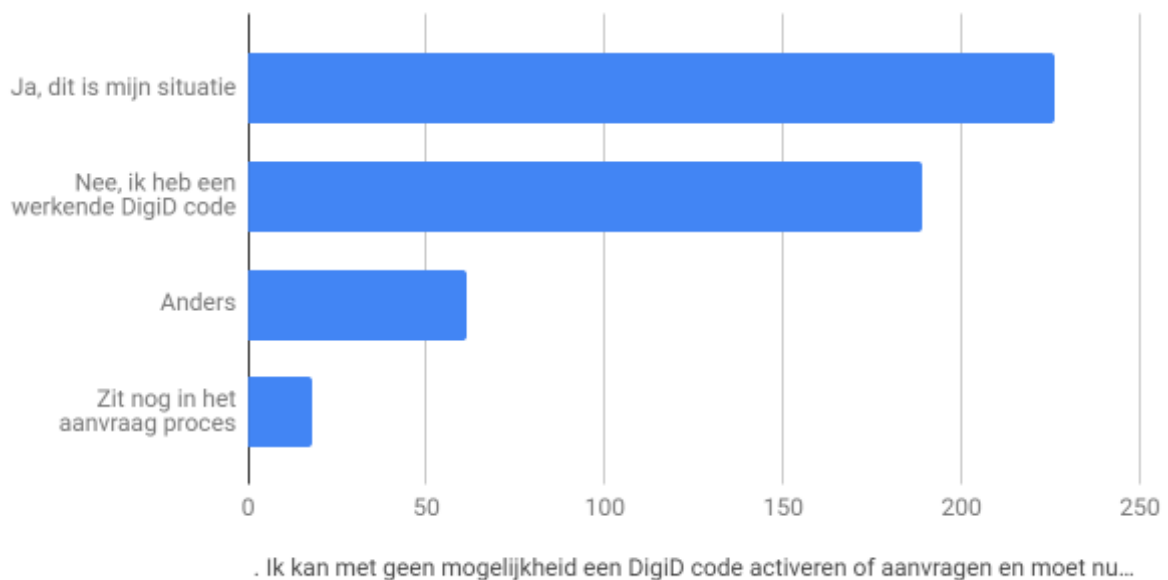
verteld. Ik vlieg in maart naar Nederland voor een paar dagen en dacht ik haal de brief dan op bij de paspoortbalie op Schiphol. Helaas, vanaf 1 maart worden de openingstijden van de Schipholbalie drastisch verkort, dus ophalen na aankomst of voor vertrek is niet mogelijk. Nu zal ik dus naar de NL ambassade in Londen moeten. Erg omslachtig allemaal, ik heb al een DigiD, het enige dat ik wil is mijn wachtwoord herstellen!

Ik heb DigiD en heb deze tot nu toe altijd zonder problemen gebruikt. Nu wordt het medio mei verplicht om een mobiel nummer eraan gekoppeld te hebben voor sms bevestiging bij inloggen of voor het activeren van de app. Ooit in lang vervlogen tijden heb ik een NL mobiel nummer gehad, gekoppeld aan mijn DigiD. Dat nummer heb ik al jaren niet meer, sinds mijn emigratie. Het is onmogelijk om mijn Zweedse nummer nu aan mijn bestaande DigiD te koppelen.

De enige manier om dit op te lossen is het aanvragen van een nieuwe DigiD. Als je AOW hebt, dan kun je DigiD per post regelen met SVB. Heb je echt geen AOW, dan is dit niet mogelijk en ben je verplicht om voor de activatiebrief langs een balie te gaan. Dit kan niet bij een ambassade (wat voor mij ook 2000km reizen zou zijn), ik zou hiervoor naar Nederland moeten, of anders Berlijn. Dat is voor mij 5000km reizen uit Lapland.

Waarom kan iemand met AOW de DigiD gewoon per post krijgen op het adres waar hij of zij staat ingeschreven in RNI, en iemand zonder AOW gewoon echt niet?

Ik kan met geen mogelijkheid een DigiD code activeren of aanvragen en moet nu alles per post of op een andere manier...



Ik heb het opgegeven en hoop dat tegen de tijd dat ik de Digid echt nodig heb het beter werkt. Hetzelfde voor mijn man.

Mijn aanvraag DigiD ging goed totdat ik activeringscode kreeg. Was binnen de 30 dagen, maar website herkende mijn login gegevens niet, die ik uiteraard wel had opgeschreven om juist dit soort situatie te vermijden. Nu dus nog altijd DigiD-loos, tripje naar Venlo toen ik in NL was voor niks geweest. Nu doe ik alles via telefoon en/of post met o.a.DUO. VK

Ik ben nog bezig het te regelen. Moet er wel een vrij dag voor opnemen en kosten om te reizen. Volstrekt onbegrijpelijk. We hadden een uitstekend werkend consulaat in de omgeving. VK

Omdat ik niet de Nederlandse nationaliteit heb kan ik geen nieuwe DIGID aanvragen. Dit terwijl ik wel jarenlang belastingen, sociale premies en pensioenpremies in Nederland heb betaald. Ik had dus ook gewoon een DIGID maar die is verlopen, aangezien daarvoor ook geen waarschuwing wordt gegeven. Naar mijn mening handelt Nederland in strijd met de EU regelgeving door mij te discrimineren op basis van mijn nationaliteit. Ik zou immers dezelfde rechten moeten hebben als een Nederlander maar men houdt de DIGID-deur voor mij dicht met als enige argument dat ik geen Nederlander ben.

Wij hebben code niet kunnen ophalen omdat wij in australië wonen, ver van de ambassade! Email is voor ons de enige mogelijkheid!

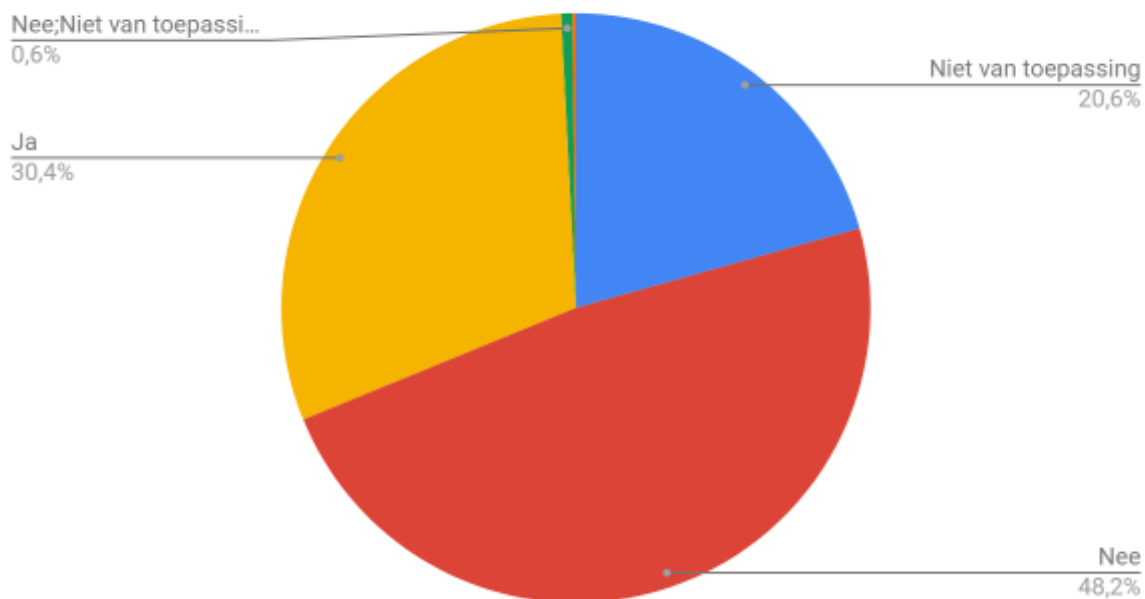
Mijn DigiD is geblokkeerd door een fout bij de gemeente van mijn laatste Nederlandse woonplaats en niemand kan dit corrigeren.

Allereerst complimenten voor dit initiatief. Ik word ondertussen klerewiet van het kastje naar de muur. Zo kon ik bv geen aangifte doen van oplichting omdat ik geen sms kan ontvangen, maar ook niet kan aanvragen. Zeer frustrerend. Ik wil gewoon mijn DigiDapp kunnen gebruiken. Overigens woon ik in Tanzania

Wij moesten de activeringscode ophalen in Vancouver, een reis van ongeveer 600 km heen en 600 km terug. Dit is eigenlijk niet te doen alleen maar om een code op te halen.

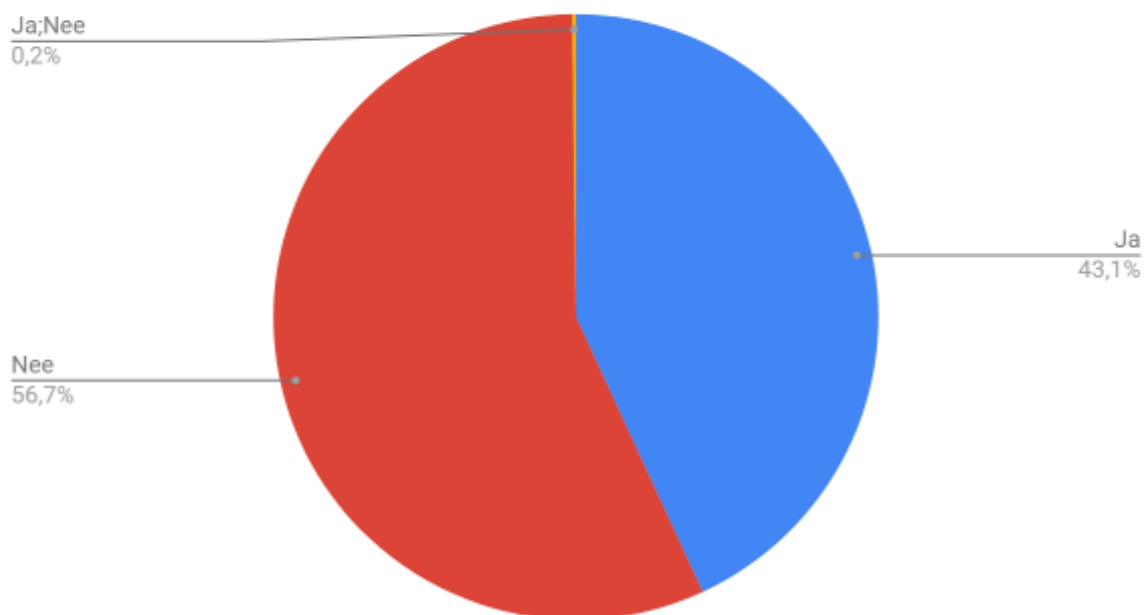
Er werd ons verteld dat er geen plek in Japan is om de Digid code op te halen en dat ik maar naar Nederland of Sydney moest gaan! Achterlijk dat een digitale code niet digitaal verstrekt kan worden. Toen werd mij gevraagd waar ik hem dan voor nodig had omdat ik nog niet pensioen gerechtigd ben, alsof dat hun iets aangaat! Ik wil kijken wat voor pensioen ik tot nu toe heb opgebouwd. Om dit te doen, moet ik dus eerst een paar 1000 euro bij elkaar sparen om in Nederland een afspraak te maken om mijn digi code op te halen! Het lijkt wel een film het is van de gekke!

Is de tijd van 30 dagen om uw activeringscode bij één van de DiGiD balies op te halen voldoende?



Aanvraag vanuit Egypte ging goed. Toen met een bliksembezoek in Maastricht de code opgehaald. Bij thuiskomst bleek het niet te werken. Een aantal keren e-mail contact gehad maar ze mochten geen informatie geven. Kreeg ineens een e-mail dat zij mij een dag tevoren hadden gebeld maar heb dat gemist. Toen ik de e-mail kreeg was net de periode van 30 dagen afgelopen.

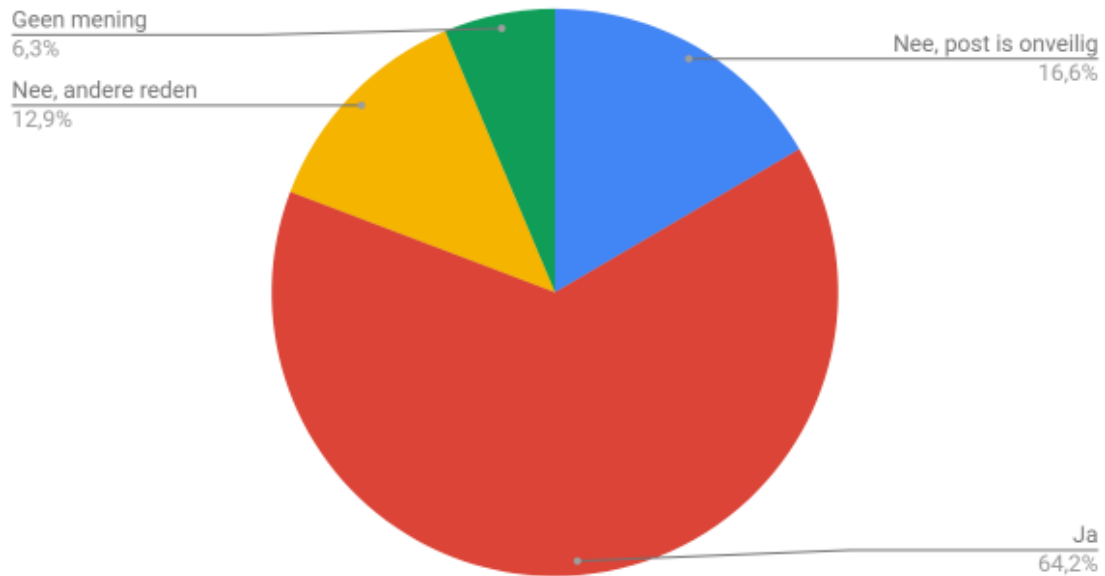
Vanwege inactiviteit is mijn DigiD code geblokkeerd



Mijn code was geblokkeerd ivm lang niet inloggen. Toevallig had ik een week in Nederland gepland zodat ik de activeringscode daar kon ophalen bij een gemeente. Daar er geen consulaten zijn zou ik anders naar de ambassade in Madrid moeten, 700 km bij mij vandaan! Niet echt handig net zoals verlengen paspoort.

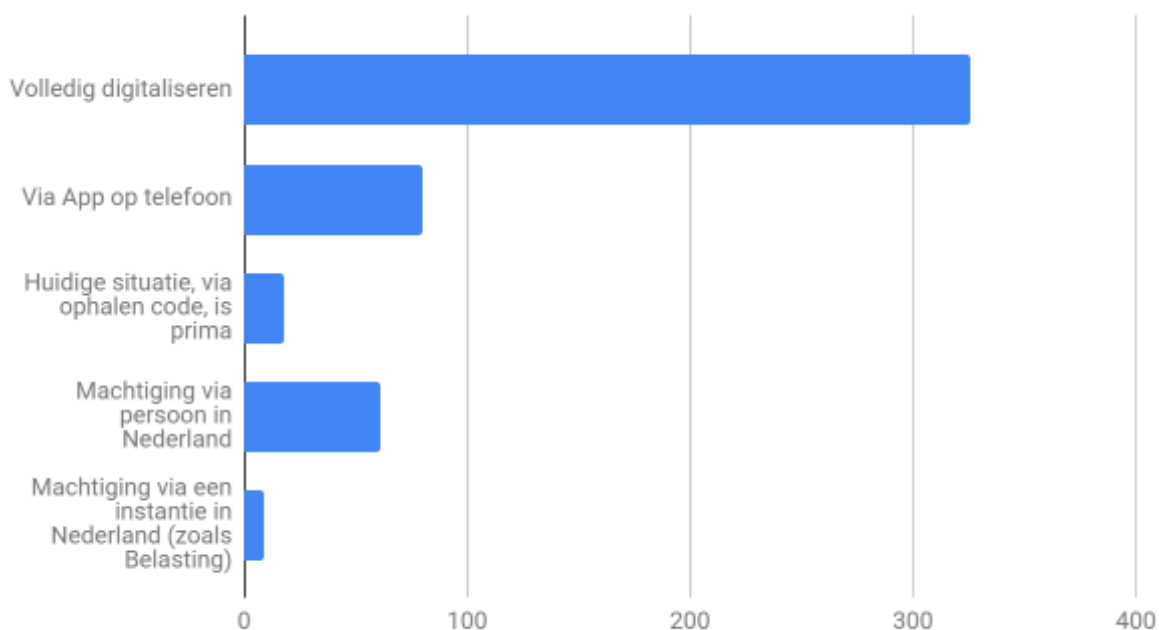
Mogelijke voorgestelde alternatieven

Bent u bereidt bij uw lokale gemeentehuis of notaris een verklaring woonadres te halen, om uw activeringscode per post te ontvangen?



Verklaring woonadres is elektronisch op te vragen bij mijn buitenlandse belastingdienst. Zweden

Op welke manier zou de DIGID code activering kunnen verbeteren



Ik heb de DigiD een paar jaar geleden aangevraagd, puur uit voorzorg, maar ik heb hem eigenlijk nog nooit nodig gehad. Ik vind het verplicht ophalen lastig, zeker voor mensen die ver weg wonen, en weinig of nooit meer in Nederland komen. Het handigst zou zijn als je iemand in NL kunt machtigen, die het daarna opstuurt. Op dat je dit proces eventueel volledig digitaal maakt.

Het probleem dat ik met DIGID heb is dat je maar op een beperkt aantal plaatsen een balie hebt waar je de activeringscode kunt afhalen. Tevens moet je dit persoonlijk doen. Voor mij houdt dat in dat ik over ver moet reizen, hotel boeken wat mij gauw 500 tot 1000 euro gaat kosten. Woon je in Nederland stuurt men de activeringscode naar je huisadres. Waarom kan deze code niet naar een eventueel correspondentieadres in Nederland verstuurd worden of dat je iemand kunt machtigen om de code af te halen. Waarom moeten wij hoge kosten maken terwijl het ook anders kan. Dit voelt als discriminatie.



Conclusie

De ervaring van Nederlanders in het Buitenland met de aanvraag van een DigiD code is, volgens de uitslag van de resultaten, over het algemeen negatief. De meeste mensen hebben een slechte tot matige ervaring. Nederlanders die de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt zijn hierin positiever. Dit heeft er natuurlijk alles mee te maken, dat het voor deze mensen niet nodig is de activeringscode bij de balie op te halen.

Er is onvoldoende kennis bij de instanties om Nederlanders in het buitenland, adequaat te informeren. Het personeel kan zich ook maar moeilijk inleven in de persoonlijke situatie van iemand die in het buitenland woont. Mensen lopen tegen een muur op of worden van het kastje naar de muur gestuurd. Hoewel er ook wel degelijk lovende reacties zijn en meedenkende medewerkers, is de algemene consensus vrij negatief.

Een deel van de Nederlanders heeft het opgegeven om een DigiD-code te bemachtigen of beginnen er niet eens aan.

Er wordt niet nagedacht wat veranderingen in het DigiD systeem voor een gevolgen heeft voor Nederlanders in het buitenland. Als voorbeelden; de SMS verificatie verplichting, het blokkeren van de code vanwege een systeemfout, de afstand die mensen moeten afleggen en de kosten om opnieuw een code af te halen, alsof ze in Nederland wonen.

De belangrijkste bevindingen

- Het grootste probleem is uiteraard de lange afstanden om de activeringscode op te halen. Vanwege een verplichte reis naar Nederland of een van de ambassades die door de bezuinigingen vaak niet meer in de buurt zijn. Dit jaagt mensen op hoge kosten en niet iedereen kan zo maar makkelijk vrije dagen hiervoor opnemen.
- Bij een verandering van telefoonnummer moet er een nieuwe DigiD-code worden aangevraagd. Dit betekent voor de meeste mensen weer een lange reis naar Nederland of ambassade.
- De verplichte SMS verificatie (tweetraps-authenticatie) zorgt voor grote problemen, men kan niet anders dan weer opnieuw een DigiD-code aanvragen. Vanaf 15 mei zal o.a. de UWV dit gaan toepassen, waardoor Nederlanders in het buitenland in de problemen komen.
- Sommige mobiele buitenlandse telefoons accepteren geen SMS verificatie
- Het komt vaker dan gewenst voor, dat de activeringscode niet werkt, door een systeem fout, waardoor wederom een nieuwe code moet worden aangevraagd.
- De termijn van 30 dagen is niet voor iedereen voldoende om op tijd de activeringscode te gebruiken.
- Overheidspersoneel heeft vaak niet voldoende kennis betreffende Nederlanders in het Buitenland en de meeste kunnen zich geheel niet inleven in hun situatie.
- Als men geen Nederlands Staatsburger meer is door onbewust verlies of het moeten opgeven, vanwege de nationaliteitswet, is de aanvraag van een DigiD onmogelijk, terwijl ook deze mensen een DigiD soms nodig hebben.

Uiteraard is volledige digitalisering de oplossing, maar aangezien dit nog lange tijd op zich zal laten wachten, is het noodzakelijk tijdelijke oplossingen te vinden, voor de problemen die zich nu voordoen.

Nieuwe ontwikkelingen, Edias - EU inlogmiddelen

De overheid werkt aan het verbeteren van dienstverlening voor Nederlanders in het buitenland, zo ook wat betreft de DigiD code. Het probleem voor Nederlanders in het buitenland is het onomstotelijk kunnen vaststellen of men degene is die hij/zij beweert te zijn.

SVB

Sinds kort is het voor burgers **binnen de Europese Unie (EU)** makkelijker en veiliger om digitaal zaken te regelen met de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Burgers uit **Duitsland, België, Spanje, Kroatië en Estland kunnen nu zonder DigiD inloggen** op Mijn SVB. Zij kunnen voortaan namelijk inloggen op Mijn SVB met het inlogmiddel dat in hun woonland wordt gebruikt. De enige voorwaarde is dat dit inlogmiddel is goedgekeurd door de EU. Daarnaast moeten burgers over een Nederlands Burgerservicenummer (BSN) beschikken.

Gemak voor de burger

Wie bijvoorbeeld in Duitsland woont en AOW ontvangt, moest tot voor kort een DigiD hebben om in te kunnen loggen op Mijn SVB. Veel burgers hebben echter ook een officieel inlogmiddel in hun woonland. In Duitsland is dit bijvoorbeeld 'der neue Personalausweis'. Burgers hebben nu niet langer een DigiD nodig, zij kunnen op Mijn SVB inloggen met hun eigen, nationale inlogmiddel. Dat maakt zaken doen met de SVB een stuk eenvoudiger.

SVB eerste overheidsorganisatie

De SVB is de eerste overheidsorganisatie in Nederland die inloggen met een Europees erkend inlogmiddel introduceert waarbij gebruik wordt gemaakt van het BSN.

Daarbij wordt de SVB ondersteund door Logius, de dienst digitale overheid en onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bron: SVB

Wat is de Europese verordening eIDAS?

De Europese eIDAS-verordening stelt dat het vanaf september 2018 voor burgers en organisaties mogelijk moet zijn om met de nationale, genotificeerde (door Europa erkende), middelen in te loggen bij alle overheidsorganisaties binnen de Europese Unie. De (Nederlandse) overheidsdiensten moeten ervoor zorgen dat alle EU-ingezetenen zo toegang hebben tot hun dienstverlening.

Inlogmiddelen

Op dit moment is het alleen bij de SVB mogelijk om in te loggen met een e-ID (Europees erkend inlogmiddel).

Burgers en bedrijven uit andere Europese landen kunnen steeds vaker gebruik maken van hun eigen nationale inlogmiddel om online zaken te regelen met de Nederlandse overheid. Dit nationale inlogmiddel moet dan wel Europees goedgekeurd zijn. **Wel moet men in het bezit zijn van een BSN om gebruik te kunnen maken van deze alternatieve inlogmiddelen.**

Nog onvoldoende informatie beschikbaar en coördinatie laat te wensen over

Hoewel dat er officieel bekend is gemaakt dat EU burgers (dus ook Nederlanders) zouden moeten kunnen inloggen met een EU erkend inlogmiddel, is de beschikbare informatie beperkt. Via SVB inloggen kan men wel het land specifieke E-ID kiezen, maar verdere informatie is moeilijk te achterhalen. Bij navraag in de desbetreffende landen, blijkt ook hier niemand verder te kunnen helpen.

Stichting GOED heeft geprobeerd via de SVB, DigiD (Logius) en E-IDAS hier meer informatie over in te winnen. Het resultaat was 'van het kastje naar de muur', de een verwijst naar de ander en vice versa.

Er zal behoorlijk wat tijd verstrijken voordat vanuit alle EU landen, een E-ID voor elk land beschikbaar is en werkzaam bij alle Nederlandse instanties.

Nederlanders buiten de EU

De e-ID ontwikkelingen zijn echter niet weggelegd voor juist die Nederlanders (buiten de EU wonende), die de grootste afstand moeten afleggen om in Nederland een DigiD activeringscode op te halen. Deze Nederlanders zouden zeer geholpen zijn als zij niet meer een lange afstand hoeven af te leggen om de activeringscode in persoon op te halen,

Aandachtspunten / aanbevelingen- mogelijke oplossingen

- E-IDAS en e-ID is mogelijk een oplossing voor Nederlanders binnen de EU. Hoewel de informatie voorziening hierover, op dit moment, zeer summier is. Zowel de SVB, DigiD (Logius) als E-IDAS, verstrekken weinig bruikbare informatie en verwijzen naar elkaar voor verdere uitleg.
- De verplichte SMS-verificatie heeft grote gevolgen voor Nederlanders in het Buitenland, aangezien iedereen die hier mee te maken krijgt een nieuwe DigiD code moet aanvragen.
- Voor Nederlanders wonende buiten de EU die niet in de toekomst gebruik kunnen maken van e-ID moet een oplossing komen. Alternatieve verificatie van het woonadres, is wellicht een oplossing. Door de in het woonland al beschikbare ID verificaties te gebruiken bijvoorbeeld, via een bank ID, gemeente of bijvoorbeeld de belastingdienst. Als een 'bewijs van leven in leven zijn', opgestuurd kan worden om je AOW te blijven ontvangen, waarom niet een 'bewijs van woonadres' om de activeringscode per brief te ontvangen?
- Machtiging via de instanties, zoals de belastingdienst al doet.
- Machtiging via familie in Nederland.
- Het mogelijk maken de DigiD activeringscode te kunnen afhalen bij alle beschikbare ambassades en consulaten, om lange afstanden of een reis naar Nederland zo veel mogelijk te voorkomen.
- De blokkade na 3 pogingen aanpassen, voor Nederlanders in het Buitenland, te meer daar dit vaak door DigiD systeem fouten wordt veroorzaakt.
- Nederlanders die het staatsburgerschap hebben verloren of hebben moeten opgeven, kunnen geen gebruik meer maken van DigiD, terwijl dat voor sommige nog wel noodzakelijk is.

Notitie van St. GOED

De DigiD problematiek staat niet op zichzelf. Vrijwel in alle aspecten tussen de relatie overheid en burger wordt duidelijk dat de positie van de Nederlander in het buitenland te vaak volledig veronachtzaamd wordt en pas later met lapmiddelen constructies bedacht worden om de ergste ellende er uit te filteren. Maar dat is natuurlijk geen oplossing.

Het is een dringende aanbeveling aan de overheid v.w.b. de belangen van Nederlanders in het buitenland eens te kijken naar een permanent interdepartementale beleidsgroep die 'onze' belangenbehartiging een meer permanent karakter gaat geven.

Tot Slot

Een woord van dank aan de vrijwilligers, partners en bevriende relaties en uiteraard de enquête invullers, die er voor gezorgd hebben dat de betrokkene bij DigiD realiseren dat de dienstverlening voor de grootste minderheidsgroep, Nederlanders in het Buitenland, te kort schiet om als overheid voor hen toegankelijk te blijven.

Namens,

Stichting Grenzeloos Onder Een Dak

Antonietta Sgherzi
Max Nebig
Henk Klee
Ditte Kramers