



Understanding what makes people tick

Mens Centraal // Machtigen

Rapportage van kwalitatief onderzoek – Versie 02

Referentie Mens Centraal: 4164726

Referentie MARE: 2020275

Amsterdam, 15 maart 2021

Inhoudsopgave



Introductie

3

- Achtergrond
- Onderzoeksdoelstellingen
- Onderzoeksverantwoording

Conclusies & Aanbevelingen

7

- Conclusies
- Aanbevelingen

Resultaten

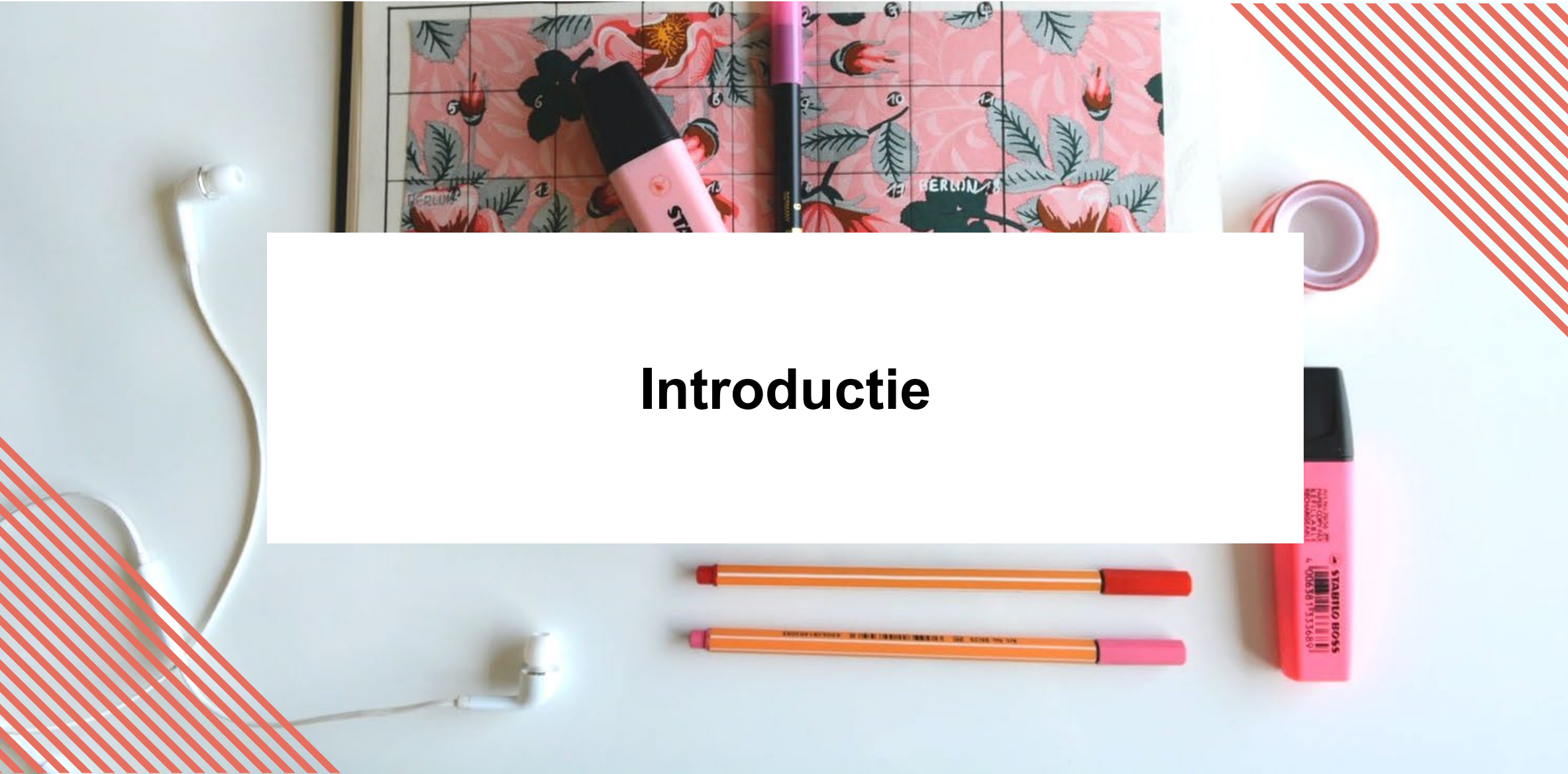
14

- Context
- Voorgelegde ideeën
- Overheidsprofessionals

Bijlagen

31

- Stimulusmateriaal: machtigingsformulieren
- Stimulusmateriaal: voorgelegde kaartjes



Introductie

Achtergrond

Aanleiding

Machtigen is bij verschillende levensgebeurtenissen en contacten met de overheid een terugkerend onderwerp. De overheid benadert machtigen veelal wettelijk/juridisch en gaat ervan uit dat een persoon zelf, per keer een machtiging geeft aan een ander. De praktijk laat echter andere dingen zien. Zo geven mensen hun DigiD aan een ander in plaats van te machtigen. Ook krijgt Logius vragen als “Hoe kan ik een machtiging krijgen om alles te regelen?” en “Hoe machtig je mensen zonder DigiD?” en zijn er signalen dat machtigen niet altijd goed wordt begrepen. Kortom, er lijkt onvoldoende aansluiting tussen hoe machtigen door de overheid wordt gezien/ is ingericht en hoe de burger machtigen ziet en in de praktijk gebruikt/ zou willen gebruiken. Dit vormde aanleiding voor Mens Centraal om op een gelaagde manier onderzoek te doen.

Er is gestart met deskresearch, opgevolgd door een verkennend onderzoek met een Research community naar onder andere kennis, houding en gedrag ten aanzien van machtigen. In dit kwalitatieve onderzoek zijn behoeften in kaart gebracht door concrete elementen en concepten voor te leggen. Niet zozeer om deze concepten precies op deze wijze door te ontwikkelen, maar wel om op deze manier de belangrijkste behoeften rondom machtigen in kaart te brengen.

In deze rapportage worden de resultaten, conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van dit kwalitatieve onderzoek beschreven.



Onderzoeksdoelstellingen

Doel

Inzicht verkrijgen in de wensen, behoeften, drempels en drijfveren ten aanzien van nieuwe (concept-)vormen van machten voor overheidsgerelateerde diensten

Meer specifiek inzicht in:

- Context
- Huidige dilemma's en knelpunten rondom formeel machten
- Sortering en ranking van de verschillende bouwstenen rondom machten
- Achterliggende wensen, behoeften, drempels en drijfveren ten aanzien van deze bouwstenen



Output

- Inzicht in de huidige knelpunten en behoeften die worden ervaren met betrekking tot machten (met name bij de overheid/ overheidsgerelateerde diensten)
- Inzicht in de gewenste inhoud, werkwijze/proces en (andere) randvoorwaarden om machten beter aan te laten sluiten bij de praktijk
- Inspiratie en concrete handvatten voor toekomstige oplossingsrichtingen in het kader van machten

Onderzoeksverantwoording

Veldwerk

Het onderzoek is op maandag 22, dinsdag 23, donderdag 25 februari en op maandag 1 maart 2021 uitgevoerd bij MARE in Amsterdam.

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van 2 mini-groepen (n=4) van 90 minuten, 4 duo-gesprekken van 60 minuten (waarvan 1 zonder 2e persoon) en 3 individuele gesprekken van 45 minuten.

Groep 1: 'medium'- ervaringsdeskundigen

Groep 2: 'heavy' ervaringsdeskundigen

3 Duo-gesprekken met machtiger- gemachtigde relatie + 1 single gesprek met gemachtigde

2 bewindvoerders

n=1 ZZP'er
n=1 in dienst bij commercieel
bewindvoerderskantoor

2 overheidsprofessionals

n=1 medewerker van Logius
n=1 medewerker Werk in Inkomen
van een gemeente

Voor alle bovenstaande respondenten geldt:

- Verlenen ad hoc of op wat meer regelmatige basis hulp aan één of meerdere mensen, waarbij er een 'machtigingsrelatie' (in formele of informele vorm) ontstaat: hulp met financiën (of meer specifiek met het doen van inkomstenbelasting bv), medicijnen ophalen, stemmen, boodschappen doen (met pinpas)

Spreiding op:

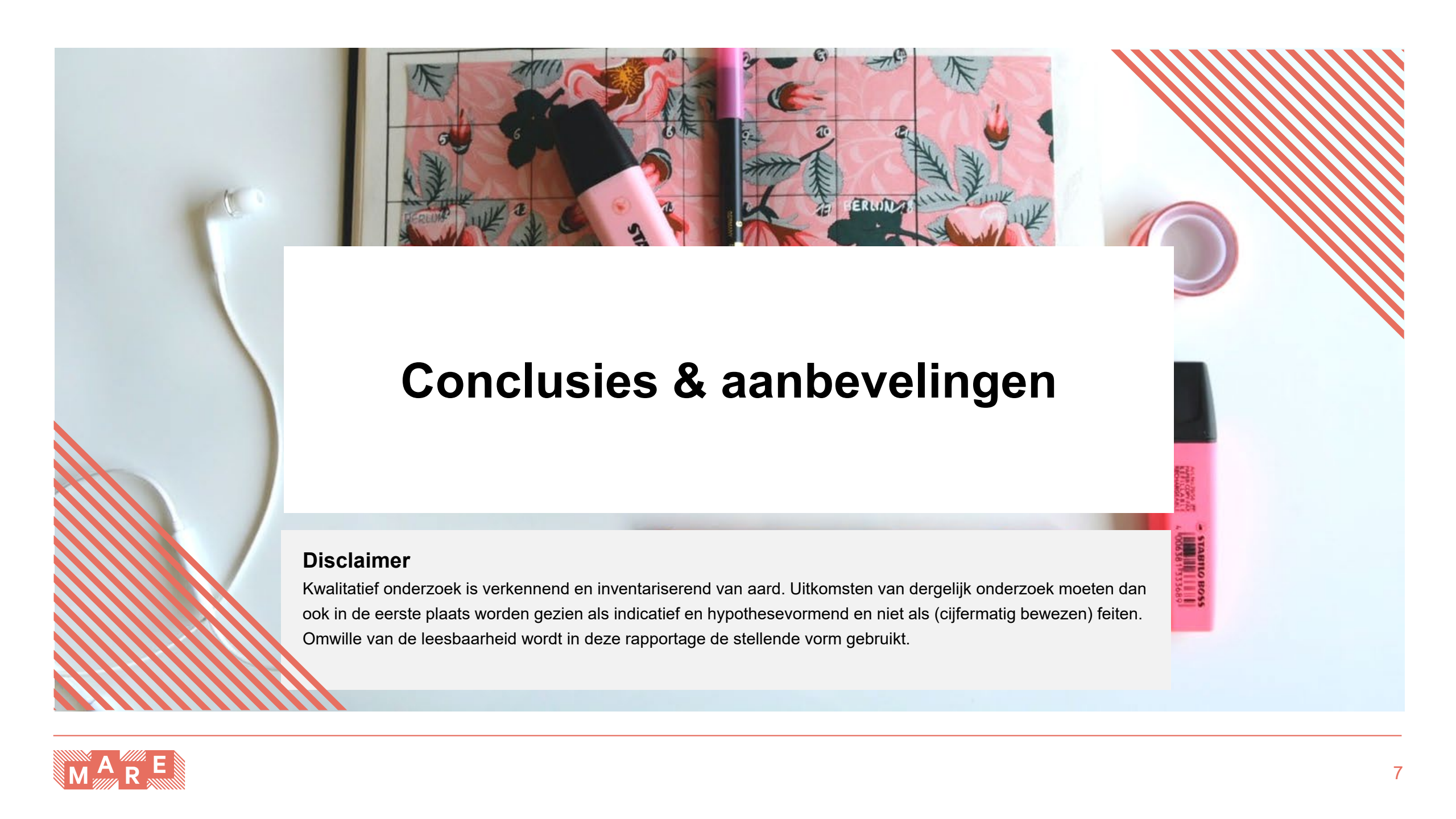
- Gebied waarop hulp wordt geboden
- Relatie: dichtbij (familie) en verder weg (vrijwilliger, kennis)
- Machtigingsvorm: formeel en informeel (DigiD afgegeven)
- Aan één iemand vs. meerdere personen tegelijkertijd hulp verlenen
- n=2 heeft ervaring met iemand die wilsonbekwaam is geworden/ binnenkort wordt

Stimulusmateriaal

- Mural met daarin 1) een fictief machtigingsformulier met bijbehorend controle- en overzichtsscherm en 2) kaartjes met elementen, verdeeld over zes categorieën (zie bijlage).

Projectteam

Het onderzoek is uitgevoerd door Diane Steinhaus-Karelse (Insight & Strategy) en Marcella Harmsen (Senior Insight Expert).



Conclusies & aanbevelingen

Disclaimer

Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid wordt in deze rapportage de stellende vorm gebruikt.

Conclusies



Hoofdconclusie:

Het onderwerp **machtigen** – in de breedste zin van het woord, dus zowel formeel als informeel – kenmerkt zich door een **sterke dynamiek**: er is een grote diversiteit aan situaties door:

- de verschillende **type** relaties (dichterbij versus zakelijker/ afstandelijker)
- de vaak wat **complexere situatie** van de machtiger door zijn/haar fysieke en/of mentale gesteldheid
- (soms) een **verschuiving van afhankelijkheid over tijd** in deze relatie (vaak steeds afhankelijker en soms andersom: steeds meer controle krijgen).

De huidige werkwijze van formeel machtigen – per dienst, per periode – houdt maar **beperkt rekening** met deze dynamische praktijk. Dit vraagt om een machtigingsoplossing die **flexibel** en **op maat** is, meer **gemak** en tegelijk **inzicht** en **overzicht** biedt.

Deelconclusies // Context

- **Informeel machtigen gebeurt vermoedelijk op grote schaal en wordt gezien als geaccepteerde (of gedoogde) en vooral praktische werkwijze.** Met name daar waar er sprake is van een sterke vertrouwensband, veelal een ouder-kind relatie, waarbij de ‘formele weg’ soms niet eens wordt verkend. Echter, ook in situaties waarbij de relatie wat minder dichtbij is, zoals een jeugdzorgmedewerker voor een cliënt, voor een schoonmoeder of een kennis/ vriend(in). Kortom: informeel machtigen is gemakkelijk, snel, en (waar nodig) langdurig. Formeel machtigen wordt gezien als omslachtig en gedoe.
- **De situatie van de machtiger is vaak complex door zijn/haar fysieke en/of mentale toestand, waardoor herhaaldelijk en per dienst machtigen onhandig is.** De mate van complexiteit verschilt: de ene persoon is ‘slechts’ minder digitaalvaardig en heeft daar hulp bij nodig (waaronder DigiD-gebruik), terwijl de andere persoon dementerend is of in de toekomst wellicht volledig handelingsonbekwaam wordt. Bij een complexe situatie kost herhaaldelijk machtigen per dienst veel tijd, moeite en energie van beide partijen.

Conclusies vervolg 1



Deelconclusies // Context

- Hoe afstandelijker de relatie, hoe groter het gevoel van ongemak bij informeel machtigen en hoe sterker de wens om te formaliseren. Bovendien zorgt een formalisering - en dit speelt meer naarmate de relatie afstandelijker wordt – niet alleen voor bescherming van de *machtiger* maar ook van de *gemachtigde zelf*. Zelfbescherming en de wens om als gemachtigde verantwoording af te leggen zijn dus ook drijfveren om te formaliseren.
- Een volmacht betekent nog geen soepele afhandeling/ proces. Een volmacht op papier (bijvoorbeeld bij wilsonbekwaamheid) biedt nog geen DigiD-toegang en papieren moeten bij iedere organisatie steeds opnieuw worden aangeleverd. Dit levert alsnog een omslachtig proces op.

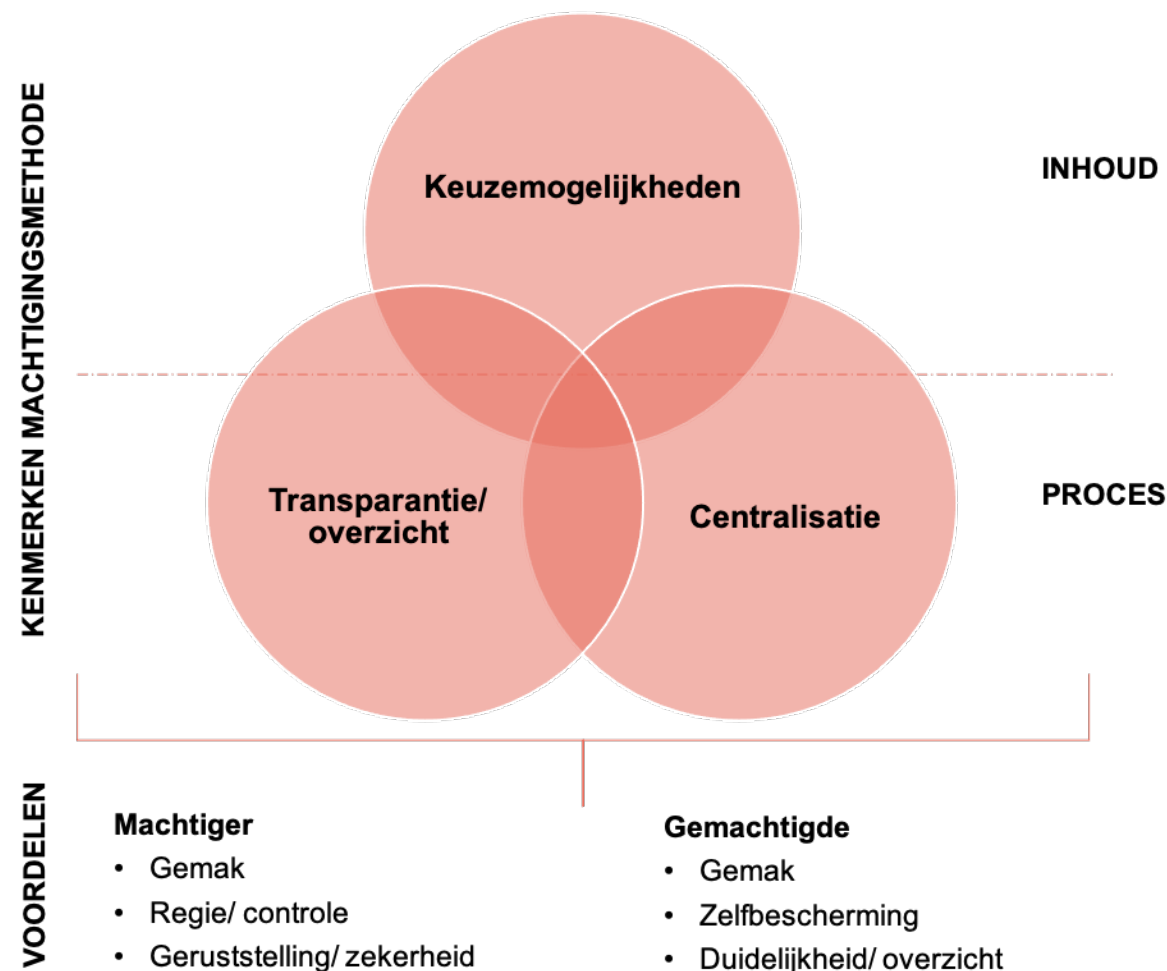
Deelconclusies // Beleving concepten

- De voorgelegde concepten (zie bijlagen slide 30) spreken sterk aan. Dit komt met name door de verschillende keuzemogelijkheden, de centralisatie en de transparantie/ het overzicht in één.
 - Keuzemogelijkheden: De keuzemogelijkheden zorgen voor **maatwerk**. En dat is fijn, gezien de diversiteit aan situaties. Met name de keuzemogelijkheid voor het **type en/of hoeveelheid diensten** in combinatie met de **rechten** (mag iemand wijzigen of alleen inzien) en de **looptijd** wordt gewaardeerd. Waar het in de ene situatie prettig is dat bijna alles uit handen wordt genomen voor langere tijd (de dochter die zorgt voor haar steeds meer dementerende moeder), is dat in de andere situatie juist onnodig en gaat het bijvoorbeeld vooral om (tijdelijke) hulp bij DigiD-zaken (de dochter voor haar digitaal minder vaardige moeder die nog wel graag controle houdt, maar hulp en back-up wil) of, afhankelijk van de persoon die wordt gemachtigd, om hele specifieke taken (de accountant voor de Belastingaangifte).
 - Centralisatie: De centralisatie zorgt voor **gemak**: de mogelijkheid om in één keer voor meerdere zaken te machtigen biedt – in tegenstelling tot een aparte machtiging per dienst – voor een hoge mate van gemak.
 - Transparantie/ overzicht: Door de transparantie/ het overzicht is inzichtelijk wie precies waarvoor is gemachtigd en met welke ‘rechten’. Hier wordt sterk positief op gereageerd; het is in perceptie echt iets ‘nieuws’ en geeft **overzicht** en daarmee **regie** voor de machtiger. Wanneer ook gedane acties inzichtelijk zijn, kan ook de gemachtigde **verantwoording afleggen (zelfbescherming)** en kan dit **duidelijkheid** scheppen richting andere betrokken partijen, zoals familieleden.
- **Formalisering biedt geruststelling voor beide partijen**: informeel machtigen voelt – met name voor de gemachtigde – vaak niet helemaal prettig, maar gebeurt toch vanwege het grote gemak. Een prettig bijkomend effect van formeel machtigen is dat het een gerust gevoel oplevert: een werkwijze zoals ‘het hoort’ en bescherming van beide partijen.

Conclusies vervolg 2

Deelconclusies // Beleving concepten

- **De concepten leveren de grootste vooruitgang op bij de gemachtigde.** De concepten zorgen voor een verbetering van de praktijk van zowel de machtiger als de gemachtigde. De grootste vooruitgang is er echter het meest duidelijk voor de gemachtigde, deze moet zich in de huidige praktijk vaak in allerlei bochten wringen om de 'hulpvrager' zo goed mogelijk te helpen.
- **Achterliggende behoeften/ gepercipieerde voordelen:** Door de reacties op de concepten te combineren met de aangegeven knelpunten, komen de volgende behoefte/ gepercipieerde voordelen naar boven:
 - Voor de gemachtigde: een **gemakkelijke** werkwijze (soepel, snel, efficiënt, passend bij de situatie), **zelfbescherming** door formalisering, **duidelijkheid/ overzicht** voor zichzelf en betrokkenen
 - Voor de machtiger: een **gemakkelijke** werkwijze (soepel & passend bij de situatie), **regie/ controle** (door keuzemogelijkheden en door overzicht en transparantie), **geruststelling/ zekerheid** (dat wat er ook gebeurt, er back-up/ hulp is).
- **De voorgelegde oplossing kan als gespreksleidraad fungeren.** Door de centralisatie ontstaat er overzicht. Dit wordt gezien als een handig hulpmiddel/ houvast voor de gemachtigde om het gesprek aan te gaan met de machtiger en eventueel andere betrokkenen. Het voeren van een (gestructureerd) gesprek schept duidelijkheid.



Conclusies



Deelconclusies // Bewindvoerders

- **Bewindvoerders hebben al een volmacht en zijn daarmee inhoudelijk al gemachtigd, maar worstelen vooral met het proces.** Dit heeft twee oorzaken:
 1. Idem als de 'particulier': Een volmacht op papier biedt nog geen DigiD-toegang. En een aparte DigiD-machtiging regelen is gezien de situatie van de cliënt vaak complex en tegelijk ook niet wenselijk vanwege de noodzakelijke koppeling met de *persoonlijke* DigiD van de bewindvoerder.
 2. Iedere organisatie heeft weer een eigen werkwijze. In het beste geval verloopt dit soepel (digitaal, snel en eenvoudig) en in het slechtste geval moet er meerdere keren geschakeld worden over diverse kanalen.
- **De situatie van bewindvoerders vraagt om een andere, meer zakelijke oplossing dan 'particulieren'. De belangrijkste behoeften zijn:**
 - **Gemak:** een digitaal, soepel, efficiënt en uniform proces
 - **Zakelijke werkwijze:** de bewindvoerder wil geen koppeling met zijn/haar persoonlijke DigiD. Een oplossing als E-herkenning is een zakelijk alternatief.
 - **Transparantie** is daarbij niet de belangrijkste behoefte van de bewindvoerder zelf, maar wel vanuit oogpunt van de cliënt: prettig voor hem/haar om inzicht te hebben.
- **Machtiging niet kunnen intrekken.** Een belangrijke randvoorwaarde/ verschil met de 'particuliere' oplossing is bovendien dat intrekken van de machtiging juist geen mogelijkheid moet zijn.

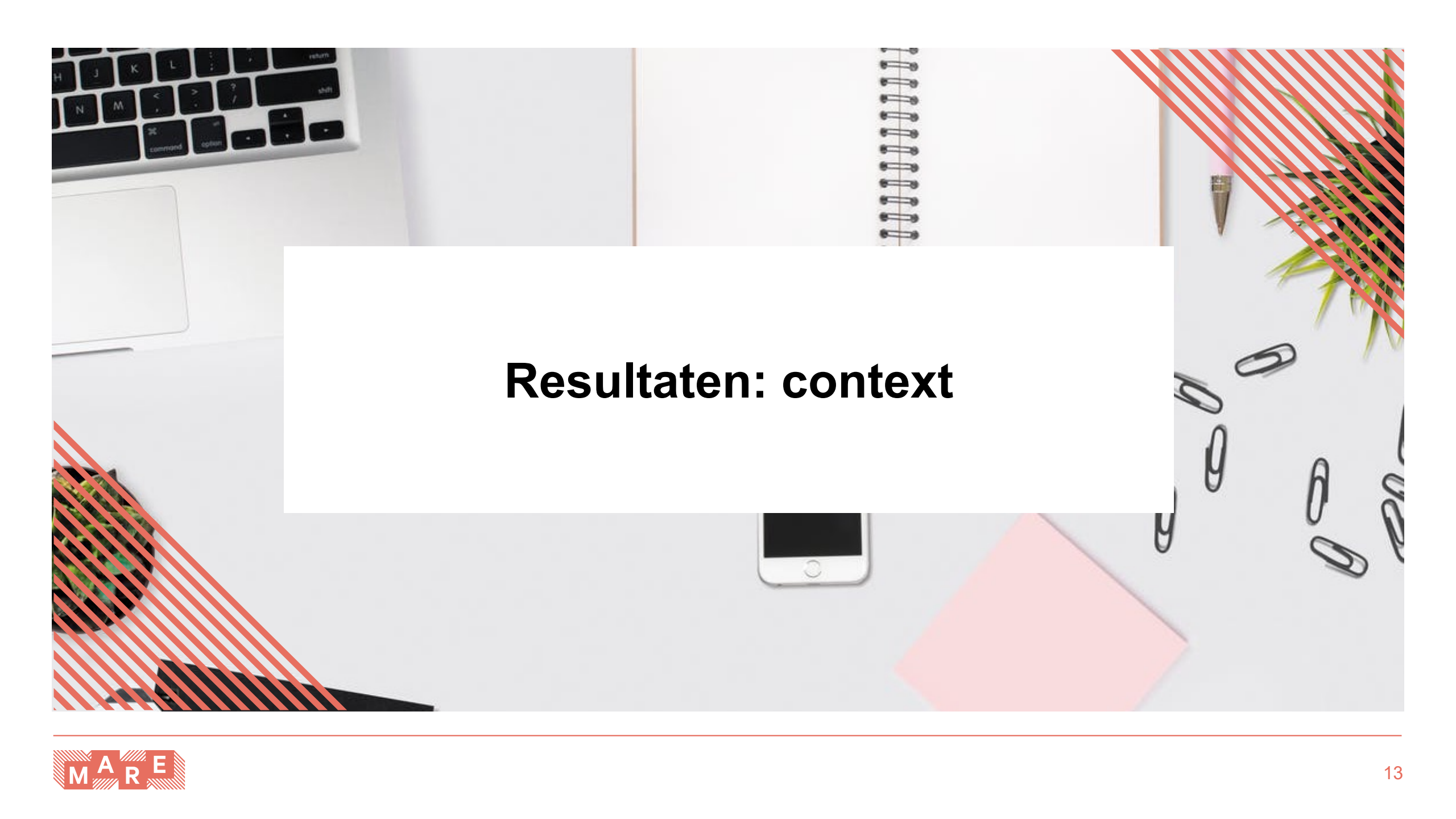
Deelconclusies // Overheidsprofessionals

- **De overheidsprofessional bevestigt:**
 - Machtigen is omslachtig en lang niet altijd passend bij de praktijk. Machtigen voor meerdere zaken tegelijk zou al een sterke verbetering zijn.
 - Er is inderdaad nog geen oplossing voor een DigiD-machtiging bij een volmacht, hier lopen zowel particulieren als bewindvoerders tegenaan. En een DigiD-machtiging kan alleen worden geregeld wanneer iemand handelingsbekwaam is.
- **En voegt toe:**
 - De ideeën bieden het gemak dat in de huidige praktijk ontbreekt.
 - Bij het ontwikkelen van een nieuwe machtingsooplossing kan de veiligheid van de machtiger nog beter worden gewaarborgd, bijvoorbeeld door ook telefonisch intrekken van de machting mogelijk te maken en door een digitale aanvraag altijd op papier te bevestigen.

Aanbevelingen



- **Machtigen is duidelijk een onderwerp dat aandacht verdient** en waarbij ‘de mens’ veel meer centraal mag staan: de praktijk rondom machtigen is een stuk dynamischer, breder en weerbarstiger dan de huidige manier van hoe machtigen nu (voor overheidsdiensten) wordt gefaciliteerd. Deze werkwijze gaat te eenzijdig uit van een situatie waarbij er slechts voor één dienst en eenmalig een machtiging nodig is, en waarbij de machtiger goed zelf in staat is om dit (steeds opnieuw) te regelen. Dit is niet alleen problematisch vanwege het ongemak dat burgers hiermee ervaren, maar ook omdat het stimuleert om op een informele manier te machtigen (veelal: de persoonlijke DigiD afgeven) en daarmee fraude in theorie mogelijk maakt/ uitlokt.
- Idealiter wordt er in de toekomst steeds meer toegewerkt naar een machtigingsoplossing die *inhoudelijk* **flexibel** en **op maat** is (door meer keuzemogelijkheden te bieden), en *procesmatig* meer **gemak** en tegelijk **inzicht** en **overzicht** biedt (door zoveel mogelijk te centraliseren en transparantie te bieden).
- Voor de **bewindvoerder** dient gezocht te worden naar een afgeleide/ meer zakelijke oplossing, waarbij met name een soepel, digitaal en efficiënt proces centraal staat.
- Besteed tevens aandacht aan de ‘mismatch’ tussen het hebben van een **volmacht op papier** versus tegelijk **geen toegang hebben tot DigiD**. Kortom, er dient een betere *digitale* facilitatie te komen van de *papieren* volmacht.
- Bij het ontwerpen van oplossingsrichtingen kan inspiratie geput worden uit bestaande platforms/ ideeën uit andere hoeken. Enkele voorbeelden:
 - [Ozo verbindzorg](#): een communicatieplatform waar je alle zorg in één overzicht bundelt en wat een betere onderlinge communicatie tussen betrokken zorgverleners faciliteert. Hierdoor heeft de cliënt zelf regie over de geboden zorg. Daarnaast biedt het platform zorg gerelateerde tools.
 - Voor bewindvoerders: energieleverancier Vattenfall maakt het mogelijk om heel eenvoudig cliënten digitaal aan te melden en biedt een handig overzicht van aangemelde cliënten.



Resultaten: context

Context: informeel machtigen



Informeel machtigen wordt vaak gezien als een **praktische en geaccepteerde** manier van machtigen, zeker in een situatie waar sprake is van een **hoge mate van vertrouwen**. In de praktijk verloopt deze informele werkwijze redelijk goed, maar geheel probleem- of gewetenloos is deze werkwijze niet.

Redenen om informeel te machtigen

Informeel machtigen gebeurt veelvuldig, met name bij 'eerstegraads' familiale relaties (een zoon of dochter die gemachtigd wordt door de ouder). In de praktijk betekent informeel machtigen veelal: het gebruik van de persoonlijke DigiD van de hulpvrager/machtiger.

Twee factoren zijn van invloed als het gaat om de keuze voor deze 'informele werkwijze':

- Er is sprake een **sterke vertrouwensband**, waardoor het afgeven van persoonlijke DigiD niet aanvoelt als groot issue en wel zo gemakkelijk is. De 'formele weg' is om deze reden zelfs lang niet altijd bewandeld of uitgeprobeerd.
- Soms is de **formele weg** wél bewandeld, maar **omslachtig** gebleken: het wordt dan gezien als 'gedoe' om per dienst een aparte machtiging te regelen, steeds weer opnieuw (vanwege de beperkte periode). Om deze reden wordt er soms ook in non-familiaire relaties op informele wijze gemachtigd, zoals een Jeugdzorgmedewerker of bewindvoerder voor zijn/haar cliënt.

Knelpunten informeel machtigen

De ervaring leert veelal dat de informele werkwijze in de praktijk redelijk goed werkt: men kan als hulpgever de regelzaken over het algemeen naar behoren doen. Geheel probleem- en gewetenloos is het echter niet:

- Zaken **op afstand** regelen is moeilijker, omdat de hulpvrager nodig is voor een sms-code.
- **Het voelt toch niet helemaal prettig** dat de formele weg wordt omzeild. In de praktijk zit men wel vaak met laptop naast gemachtigde, als een soort verantwoording.
- Ook geeft de hulpgever aan dat hij/zij **wachtwoorden opschrijft of opslaat** en dat ook dit niet helemaal prettig aanvoelt. Er is in perceptie echter geen goed alternatief om dit anders op te lossen, zeker wanneer er aan meerdere mensen hulp wordt verleend en wachtwoorden onthouden een onmogelijk taak is.
- De overheidsprofessional voegt hieraan toe dat de werkwijze (uiteeraard) **fraudegevoelig** is: misbruik kan je immers niet herleiden. In de praktijk zijn er bijvoorbeeld geluiden dat de zoons/dochteren elkaar betichten van fraude van DigiD-gebruik van de ouder(s).

Context: formeel machtigen



Formeel machtigen kan plaatsvinden uit noodzaak (wilsonbekwaamheid) of professie (bewindvoering) en vindt *soms* plaats omdat de relatie afstandelijker is. In zijn **twee belangrijke knelpunten**: 1) een volmacht op papier betekent in de praktijk vaak een **stroef (digitaal) proces** 2) machtigen per dienst is **omslachtig** en met name vanwege de mentale/ fysieke gesteldheid van de machtiger lang niet altijd wenselijk.

Redenen om formeel te machtigen

Formeel machtigen vindt veelal plaats op twee manieren en bijbehorende redenen:

- 1) **Middels een volmacht**: Hierbij gaat het veelal om bewindvoerders die een volmacht krijgen vanuit hun professie. Daarnaast gaat het om situaties waarbij iemand (officieel) **wilsonbekwaam** is verklaard: een mantelzorger/ familielid heeft een volmacht heeft geregeld om de zaken namens deze persoon af te handelen. Het regelen van een volmacht is dus **noodzaak** of vanwege de **professie**.
- 2) **Middels een machtiging per dienst**. Deze 'werkwijze' wordt om verschillende redenen gekozen:
 - Er is sprake van een meer 'afstandelijke' relatie, bijvoorbeeld de accountant of advocaat. Vanuit het oogpunt van **veiligheid** wordt een machtiging geregeld. Maar ook een kennis of vriend(in) voelt vaak al verder weg. Hierbij speelt vaak ook **zelfbescherming** van de gemachtigde een rol: deze wil zichzelf verantwoorden en geen oneigenlijke beschuldigen krijgen van andere betrokkenen (bijvoorbeeld familieleden).
 - Het wordt uit noodzaak gedaan omdat een informele weg niet mogelijk is/ sterk wordt bemoeilijkt (bijvoorbeeld bij bankzaken).
 - Omdat het 'zo hoort': slechts een enkeling geeft aan dit te regelen, ook voor iemand heel dichtbij, omdat het de juiste, officiële werkwijze is.

Knelpunten formeel machtigen

De ervaringen verschillen per relatie/situatie:

- Een **volmacht 'op papier'** wil nog niet zeggen dat zaken ook digitaal of eenvoudig geregeld kunnen worden. In praktijk moeten burgers namelijk alsnog, steeds weer opnieuw, de papieren laten zien alvorens toestemming te krijgen om iets te regelen (aanvragen of inzien).
- De overheidsprofessional voegt hieraan toe: een papieren volmacht geldt voor alles behalve het gebruik van de DigiD. Dit vormt in de praktijk een probleem omdat steeds meer zaken via DigiD lopen.
- Per dienst een aparte machtiging regelen is in perceptie **omslachtig** vanwege 1) de afhankelijkheid van de machtiger en zijn/haar mentale of fysieke gesteldheid die dit bemoeilijkt en 2) het feit dat dit steeds (bijvoorbeeld jaarlijks) opnieuw moet.

Quotes

“Ik kom zo vaak zaken tegen waarvoor ik niet gemachtigd ben en dan is het lastig. Het zijn altijd van die kleine uitzonderingen waardoor je altijd tegen dingen aanloopt. Daarom wil ik liever gewoon alles in één keer geregeld hebben.”

“Ik heb voor twee van mijn kinderen, die beiden verstandelijk beperkt zijn, een volmacht: ik ben curator. Nog steeds moet ik alsnog elke keer alle papieren indienen voor de verschillende instanties waarmee ik iets moet regelen.”

Voor- en nadelen van (in)formeel machtigen



Samengevat: Beide 'werkwijzen' van machtigen, dus zowel formeel als informeel, hebben voor- en nadelen. Daar waar het geen bewindvoering of een wilsonbekwaam persoon betreft én de relatie familiair/ betrouwbaar is, geniet informeel machtigen vaak de voorkeur. Zodra een relatie afstandelijker is (schoonfamilie, een vriend(in), kennis etc.) wordt de behoefte aan formalisering groter. Alleen de bewindvoerder maakt gebruik van een volmacht via de rechter. Dit betekent overigens niet dat alles in één keer is geregeld, ook dan moet nog per instantie toestemming worden verleend.

Informeel machtigen

Voordelen

- Gemakkelijk.
- Snel.
- Langdurig (niet steeds opnieuw).
- Problemen voorkomen: omdat iemand anders de (DigiD-)zaken afhandelt die daar bekwaam in is, of omdat de periode niet afloopt terwijl iemand intussen wilsonbekwaam is geworden.

Nadelen

- Kan soms moeilijk zijn om (volledig) op afstand te regelen, doordat goedkeuring of sms-code hulpvrager nodig is.
- Ongemakkelijk gevoel van iets doen wat officieel niet mag en om wachtwoorden op te schrijven.
- Niet alle zaken kunnen informeel gemachtigd worden (zoals bankzaken) of überhaupt gemachtigd worden, waardoor alsnog per handeling aparte goedkeuring nodig is.
- Het is fraudegevoelig (dit wordt benoemd door de overheidsprofessional, niet door de hulpgevers- en vragers in kwestie).

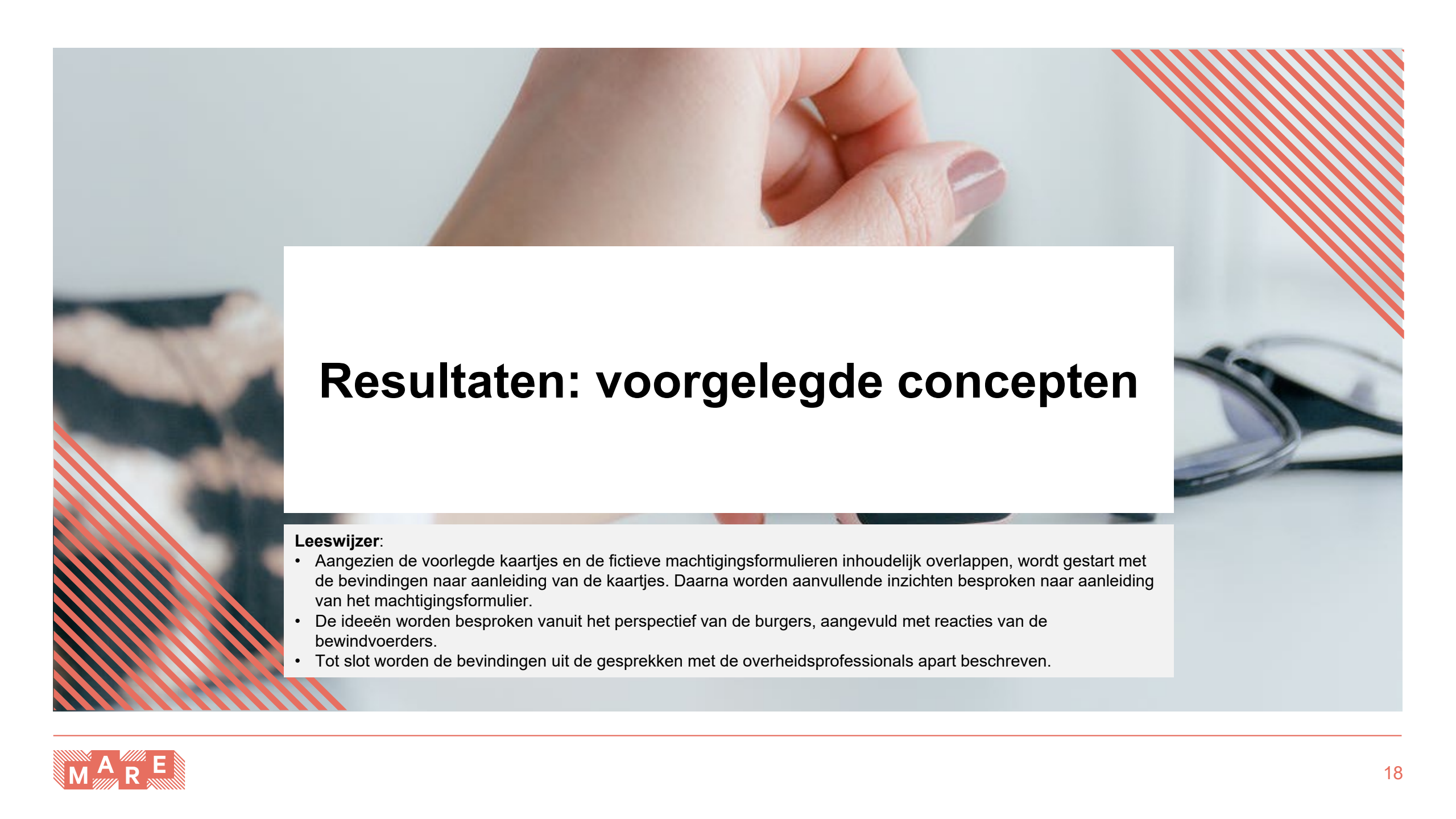
Formeel machtigen

Voordelen

- Handelen zoals 'het hoort',
- Iemand per dienst voor een specifieke periode machtigen is prettiger en passender bij een meer professionele en afstandelijke relatie.

Nadelen

- Bij een volmacht: Het (digitale) proces is alsnog stroef omdat het gebruik van de DigiD valt buiten volmacht.
- Het is omslachtig vanwege de vaak complexere (fysieke of mentale) situatie van de machtiger om per dienst, periodiek (steeds opnieuw) te machtigen.



Resultaten: voorgelegde concepten

Leeswijzer:

- Aangezien de voorlegde kaartjes en de fictieve machtigingsformulieren inhoudelijk overlappen, wordt gestart met de bevindingen naar aanleiding van de kaartjes. Daarna worden aanvullende inzichten besproken naar aanleiding van het machtigingsformulier.
- De ideeën worden besproken vanuit het perspectief van de burgers, aangevuld met reacties van de bewindvoerders.
- Tot slot worden de bevindingen uit de gesprekken met de overheidsprofessionals apart beschreven.

1. Type machtiging

De voorgelegde concepten bieden - **vooral in de combinatie/ als optelsom*** - enerzijds **gemak** en anderzijds **maatwerk** door voor meerdere zaken in één keer of voor iedere 'situatie' apart te machtigen. Veelal wordt een gezonde balans gezocht tussen het gemak van meerdere zaken in één keer *versus* voor niet 'meer dan noodzakelijk' machtigen.

Kenmerk	Waardering	Reacties	Toegevoegde waarde
1A. Eén machtiging voor alles	±	- Het is prettig om voor meerdere diensten in één keer te machtigen, zeker in de situatie waarbij de hulpvrager zelf (zeer) weinig kan. - Het nadeel is dat er geen keuzemogelijkheden meer zijn; waardoor er in situaties voor meer zaken dan wenselijk wordt gemachtigd.	Gemak
1B. Voor iedere 'dienst' een aparte machtiging	±	- Dit is conform de huidige praktijk en sluit in veel gevallen - daar waar hulp op meerdere vlakken nodig is – niet goed aan. - De mogelijkheid om voor specifieke zaken te machtigen – <i>aanvullend</i> op de mogelijkheid om voor meerdere zaken tegelijk te machtigen – is wél gewenst.	<i>Indien een aanvullende optie (niet uitsluitend):</i> Maatwerk (heel specifiek)
1C. Machtigen op twee gebieden: 1. Eén machtiging voor persoonlijke zaken + gezondheid 2. Eén voor financiële zaken.	+	- Biedt de mogelijkheid om in niet 'klakkeloos' voor alles te machtigen, maar wel het gemak om voor meerdere zaken in één keer te machtigen. - De splitsing tussen gezondheid/persoonlijke zaken en financieel wordt gezien als een logische splitsing. - Kan tevens een oplossing zijn voor de bewindvoerder, door bijvoorbeeld alleen voor financiële zaken te machtigen.	Gemak Maatwerk (globaal)
1D. Keuze uit drie niveaus van machtigen: 1. Inzien van gegevens 2. Beperkte veranderingen maken 3. Volledige machtiging.	+	'Beperkte veranderingen maken' vindt men onduidelijk: wat houdt dit in? - Het maken van onderscheid tussen inzien van gegevens en zaken mogen wijzigen (volledige machtiging) is prettig zo kan er bijvoorbeeld één 'hoofdgemachtigde' zijn en kan een ander persoon 'meekijken'.	Maatwerk

Quotes

“Ik vind het fijn dat je echt de keuzemogelijkheid hebt om de hoeveelheid diensten te kiezen, want zolang het nog kan heb ik graag de touwtjes in handen.”

“Het is handig dat het eigenlijk maar één loket is, met daarbinnen alle variaties waar je uit kan kiezen. Je kan heel specifiek kiezen of juist breder. En voor inzien of ook wijzigen. Je ordent dan heel goed wie wat mag.”

Aantal personen



Met name de mogelijkheid om een **tweede persoon** te machtigen wordt gewaardeerd: het biedt zekerheid en veiligheid doordat deze persoon als een back-up dient voor het geval dat nodig is. Idealiter is er dan wel slechts **één hoofdmachtiger** om zodoende overzicht te behouden.

Kenmerk	Waardering	Reacties	Toegevoegde waarde
2A. Eén persoon machtigen (per dienst)	±	• Enkelen vinden het prettig als er slechts één persoon per dienst kan worden gemachtigd: dit zorgt voor overzicht en duidelijkheid ("er kan maar één kapitein zijn op het schip").	Overzicht
2B. Een tweede persoon (bijvoorbeeld een tweede familielid) machtigen, ook als het om dezelfde dienstverlener/dienst gaat	++	• Een tweede persoon vindt men vaak prettig, maar wel met een kanttekening: één persoon is de hoofdgemachtigde, de ander is dan achtervang. Het is een fijn idee als iemand kan meekijken of het kan overnemen als de eerste persoon onverhoopt ziek wordt of eens op vakantie wil gaan.	Zekerheid/ veiligheid
2C. Meerdere personen (bijvoorbeeld verschillende familieleden) machtigen, ook als het om dezelfde dienstverlener/dienst gaat	-	• Meerdere personen (zonder limiet) is juist onwenselijk, omdat men bang het overzicht kwijt te raken.	-

Looptijd



Op de **variaties in looptijd** wordt **wisselend** gereageerd. Enerzijds biedt een langere of oneindige looptijd gemak: het hoeft niet steeds opnieuw. Anderzijds valt daarmee deels de controle weg: een machtiging met einddatum dwingt tot een herijking. Tegelijkertijd is men bang dat die herijking in de toekomst niet meer mogelijk is vanwege een verslechterde fysieke of mentale gesteldheid van de machtiger.

Kenmerk	Waardering	Reacties	Toegevoegde waarde
3A. Een machtiging voor een vaste periode van 1 jaar.	±	- Een deel van de doelgroep waardeert de einddatum: het zorgt dat je na de looptijd geforceerd wordt om opnieuw te 'beoordelen' of deze machtigen zo nog steeds gewenst zijn. - Een ander deel vindt de looptijd van 1 jaar juist onhandig: het is omslachtig om steeds opnieuw te machtigen, zeker wanneer de situatie van de machtiger complex is door de fysieke of mentale gesteldheid.	Controle/ veiligheid: vast moment om te herijken
3B. Een machtiging voor een (volledig) zelf gekozen periode afgeven (bijvoorbeeld voor 2 maanden, 1 jaar of zonder einddatum).	+	- Deze optie geeft de meeste flexibiliteit, aangezien hier zowel 3A als 3C in zijn verwerkt én ook een zelf gekozen looptijd mogelijk is. - Verder gelden dezelfde voor- en nadelen als benoemd bij 3A en 3C.	Flexibiliteit Controle
3C. Een machtiging zonder einddatum.	±	- Zonder einddatum geeft het meeste gemak: de machtiging hoeft immers niet steeds opnieuw worden gegeven. - Ook geeft dit zekerheid: stel dat de machtiger achteruit gaat en niet meer opnieuw kan machtigen terwijl de machtigingperiode bijna afloopt. Soms hier al bij aanvang sprake van, bijvoorbeeld als de machtiger zelf zeer beperkt tot niks zelf kan (bijvoorbeeld dementerend of verstandelijk beperkt) . - Belangrijke randvoorwaarde die men stelt is dat de machtiger ten alle tijde de machtiging kan intrekken (uitgezonderd: cliënten van bewindvoerders).	Gemak Zekerheid

Snelheid



Hoewel een snelle werkwijze prettig is, is dit niet het belangrijkste in het **aanvraagproces**. Het gaat voor de gemachtigde vooral om een **soepele** en voor de machtiger om een **veilige** werkwijze. Wat betreft **intrekken** is snelheid wel prettig. Daarnaast mist nog de mogelijkheid voor de machtiger om telefonisch of fysiek (bij een balie) de machtiging in te trekken.

Kenmerk	Waardering	Reacties	Toegevoegde waarde
4A. Een machtiging met een officiële papieren bevestiging (binnen 3 dagen per post).	++	Een machtiging met of zonder papieren bevestiging maakt voor de gemachtigde vaak wat minder uit. De papieren bevestiging is in perceptie met name belangrijk voor de machtiger, welke vaak maar in beperkte mate digitaal vaardig is. Deze optie geniet dan ook de voorkeur boven 4B.	Gemak Veiligheid/ overzicht
4B. Een machtiging direct (binnen een paar minuten) regelen (geheel online)	+	Met name voor de gemachtigde, die vaak al veel tijd kwijt is aan het regelen van machtigingen/ het helpen, is een snelle, online werkwijze prettig.	Snelheid en gemak
4C. Een machtiging op elk gewenst moment intrekken (geheel online)	+	- Het snel kunnen intrekken zien beide partijen als belangrijk: de machtiger moet er te alle tijde onderuit kunnen. - De <i>bewindvoerder</i> vindt deze optie juist onwenselijk: de cliënt kan daardoor zaken intrekken/ terugdraaien terwijl dat niet de bedoeling is.	Veiligheid
4D. Een machtiging intrekken via een online formulier en bevestiging ontvangen per post	++	Wederom vindt men deze optie, vanuit het oogpunt van de machtiger, beter vanwege de papieren bevestiging.	Veiligheid/ overzicht

Wijze van aanvragen



Een machtiging wordt het liefst digitaal DigiD geregeld: het biedt gemak en veiligheid. Voor de machtiger is een papieren bevestiging prettig.

Kenmerk	Waardering	Reacties	Toegevoegde waarde
5A. Via DigiD 1a: Via DigiD machtiger 1b: Via DigiD gemachtigde 1c: Via de website DigiD-machtigen 1d: Via MijnOverheid	++	DigiD is de meest gewenste werkwijze om drie redenen: 1. Het is digitaal en dus snel en gemakkelijk (voor de gemachtigde) 2. Het is in perceptie de meest veilige werkwijze (want gekoppeld aan BSN) 3. Online regelen betekent alles zelf rustig kunnen regelen, direct (zonder heen en weer te schakelen) en vaak met meer overzicht 1a (via DigiD machtiger) wordt gezien als de meest logische werkwijze.	Gemak Veiligheid Overzicht
5B. Digitaal (DigiD of op andere digitale wijze)	+	- Idem aan 5A, maar dan zonder de veiligheid van de DigiD <i>Bewindvoerders</i> hebben een juist voorkeur voor digitaal aanvragen, bijvoorbeeld middels E-herkenning, om de huidige DigiD-problematiek te omzeilen (dat gekoppeld is aan een persoonlijke BSN).	Gemak Overzicht
5C Telefonisch 5D Via de chat 5E Op Papier 5F Mondeling	-	- Telefonisch, mondeling en chat zijn in perceptie minder handig en betrouwbaar. De kanalen voelen te vrijblijvend, de chat voelt niet professioneel. - Een papieren werkwijze biedt nog geen gemak, maar wordt wel als betrouwbaarder gezien dan telefonisch/chat/ mondeling. - Een papieren werkwijze is echter wel fijn voor machtiger, zeker als bevestiging. In praktijk is het vaak de gemachtigde die de initiatief neemt tot de aanvraag.	Op papier: Bevestiging + veiligheid

Transparantie



Alle opties met betrekking tot transparantie spreken sterk aan: het zorgt voor **inzicht en overzicht op een centrale plek** en daarmee **controle**. Bovendien is dit aspect **nieuw**. Het zorgt daarnaast voor regie voor de machtiger en een manier voor de gemachtigde om verantwoording af te leggen richting de machtiger of andere betrokkenen (vaak familieleden).

Kenmerk	Waardering	Reacties	Toegevoegde waarde
6A. Inzichtelijk wie is gemachtigd en waarvoor (eventueel in een digitaal 'dashboard' o.i.d. of papier)	++	- Deze mogelijkheid vormt als het ware 'de basis'. Het zorgt voor overzicht en duidelijkheid. Dit geeft de machtiger bovendien regie: als je weet wie precies waarvoor gemachtigd is, kun je dit (in theorie) ook weer intrekken. - Ook creëert deze mogelijkheid duidelijkheid voor alle betrokken partijen, wat fijn is wanneer er bijvoorbeeld meerdere familieleden betrokken zijn bij de zorg of hulp van één persoon.	Machtiger: Overzicht + regie Gemachtigde(n) & andere betrokkenen: duidelijkheid + overzicht
6B. Voor de machtiger: zichtbaar wat voor acties de gemachtigde precies heeft verricht (eventueel in een digitaal 'dashboard' o.i.d. of papier)	+	- Dit geeft de machtiger regie: het is precies inzichtelijk wat er is gedaan. - Daarnaast kan de gemachtigde verantwoording afleggen richting de machtiger en/of andere betrokkenen. - Ook voor de <i>bewindvoerder</i> is overzicht en transparantie fijn, niet zozeer voor zichzelf (er worden al dossiers bijgehouden) maar vooral de gemachtigde: deze kan zo zien wie wat heeft gedaan.	Machtiger: overzicht + regie
6C. De gemachtigden onderling ook inzage geven in wie/wat heeft gedaan.	+	Dit kan handig zijn in situaties waarbij meerdere personen betrokken zijn bij de hulp/het regelen van zaken voor dezelfde persoon. Het schept overzicht en biedt transparantie.	Gemachtigden/betrokkenen: overzicht + transparantie
6D. Voor de gemachtigde: inzicht in wat voor acties hij/zij precies heeft verricht (eventueel in een digitaal 'dashboard' of iets dergelijks) en voor wie	+	Deze optie biedt vooral meerwaarde indien een persoon door meerdere personen is gemachtigd.	Gemachtigde: overzicht

Machtigingsformulier: aanvullende inzichten

Machtigingsformulier Overheid

Met dit machtigingsformulier kunt u regelen dat u geholpen wordt met het regelen van zaken met de overheid. Door iemand te 'machtigen' of 'gemachtigd' te worden kan dit veilig, zonder uw DigiD af te geven.

Waar wilt u iemand voor machtigen?

Voor de volgende onderwerpen:

- ☐ Financiële zaken (b.v. belasting, toeslagen, bank)
- ☐ Gezondheid en persoonlijke zaken (b.v. zorgverzekering, medische gegevens, verhuizen)

Of voor de volgende specifieke taken: ?

Belastingaangifte 2020

Wat mag die persoon doen?

- ☐ Inzien van gegevens
- ☐ Beperkte veranderingen maken
- ☐ Volledige machtiging

Voor hoelang wilt u iemand machtigen?

- ☐ 1 jaar
- ☐ Zelf periode invoeren van: tot:
- ☐ Geen einddatum

Wie wilt u machtigen?

Naam:

Geboorte datum:

Relatie tot persoon:

[+ Nog een persoon toevoegen](#)

[Controleer gegevens ->](#)

MAATWERK:

- Dit onderdeel spreekt sterk aan. Dit komt voornamelijk door de **keuzemogelijkheid** om iemand, **afhankelijk van de situatie** in één keer voor financiële **en/of** zorgzaken **en/of** een specifieke taak te machtigen.
- Wel wordt opgemerkt dat een zorgverzekering eigenlijk of ook onder financiële zaken hoort te vallen.

- Een enkeling merkt op dat hier idealiter een BSN wordt opgegeven om fraude te voorkomen.

Machtigingsformulier Overheid

Met dit machtigingsformulier kunt u regelen dat u geholpen wordt met het regelen van zaken met de overheid. Door iemand te 'machtigen' of 'gemachtigd' te worden kan dit veilig, zonder uw DigiD af te geven.

Waar wilt u iemand voor machtigen?

Voor de volgende onderwerpen:

- ☐ Financiële zaken (b.v. belasting, toeslagen, bank)
- ☐ Gezondheid en persoonlijke zaken (b.v. zorgverzekering, medische gegevens, verhuizen)

Of voor de volgende specifieke taken: ?

Belastingaangifte 2020

Wat mag die persoon doen?

- ☐ Inzien van gegevens
- ☐ Beperkte veranderingen maken
- ☐ Volledige machtiging

Voor hoelang wilt u iemand machtigen?

- ☐ 1 jaar
- ☐ Zelf periode invoeren van: tot:
- ☐ Geen einddatum

Wie wilt u machtigen?

Naam:

Geboorte datum:

Relatie tot persoon:

[+ Nog een persoon toevoegen](#)

[Controleer gegevens ->](#)

Overzicht machtigingen bij de overheid

Hier ziet u het overzicht van machtigingen die u, dhr M. Machtiging, heeft geregeld.

Wat anderen voor u mogen doen:

Belastingaangifte 2020 dhr J. Jansen	Volledige machtiging	1 jaar	Aanpassen
Toeslagen dhr J. Jansen	Volledige machtiging	31-12-2022	Aanpassen
Zorg gegevens dhr J. Jansen	Volledige machtiging	geen einddatum	Aanpassen
mevr F. machtiging	Informatie bekijken	geen einddatum	Aanpassen
Doorgeven verhuizing dhr J. Jansen	Beperkte machtiging	31-12-2021	Aanpassen

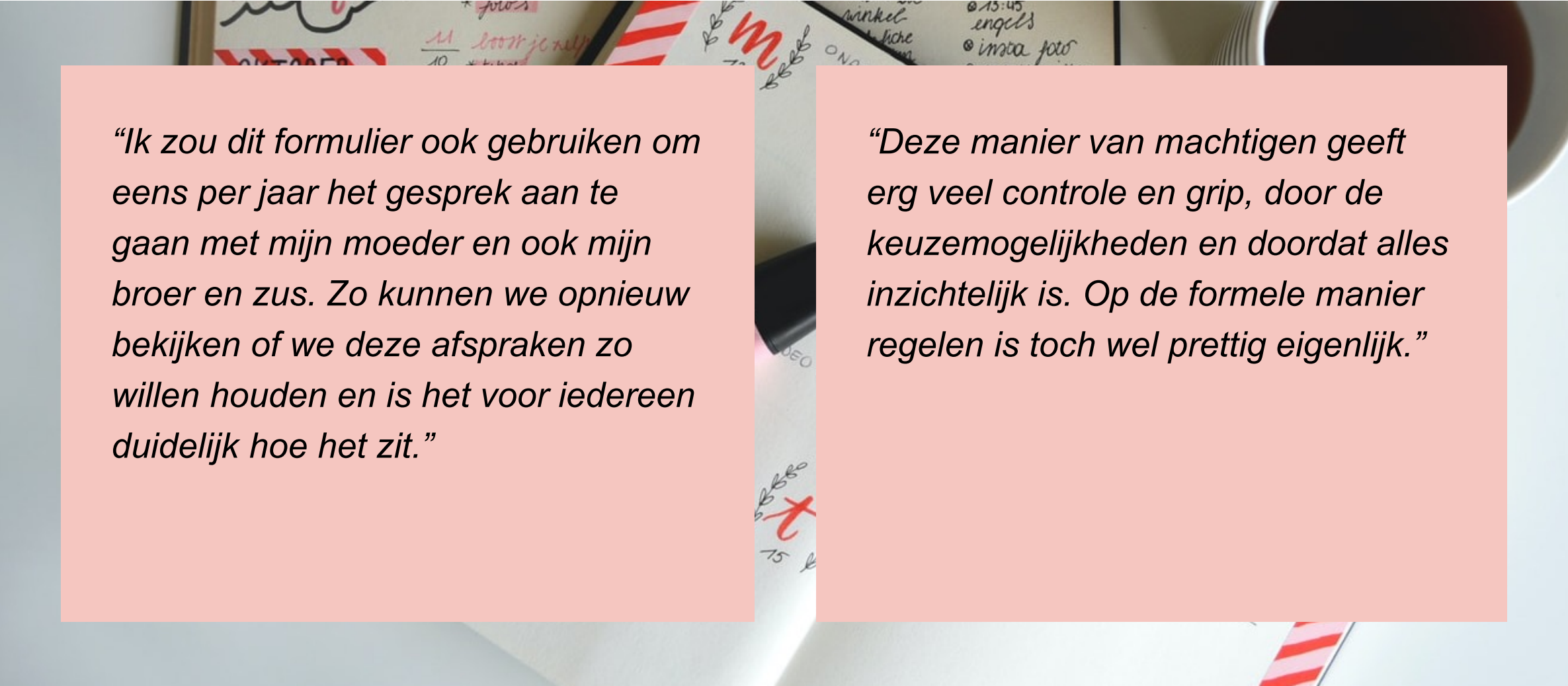
Wat u voor anderen mag doen:

Zorg gegevens dhr F. Machtiging	Informatie bekijken	geen einddatum	Aanpassen
------------------------------------	---------------------	----------------	---------------------------

GESPREKSLEIDRAAD:

- Het machtigingsformulier als geheel (met bijbehorend overzicht) wordt gezien als een handige 'gespreksleidraad': een manier om periodiek met de machtiger door te spreken wie waarvoor gemachtigd wordt/ is en te 'checken' of dit nog steeds wenselijk is.

Quotes



“Ik zou dit formulier ook gebruiken om eens per jaar het gesprek aan te gaan met mijn moeder en ook mijn broer en zus. Zo kunnen we opnieuw bekijken of we deze afspraken zo willen houden en is het voor iedereen duidelijk hoe het zit.”

“Deze manier van machtigen geeft erg veel controle en grip, door de keuzemogelijkheden en doordat alles inzichtelijk is. Op de formele manier regelen is toch wel prettig eigenlijk.”

Inzichten overheidsprofessionals (1/2)



Medewerker werk & inkomen

Achtergrond: Deze overheidsprofessional is werkzaam bij een gemeente en houdt zich bezig met uitkeringen en heeft in zijn werk veelvuldig telefonisch contact met cliënten en personen die namens de cliënt bellen (familieleden, advocaten bewindvoerder) om informatie over de uitkering of aanvraag in te winnen.

Knelpunten rondom machtigen

- Soms is de persoon die namens de cliënt belt niet gemachtigd om informatie namens klant uit te vragen. Dit is met name vervelend voor de klant zelf, indien het urgentie heeft. De meest gebruikte oplossing hiervoor is – wanneer het een familielid of persoon ‘dichtbij’ betreft - telefonisch goedkeuring geven door de cliënt zelf. Voorwaarde is echter dat deze fysiek aanwezig moet zijn, wat niet altijd zo is.
- Ook advocaten hebben vaak geen machtiging, waardoor zij geen specifieke informatie kunnen krijgen. Voor hen is het moeilijker om de telefonische goedkeuring van de cliënt te regelen, omdat zij vaak niet ter plekke aanwezig zijn. Zij moeten het dan doen zonder specifieke informatie of een aparte officiële machtiging regelen.

Verifiëren van de identiteit

Een ander punt – in relatie tot machtigen maar ook in het algemeen - dat wringt, heeft te maken met de telefonische verificatie van de identiteit en/of de machtiging: de medewerker geeft aan dat dit vaak telefonisch gebeurd door naam en geboortedatum etc. uit te vragen, maar dat dit altijd per gesprek opnieuw bekeken en ‘aangevoeld’ moet worden en dat dit nooit 100% waterdicht is. Het is echter de makkelijkste weg, met het minste (technisch) gedoe en wordt geaccepteerd zeker als het zaken betreft die geen grote impact hebben

Reactie op voorgelegde concepten

Als het gaat om de voorgelegde concepten dan valt op dat dit vooral om het klantperspectief gaat. Voor het werk van deze professional is het met name van belang om op snelle en eenvoudige wijze te kunnen **verifiëren** of de machtiging klopt. Voor de klant zou het fijn zijn als een dergelijke machtiging snel geregeld kan worden, omdat het in de praktijk - in relatie tot uitkeringen – vaak redelijk urgente vragen betreft.

Inzichten overheidsprofessionals (2/2)



Medewerker Logius

Achtergrond: Deze overheidsprofessional is werkzaam bij Logius. Er is geen direct klantcontact, maar op de achtergrond zorgt deze persoon ervoor dat 'eerste lijn' wel de juiste informatie krijgt en dat gesignaleerde knelpunten overgebracht worden in de rest van de organisatie, met name als het gaat om DigiD-onderwerpen.

Knelpunten rondom machtigen

Er spelen drie belangrijke knelpunten machtigen via de DigiD:

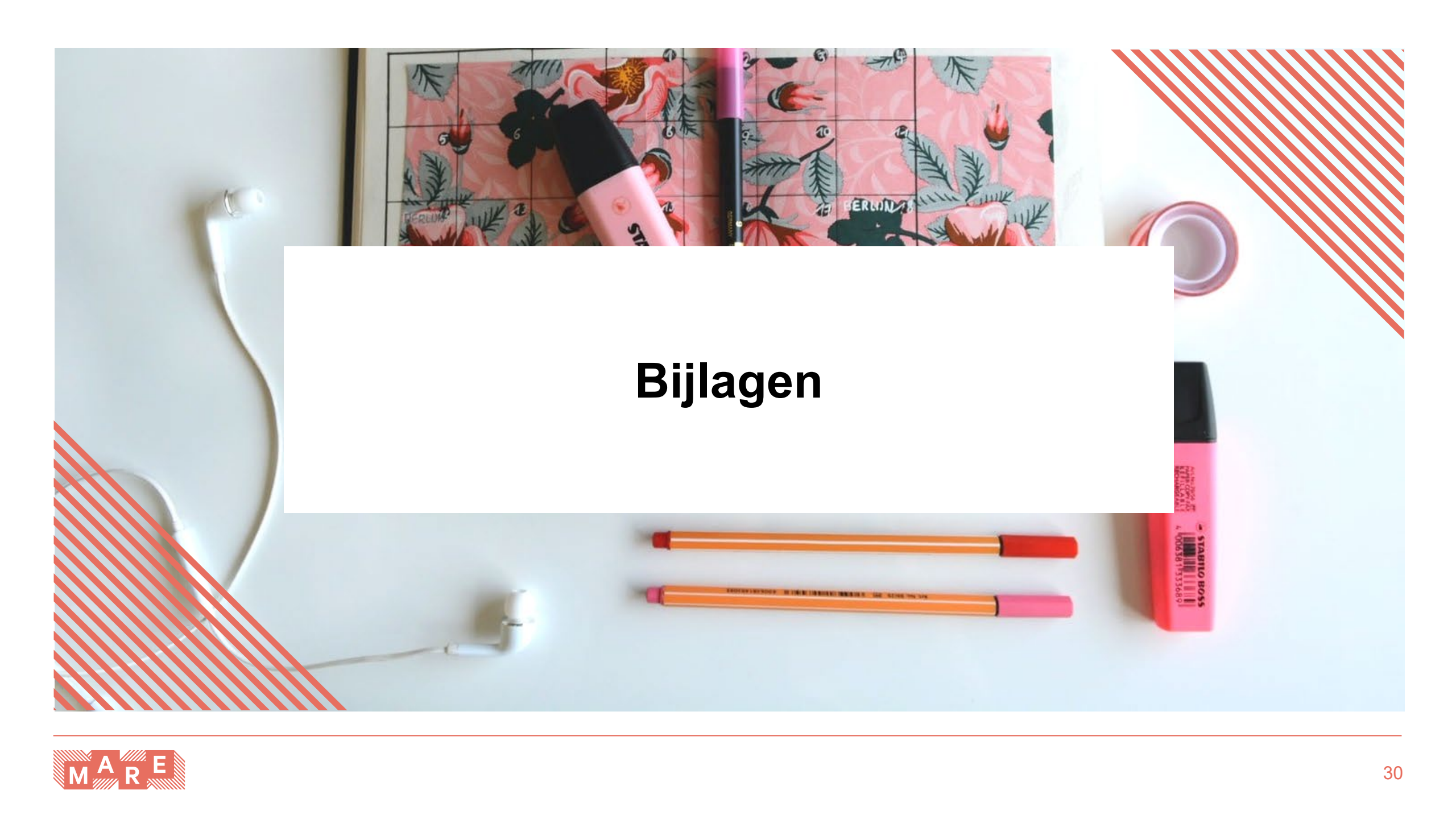
1. Machtigen moet per dienst en voor een bepaalde periode. Dat is een veelgehoord bezwaar: je moet dus vaak meerdere machtiging aanvragen. Bovendien kun je voor sommige overheidsdiensten helemaal geen DigiD-machtiging aanvragen.
2. Een DigiD-machtiging kan alleen worden aangevraagd voor iemand die op dat moment (nog) handelingsbekwaam is. Met een volmacht op papier geeft nog geen toegang tot het gebruik van de DigiD en maakt een DigiD-machtiging ook nog niet nodig.
3. Bewindvoerders: zij moeten voor iedere cliënt, voor iedere dienst een machtiging aanvragen en dat is gedoe, temeer de situatie van de cliënt dit vaak bemoeilijkt. Bovendien is de koppeling aan de eigen persoonlijke DigiD van de bewindvoerder ongewenst.

Reactie op voorgelegde concepten

Overall: De voorgelegde concepten spreken aan en kunnen bijdragen aan een vorm van machtigen die beter aansluit bij de praktijk.

Specifiek:

- Eén machtiging voor alles of in ieder geval voor meerdere zaken tegelijk is iets wat nu duidelijk wordt gemist en dus meerwaarde heeft.
- Wel moet er meer veiligheid ingebouwd worden, bijvoorbeeld door het sturen van notificaties bij belangrijke wijzigingen. Transparantie (door inzicht in wijzigingen) dragen bij aan veiligheid en fraude-vermindering, doordat ook inzichtelijk is wie welke acties heeft verricht.
- Wat betreft het aantal personen is het niet wenselijk dat meerdere personen worden gemachtigd. Wel zou het goed zijn als één iemand kan wijzigen en één persoon kan inzien.
- Looptijd: zowel zonder als met einddatum is in orde, zolang je de machtiging maar kan intrekken.
- Een digitale aanvraag verloopt idealiter wel met een bevestiging op papier, wederom in het kader van veiligheid.
- Wat betreft intrekken mist nog een optie om dit telefonisch te doen.
- Alle ideeën in het kader van transparantie hebben meerwaarde.



Bijlagen

Machtigingsformulier scenario 1



Machtigingsformulier Overheid

Met dit machtigingsformulier kunt u regelen dat u geholpen wordt met het regelen van zaken met de overheid. Door iemand te 'machtigen' of 'gemachtigd' te worden kan dit veilig, zonder uw DigiD af te geven.

Waar wilt u iemand voor machtigen?

Voor de volgende onderwerpen:

- ☐ Financiële zaken (b.v. belasting, toeslagen, bank)
- ☐ Gezondheid en persoonlijke zaken (b.v. zorgverzekering, medische gegevens, verhuizen)

Of voor de volgende specifieke taken: ?

Belastingaangifte 2020 ▼

Wat mag die persoon doen?

- ☐ Inzien van gegevens
- ☐ Beperkte veranderingen maken
- ☐ Volledige machtiging

Voor hoelang wilt u iemand machtigen?

- ☐ 1 jaar
- ☐ Zelf periode invoeren van: tot:
- ☐ Geen einddatum

Wie wilt u machtigen?

Naam:

Geboorte datum:

Relatie tot persoon:

[+ Nog een persoon toevoegen](#)

Controleer gegevens ->



Controle gegevens machtiging

Controleer of de opgegeven gegevens kloppen.

Welke machtigingen geeft u?

Belastingaangifte 2020
dhr. J. Jansen Volledige machtiging 1 jaar

<- Terug en pas de gegevens aan Bevestig de machtiging ->



Overzicht machtigingen bij de overheid

Hier ziet u het overzicht van machtigingen die u, dhr M. Machtiging, heeft geregeld.

Wat anderen voor u mogen doen:

<u>Belastingaangifte 2020</u> dhr. J. Jansen	Volledige machtiging	1 jaar	Aanpassen
<u>Toeslagen</u> dhr. J. Jansen	Volledige machtiging	31-12-2022	Aanpassen
<u>Zorg gegevens</u> dhr J. Jansen	Volledige machtiging	geen einddatum	Aanpassen
<u>Doorgeven verhuizing</u> dhr J. Jansen	Beperkte machtiging	31-12-2021	Aanpassen

Wat u voor anderen mag doen:

<u>Zorg gegevens</u> dhr F. Machtiging	Informatie bekijken	geen einddatum	Aanpassen
---	---------------------	----------------	-----------

Machtigingsformulier scenario 2



Machtigingsformulier Overheid

Met dit machtigingsformulier kunt u regelen dat u geholpen wordt met het regelen van zaken met de overheid. Door iemand te 'machtigen' of 'gemachtigd' te worden kan dit veilig, zonder uw DigiD af te geven.

Waar wilt u iemand voor machtigen?

Voor de volgende onderwerpen:

- ☐ Financiële zaken (b.v. belasting, toeslagen, bank)
- ☐ Gezondheid en persoonlijke zaken (b.v. zorgverzekering, medische gegevens, verhuizen)

Of voor de volgende specifieke taken: 

Selecteer taak... 

Wat mag die persoon doen?

- ☐ Inzien van gegevens
- ☐ Beperkte veranderingen maken
- ☐ Volledige machtiging

Voor hoelang wilt u iemand machtigen?

- ☐ 1 jaar
- ☐ Zelf periode invoeren van: tot:
- ☐ Geen einddatum

Wie wilt u machtigen?

Naam:

Geboorte datum:

Relatie tot persoon:

[+ Nog een persoon toevoegen](#)

Controleer gegevens ->



Controle gegevens machtiging

Controleer of de opgegeven gegevens kloppen.

Welke machtigingen geeft u?

Zorg gegevens
mevr F. machtiging Informatie bekijken geen einddatum

<- Terug en pas de gegevens aan

Bevestig de machtiging ->



Overzicht machtigingen bij de overheid

Hier ziet u het overzicht van machtigingen die u, dhr M. Machtiging, heeft geregeld.

Wat anderen voor u mogen doen:

<u>Belastingaangifte 2020</u> dhr. J. Jansen	Volledige machtiging	1 jaar	Aanpassen
<u>Toeslagen</u> dhr. J. Jansen	Volledige machtiging	31-12-2022	Aanpassen
<u>Zorg gegevens</u> dhr J. Jansen	Volledige machtiging	geen einddatum	Aanpassen
mevr F. machtiging	Informatie bekijken	geen einddatum	Aanpassen
<u>Doorgeven verhuizing</u> dhr J. Jansen	Beperkte machtiging	31-12-2021	Aanpassen

Wat u voor anderen mag doen:

<u>Zorg gegevens</u> dhr F. Machtiging	Informatie bekijken	geen einddatum	Aanpassen
---	---------------------	----------------	----------------------

Voorgelegde kaartjes



1. Type Machtiging

1A Eén machtiging voor alles

1B Voor iedere 'dienst' een aparte machtiging

1C Machtigen op twee gebieden:
1. Eén machtiging voor persoonlijke zaken + gezondheid
2. Eén voor financiële zaken.

1D Keuze uit drie niveaus van machtigen: .
1. Inzien van gegevens
2. Beperkte veranderingen maken
3. Volledige machtiging



2. Aantal personen

2A Eén persoon machtigen (per dienst)

2B Een tweede persoon (bijvoorbeeld een tweede familielid) machtigen, ook als het om dezelfde dienstverlener/dienst gaat

2C Meerdere personen (bijvoorbeeld verschillende familieleden) machtigen, ook als het om dezelfde dienstverlener/dienst gaat



3. Looptijd

3A Een machtiging voor een vaste periode van 1 jaar.

3B Een machtiging voor een (volledig) zelf gekozen periode afgeven (bijvoorbeeld voor 2 maanden, jaar of zonder einddatum).

3C Een machtiging zonder einddatum.



4. Snelheid

4A Een machtiging met een officiële papieren bevestiging (binnen 3 dagen per post).

4B Een machtiging direct (binnen een paar minuten) regelen (geheel online)

4C Een machtiging op elk gewenst moment intrekken (geheel online)

4D Een machtiging intrekken via een online formulier en bevestiging ontvangen per post



5. Wijze van aanvragen

5 A Via DigiD

1a: Via DigiD machtiginggever
1b: Via DigiD gemachtigde
1c: Via de website DigiDmachtigen
1d: Via MijnOverheid

5B Digitaal (DigiD of op andere digitale wijze)

5C Telefonisch

5D Via de chat

5E Op Papier

5F Mondeling



6. Transparantie

6A Inzichtelijk wie is gemachtigd en waarvoor (eventueel in een digitaal 'dashboard' o.i.d. of papier)

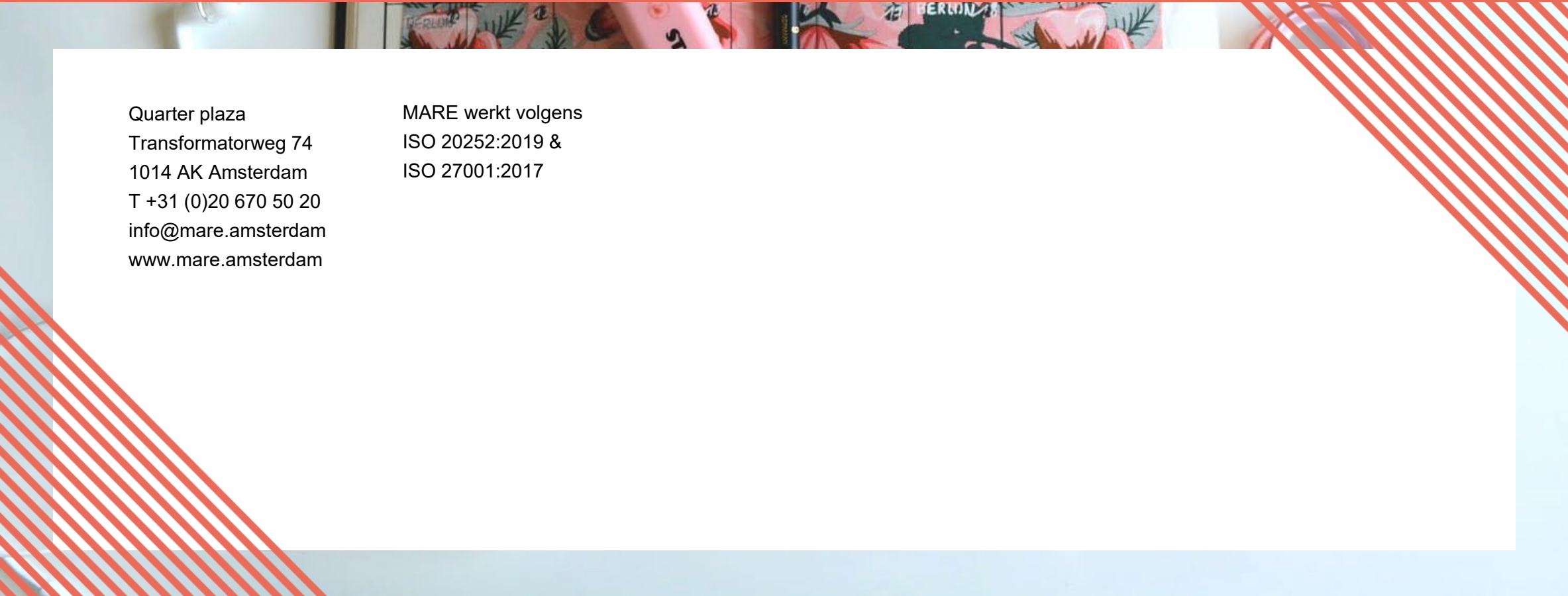
6B Zichtbaar wat voor acties de gemachtigde precies heeft verricht (eventueel in een digitaal 'dashboard' o.i.d. of papier)

6C De gemachtigden onderling ook inzage geven in wie/wat heeft gedaan.

6D Voor de gemachtigde: inzicht in wat voor acties hij/zij precies heeft verricht (eventueel in een digitaal 'dashboard' o.i.d.) en voor wie



Understanding what makes people tick

A decorative background image featuring a collage of various elements, including a pink piggy bank, a black cat, and a pink heart, set against a light blue background. The image is framed by a red border with diagonal white stripes.

Quarter plaza
Transformatorweg 74
1014 AK Amsterdam
T +31 (0)20 670 50 20
info@mare.amsterdam
www.mare.amsterdam

MARE werkt volgens
ISO 20252:2019 &
ISO 27001:2017