

Veel gestelde vragen over MijnOverheid en de berichtenbox

Nederland digitaliseert in hoog tempo. Ook de overheid biedt haar diensten steeds vaker digitaal aan. MijnOverheid biedt toegang tot uw berichten, uw persoonlijke gegevens en uw lopende zaken. Overzichtelijk, veilig en altijd beschikbaar. Vanaf 9 januari 2017 is de gemeente Harlingen aangesloten op de berichtenbox van MijnOverheid.

Lees hieronder enkele veel gestelde vragen over MijnOverheid en de berichtenbox.

1. Wat is MijnOverheid?

MijnOverheid is uw persoonlijke website voor overheidszaken. U kunt hier zien hoe u bent geregistreerd bij de overheid, berichten van de overheid ontvangen en overzicht houden over uw zaken met de overheid.

2. Wie is verantwoordelijk voor MijnOverheid?

Verantwoordelijk voor MijnOverheid is het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Het beheer van MijnOverheid wordt uitgevoerd door Logius. Logius beheert overheidsbrede ICT-voorzieningen, waaronder DigiD. De op MijnOverheid aangesloten overheidsorganisaties (zoals Belastingdienst, Kadaster, RDW, SVB en UWV) zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten, zaakinformatie en persoonlijke gegevens die in MijnOverheid worden aangeboden.

3. Wat is er nodig om gebruik te kunnen maken van MijnOverheid?

U moet een DigiD hebben. Hebt u nog geen DigiD ga dan naar www.digid.nl om deze aan te vragen.

We adviseren nadrukkelijk om ook gebruik te maken van e-mailnotificatie, maar dat is niet verplicht. Voor e-mailnotificatie hebt u ook een e-mailadres nodig.

4. Welke gegevens moet ik opgeven bij het activeren van mijn MijnOverheid account?

U hoeft geen persoonlijke gegevens zoals naam of adres op te geven. Wel wordt u gevraagd om een e-mailadres op te geven. Dit is niet verplicht maar wel aanbevolen. U ontvangt dan notificaties per e-mail als er een nieuw bericht in uw Berichtenbox is. Verder kunt u een eigen gebruikersnaam opgeven. Ook dat is niet verplicht.

5. Ik wil mijn account opzeggen. Kan dat?

Sinds 1 november 2015 (inwerkingtreding Wet EBV) heeft elke Nederlander van 14 jaar of ouder een account bij MijnOverheid. Het account kan niet worden opgezegd.

6. Wat is de Berichtenbox?

De Berichtenbox is uw persoonlijke, beveiligde postbus voor digitale berichten van de overheid. De Berichtenbox is het elektronische alternatief voor de papieren post. In uw Berichtenbox kunt u berichten ontvangen, bewaren en beheren. Berichten die u in uw Berichtenbox ontvangt, ontvangt u (in principe) niet meer op papier. Als er een nieuw bericht in uw Berichtenbox is, ontvangt u hiervan een notificatie per e-mail (als u hebt aangegeven dat u notificaties wilt ontvangen).

7. Waarom via de Berichtenbox en niet gewoon per e-mail?

Elektronische post van de overheid moet gegarandeerd en tijdig worden afgeleverd. E-mail is daarvoor niet betrouwbaar en veilig genoeg.

8. Ik heb een inhoudelijke vraag over een bericht dat ik heb ontvangen.

Voor inhoudelijke vragen over een bericht in uw Berichtenbox kunt u uitsluitend terecht bij de betreffende overheidsorganisatie. MijnOverheid beantwoordt nooit vragen over de inhoud van een bericht. De contactgegevens van de betreffende overheidsorganisatie vindt u in het bericht (of in de bijlage bij het bericht).

9. Van welke organisaties ontvang ik mijn berichten digitaal?

Nog niet alle overheidsorganisaties zijn aangesloten op de Berichtenbox. Welke organisaties nu meedoen ziet u door naar "Instellingen" te gaan.

U bepaalt zelf van welke overheidsorganisaties u uw berichten digitaal ontvangt, en (in principe) dus niet meer op papier.

Organisaties kunnen er echter voor kiezen om hun post aan u uitsluitend digitaal te versturen. U kunt dan niet zelf kiezen om deze post (ook) op papier te ontvangen.

10. Welke berichten ontvang ik via de Berichtenbox en welke op papier?

Een organisatie die op de Berichtenbox is aangesloten, verstuurt vaak nog niet alle post via de Berichtenbox, maar een deel ook nog via de gewone post. Ook kan het zijn dat u sommige berichten tijdelijk (bij wijze van gewenning) zowel in uw Berichtenbox als per gewone post ontvangt.

Welke berichten u via de Berichtenbox ontvangt (en welke op papier), ziet u door naar "Instellingen" te gaan, en onder "Organisaties Berichtenbox" bij de betreffende organisatie te klikken op het informatie-icoontje.

11. Ik wil mijn berichten zowel via de Berichtenbox als per gewone post ontvangen.

Als u hebt gekozen voor het ontvangen van berichten via de Berichtenbox, ontvangt u deze berichten in principe niet meer per gewone post. Overheidsorganisaties kunnen er echter voor kiezen om bepaalde berichten tijdelijk (bij wijze van gewenning) ook op papier te sturen.

12. Hoe zorg ik ervoor dat ik geen berichten mis?

Om geen berichten te missen moet u regelmatig inloggen op MijnOverheid. Schakel daarnaast uw e-mailnotificatie in. U krijgt dan een e-mail als er nieuwe berichten in uw Berichtenbox zijn. Inschakelen van de e-mailnotificatie kan onder "Instellingen". Daar kunt u ook uw e-mailadres wijzigen.

Ook kunt u instellen dat u een herinnering per e-mail wilt ontvangen. U ontvangt de herinnering op het door u ingevulde e-mailadres als u een bericht in de Berichtenbox na drie weken nog niet geopend heeft.

13. Houdt MijnOverheid bij of ik mijn berichten heb gelezen?

De organisaties die berichten in uw Berichtenbox afleveren, krijgen van MijnOverheid nooit informatie of en wanneer u uw berichten hebt gelezen of verwijderd.

14. Ik heb geen e-mailnotificatie ontvangen, maar er is wel een nieuw bericht in mijn Berichtenbox.

MijnOverheid kan niet garanderen dat e-mailnotificaties altijd aankomen. Als een e-mailnotificatie niet aankomt kunnen daar verschillende oorzaken voor zijn:

- u hebt geen e-mailadres voor notificatie bij MijnOverheid opgegeven: ga dan naar "Instellingen" om uw e-mailadres op te geven
- uw e-mailadres is gewijzigd, bijvoorbeeld omdat u een nieuwe internetprovider hebt: ga dan naar "Instellingen" om uw e-mailadres te wijzigen
- u gebruikt hetzelfde e-mailadres als uw partner, kind of huisgenoot en deze heeft de e-mailnotificatie gelezen en weggegooid
- uw privé-mailbox heeft de maximumcapaciteit bereikt
- uw internetprovider of privé-mailbox heeft de notificatie aangemerkt als spam
- uw internetprovider had een storing.

15. Ik heb een e-mailnotificatie ontvangen, maar er is geen nieuw bericht in mijn Berichtenbox.

Dit komt waarschijnlijk omdat de e-mailnotificatie niet voor u is bedoeld, maar voor uw partner, kind, ouder of huisgenoot, die ook een MijnOverheid-account heeft en hetzelfde e-mailadres als u gebruikt. Daardoor kan het zijn dat de notificatie niet voor u bestemd is. Is dat niet het geval, dan is een van de volgende situaties aan de orde:

- de e-mailnotificatie heeft betrekking op uw Lopende Zaken en niet op uw Berichtenbox. U ontvangt namelijk niet alleen notificaties bij nieuwe berichten in uw Berichtenbox, maar ook bij statuswijzigingen in uw Lopende Zaken.
- MijnOverheid verzendt de e-mailnotificatie maximaal 24 uur na aflevering van het bericht in uw Berichtenbox. Daardoor kan het zijn dat u het nieuwe bericht al hebt gelezen vóórdat u de e-mailnotificatie ontvangt.
- de e-mailnotificatie is twee keer afgeleverd. Het is denkbaar dat dezelfde notificatie meerdere keren is afgeleverd, terwijl er maar één bericht in uw Berichtenbox is afgeleverd. Iemand anders heeft in zijn eigen MijnOverheid-account (per ongeluk) uw e-mailadres opgegeven, in plaats van zijn eigen e-mailadres. Dit komt echter maar zeer zelden voor.

16. Kan ik zelf een bericht versturen of reageren op een bericht?

Op dit moment is het (net als in uw brievenbus thuis) alleen mogelijk om berichten te ontvangen. U kunt vanuit uw Berichtenbox zelf geen berichten versturen. In het bericht (of de bijlage bij het bericht) geeft de afzender van het bericht meestal aan hoe u op het bericht kunt reageren.

17. Hoe lang worden berichten bewaard?

Uw berichten blijven onbeperkt bewaard, tenzij u deze zelf verwijdert.

18. Ik kan helemaal niet overweg met computers of internet. Kan iemand mij helpen?

Hebt u hulp nodig om uw Berichtenbox te activeren? Het Digi-taalhuis helpt u hier graag bij. Tijdens openingstijden zitten zij in de bibliotheek voor u klaar. Zij kunnen samen met u uw DigiD aanvragen, uw berichtenbox activeren of u helpen met inloggen op MijnOverheid. Dit kost u niets. Zij doen het graag.