

## 11

### Digitale Berichtenbox MijnOverheid

Aan de orde is het **debat** over de digitale Berichtenbox MijnOverheid.

De **voorzitter**:

Aan de orde is het debat over de digitale Berichtenbox MijnOverheid. Ik heet de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties welkom, de staatssecretaris van Financiën, de Kamerleden, de mensen op de publieke tribune en de kijkers thuis. Er hebben zich vijf Kamerleden aangemeld. We hanteren vier minuten spreektijd en twee interrupties in tweeën. Ik geef allereerst het woord aan de heer Omtzigt van het CDA.



De heer **Omtzigt** (CDA):

Voorzitter. Hoezo MijnOverheid? was de titel van het rapport van de Ombudsman. Want er gaat veel goed, maar ook veel mis bij de digitalisering van de overheid. Het is ook heel goed dat hier de twee belangrijkste staatssecretarissen zijn, die van Binnenlandse Zaken, die erover gaat, en die van Financiën, van wie wij met z'n allen onze aangifte digitaal moeten doen.

De communicatie van de overheid moet voor de burger begrijpelijk zijn en de burger moet vooropstaan, niet de kosten. De kosten worden trouwens ook vaak veel hoger dan we denken. Ik zou de eerste vraag aan de staatssecretaris willen stellen over het activeringsproces van die Berichtenbox. Daar was veel mis mee, want mensen wisten niet dat ze iets geactiveerd hadden. Hoe is dat inmiddels aangepast? Ik zie ook dat er een herhaalnotificatie is. Ik wist niet dat die bestond. Kan de staatssecretaris die wat beter bekend maken?

Een punt waar we het al jaren over hebben, is de machtiging voor de Berichtenbox en bij de Belastingdienst. Als je iemand wilt helpen op specifiek één ding — en dan hebben we het toch vaak over het invullen van belastingformulieren, dat vindt niet iedereen gemakkelijk — dan zou er een machtiging zijn om die persoon precies daarvoor te machtigen, zonder dat je je DigiD hoeft weg te geven. We zouden in 2018 horen wanneer die machtiging er komt, maar dat horen we al jaren. Ik wil nu graag weten wanneer die machtiging er komt en wanneer, ten tweede, de pushberichten er komen. Van mijn gemeente krijg ik een pushbericht dat ik het vuilnis buiten moet zetten. Daar wijst mijn vrouw mij altijd op. Voor de Berichtenbox van de overheid moeten we nog wachten op de app, laat staan de pushberichten. Dat kan bij belangrijke informatie wel zo belangrijk zijn.

De belangrijkste communicatie vindt vaak plaats met de Belastingdienst, daarom een paar vragen aan de staatssecretaris van Financiën. Als je je spullen netjes online doet, gaat de Belastingdienst dat maar tien jaar bewaren, terwijl ze twaalf jaar kunnen navorderen. Er ligt een toezegging van een jaar geleden dat er gekeken zal worden of de aangiftes ook twaalf jaar bewaard kunnen worden online, zodat het niet kan gebeuren dat je over elf jaar een navordering krijgt, maar de aangifte niet kunt terugvinden als je die wilt nakijken, omdat je hem had moeten downloaden en uitprinten. Dat lijkt me onwenselijk.

Dan heeft de vorige regering nog de financiële bijdrage afgeschafte voor organisaties die mensen willen helpen om aangifte te doen, bijvoorbeeld ouderenbonden. Wil de staatssecretaris toch nog kijken of hij deze organisaties wel kan helpen? We zien dat de hulp bij aangifte in Gouda stopt. Zijn er nog meer locaties waar de HUBA gaat verdwijnen? En wat komt er dan voor in de plaats?

Dan nog een vraag voor beide bewindspersonen. Het onderzoek van de Nationale ombudsman laat zien dat honderdduizenden mensen een heel jaar niet in hun Berichtenbox kijken. De boetes stapelen zich werkelijk waar op, en je krijgt berichten. De regering, de uitvoeringsinstanties, weten dat je die berichten niet leest, en toch wordt er niks gedaan. Is nou geregeld dat deze mensen per post aangeschreven worden? En kunnen deze mensen, zoals de Ombudsman aanbeveelt, ook nog weer terug naar papier? Soms hebben ze zich per ongeluk aangemeld of heeft iemand anders dat voor hen gedaan. Dat was een aanbeveling en ik kan nog niet zien of mensen dus kunnen zeggen: ik heb het toch maar liever weer op papier.

Kunnen we van beide staatssecretarissen halfjaarlijks of jaarlijks horen hoe groot de groep is die zijn mail niet ziet en die zijn post online niet ziet, en hoe die mensen benaderd worden? Dat is namelijk essentiële informatie.

Tot slot een heel klein puntje. Mensen in het buitenland willen graag digitaal communiceren met de overheid. Wanneer zal eindelijk geregeld zijn dat zij hun DigiD kunnen activeren vanuit het buitenland — wat nu niet mag — en dat zij ook de iets veiligere versie van de DigiD kunnen gebruiken, namelijk die met een sms'je? Nu mag men die alleen naar een Nederlands telefoonnummer sturen en dat is toch best vervelend als je ergens anders woont.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

U bent aan het einde van uw betoog, maar er is een interruptie van mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Of we het allemaal oplossen als er een app is en als iedereen zijn pushberichten krijgt, daar geloof ik niet in. Volgens mij maakt de overheid hier een cruciale fout. In de brief die wij op 6 december kregen, doen beide bewindspersonen dit opnieuw: digitalisering biedt veel kansen voor de overheidscommunicatie of voor de overheidsdienstverlening. En dat terwijl er net een rapport ligt dat zegt dat 2 miljoen mensen in de problemen komen door die digitalisering. Ik vraag de heer Omtzigt van het CDA of het niet goed zou zijn als wij ook eens erkennen dat digitalisering problemen kan opleveren.

De heer **Omtzigt** (CDA):

Er is iets misgegaan met mijn aanvraag voor een debat en mijn betoog. Ik heb dit debat aangevraagd omdat een aantal dingen misgaat met digitalisering. Het gaat op twee niveaus mis. Bepaalde digitalisering wordt slecht uitgevoerd door de overheid. Mensen melden zich aan, terwijl zij niet eens weten dat zij het account activeren. Daarnaast moet het alternatief blijven bestaan. Daarom stelde ik ook mijn op

een na laatste vraag. Als men weer terug wil naar papier omdat men zich per ongeluk heeft aangemeld, kan dat dan ook? Ik denk dat die Berichtenbox voor grote groepen mensen prima bij te houden is. Als het goed wordt uitgevoerd, zullen heel veel mensen die vrijwillig gebruiken. Ik erken dat er een grotere groep is dan aanvankelijk werd gedacht van mensen die het niet kunnen bijhouden. Het aantal van 2 miljoen kan daar inderdaad in de buurt komen. Voor hen zal de overheid een alternatief moeten blijven aanbieden.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mevrouw Leijten, afrondend.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Volgens mij begint het ermee dat de overheid zegt dat zij het voor mensen doet. Als die mensen het niet bij kunnen benen, dan moeten wij een stapje terug doen. Zou niet de beste vraag aan deze staatssecretarissen zijn of iedereen even op nul gezet kan worden? De Berichtenbox mag blijven en als je mee wilt in de digitalisering, dan zet je dat zelf actief aan. Daarvan moet men dan een bevestigingsmailtje krijgen. Dat kan allemaal tegenwoordig. Als men dat niet doet, dan keert men terug naar papier. Dan zit niemand in een fuik omdat iemand anders hem heeft aangemeld. Dan komt er volgend jaar niet opnieuw een rapport over al die ongelezen berichten. Dan hoeven wij ook geen monitor te krijgen waaruit blijkt of mensen hun digitale post wel openen. Zou dat niet het beste zijn, nu gewoon even een stap terug?

**De voorzitter:**

Dank u wel. De heer Omtzigt.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Nee. Er is een groep in Nederland die grote moeite heeft om het bij te houden. Daar vraagt mevrouw Leijten terecht aandacht voor. Ik vind dat die groep eventueel terug moet kunnen. Als u iedereen terugzet naar papier, dan meldt precies de groep aan de andere kant van het spectrum zich. Dat zijn de mensen die niet eens meer weten hoe ze met papier moeten omgaan. Zij zullen ons vragen: hoezo zet u ons allemaal terug op papier? Ik probeer een tussenweg te vinden. Het is de moeilijke opdracht aan de regering om met die twee groepen om te gaan. Ik wees op de mensen die graag alles altijd digitaal willen hebben. Ik noemde niet voor niets de mensen in het buitenland die te maken hebben met poststelsels die totaal niet functioneren. Zij willen heel graag vooroplopen. Ik merk dat vaak als ze mij mailen. De overheid heeft echter ook te maken met een groep achterblijvers. Daarom pleit ik voor meerdere kanalen, dus ook openheid voor de groep waar mevrouw Leijten terecht aandacht voor heeft.

**De voorzitter:**

Dank u wel, meneer Omtzigt. Ik geef graag het woord aan mevrouw Leijten.



**Mevrouw Leijten (SP):**

Voorzitter. Op voorhand wil ik zeggen dat ik het echt verkeerd vind om te zeggen dat mensen die niet mee kunnen of willen doen aan de digitalisering achterblijvers zijn. Dat is precies de verkeerde stellingname. De overheid denkt bij digitaliseren alleen maar in kansen. Daardoor heeft zij een enorme blinde vlek voor alles wat er mis kan gaan, juist bij een groep die al kwetsbaarder is omdat zij minder taalvaardig zijn dan wij allemaal hopen en willen. Die mensen begrijpen minder van alle berichten die op hun telefoon binnenkomen, als zij die al hebben. Dat noemen wij dan achterblijvers.

Het gaat vandaag over 2 miljoen mensen die hun digitale post van de overheid niet of sporadisch lezen. Het gaat dan over belangrijke post, post van de Belastingdienst, van het UWV of van je gemeente over beschikkingen, beslissingen en boetes of met belangrijke informatie. Dat betekent dat mensen die soms toch al in de problemen zitten nog verder in de problemen komen. Ze slaan terugbetalingen over waardoor schuld op schuld wordt gestapeld of ze missen voorstellen voor betalingsregelingen die die schuld zouden kunnen verlichten. "Wat niet weet, wat niet deert" gaat hier helaas niet op. Je zou verwachten dat als de Ombudsman dit signaleert, de overheid als de wiedeweerga zegt: we doen iets fout, we gaan weer brieven sturen, want die komen in ieder geval in de brievenbus en niet ergens online. De klant in plaats van de inwoner. Het is alsof de overheid zegt "pas je maar aan aan onze snelheid" in plaats van andersom.

Nu hebben we een brief gekregen waarin de staatssecretaris stelt dat hij er niet helemaal over gaat, dat het aan andere instanties is en dat zij in staat zijn om te kijken naar de specifieke context en maatwerk te leveren. Er zijn zelfs al gemeentes die zeggen: we sluiten het gemeentehuis, mensen moeten alles via internet doen. Ik denk dat dat de verkeerde weg is en eigenlijk zegt de Tweede Kamer dat ook. Want twee dagen geleden zei de Tweede Kamer dat het Manifest Schuldvrij! leidraad moet zijn bij het opstellen van schuldenplannen. Een van de dingen die daarin staan, is dat de overheid geen kwaad moet doen door boete op boete te stapelen en dat zij maatwerk moet bieden aan mensen. Maar één maat, namelijk dat je het maar via internet moet doen, is geen maatwerk. Je kan nu in de Berichtenbox aangeven dat je post op papier wilt ontvangen, maar dat kan niet bij de Belastingdienst. De Belastingdienst gaat met je in overleg. Daar mag je het aan vragen. Is dat eigenlijk wel in overeenstemming met de motie uit 2016 van mijn toenmalige collega Farshad Bashir? De blauwe envelop zou gewoon blijven.

Voorzitter. Toen ik dit debat aan het voorbereiden was en alle rapporten las, zoals Weten is nog niet doen van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en alle rapporten van het Sociaal en Cultureel Planbureau, werd ik toch wel een beetje moe. Want we weten dat er een diepe kloof loopt door onze samenleving tussen mensen die het gebruiksgemak van de digitale overheid wel zien en ook ervaren, en zij die niet kunnen of niet willen. En dat niet willen kan ook rechtmatige redenen hebben. Kijk maar naar alle aanvallen op het internet. We weten dat DidiD nog niet zo veilig is als we allemaal zouden willen. Er zijn mensen die zeggen: als er dan een overheid komt die alle gegevens gaat opslepen, dan heb ik het liever op papier. Dat vind ik

best gelegitimeerd. Toch zien we weer het mantra in de brief dat digitalisering kansen biedt voor betere overheidsdienstverlening. Ja, en gevaren. Die twee zijden van de medaille zouden er toch altijd moeten zijn als de regering naar oplossingen, kansen en gevaren kijkt?

Nu hebben we een brief gekregen waarin staat dat mensen een extra mailtje krijgen als ze de mail niet openen. Ik denk niet dat dat de oplossing is. Mensen kunnen op cursus als ze het niet begrijpen. Ik denk niet dat dat de oplossing is. Daarom wil ik de regering gewoon vragen om dat te doen wat ook gebeurde toen het elektronisch patiëntendossier werd afgestemd. Iedereen zat erin, tenzij je zei dat je eruit wilde. Toen werd er gezegd: oké, je zit erin als je dat hebt aangegeven. Dus je draait hem om. We zetten het nu voor iedereen even uit. Alle mensen die het gemak ervan zien, hebben het zo aangezet. Maar degenen die we missen, krijgen het in elk geval op papier en die verwaarlozen we niet met de wens om alles digitaal te doen.

**De voorzitter:**

Dank u wel, mevrouw Leijten. Dan geef ik heel graag het woord aan mevrouw Den Boer van D66.

□

**Mevrouw Den Boer (D66):**

Voorzitter. 336 organisaties, zoals gemeenten, de Belastingdienst en DUO, versturen hun post digitaal via MijnOverheid. 7 miljoen mensen hebben hun account geactiveerd en ontvangen minder of helemaal geen post meer van de overheid. De Ombudsman concludeerde in september dat dit niet vlekkeloos verloopt. D66 onderschrijft de algemene boodschap van de Ombudsman: digitale post verzenden naar de Berichtenbox en het verder maar aan de burger laten om de Berichtenbox continu te controleren, dat werkt niet. Daarnaast bestaat "de burger" niet. Oude mensen, jonge mensen, hoog- of laaggeletterd: kennis en behoeften verschillen. Daar moet MijnOverheid op ingesteld zijn.

Een groot probleem is het aantal geactiveerde accounts waarbij geen e-mailadres is achtergelaten en waarbij mensen er dus niet op geattendeerd kunnen worden dat er een bericht klaarstaat. Dit gaat om 17% van de geactiveerde accounts. Dat is zorgelijk. De staatssecretaris wil mensen oproepen een e-mailadres achter te laten als zij weer inloggen op MijnOverheid.nl. In mijn ogen gaat dat niet werken. Dan moeten deze mensen namelijk wel inloggen. Ik wil de staatssecretaris oproepen om met nieuwe oplossingen hiervoor te komen. Hoe kijkt hij hiertegen aan?

Daarnaast vindt mijn fractie dat het nu niet duidelijk is op MijnOverheid.nl wat de consequenties zijn als je geen e-mailadres achterlaat. Is de staatssecretaris bereid dit toe te voegen en mensen te waarschuwen dat zij anders geen notificatie krijgen wanneer er digitale post voor hen is?

Ik zei al eerder: de Berichtenbox moet voor iedereen werken, van techvaardig tot digibeet. Techvaardige mensen zouden pushberichten op hun mobiele telefoon waarderen, dus een melding op je telefoon: er staat een bericht voor u klaar. De staatssecretaris is hiermee bezig. Wanneer kunnen we de befaamde app verwachten?

Voorzitter. Twee weken geleden werd er een wet aangenomen in het Franse parlement op voorstel van de partij van

Macron, de zusterpartij van D66. Deze wet ging over "le droit à l'erreur", het recht om je één maal te vergissen in je communicatie met de overheid. De overheid staat dan niet wantrouwend tegenover de burger, maar gaat ervan uit dat hij of zij juist van goed vertrouwen is. Dat vindt D66 een heel mooi uitgangspunt. Ik noem als voorbeeld het vergeten te controleren van de Berichtenbox op MijnOverheid.nl. Dat kán een onbedoelde fout zijn, maar waardoor je wel ineens een hoge boete opgelegd krijgt. Het voorstel van Macron betekent dan ook dat je wel je waterschapsbelasting alsnog moet betalen, maar dat je geen boete krijgt als het de eerste keer is dat je deze fout maakt. En zo krijgt iedereen één maal het recht zich te vergissen. Vanzelfsprekend moeten er vast ook uitzonderingen zijn en wellicht zijn er overheidsorganisaties die al een zekere coulanceregeling betrachten. Wat vindt de staatssecretaris van dit idee? En wat is de stand van zaken in Nederland op dit moment? D66 wil de staatssecretaris vragen om te bekijken wat in Nederland de mogelijkheden, consequenties en kosten zijn van een wet zoals deze. Vanzelfsprekend is het geen simpel voorstel. Het is daarom goed om te kijken naar de consequenties ervan. Kan ik ervan op aan dat ook de staatssecretaris een houding van vertrouwen vanuit de overheid wil stimuleren, en dat hij kan toezeggen zich te verdiepen in het recht je te vergissen?

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik graag het woord aan mevrouw Özütok van GroenLinks.

□

**Mevrouw Özütok (GroenLinks):**

Dank u wel, voorzitter. Het is goed dat we vandaag spreken over de digitale communicatie tussen de overheid en de burgers. De afgelopen jaren is er terecht veel kritiek geweest op het feit dat de digitale communicatie weinig rekening houdt met de behoeften van de ontvangers van de informatie, namelijk de burgers. De Nationale ombudsman heeft een uitgebreid en stevig rapport geschreven over de Berichtenbox van MijnOverheid.nl. GroenLinks is blij dat de staatssecretaris in zijn reactie op het rapport de problemen onderkent en de aanbevelingen zegt te willen overnemen. Dank daarvoor.

Maar voorzitter, op het gebied van de digitale dienstverlening van de overheid geldt het gezegde: eerst zien, dan geloven. Mijn fractie heeft naar aanleiding van de reactie van de staatssecretaris nog een aantal vragen. De staatssecretaris schrijft dat er allerlei trajecten in gang gezet gaan worden om de digitale dienstverlening te gaan verbeteren. Maar tijdens de verbouwing blijft de winkel gewoon open en draait de boel door. En tijdens het onderhoud, dat hopelijk tot een goed systeem zal leiden, blijft er een groot risico bestaan dat burgers berichten missen. Hoe gaat de regering zorgen dat burgers niet buiten hun schuld om tegen boetes aan blijven lopen of bezwaartermijnen missen? Graag een reactie van de staatssecretaris.

Verder schrijft de staatssecretaris in zijn brief dat de afgelopen periode het gebruikersperspectief steeds meer centraal stond. Dat klinkt mooi, maar is het eerlijk gezegd niet nogal vreemd dat er systemen worden opgetuigd waarin het gebruikersperspectief niet volledig centraal heeft gestaan?

Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat er een culturomslag plaats gaat vinden waarbij het gebruikersperspectief nou echt altijd centraal gaat staan?

Voorzitter. De staatssecretaris geeft ook aan dat er elk halfjaar bij een nieuwe functionele release een gebruikersonderzoek wordt uitgevoerd. De bevindingen uit deze onderzoeken worden bij voldoende budget en prioriteit meegenomen in een volgende release; een soort winstwaarschuwing. Deze passage roept de vraag op wanneer er voldoende budget en prioriteit is. Dat vraag ik me af. Graag zou ik van de staatssecretaris horen wat dit concreet betekent.

Voorzitter. GroenLinks is blij dat er duidelijk is gezegd dat communicatie per post altijd mogelijk blijft. Dit voorkomt hopelijk nieuwe onrust bij mensen die digitaal minder vaardig zijn of er überhaupt geen gebruik van maken of willen maken.

Tot slot, voorzitter. De notificatie en de informatie bij berichten en het feit dat mensen die geen DigiD hebben helemaal geen account kunnen aanmaken, blijven punten van zorg. De staatssecretaris geeft aan naar de meest optimale oplossingen te blijven zoeken. Ik wens hem daar veel succes bij en vraag hem de Kamer steeds nauw te betrekken bij nieuwe ontwikkelingen.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel, en perfect binnen de tijd! Ik geef heel graag het woord aan de heer Middendorp van de VVD. Ga uw gang.



**De heer Middendorp (VVD):**

Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Mensen willen een overheid die helder spreekt en luistert, ook digitaal. Daarvoor zijn voor de VVD in de eerste plaats begrijpelijke taal en toepassingen nodig. MijnOverheid.nl, waar dit debat over gaat, is daarin een belangrijke stap. Stel je eens voor dat je niet meer naar de winkel hoeft om groente te kopen. Stel je eens voor dat je je bankzaken online kan afhandelen. Stel je eens voor dat je echt makkelijk en veilig kan communiceren met de overheid en je belastingen volledig kan afhandelen via het internet. In reactie op het rapport van de Ombudsman over MijnOverheid.nl heeft het kabinet gezegd een balans te zoeken tussen de leefwereld van de gebruikers en de systeemwereld, oftewel de wereld van de overheidsdienstverleners. Er is door MijnOverheid.nl echt veel bereikt — 70 miljoen berichten en 7 miljoen gebruikers — maar de VVD wil benadrukken dat het niet gaat om het systeem maar echt alleen om de mensen.

Ten eerste moeten de mensen die digitaal niet meekunnen de mogelijkheid houden te kiezen om op de oude manier met de overheid te communiceren. Een veel grotere groep zijn de mensen die wel al digitaal vaardig zijn en hun bankzaken bijvoorbeeld online regelen. Als zij zich bij MijnOverheid aanmelden, moeten ze niet afhaken omdat de Berichtenbox niet gebruikersvriendelijk genoeg is. Voor die mensen moeten we aan de slag, door iets te bouwen dat overzichtelijk en begrijpelijk is, door MijnOverheid.nl zo door te ontwikkelen dat het zo gebruikersvriendelijk

wordt dat mensen er ook zelf voor kiezen om digitaal te gaan.

Nu is het op de site eenzijdig zenden. Ik wil graag vragen of het de ambitie is dat op MijnOverheid.nl mensen ook iets terug kunnen gaan zeggen. Eén keer inloggen betekent in sommige gevallen, als je niet terugkomt, onverwacht hoge rekeningen, omdat na aanmelding geen papieren berichten meer verstuurd worden. Wat is er tegen bij aanmelding een e-mailadres te vragen? Wat is er tegen het monitoren van het gebruik van aangemelde mensen? Dan kan je mensen echt helpen door ze per e-mail te waarschuwen als er onbetaalde rekeningen zijn. Dan kan je ook mensen antwoorden geven zonder dat ze naar andere websites van de overheid moeten. Waarom kunnen mensen niet zelf kiezen van welke instantie ze digitaal, op papier of allebei berichten willen ontvangen door dat aan te vinken? En, tot slot hier, hoe gaan we zorgen dat meer overheidsinstanties gebruik gaan maken van MijnOverheid.nl?

Mevrouw de voorzitter. Ik kom op de Belastingdienst, verreweg de grootste gebruiker van het huidige systeem. De digitale revolutie die nu gaande is, kan de Belastingdienst compleet veranderen en daarmee de levensverbeteren van de mensen voor wie de overheid en de Belastingdienst werken. Wat is hierin de ambitie van de Belastingdienst? Hoe ziet de staatssecretaris van Financiën MijnOverheid.nl? Is het de bedoeling dat MijnOverheid.nl en Belastingdienst.nl samengaan?

Mevrouw de voorzitter. Hoe werkt het nu tussen BZK en Financiën? Hebben zij deze week samen gekeken hoe het kon dat door de digitale aanvallen de Belastingdienst en MijnOverheid.nl stillagen? Kunnen zij aangeven hoe ze hier lessen uit trekken en hoe ze hiernaar kijken? Er hangt voor de belastingbetalers veel van af, maar ook voor de overheid. Over dat laatste: zijn bijvoorbeeld de besparingen van de Wet elektronisch berichtenverkeer uit 2015 bij de Belastingdienst al ingeboekt? Graag een reactie.

BZK is nu bezig een smartphonemogelijkheid te bouwen voor MijnOverheid.nl. Wordt daarvoor naar voorbeelden van buiten de overheid of van andere landen, zoals Estland, gekeken? Uiteindelijk moeten we iets bouwen wat gebruikersvriendelijk is, wat begrijpelijk is en wat mensen willen gebruiken. Ik wil de staatssecretarissen daarom ook oproepen, de komende tijd veel in hun eigen mobiele telefoon te kijken om te kijken welke apps zij zelf graag gebruiken en waarom.

**De voorzitter:**

Dank u wel. O, ik zie nog een interruptie voor u, van mevrouw Leijten.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Een hoop vragen van de VVD aan de regering. Ik heb een vraag voor de VVD, want het lijkt me toch ook wel goed dat uzelf enig idee heeft, anders dan "kijk eens naar de appjes die u gebruikt". U zei: waarom kunnen mensen niet gewoon aangeven of ze digitale post, gewone post — dus mails of brieven — of beide willen krijgen van de overheid? Ik deed net het voorstel om het actief aanzetten van de digitale post als leidraad te nemen. Dan kunnen mensen dus ook zeggen: post van de Belastingdienst krijg ik graag op papier, maar bij post van de gemeente vind ik het prima om die bijvoor-

beeld via MijnOverheid te krijgen. Hoe zou de VVD daartegenover staan?

**De heer Middendorp (VVD):**

Nou, de VVD zegt al langer dat het logischer is om aan te vinken of je iets digitaal wilt ontvangen. In ieder geval is het zo dat wij altijd vinden dat mensen die digitaal niet meekunnen, op de oude manier met de overheid moeten kunnen blijven communiceren.

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten, afrondend.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Dan liggen de VVD en de SP daarin dicht bij elkaar, alleen werkt het nu als volgt. Op het moment dat je een kijkje neemt op MijnOverheid.nl zet je alles uit: dan komt alles digitaal. Je vult dan je e-mailadres in, maar misschien vind je dat onveilig, omdat je, als dat adres bekend is, makkelijker te hacken bent. Het kan dus gebruiksvriendelijker zijn, maar er kunnen ook gevaren aan zitten. Dat weten we ook op het internet. Als je dan niet je e-mailadres hebt ingevuld, loop je misschien in de fuik. Dus zou je dan niet gewoon moeten zeggen: neem gerust een kijkje op MijnOverheid.nl, maar we zetten daarmee niet automatisch je gewone post uit? Dat is namelijk hoe het nu is, maar je zou het toch om moeten keren?

**De heer Middendorp (VVD):**

Dat zijn een heleboel dingen tegelijkertijd, maar de basis is dat de VVD vindt dat MijnOverheid.nl zo doorontwikkeld moet worden dat mensen er zelf voor kiezen digitaal te gaan. In het regeerakkoord staat dat mensen die niet meekunnen op de oude manier, met de overheid moeten kunnen blijven communiceren. Dat vinden wij ook, maar ik vind dat het systeem een ontwikkeling moet doormaken, zodat mensen er zelf gebruik van willen maken. Ik geef één kort voorbeeld, mevrouw de voorzitter, als het mag. Toen ik begon met online bankieren dacht ik: ik wil toch ook al die papieren thuis hebben. Na twee jaar dacht ik: ik hoef ze niet meer te hebben, want online bankieren gaat zo goed, dat ga ik doen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mevrouw Leijten, we hadden afgesproken om twee interrupties in tweeën te doen, maar als u nog een korte vraag wil stellen, sta ik dat voor deze keer toe.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik denk dat het gevaarlijk is om uzelf als maatstaf te nemen. Ik vind MijnOverheid bijvoorbeeld wel heel prettig. Het is nu zo: als je op MijnOverheid gaat kijken, dan zet je alle post die je in de brievenbus ontvangt uit. Laten we dat nou omkeren, zodat je de digitale post aanzet in plaats van dat de digitale post automatisch aangaat als je er een keertje kijkt. Dan zijn we er toch?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Tot slot de heer Middendorp.

**De heer Middendorp (VVD):**

Volgens mij hoor ik steeds dezelfde vraag, met de toevoeging dat ik niet wat ik er zelf van denk als maatstaf moet nemen. Maar goed, de VVD vindt dat alle mensen die digitaal willen gaan, van een goed systeem gebruik moeten kunnen maken en zelf moeten kiezen of ze dat willen. Als ze het niet kunnen, moeten ze met de overheid op de oude manier kunnen blijven communiceren.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Beide bewindspersonen hebben aangegeven dat ze tien minuten nodig hebben om de vragen te beantwoorden. Ik schors de vergadering tot 19.10 uur.

De vergadering wordt van 19.00 uur tot 19.10 uur geschorst.

**De voorzitter:**

Ik geef graag het woord aan de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties.

□

**Staatssecretaris Knops:**

Dank u wel, voorzitter. We hebben op 14 december uitvoerig met de Kamer gesproken over het rapport "Hoezo MijnOverheid?" van de Nationale ombudsman. Ik heb ook gezegd dat ik de conclusies in het rapport heel serieus neem. Daarin staat het een en ander over wat er goed en fout gaat; een aantal van u hebben dit ook al aangegeven. Bij dit soort processen gaan er dingen goed en er gaan dingen fout. De dingen die goed gaan, kunnen we intact laten en de dingen die fout gaan, moeten we verbeteren. Dat is ook precies mijn inzet. Dat is niet iets wat je van vandaag op morgen onmiddellijk realiseert.

Ik heb in het debat aangegeven dat ik het onderzoek in die zin toejuich, dat het ons helpt om continu het proces te verbeteren van hoe wij communiceren met de burger. Het gaat natuurlijk over ICT-systemen, over heel complexe vraagstukken. Het klinkt allemaal heel simpel: iedereen erbij betrekken en iedereen toegang geven tot onze systemen. Dat is het absolute doel, dat staat ook in het regeerakkoord. Maar we hebben nu eenmaal te maken met systemen die continu in ontwikkeling zijn. We hebben ook te maken met een groep mensen die het heel ingewikkeld vindt om op dit soort systemen aan te haken. Ik vind dan ook dat de ambitie van dit kabinet moet zijn dat wij inclusief zijn, dat wij iedereen meenemen in dit soort processen.

Ik heb in de verschillende bijdragen van de woordvoerders de vergezichten gezien van de optimisten, die zeggen dat de digitalisering ontzettend kan helpen in de vooruitgang en ook gebruiksgemak oplevert voor de burger maar ook voor de overheid. Tegelijkertijd, dat moeten we gewoon erkennen, loopt het niet allemaal zoals we dachten. Dat betekent gewoon work in progress, continu.

Dit kabinet is drie maanden geleden aangetreden. Het heeft een zeer ambitieuze agenda neergelegd op het punt van digitale overheid, maar het heeft ook nota genomen van het rapport van de Ombudsman en dat van het Sociaal en Cultureel Planbureau waarin heel duidelijk wordt aangegeven: laat de burger niet in de steek en heb aandacht voor de mensen die niet mee kunnen. Maar ik heb ook gezegd,

onder andere in het algemeen overleg van 14 december, dat wij door moeten op de weg van de digitalisering. Het is niet een keuze of we dat gaan doen; we gaan daarmee door, want dat is de toekomst. We doen dat in Nederland ook relatief goed ten opzichte van andere landen in Europa.

Ik was vandaag en gisteren in Europa. Ik heb daar gesproken met een aantal Commissarissen die verantwoordelijk zijn voor digitalisering, onder wie de vicepresident van de Europese Commissie, de heer Ansip, die afkomstig is uit Estland, een land dat door een aantal van u ook genoemd is. Dat land loopt echt voorop als het gaat om digitalisering. Maar ja, het heeft ook een aantal slagen overgeslagen die wij nog moeten maken, omdat het de systemen niet analoog heeft opgebouwd. Dat betekent dus dat zoiets tijd kost.

En ook in een land als Estland is het niet perfect. Ik wil u erop wijzen dat men in Estland bijvoorbeeld zo veel gedigitaliseerd heeft met zo veel draagvlak van de burger om gegevens beschikbaar te stellen dat het uiteindelijk voor die burger een heel groot gebruiksgemak oplevert, maar dat daar ten aanzien van de privacy — een vraagstuk dat ook in deze Kamer volop in de aandacht staat — echt wel een andere toonzetting is dan hier in dit parlement. Zoals gezegd is men daar veel gemakkelijker met het ter beschikking stellen van gegevens aan de overheid. Als ik kijk naar Estland, dan zie ik echt een land dat voor ons als gidsland op dit punt zou kunnen dienen, met één kanttekening, namelijk dat de kwetsbaarheid — dat is ook door een aantal van u opgemerkt — wel een punt van aandacht is. Want als je alles digitaliseert, loop je dus het risico dat je in het geval van aanvallen heel kwetsbaar bent. Een aantal van u refereerde daar al aan. Daar moet je je tegen wapenen. Daar moet je in investeren. Dat is een soort wedloop tegen hackers, tegen mensen die kwade bedoelingen hebben en die gegevens willen ontvreemden, criminelen en mogelijk terroristen. Dat is iets om niet lichtvaardig mee om te gaan.

In het regeerakkoord hebben we opgenomen dat iedereen digitaal mee moet kunnen en dat er voor degenen die dat niet kunnen altijd de mogelijkheid moet zijn om op een andere manier met de overheid te communiceren. Dat kan per post zijn, maar dat kan ook zijn door opgeleid of geholpen te worden of door een assistent te hebben, ook op het internet, bijvoorbeeld in de vorm van zo'n poppetje dat opduikt en zegt: wat is uw vraag; kan ik u helpen? Zo kun je op een heel vriendelijke en begrijpelijke manier met de burgers communiceren.

Ik zal u een ding zeggen: als er één ambitie is die ik persoonlijk heb, dan is het wel dat ik vind dat wij als overheid helderder en duidelijker moeten communiceren naar de burgers toe. Wij sturen af en toe brieven die je drie keer moet lezen waarna je nog niet begrijpt wat er staat. Als wij al niet begrijpen wat er staat, waarom zouden de mensen in het land het dan wel begrijpen? Met die opgave moeten wij continu bezig zijn. Het gaat dus niet zozeer over digitalisering als zodanig; het gaat ook over de wijze waarop je communiceert. Sommige digi-onvaardigen hebben gewoon een mobiele telefoon en doen daar alles mee, maar er ontstaat bij hen pas echt een probleem op het moment dat er moeilijke vragen gesteld worden en ze niet het gevoel hebben dat ze geholpen worden als ze een probleem hebben. Wij gooien dan vaak ten onrechte op de hoop van digitalisering, terwijl het eigenlijk gaat om communiceren. De heer Middendorp zei daar ook iets over. Hij zei dat de

overheid in begrijpelijke taal moet communiceren. Ik ben het van harte met hem eens op dat punt.

Ik heb ook het initiatief genomen om de Algemene wet bestuursrecht aan te passen. Hierdoor worden overheidsinstanties verplicht om ondersteuning aan te bieden, bijvoorbeeld via helpdesks, via telefonische en/of fysieke hulp. Dat betekent dus ook dat er een recht op ondersteuning wordt ingevoerd. Het is wel heel wezenlijk dat dit gebeurt. Het ligt nu bij de Raad van State. Het hangt dadelijk ook van de Kamer af hoe snel die wet van kracht wordt. Maar dit moet je dus doen. Als je gaat digitaliseren, moet je ook iets doen aan de beschermende kant. Mevrouw Leijten had het daar al over. Je moet de kwetsbare burger dan ook beschermen. Dat kun je dus ook bij wetgeving doen.

En voor degenen die denken dat het papieren tijdperk zaligmakend was: ik verbaas me er nog steeds over dat ik van de Belastingdienst blauwe enveloppen krijg. Van mij mogen ze dat digitaal doen, maar misschien moet ik nog iets instellen en moet ik dat ergens aangeven. Als je dat allemaal op een hoop veegt, dan zeg ik: dat moeten we ook niet willen. Die brieven zijn in het verleden ook niet altijd even duidelijk geweest. Dus of het nu via een brief is of via een bericht, het gaat erom dat je de burger bereikt.

Het mooie van dit debat vind ik dat een aantal van u een heel aantal praktische voorbeelden heeft opgeworpen van andere vormen van dienstverlening waarbij mensen gealtereerd worden op het feit dat er iets aan de hand is en dat ze iets moeten gaan doen. Volgens mij moeten we dat systeem in een continu proces optimaliseren. Dat betekent dus gewoon elke keer op basis van gebruikersonderzoek en ook gedragsonderzoek op websites — de vraag is dan: hoe navigeren mensen door een website, waar lopen ze vast en waar moeten ze weer terug en een andere afslag kiezen? — te kijken of wij de websites van de overheid op een logische manier ontworpen hebben.

Het is een beetje zoals op Schiphol, met de gele borden die heel logisch de goede weg wijzen. Daar is wel over nagedacht, en dat geldt ook voor bepaalde smartphones. Dan kom je op een bijna natuurlijke manier op het goede punt uit. Dan krijg je geen ergernis. Dan krijg je niet het gevoel dat je als burger achterblijft. Dat is de ambitie die ik heb, maar daar gaat een hele hoop techniek achter schuil. Als het gaat om die techniek, weten we allemaal dat het soms een beetje ingewikkeld wordt, want als overheid willen wij op een veilige en betrouwbare manier communiceren. We willen dat liefst zo snel mogelijk bereiken.

Voorzitter. Misschien mag ik dan op een aantal concrete vragen ingaan, zoals die gesteld zijn door de verschillende woordvoerders. De heer Omtzigt vroeg zich af hoe het zit met dat activeringsproces. Dat zal worden aangepast, heb ik al eerder gezegd. Het is belangrijk dat als je in dat activeringsproces zit, je het gevoel krijgt dat je wordt meegenomen in een aantal logische vragen waardoor je bij de juiste conclusie uitkomt, zoals ik zojuist uitlegde. Dan kan de conclusie ook zijn dat je niet activeert. Je bent niet verplicht om te activeren, maar aan de hand van een stapsgewijze uitleg word je meegenomen in het proces. We zetten alles op alles om die digitale assistent, dat poppetje dat op de website opduikt, in het derde kwartaal van 2018 te realiseren. Dat is geen harde toezegging, maar dat is wel mijn inzet. Zodra het operationeel is, willen we dat invoeren,

maar het moet wel werken en betrouwbaar zijn. Daarover zijn we nog in gesprek met een aantal partijen.

De heer Omtzigt vroeg ook naar de bekendheid van de herhaalnotificatie. Moet daar niet iets aan gebeuren? Ja, ik denk dat de conclusie van dit debat is dat dit wel noodzakelijk is. Dat gaat ook gebeuren. Dat begint al bij de activering van het account, maar bij automatische meldingen van MijnOverheid over het instellen van een e-mailadres zal hierop ook geattendeerd worden. Daarnaast is het van groot belang om de diverse gebruikers van MijnOverheid daar in de communicatie op te wijzen. Voor de zomer zal dat gerealiseerd moeten zijn.

Dan de machtiging. Dat is een belangrijk punt. Dat staat niet voor niets in het regeerakkoord. De heer Omtzigt weet daar alles van, denk ik zomaar. Daarmee heeft dat ook een hoge prioriteit. Ik heb in het debat van 14 december aangegeven dat het nog niet zo eenvoudig is om dat te realiseren. Mijn eerste vraag op het departement was: hoe kan het dat dit zo lang moet duren? Er gaat heel veel techniek achter schuil en het gaat om verschillende soorten doelgroepen. Dat is precies de reden dat ook hier de zaak stap voor stap zal moeten worden uitgerold. Ik zeg toe dat ik voor de zomer een plan van aanpak presenteer, waarin per doelgroep wordt aangegeven op welk moment de oplossing voorhanden zal zijn. Daar gaat heel veel achter schuil; dat is niet alleen een kwestie van techniek, maar ik wil dat ook juridisch wel goed regelen. Het heeft prioriteit in het regeerakkoord en het wordt in het eerste jaar uitgevoerd. Daarmee denk ik ook gevolg te geven aan het belang van dit onderwerp.

Dan de pushberichten. Ook dat is een continu proces. We hebben allemaal ervaring met private apps of dienstverleners die dit doen, dus alle mogelijkheden die ingezet kunnen worden om mensen ergens op te attenderen zijn wat mij betreft geoorloofd. De overheid moet ook met haar tijd meegaan.

Het is overigens ook interessant om te melden dat ik bij het afgelopen bezoek aan Brussel met een aantal mensen heb gesproken die op dit vlak actief zijn in andere landen. Heel veel landen zitten met hetzelfde vraagstuk: hoe ga je dit doen? Ik wil het initiatief nemen om met een soort "coalition of the willing" van gelijkgezinde landen binnen de Europese Unie stappen te zetten om gezamenlijk dit soort vraagstukken te adresseren. De staatssecretaris van digitalisering in Frankrijk wil ik daarbij betrekken, maar ook Estland, Denemarken, Finland en andere landen die daarin ver vooruit zijn, omdat wij daar ook in passen. We hebben die ambitie, we staan hoog op de lijsten van digitalisering, maar we lopen allemaal min of meer tegen dezelfde problemen aan.

Dan vroeg de heer Omtzigt wanneer geregeld wordt dat DigiD ook in het buitenland geactiveerd kan worden, eventueel met sms. DigiD kan in het buitenland al bij de DigiD-balies bij veel ambassades geactiveerd worden. Deze week zijn Curaçao en Aruba erbij gekomen. De sms doet het al gewoon, dus ...

Dan een vraag van mevrouw ...

**De voorzitter:**

Ik zie dat de heer Omtzigt wil interrumperen. Laten we dat eerst doen.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik krijg nog steeds signalen dat mensen met hun buitenlandse telefoon geen gebruik kunnen maken van de sms-functie. Dat kunnen zij alleen met hun Nederlandse 06-nummer. Een aantal mensen hebben dat wel, maar een aantal mensen in het buitenland hebben dat ook niet. Twee jaar geleden konden alle mensen met een SVB-adres — de overheid kon zien waar zij woonden — een DigiD aanvragen omdat daarvoor een betrouwbaar adressenbestand is. Is er een mogelijkheid om ervoor te zorgen, en daar later op terug te komen, dat mensen die niet in dat bestand staan en de DigiD lokaal niet kunnen aanvragen, op de een of andere manier wel aan een DigiD kunnen komen? Dat mag desnoods bij de balie op Schiphol als dat makkelijker is. Er zijn mensen die het jarenlang zonder DigiD moeten stellen. Daar lopen zij tegen aan als de overheid ze benadert — vooral door de termijnen of door een slecht postsysteem omdat ze ver van Nederland zitten — en constant boetes krijgen. Wilt u daar nog op terugkomen?

**Staatssecretaris Knops:**

Ik wil toezeggen dat ik zal bekijken hoe dat zit en de Kamer daarover zal berichten. Mij lijkt dat ik dat in de eerstvolgende rapportage kan doen. Als dat eerder kan, dan doe ik dat ook separaat. Geen punt.

**De voorzitter:**

De staatssecretaris vervolgt zijn betoog.

**Staatssecretaris Knops:**

Ja. Dan kom ik bij mevrouw Leijten. Laat ik het zo zeggen: zij had een wat somber betoog over digitalisering. Ik denk niet dat dat nodig is. Ik denk dat digitalisering veel kansen biedt. We moeten er niet blij in zitten, we moeten er niet idealistisch in zitten en we moeten er ook niet naïef in zitten. Ik realiseer het me heel goed. Ik ken heel veel mensen die niets hebben met digitalisering, die nog niet eens een mobiele telefoon hebben en nog in die fase zitten. Als je dan praat over een assistent op je beeldscherm, dan denken ze: waar gaat dit over? Dat is een behoorlijk grote groep.

Ik heb in het debat al eerder aangegeven dat het er mij om gaat dat we de weg naar digitalisering inzetten. Ook internationaal gezien ontkomen we daar niet aan, ook niet in het contact met andere landen. De vicepresident van de Commissie zei het vandaag nog. Als Europa, de Europese Unie, vooruit wil op dit vlak, dan zul je met elkaar een aantal standaarden moeten afspreken. Dat begrijp ik ook. Maar je kunt best twee sporen bewandelen. Dat ene spoor, van de mensen die nog niet mee kunnen, wil ik heel graag bewandelen. Net als de heer Omtzigt kom ik uit een fractie waarin dit onderwerp regelmatig onderwerp van gesprek was. Het zit goed tussen mijn oren, maar ik wil het wel zo doen dat de digitalisering het uitgangspunt is en dat je kijkt hoe je mensen die niet mee kunnen, kunt helpen. En inderdaad, dat kan ook met cursussen en opleidingen. Dat is maatwerk. Ik vind ook dat, als een burger vastloopt op dit vlak, hij niet het idee moet hebben "ik word hier gecruncht", "ik zit hier klem tussen de deur". Nee, dan moet er hulp geboden worden.

Ik ben niet zo enthousiast over het idee om de zaak uit te zetten. Want als we dat doen, draaien we eigenlijk een hele

hoop terug. Dan gaan we terug in de tijd. Dan zeggen we tegen al die mensen die in het systeem zitten: u moet eruit. Dan lopen we het risico dat er weer aantal afhaken. Dus ik vind dat niet zo'n goede benadering. Ik vind het echt beter om het zo te benaderen: mensen die niet mee kunnen, kunnen zich melden en dan worden ze geholpen. Zij worden dan bijgestaan. Dan wordt eerst gekeken wat het probleem is, want dat kan heel divers zijn. Bij sommigen is het laaggeletterdheid, bij anderen is het gewoon dat ze helemaal niets hebben met het systeem. Ik vind dat een overheid er voor alle burgers moet zijn, dus ook voor degenen die op dit punt niet mee kunnen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dat roept een interruptie op van mevrouw Leijten.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Wat gaan we doen met die 2 miljoen mensen die hun berichten nu niet of sporadisch lezen?

**Staatssecretaris Knops:**

Dat is het punt dat ook door een aantal van uw collega's aan de orde is gesteld. Daarbij gaat het niet zozeer om "we gaan terug naar alles met papier", maar om de vraag hoe wij ervoor zorgen dat het aantal gebruikers toeneemt en dat de mensen die deelnemen, ook actief inzicht krijgen in de nieuwe gegevens die binnenkomen. Daarvoor zijn aantal opties mogelijk. De e-mailoptie is heel belangrijk. Mevrouw Den Boer had het daarover. Hoe kun je nou stimuleren dat mensen notificaties via e-mail krijgen door een adres op te geven? Hoe kun je pushberichten sturen? Alle instrumenten zijn geoorloofd. Het is niet one size fits all. Want de een vindt het ene prettig om mee te werken en de ander vindt het andere prettig.

Kortom, het gaat erom dat je die burger wel bereikt. Dat gaan we niet van vandaag op morgen oplossen; dat is een continu proces. Maar de ambitie is natuurlijk dat je zo veel mogelijk mensen in dit proces meeneemt gelet op de voordelen van digitalisering — dat miste ik een beetje in uw betoog — op het vlak van gebruiksgemak. Bijvoorbeeld in Estland heb je inzicht in wie jouw gegevens inziet, maar zover zijn wij in Nederland helemaal nog niet. Ik zou het graag willen. De heer Middendorp had het er ook over: de grip op gegevens. Hoe kun je nou als gebruiker, als burger in dit land, zien welke gegevens je überhaupt wilt geven, welke organisaties er gebruik van mogen maken, maar ook wie er in een systeem heeft meegekeken? Dat is in Estland op dit moment het geval. Dat moeten we in Nederland ook kunnen introduceren. Er is dus ook heel veel aan de positieve kant mogelijk. We moeten de regie van mensen om te bepalen wat ze wel en niet willen doen, vergroten.

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten, afrondend.

**Mevrouw Leijten (SP):**

De staatssecretaris is een ware optimist. Iedereen die vraagt wat we nou met die 2 miljoen mensen doen, krijgt een optimistisch antwoord, maar eigenlijk geen oplossing, want

die heb ik niet gehoord. Ik kom niet zomaar op die oplossing van de opt-in, zoals dat in dit soort debatten wordt genoemd. Mensen melden zich en zeggen: ja, dit wil ik. Volgens mij bereik je dan juist de mensen die dit aankunnen en dit willen, die kunnen helpen bij verbeteringen — dat zou nog handiger zijn — - ...

**De voorzitter:**

Wat is uw vraag?

**Mevrouw Leijten (SP):**

... in plaats van dat je mensen die een keer een kijkje hebben genomen op MijnOverheid uitsluit van de gewone post. Want het is nu zo dat de mensen die er komen, worden uitgesloten van de post, tenzij zij een vinkje zetten dat ze die wel willen krijgen. Je zou het eigenlijk om moeten draaien. Wat is daar nou zo ingewikkeld aan?

**Staatssecretaris Knops:**

Ik ben het daar niet zo mee eens. Ik snap dat die optie er ook is, maar ik vind die heel onaantrekkelijk, want degenen die zich hebben aangemeld, zet je dan uit het systeem. Zij moeten zich weer gaan aanmelden. Daarmee wordt de gebruikersdichtheid van het systeem verminderd. Ik kies veel liever voor de weg van voorlichting op logische momenten — dat kan ook per post — door aan de mensen te vragen: zou u niet eens gebruik willen maken van dit systeem? Ik zou mevrouw Leijten echt willen uitnodigen — ik heb dat in het debat van 14 december ook gedaan; die uitnodiging was ook gericht aan de leden van de Kamer toen — om eens mee te gaan naar bijvoorbeeld Estland om te kijken welke kansen er zijn. Want daar doet iedereen mee. De mensen in Estland, mevrouw Leijten, zijn natuurlijk anders dan die in Nederland, maar je kunt toch niet veronderstellen dat zij per definitie allemaal digivaardiger zijn dan de mensen hier. Dat is natuurlijk niet het geval, maar toch doen ze daar allemaal mee. De vraag is dus — dat is interessant — waar dat 'm in zit en hoe we dat kunnen beïnvloeden. Nogmaals, ik ben nu drie maanden aan de slag en ik begin langzamerhand een beetje door te krijgen hoe die wereld in elkaar zit. Ik kan u vertellen, mevrouw Leijten: het is niet allemaal zo eenvoudig; dit dossier is achter de schermen best wel ingewikkeld. Ik zie wel heel veel kansen. Ik wil graag met de Kamer dat traject doorlopen. Ik zou willen dat we het erover eens zijn dat we de mensen die niet meekunnen, moeten helpen, maar dat we niet terug in de tijd moeten gaan, want dan zetten we eigenlijk een stap achteruit. Dat zou ik echt een gemiste kans vinden.

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten, u heeft één interruptie gehad. Wilt u uw tweede interruptie nu inzetten?

**Mevrouw Leijten (SP):**

Voorzitter, volgens mij is het helemaal niet zo erg om hier even op door te gaan.

**De voorzitter:**

Dan is dit uw tweede interruptie.



Mevrouw **Leijten** (SP):

Dit is waar het over gaat: 2 miljoen mensen die hun post niet lezen en daardoor in de problemen komen. Dan kan je hier in de zaal gaan zitten lachen of zeggen dat ik een pessimist ben, maar ik wil een probleem oplossen. Volgens mij kan je het probleem oplossen door al die mensen die bijvoorbeeld na een jaar weer in MijnOverheid komen en de site in de tussentijd dus niet hebben bezocht, de keus voor te leggen: u kunt digitale of papieren post krijgen, wat vindt u lekkerder? Dat kan heel makkelijk. Dat is een opt-insysteem in plaats van een systeem waarbij je je uit moet schrijven. Dat zou volgens mij heel gezond zijn voor die 2 miljoen mensen die je nu niet bereikt en die door het optisme van deze staatssecretaris, die naar andere landen verwijst, in de schulden en de problemen komen en bijvoorbeeld ook gewoon mogelijkheden van beroep en bezwaar missen omdat ze de post niet krijgen. Ik wil het daar wel over hebben, want dat was de aanleiding van dit debat. Dan kunt u mij een optimist of pessimist noemen of zeggen dat ik terug in de tijd wil, maar ik denk in oplossingen. Volgens mij kan je hier een oplossing introduceren door de mensen die wel in het systeem zitten omdat ze zich ooit een keer hebben aangemeld, maar er geen gebruik van maken, erop te attenderen dat er alternatieven zijn. Volgens mij ben je dan een overheid die optimistisch is voor iedereen die er gebruik van wil maken, maar die ook gaat staan naast degene die dat nog niet wil of kan.

Staatssecretaris **Knops**:

Volgens mij wordt het probleem door niemand hier ontkend. Ik weet echt heel goed dat er een probleem is. Dat realiseer ik me terdege. Maar ik wil niet degenen die nu in het systeem zitten, eruit halen om degenen die er nog niet in zitten, te helpen. We moeten het dus omdraaien. We moeten zeggen: we gaan door op de weg die we hebben ingezet. Die ontwikkeling wordt niet in Nederland bepaald, maar is wereldwijd. U kunt wel zeggen dat het niet zo is, een hek om Nederland willen zetten en willen dat we in Nederland gewoon ons eigen ding doen, maar zo werkt het niet. U wilt me onderbreken, maar denkt u nou eens mee in oplossingen en laat mij even het verhaal vertellen. Daar kunnen we het dan over eens of oneens zijn, laten we dat afspreken.

Ik zal u geen "pessimist" noemen, ik zal u geen "optimist" noemen. Ik ben een realist. Ik wil gewoon dat het systeem gaat werken en dat zo veel mogelijk mensen gaan meedoen. Hoe bereik je dat? Door de oplossingen die ik zojuist heb aangedragen, door mensen daarin mee te nemen. Heb je dat morgen gerealiseerd? Nee, dat heb je morgen niet gerealiseerd. Ik ben de laatste om te ontkennen dat er een probleem is met mensen die niet meekunnen, maar ik heb ook aangegeven dat het niet alleen een kwestie is van digitalisering, maar meer nog van communicatie: mensen wijzen op de mogelijkheden.

Ik ben erg van het verleiden. Ik weet niet of dat vandaag bij u lukt, dat ik u kan verleiden tot iets, maar dat is wat je zou moeten doen. Je moet mensen het perspectief bieden dat ze meer gebruiksgemak krijgen, zodat ze over die drempel stappen. En dat is nog niet zo eenvoudig als je totaal niet met die digitalisering bezig bent. Het is echter geen optie om te blijven staan, om terug te gaan. Dit kabinet heeft ervoor gekozen om ambitieus te zijn, maar het heeft ook letterlijk in het regeerakkoord opgenomen dat wij oog

hebben voor degenen die niet meekunnen. En daar komen we met maatwerkoplossingen.

De **voorzitter**:

Mevrouw Leijten, afrondend.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Daarom vind ik het zo bizar dat de staatssecretaris zegt dat mijn oplossing een stap terug zou zijn. Dat is het niet. Dat is gewoon geen stap terug. Wij zeggen niet tegen iedereen die zich in MijnOverheid heeft gemeld: oké, nu digitaliseer je, want blijkbaar kun je het aan. We vragen dat aan iedereen die nu in MijnOverheid komt. We vragen: weet u zeker dat u alles digitaal wilt? En waarschijnlijk zou ik dat zelf ook invullen. Maar we gaan er niet automatisch van uit. Je keert het dus om. Daar is niks ingewikkelds aan, maar daarmee bied je juist maatwerk voor degenen die niet willen of niet kunnen of die zeggen: hé, misschien wil ik wel digitaliseren, maar dan heb ik dat poppetje nodig. Wat er nog niet is, en misschien wel gaat komen!

De **voorzitter**:

En uw vraag aan de staatssecretaris?

Mevrouw **Leijten** (SP):

Nee, de staatssecretaris heeft al tien keer het antwoord gegeven dat ik een pessimist ben en dat ik niet in oplossingen denk, terwijl ik hier een oplossing aandraag die heel logisch is. Dat hebben we ook bij het elektronisch patiëntendossier gedaan. Dat hele systeem was: iedereen erin tenzij je eruit was. En we hebben dat gewoon heel eenvoudig om kunnen zetten naar: je doet mee als je dat wilt.

De **voorzitter**:

Dank u wel.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Dat kan dus ook als het gaat over MijnOverheid. Volgens mij kom je dan in een situatie dat je én bij het regeerakkoord blijft én optimistisch bent voor de mensen die dat willen doen en dat kunt doorontwikkelen én de mensen maatwerk biedt die dat nog niet willen of die dat niet kunnen.

De **voorzitter**:

Dank u wel, mevrouw Leijten. Staatssecretaris, u hoeft hier niet op te reageren, want mevrouw Leijten zei zelf dat er geen vraag was. Maar er is wel een andere interruptie van de heer Middendorp van de VVD.

De heer **Middendorp** (VVD):

Dank u wel, mijnheer de voorzitter. Nou, ik sta hier als optimist.

De **voorzitter**:

Mevrouw!

De heer **Middendorp** (VVD):  
Mevrouw de voorzitter. Excuus.

De **voorzitter**:  
Ik vergeef u.

De heer **Middendorp** (VVD):  
Ik sta hier nog steeds als optimist, maar dat was even een verkeerde start. Maar zo kent de staatssecretaris mij ook, mevrouw de voorzitter. Ik sluit eigenlijk met een vraag aan bij de woorden van mevrouw Leijten. Wat is erop tegen om mensen niet eruit te halen — dat lijkt mij inderdaad een slecht idee — maar om het systeem door te ontwikkelen en twee dingen te doen? Dat is ten eerste iedereen, dus de mensen die erin zitten en de mensen die zich aanmelden, de mogelijkheid te geven om aan te vinken of ze print, post of allebei willen ontvangen.

De **voorzitter**:  
Dank u wel. Bent u klaar?

De heer **Middendorp** (VVD):  
Dat was 1a. En dan nu 1b: en een e-mail te vragen. Als mensen niet in de Berichtenbox kijken, kunnen ze een mailtje van de overheid krijgen.

De **voorzitter**:  
Slim, twee vragen in één interruptie. Ik geef het woord aan de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Knops**:  
Kijk, de heer Middendorp heeft het regeerakkoord ook ondertekend. Daarin staat heel duidelijk de ambitie, daarin staat waar we naartoe willen. De hoofdrichting is heel duidelijk. Die is dat we verder willen gaan met digitalisering. Sommigen zullen zeggen: omdat dat een keuze is. Anderen zullen zeggen: omdat het de enige weg is die we willen gaan. Wij hebben volgens mij een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid om de mensen die niet meekunnen, een alternatief te bieden. In die richting zou ik het dus willen zien.

Ik wil nog iets zeggen ten aanzien van het e-mailadres. Dat debat hebben we overigens al gevoerd op 14 december, uitvoerig zelfs. Ik zeg hier toe dat ik alles wil doen om mensen te verleiden om een e-mailadres achter te laten. Maar we kunnen dat niet verplichten. Door te wijzen op de voordelen van het achterlaten van je e-mailadres, namelijk dat je dan notificaties krijgt en dat je dan beter geïnformeerd wordt, dat je daardoor geen risico's loopt enzovoorts, hoop je mensen te verleiden. Laten we eerlijk zijn. Heel veel mensen zitten op sites en laten e-mailadressen achter. Vervolgens krijgen ze elke week reclamemateriaal in hun inbox. En dan denk je: dan heb ik me weer ergens voor aangemeld. Je moet dus een beetje die koudwatervrees wegnemen dat als je je emailadres doorgeeft, je vervolgens in een of ander systeem zit en bestookt wordt met van alles.

De **voorzitter**:  
Dank u wel.

Staatssecretaris **Knops**:  
Laten we dat nou eens gewoon doen. Dat heb ik toegezegd en dat wil ik hier nogmaals toezeggen. Dan ben ik ervan overtuigd — en daar is niks optimistisch aan, daar ben ik echt van overtuigd — dat we dan meer mensen zullen krijgen die hun e-mailadres achterlaten. Nu laat 17% zijn of haar emailadres niet achter, maar ik ben ervan overtuigd dat we het percentage van mensen die hun e-mailadres achterlaten, fors kunnen verhogen. Er is dus een continue campagne om mensen bewust te maken van de voordelen daarvan.

De **voorzitter**:  
Dank u wel. De heer Middendorp, afrondend.

De heer **Middendorp** (VVD):  
Dank, mevrouw de voorzitter. Ik ben, geloof ik, nog optimistischer dan de staatssecretaris. Kan het niet zo zijn dat mensen, als je zo'n goed systeem bouwt dat ze kunnen aanvinken wat ze willen, uiteindelijk gewoon kiezen voor digitaliseren? Net zoals bij online bankieren, zoals ik net als voorbeeld heb gegeven. Dan zijn wij allebei hard voor onze handtekening onder het regeerakkoord. We digitaliseren door, maar verleiden mensen om daarin mee te gaan en geven ze de mogelijkheid om zelf te kiezen.

Ik begrijp niet helemaal waarom wij bij de aanmeldingsprocedure mensen niet kunnen vragen om hun e-mailadres.

Staatssecretaris **Knops**:  
We kunnen het zeker vragen — dat bedoel ik ook met "verleiden". Dus ik zeg toe dat wij dat in het systeem gaan invoeren. Maar we kunnen het niet verplichten. Dat is een groot verschil. Dat heb ik ook in het algemeen overleg uitgelegd. We kunnen mensen dus verleiden. We kunnen mensen aangeven: als u het doorgeeft, zijn dit de voordelen. Dan zou eigenlijk iedereen moeten zeggen: dan is het heel gemakkelijk. Je zou het als een soort default kunnen aangeven, wat mensen kunnen wegstreken. Je kunt allerlei methodes bedenken als techniek, maar het doel is volgens mij hetzelfde. Daar zijn wij het volstrekt over eens. De hoofdrichting is digitaliseren. Dat doen wij natuurlijk niet voor niets. Daar zit een kostenaspect aan. Dat is nu nog niet aan de orde gekomen, maar als je het hebt over enveloppen en papier ... Je probeert als overheid zo snel en efficiënt mogelijk te communiceren. Digitaal kan dat sneller dan met de post. Die ambitie moeten we niet uit het oog verliezen. Dan zeg ik toch: het is digitaal, tenzij iemand aangeeft dat hij niet wil of niet kan. Dan is die ruimte er. Dat staat ook in het regeerakkoord. Dat is de opdracht en zo wil ik die graag uitvoeren.

De **voorzitter**:  
Dank u wel. De staatssecretaris vervolgt zijn betoog. Volgens mij was u bezig met de beantwoording van de vragen van mevrouw Leijten.

**Staatssecretaris Knops:**

Ja, en volgens mij heb ik de vragen van mevrouw Leijten beantwoord.

**De voorzitter:**

Dan zijn de vragen van mevrouw Den Boer aan de beurt.

**Staatssecretaris Knops:**

Ik heb een aantal vragen van mevrouw Den Boer al in interrupties beantwoord. Verplichten kan niet, dat heb ik ook in het AO aangegeven. Maar ik wil alles doen om mensen te verleiden om het wel te doen. Er is veel geoorloofd om dat te doen, maar wij moeten ook kijken naar de juridische positie. Uiteraard informeer ik de Kamer over de voortgang. Het is een gezet proces. Wij zijn allemaal hieraan begonnen. Er is een bepaalde mate van gedigitaliseerdheid van mensen die in het systeem zitten. Als iedereen het doet, werkt het ook echt. Dat zullen wij niet gaan halen, maar ik vind wel dat wij de ambitie moeten hebben en alle maatregelen moeten nemen om het te realiseren. Dat heb ik zojuist toegelicht.

U vroeg wanneer de app MijnOverheid verschijnt. Ik heb het al eerder in de brief aangegeven, maar de lancering van deze app staat gepland voor het tweede kwartaal van 2018. Dus dat begint bijna.

**Mevrouw Den Boer (D66):**

Voorzitter ...

**De voorzitter:**

De staatssecretaris heeft nog niet alle vragen van mevrouw Den Boer beantwoord. Is het goed dat hij eerst al uw vragen beantwoordt, en dat ik u dan het woord geef? Dank u wel.

**Staatssecretaris Knops:**

Mevrouw Den Boer vroeg naar het recht om je te vergissen. Zij wil dat één keer doen. Het zou voor mij wat weinig zijn, want ik vergis mij vaker. Maar in relatie tot MijnOverheid wordt gezegd: in Frankrijk doen ze dat, dus kunnen wij dat hier ook niet doen? Wij hebben natuurlijk een andere context dan in Frankrijk. Wij hebben op dit moment al regelingen die vastleggen dat er in bepaalde mate coulance kan worden betracht. Ik weet niet in hoeverre dat in Frankrijk ook het geval is, maar die regelingen en ook die aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht die ik zojuist aangaf, zijn bedoeld om burgers die met goede bedoelingen iets fout doen niet meteen tussen de deur te zetten. Ik vind ook dat wij dat als overheid moeten doen als men te goeder trouw handelt.

Dan heel concreet over de vraag of ik bereid ben om in te voeren wat in Frankrijk door Macron is voorgesteld: ik vind dat wij het doel overeind moeten houden. Het doel is digitaliseren. Fouten maken kan iedereen. Dat is ook zo bij de Belastingdienst, maar daar kan de staatssecretaris van Financiën iets over zeggen. Als je bij de Belastingdienst een fout maakt, krijg je eerst de gelegenheid om die te herstellen en word je niet meteen aan de hoogste boom gehangen. Dat is ook de manier waarop we ermee zouden moeten omgaan. Ik had er nog niet eerder van gehoord, maar zoals

ik juist zei: ik ben bezig om een afspraak te maken met mijn Franse ambtgenoot, om te bezien of wij op het gebied van digitalisering dingen samen kunnen doen. Ik ben heel benieuwd hoe ze het daar doen, maar vooral in welke context. De hele juridische context waarin een en ander in Frankrijk wordt voorgesteld, is een andere dan bij ons. Je kunt dat niet een-op-een exporteren naar Nederland. Ik zeg u toe dat ik mij wil verdiepen in dat idee van de Fransen. Dan wil ik daarop uiteraard daarna ook reageren.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Kunt u er ook een termijn aanhangen wanneer u de Kamer daarover informeert?

**Staatssecretaris Knops:**

Dat zal in ieder geval voor de zomer zijn, maar zo snel als mogelijk. Het hangt ook af van het moment dat ik die informatie krijg en er een eigen weging op maak, maar uiterlijk voor de zomer dus.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mevrouw De Boer voor een interruptie.

**Mevrouw Den Boer (D66):**

Dank u wel voor de beantwoording. Ik wil toch nog even stil blijven staan bij het vorige blokje, over de e-mails. U had het over "verleiden". Dat klinkt mij als muziek in de oren, hartstikke goed, maar verleiden vind ik toch wat multi-interpretabel. Wat bedoelt u daar precies mee? Het is hartstikke belangrijk dat de burger in het hele proces wordt meegenomen. De consequenties zijn potentieel heel erg groot als de burger de digitale boot mist. Kunt u wat preciezer formuleren wat u bedoelt met "verleiden"?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Het is nog geen 14 februari. De staatssecretaris.

**Staatssecretaris Knops:**

Ik voel al iets aankomen, maar goed: het is hier gewoon openbaar en we kunnen het er gewoon over hebben. Geen punt. "Verleiden" moeten we even in de context zetten van inderdaad mensen bewustmaken van de voordelen die ze zelf hebben. Dat werkt vaak toch het beste. What's in it for me als ik mijn e-mailadres afgeef? Welk voordeel heb ik daarvan? Volgens mij is het helemaal niet zo moeilijk om dat uit te leggen, maar dat moeten we wel even inregelen op de site om mensen daar bewust van te maken. Dat heeft te maken met hoe je zo'n site opbouwt. Wat ik net al zei: je kunt een default aanzetten. Dan moet je gewoon je e-mailadres invullen, anders kun je niet door naar de volgende bladzijde. Dan moeten mensen terug en denken ze: "waarom gebeurt dit? O, ik moet mijn e-mailadres invullen" en komt er een helpmannetje of -vrouwtje erbij die zegt: dit is nou het voordeel als u uw e-mailadres invult. Op die manier wil ik dat doen. Dat zeg ik gewoon toe, en dan wil ik kijken wat het effect is, hoe snel we erin slagen om dat percentage van die 17% omlaag te krijgen.

**De voorzitter:**

Mevrouw De Boer, hebt u nog behoefte aan een afrondende vraag? Dat is niet het geval. De staatssecretaris vervolgt zijn betoog.

**Staatssecretaris Knops:**

Dan ben ik bij mevrouw Özütok aanbeland. Ik moet zeggen dat uw verhaal mij aansprak: ook tijdens de verbouwing blijft de winkel open. Ja, dat heb je nu eenmaal bij de overheid. Als wij gaan werken aan systemen kunnen we niet even zeggen: we zetten alles uit en we zijn een half jaar niet bereikbaar. Dat is ook niet de ambitie. Dus dat betekent heel simpel dat het allemaal door moet gaan en dat we stapsgewijs proberen de processen te verbeteren. Dat is een continu proces. Dat is ook niet over twee jaar afgerond. Dat zal blijven doorgaan. Er komen nieuwe updates. Er komen nieuwe technologieën beschikbaar en de overheid gaat daar gewoon in mee. Dat is echt een continu proces.

De ambitie die dit kabinet heeft en die ikzelf ook heb, is: laten we daarin niet achterlopen, maar voorop, want dat is natuurlijk heel mooi. Als mensen gewend zijn dat ze bij private dienstverleners allerlei faciliteiten hebben, waarom kunnen wij die als overheid niet ook inbouwen? Natuurlijk zijn daar kanttekeningen qua beveiliging bij te plaatsen als het bijvoorbeeld gaat om medische gegevens. Dat zijn natuurlijk andere ordes van grootte dan bij een website waar je spullen bestelt, maar wij moeten er gewoon heel goed naar kijken hoe we dat op een goede manier gaan inregelen.

Dat gebruikersonderzoek is ontzettend belangrijk, want daarin vraag je de mening van mensen over hoe ze zich voelen als ze op zo'n site actief zijn. Dan geven ze een mening. Je wilt ook gedragsonderzoek doen — dat doen we ook — waarbij je kijkt hoe mensen navigeren. Als ze elke keer de verkeerde weg inslaan, dan zit er iets niet goed in de logica van die site. Dat zijn continue processen die we blijven oppakken.

**De voorzitter:**

Ik zie u bij de interruptiemicrofoon staan, mevrouw Özütok, maar vindt u het goed als we eerst al uw vragen laten beantwoorden? Volgens mij is de staatssecretaris namelijk bijna klaar met dit vragenblokje van mevrouw Özütok?

**Staatssecretaris Knops:**

Ja, dat klopt.

**De voorzitter:**

Kijk eens aan. Mevrouw Özütok voor een interruptie.

**Mevrouw Özütok (GroenLinks):**

Was dit uw reactie op al mijn vragen of alleen op dit blokje?

**Staatssecretaris Knops:**

Dat klinkt een beetje teleurgesteld, maar volgens mij wel, ja.

**Mevrouw Özütok (GroenLinks):**

Dan ga ik het nog even overdoen. U hebt even stilgestaan bij "tijdens de verbouwing blijft de winkel gewoon open". Waar ik mij zorgen over maak, is dat er mensen zijn die dan hun berichten gaan missen. Hoe gaan we ervoor zorgen dat burgers niet buiten hun schuld om tegen boetes aan blijven lopen, omdat ze die berichten missen?

**De voorzitter:**

Heldere vraag, dank u wel.

**Staatssecretaris Knops:**

Die vraag heb ik eigenlijk in het interruptiedebat van zojuist beantwoord. Er zijn allerlei methoden voor om mensen te notificeren, om mensen erop te wijzen. Stel dat er iets fout zou gaan in dat systeem, want de vraag was een beetje: als we aan het verbouwen zijn, kan er dan niet iets fout gaan? Dat kun je nooit uitsluiten, maar dan geldt weer die coulance, dat je zegt: als de overheid fouten heeft gemaakt of als u het niet kon weten en dat is de schuld van de overheid, dan moet u die gelegenheid krijgen om die fout te herstellen. Dat is de algemene regeling die geldt bij de fiscus, maar ook op andere plekken.

**De voorzitter:**

Mevrouw Özütok, afrondend.

**Mevrouw Özütok (GroenLinks):**

Dan het gebruikersperspectief. Het is niet altijd helder wat daarmee wordt bedoeld. Kan de staatssecretaris dat meer duiden? Waar denkt hij dan aan? Moet ik mij voorstellen dat er verschillende gebruikersgroepen zijn?

**Staatssecretaris Knops:**

Ja. Dat is een heel goede vraag. Uiteindelijk wil je een representatieve analyse. Als je allemaal zeer digivaardige mensen op een site loslaat, dan krijg je andere uitkomsten dan dat je de gemiddelde burger daarop loslaat. Wij doen ook representatief onderzoek. Spontaan geredeneerd wil ik zeggen dat je bepaalde doelgroepen zoals de ouderenbonden kunt vragen om mensen te selecteren die hieraan mee kunnen doen. Dan kunnen we zien wat de problemen zijn bij groepen die van nature wat minder digivaardig zijn. Je kunt geen tien sites maken. Er is maar één site. Iedereen is anders digivaardig. Ik noem het voorbeeld van Schiphol. Iedereen snapt dat je bepaalde pijlen moet volgen om de goede kant op te gaan.

**De voorzitter:**

Er is behoefte aan een tweede interruptie. Ga uw gang.

**Mevrouw Özütok (GroenLinks):**

Het gaat mij erom dat bij de ontwikkeling van een systeem dat iedereen moet aanspreken, specifieke doelgroepen worden betrokken. Die moeten daarin meegenomen worden.

**Staatssecretaris Knops:**

Ja, als je een keer vastloopt moet je heel eenvoudig in contact kunnen komen met een assistent. Zonder dat je een telefoonnummer moet opzoeken of brieven moet schrijven, kun je een vraag intypen. Tot de vraag goed beantwoord is, laat hij of zij je niet meer los. Dan heb je het gevoel dat je meegenomen wordt en dat je niet een anonieme gebruiker van die site bent. Dat zal voor sommigen niet nodig zijn. Die site moet zo goed mogelijk worden ingericht zodat je zo min mogelijk met vragen te maken krijgt. Zeker mensen die voor de eerste keer op die site terechtkomen en die niet gewend zijn om daarop te navigeren, kunnen daarmee geholpen zijn.

Dan de vragen van de heer Middendorp. Het is een continu proces van communiceren en reclame maken voor de site. Je moet mensen wijzen op de tools die er zijn. Het is heel belangrijk dat mensen een keuzemogelijkheid hebben. Sommigen willen bijvoorbeeld alleen via de e-mail worden benaderd. Dat is nog niet helemaal gerealiseerd, maar dat is wel het einddoel. We kijken ook naar andere landen. Voor de zomer zal dat niet meer lukken, maar ik ga wel naar Estland om met mijn ambtsgenoten te spreken over de best practices die zij hebben. Je kunt daar echt van leren. Je kunt leren van de dingen die werken en van de dingen die niet werken. We kijken heel nadrukkelijk naar andere landen. We kijken naar technologie, ook bij bedrijven. We kijken wat er op de markt beschikbaar is en wat inpasbaar is. Daarbij moet je de restrictie aanbrenge dat je niet elke dag de meest geavanceerde techniek kunt toepassen. We willen ook technologie die zichzelf bewezen heeft. Dat is het verschil tussen een bedrijfje dat iets nieuws opzet en dat snel op de website plaatst en een overheid die betrouwbaar moet zijn. Het geheel moet wel kloppen.

Dan de ddos-aanvallen. Ik ga er maar even van uit dat die er altijd zullen zijn. Ik heb niet de illusie dat die minder zullen worden. Het feit dat er geen andere schade is dan dat de sites tijdelijk uit de lucht zijn gegaan, is een bewijs dat het systeem werkt. Het liefste zou je natuurlijk hebben dat die systemen ongevoelig zijn voor elke aanval. Het is een continue wedloop. Het ministerie van Justitie en Veiligheid is daar coördinerend in. Ik noem het Nationaal Cyber Security Centrum. Alle kennis die voorhanden is, wordt gebruikt in een continu proces om de sites van de overheid beter te beveiligen. Door massale aanvallen raakt een site verzadigd en wordt de site geblokkeerd. Mensen komen er niet meer doorheen. De facto ligt het systeem dan plat. Die aanvallen zul je altijd hebben.

Wij hebben er belang bij om te voorkomen dat wij kwetsbaar zijn. Ik kan hier niet de toezegging doen dat het niet meer gaat gebeuren. Ik vermoed dat dit wel het geval zal zijn, maar het goede nieuws is dat er geen gegevens op straat zijn gekomen en dat mensen niet al hun gegevens zijn kwijtgeraakt. Nee, de site was een tijdje niet bereikbaar. Dat is ongemak, maar het is natuurlijk wel buitengewoon serieus wat erachter zit en dat heeft ook de aandacht van de minister van J en V.

Voorzitter. Volgens mij heb ik daarmee alle vragen gehad. Of niet.

**De voorzitter:**

Er is nog een tweede interruptie van de heer Middendorp.

**De heer Middendorp (VVD):**

Dank, voorzitter. Even over die aanvallen. Ik ben het helemaal eens met de staatssecretaris. Voor de VVD is het allerbelangrijkste dat persoonsgegevens niet op straat komen et cetera. De vraag die ik eigenlijk wilde voorleggen, is hoe het gaat in die samenwerking. J en V heeft een belangrijke rol. Dat is helder. Na WannaCry, de vorige massale aanval, hebben we daar ook in dit huis uitgebreid over gesproken. De vraag die ik eigenlijk stelde, was hoe de staatssecretarissen, die dus in een combinatie verantwoordelijk zijn voor de Belastingdienst en MijnOverheid, terugkijken op maandag. Is dat al gedaan of zijn ze nu begonnen om lessen uit die aanval te trekken? Ik ging dus nog niet eens zover als de staatssecretaris, hoewel ik zijn blijdschap deel. Mijn vraag is of er nu wordt gekeken binnen instellingen die de beide staatssecretarissen vertegenwoordigen naar wat geleerd kan worden van de aanvallen van afgelopen maandag.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan de staatssecretaris.

**Staatssecretaris Knops:**

Ja, uiteraard gebeurt dat. Ik kan daar inhoudelijk niets over zeggen, maar het gebeurt wel. Waar het gaat om digitalisering liggen de beleidsmatige kant en de ambitie om ten aanzien van bepaalde normen, ook in het kader van de Wet digitale overheid, binnen de overheid een bepaalde weg in te slaan op mijn terrein. Dat valt dat onder mijn verantwoordelijkheid. De verantwoordelijkheid voor de digitalisering binnen de verschillende vakdepartementen ligt bij de betreffende bewindspersoon. In het geval van de Belastingdienst ligt die bij staatssecretaris van Financiën. De bevoegdheid ten aanzien van de veiligheid ligt echt bij J en V. Er is natuurlijk ook ambtelijk nauw overleg — wij worden daar ook over geïnformeerd — bijvoorbeeld als die aanvallen plaatsvinden. Uiteindelijk is het aan J en V om ten aanzien van de beveiliging met adviezen te komen over hoe die sites verbeterd kunnen worden en ook om met een analyse te komen van de attributie, van waar die aanvallen vandaan komen. Dan zitten we helemaal op het terrein van de AIVD, de NCTV en anderen. Dat zit niet in mijn portefeuille.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Nog een afrondende vraag meneer Middendorp of was het voldoende? Dat is het geval. Dan geef ik nu het woord aan de staatssecretaris van Financiën om nog een aantal vragen te beantwoorden.



**Staatssecretaris Snel:**

Dank u wel, voorzitter. Dank ook aan de Kamer voor de vragen. Ik denk dat dit een zeer relevant onderwerp is, waar ook in het regeerakkoord diverse dingen over te lezen zijn. Je hebt de wereld die verder gaat. Het wordt digitaler en de overheid moet ook mee in die digitale wereld, maar tegelijkertijd wordt er van verschillende kanten terecht aangegeven dat we moeten oppassen en er oog voor moeten hebben dat niet iedereen in hetzelfde tempo mee kan gaan en niet iedereen even digitaal vaardig is. Ook voor die mensen heeft de overheid een rol te spelen en dus ook

de grote diensten, zoals de mijne. De Belastingdienst heeft daar rekening mee te houden. Ik vond de discussie daarover heel goed. Het is natuurlijk altijd een beetje een balans vinden tussen doorgaan naar de toekomst en er rekening mee houden dat je iedereen mee moet nemen.

Ik denk dat het belangrijk is om even een paar constatering te doen over waar we staan. Vervolgens ga ik in op een aantal vragen die door de Kamerleden zijn gesteld. Ik weet niet of iedereen dat weet, maar inmiddels doet 99% van alle burgers digitaal aangifte. De meesten doen dat zelf en sommigen doen dat met hulp, maar 99% van de aangiftes gebeurt digitaal. Bij de bedrijven is dat percentage niet zo hoog. Daar zijn we nog niet zo ver, maar ook daar is het aantal digitale contacten groeiende en ook daarvoor geldt dat niet elk bedrijf, net zoals niet elke persoon, even digitaal vaardig is. De Belastingdienst blijft organiseren, zoals ook in het regeerakkoord staat, dat er voor mensen die minder digitaal vaardig zijn alternatieven zijn. De Belastingdienst organiseert bijvoorbeeld allerlei dingen voor die mensen om digitaal vaardiger te worden. In sommige gevallen is er voor mensen die dat echt lastig vinden of van wie wij denken dat het handiger is om ze rechtstreeks helpen een mogelijkheid via de Belastingtelefoon, via de balies van de Belastingdienst en ook via een aantal maatschappelijke organisaties — ik zal daar zo wat meer over vertellen — de hulp te krijgen die nodig is om een aangifte succesvol af te ronden.

Misschien moet ik naar aanleiding van de opmerking van de staatssecretaris van EZK, die nog steeds zijn blauwe enveloppe krijgt, nog even zeggen: het klopt, bijna alle formele berichten die naar burgers en bedrijven uitgaan, zijn niet alleen te vinden op die Berichtenbox, maar gaan nog steeds ook per post. Dat heeft, denk ik, ook te maken met alle problemen die in de Kamer zijn genoemd, namelijk dat niet iedereen altijd zijn berichtenverkeer helemaal in de gaten houdt of niet iedereen doorheeft wat ermee moet. En wij vinden het natuurlijk belangrijk dat iedereen wel weet dat hij zijn belasting moet gaan betalen. Dus: reken maar dat de Belastingdienst dit ook nog steeds gewoon per post doet!

Daarmee wil ik natuurlijk niet zeggen dat het voor iedereen die het niet meer per post wil doen, niet fijn is dat er de mogelijkheid is om zo veel mogelijk digitaal te kunnen doen bij de Belastingdienst en stukken ook terug te kunnen vinden op de site van de Belastingdienst als je bezig bent met het doen van aangifte. Ik kom daar zo nog even op terug. Het belangrijkste blijft dat het dus altijd mogelijk is om de zaken op papier te blijven regelen als het gaat om je belastingen. Maar iedereen die dat wil, kan het digitaal doen. Dat is ook in lijn met het regeerakkoord, waarin staat dat de mensen die niet elektronisch kunnen communiceren dat ook per post moeten kunnen blijven doen. Feitelijk gezien is de Belastingdienst eigenlijk al op deze lijn bezig.

Dan moet ik misschien even iets zeggen over de hulp bij aangifte. Of het nu digitaal gebeurt of niet, het doen van aangifte kan soms best ingewikkeld zijn. En juist voor de mensen die dit al ingewikkeld vinden en dan ook nog eens in een digitale wereld worden geduwd die ze spannend vinden, kan zo'n aangifte best problemen met zich meebrengen. Daar heeft de Belastingdienst absoluut oog voor. Zoals ik al zei, hebben we op de website, bij de BelastingTelefoon en ook rond webcare allerlei maatregelen ingericht om voor burgers vragen niet alleen digitaal, maar ook gewoon via

iemand te beantwoorden. Heel veel burgers vinden het nog steeds prettig dat ze die mogelijkheid hebben. Er wordt minder gebruik van gemaakt, maar het feit dat het nog steeds mogelijk is om te bellen, wordt enorm geapprecieerd.

Verder wordt er in Nederland op diverse plaatsen — het zijn er nu 30 — ook fysiek hulp bij aangifte geboden. Hierbij wordt burgers in eerste instantie gevraagd of ze wel begeleid willen worden. Of zouden ze het misschien willen leren? Als ze het zelf willen leren, proberen we die mensen, zeg maar, vaardig te maken voor de toekomst. Maar is dat een brug te ver, dan wordt de aangifte voor de burger gewoon, samen met die burger, gecontroleerd en nader ingevuld.

Dat doet de Belastingdienst niet alleen zelf, maar de Belastingdienst helpt ook helpende partijen. Dat is echt belangrijk om te beseffen. Er is het voorbeeld rond ouderenbonden die dat in het verleden deden. Maar dit is veel breder dan dat. Er is een hele lijst van maatschappelijke organisaties te vinden op de site Belastingdienst/Kennisnetwerk. Op die lijst staan onder andere vakbonden, maar ook allerlei andere instanties die kunnen helpen. Die instanties kennen namelijk de specifieke groep of de achtergrond van de mensen goed. Zij kunnen deze mensen heel gericht helpen bij de problemen die kunnen optreden. De Belastingdienst helpt dus helpende partijen bij de ondersteuning die zij bieden. Die ondersteunende partijen zijn daar heel blij mee, maar ook de Belastingdienst is er heel blij mee dat niet alleen de dienst zelf, maar ook deze maatschappelijke partijen helpen om dat te doen. Die helpende partijen ondersteunen we met informatiebijeenkomsten, nieuwsbrieven en een hele lijst van maatregelen die we eigenlijk klaar hebben liggen voor die organisaties die willen helpen.

Daarnaast is er bijvoorbeeld ook een convenant met de nationale bibliotheken afgesproken. Dat vind ik ook belangrijk om te melden. Alle bijna 800 bibliotheken in Nederland hebben inmiddels mogelijkheden voor iedereen die niet in staat is om thuis een digitale lijn te openen of een print te maken. Er staat in de bibliotheken een speciaal netwerk van computers die de lijnen hebben voor de aangiften. Deze mensen kunnen daar gebruik van maken en kunnen daar op papier printen. Voor bijna al deze 800 bibliotheken is het dus in ieder geval mogelijk om gratis de beschikking te krijgen over een digitaal middel om hulp mee te bieden. In 80 bibliotheken is er bovendien fysieke ondersteuning mogelijk als die gevraagd wordt. Het gaat hierbij dus niet alleen om het aanbieden van een computer met een internetverbinding, maar ook om fysieke ondersteuning als er vragen zijn. Het voorbeeld van Gouda is hier vaak bij gehaald. De Bibliotheek Gouda is inderdaad één van die voorbeelden waar ook fysieke hulp bij aangifte is, in samenwerking met de maatschappelijke dienstverleners. Ook tijdens de komende campagne zal dit er weer zijn in Gouda.

Dit is wat ik in het algemeen wilde zeggen over de hulp bij aangifte en wat we daarbij, naast de digitale hulp, kunnen doen. Misschien moet ik nu nog even specifiek ingaan op de aanvullende vraag over die ouderenbonden. Daar vroegen we een financiële bijdrage van. Die is nu afgeschaft. De heer Omtzigt vroeg of ik niet ook alles op alles wilde zetten om ervoor te zorgen dat deze organisaties zo veel mogelijk worden ondersteund. Nou, ik wil echt van harte aangeven dat het tegenwoordig niet alleen deze specifieke ouderenbonden zijn, maar eigenlijk alle ouderenbonden die kunnen rekenen op onze steun. Dus daar waar we

vroeger een heel specifiek aantal maatschappelijke organisaties hadden die we dan financieel ook hielpen, is er inmiddels een breed intermediaire beleid uitgerold, waarin eigenlijk een heel breed netwerk van maatschappelijke dienstverleners die burgers willen helpen bij het zaken doen met de Belastingdienst, de ondersteuning krijgt van de Belastingdienst die ze daarbij verdienen. Voorbeelden daarvan, nog een keer: ze geven toegang tot de Belastingdienstportalen van de klant, het eenvoudig gebruik van authenticatiemiddelen, machtigingsvoorzieningen, opleidingsmateriaal, afstemmingsoverleg, ondersteuning vanuit de dienst in de vorm van bijvoorbeeld de nieuwbrieven die ik noemde, online kenniswerk, waar ik net aan refereerde, maar ook gewoon het zijn en hebben van een persoonlijk aanspreekpunt bij de Belastingdienst voor deze maatschappelijke organisaties.

Nogmaals, historisch was er bij een specifieke groep mensen financiële ondersteuning. Dat is bijgesteld. Mijn voorganger heeft ook eind 2015 in de Kamer op vragen daarover uitgelegd dat we niet alleen een specifieke groep maar juist een hele brede groep uniform aanbod willen geven. De hoeveelheid ouderenbonden en seniorenverenigingen die daarin willen helpen, is de laatste jaren overigens ook sterk toegenomen. De Belastingdienst, zo zeg ik graag vanuit deze plaats, is zeer content met de maatschappelijke betrokkenheid van deze instellingen en het feit dat zij de Belastingdienst hierbij willen helpen.

Voorzitter. Dan een andere vraag. Als wij een beetje specifiek kijken, dan heeft de Belastingdienst hier zo zijn beleid voor uitgerold, hij ziet dat de digitale wereld verdergaat maar ook dat er hulp nodig blijft voor mensen die dat niet hebben. Dan is de vraag: oké, er is dus een portaal en daar staat allerlei informatie op. Maar de heer Omtzigt vroeg: dat is wel spannend en door een voorganger is ook gezegd dat die documenten tot vijf jaar toe zichtbaar zouden zijn, maar stel nu dat je na elf jaar een navordering krijgt. De maximale termijn is inderdaad twaalf jaar, dus het voorbeeld zou zomaar eens kunnen. De burger krijgt dat en denkt: hé, ik heb die papieren niet meer. Wat dan? Het logische aanbod vanuit de Belastingdienst is dan altijd: op het moment dat er een vraag is over een dergelijke aanslag van een burger, kan hij gewoon de BelastingTelefoon bellen en die gegevens ook krijgen.

Nou, zal de heer Omtzigt zeggen, dat is fijn en dat wisten we al, maar waarom kan dat dan niet gewoon allemaal worden ingeladen op het portaal dat daar digitaal voor beschikbaar is? Dat is een beetje een afweging. Op zich is dat technisch mogelijk, maar besef wel: niet eenvoudig. Want als we voor iedereen waar een potentiële navordering zit alle documenten live beschikbaar vanuit de site willen opdiene, dan betekent dat niet alleen een enorm kostbare operatie maar ook dat er een enorme opslagcapaciteit nodig is om het rechtstreeks te halen, terwijl het misschien best weleens zou kunnen zijn dat uiteindelijk maar in heel weinig gevallen mensen het specifiek willen hebben. Er is al een mogelijkheid voor die mensen om het specifiek op te vragen als ze het nodig hebben. Het is dus niet zo dat iets niet beschikbaar is.

Ik heb al eerder gezegd dat ik zal gaan onderzoeken of het inderdaad mogelijk is om daar wat mee te doen. Ik zeg nog een keer wat de aandachtspunten hierbij zijn. Dat is dus het gebruikersgemak: wordt het niet te veel wat we neerzetten? Het gaat ook om performance van de systemen. Als we alle

documenten, en dat is best een lijvig verhaal, op hetzelfde portaal zetten, wordt het portaal voor de andere gebruikers dan niet te traag? Kunnen we dat aan? Hoe zit het precies met de privacyregelgeving en de wettelijke bewaartermijnen? Want ook daar hebben we mee te maken. Natuurlijk is er uiteindelijk ook de afweging hoeveel geld het kost om zoiets op te bouwen. Zoals beloofd kom ik hier in de komende halfjaarrapportage die ik aan de Kamer ga sturen op terug, omdat dat gewoon een afweging is die ik in totaliteit wil maken om daarna aan de Kamer wil aangeven wat daar uiteindelijk uit is gekomen. Dat is het met betrekking tot de betaaltermijnen.

Heel kort nog op de vragen van de heer Middendorp. Even los van de ambities die duidelijk door de staatssecretaris BZK zijn aangegeven: natuurlijk hebben we ook digitaal een ambitie. Tegelijkertijd moeten we de precieze ambitie nog vormgeven. Daarvan komt volgens mij een prachtige nota naar de Kamer en daar sluit ik mij van harte bij aan.

De heer Middendorp had ook nog vragen over de ddos-aanval. Ook hier is het verstandig dat ik mij zo veel mogelijk aansluit bij de woorden van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, omdat het ook niet verstandig is om daar heel veel over te vertellen. Ik denk dat er door ons Nationaal Cyber Security Centrum heldere berichtgeving naar buiten is gegaan. Het was niet zomaar iets. Het was geavanceerd. Verschillende stromen probeerden ze aan te vallen. Net zozeer als wij proberen te leren van wat er gebeurt, proberen natuurlijk de mensen die ons aanvallen ook te leren van de manier waarop wij reageren. Om die reden is het niet verstandig om daar heel erg veel over te zeggen, behalve dat — en dat is wel belangrijk, denk ik — op dit moment de situatie onder controle is. Dat is eigenlijk het belangrijkste.

Degenen die verantwoordelijk zijn, zijn natuurlijk geïnformeerd. Niet alleen bij de systemen van MijnOverheid, maar er is ook goed en consequent overleg met de mensen van de Belastingdienst op wat zij op de site ervaren. Uiteindelijk is namelijk die coördinatie ook belangrijk, omdat het best zo zou kunnen zijn dat er een aanval is gericht op de zwakste schakel. Dus er is overleg, er is goed overleg en men is waakzaam. Het was niet niks, het is gelukkig goed gegaan en de situatie is op dit moment onder controle.

Daarmee heb ik hopelijk de vragen die de Kamer aan mij gericht had, beantwoord.

#### De voorzitter:

Dank u wel. Ik zie dat er op de valreep nog behoefte is aan een interruptie. Ik had het ook al een beetje verwacht. Aan u het woord, meneer Omtzigt.

#### De heer Omtzigt (CDA):

Ik heb ook nog wat vragen opgespaard voor de tweede termijn, maar voor nu had ik eigenlijk een toezegging gevraagd over het krijgen van een rapportage over hoeveel mensen niet tijdig hun post inkijken en welke methodes er gebruikt worden om ervoor te zorgen dat die mensen wel tijdig hun berichten lezen. Dat is vooral bij de Belastingdienst belangrijk, want als we belangrijke berichten waar je op tijd bezwaar tegen moet indienen, gaan toevoegen aan de elektronische Berichtenbox en mensen die niet lezen, dan heeft dat behoorlijk ingrijpende rechtsgevolgen. Kunnen

we daar dus een overzicht van krijgen, bijvoorbeeld bij de halfjaarrapportage of een keer per jaar, want dat hoeft niet elke keer? Dan kunnen we zien of we verder kunnen, of een pas op de plaats moeten maken.

**Staatssecretaris Snel:**

Ik snap die vraag, want daar zit de logica achter van "als maar weinig mensen het gebruiken, hoe weet je dan dat het goed gaat?" Ik ging er eerlijk gezegd van uit dat de beantwoording die de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken daarover gaf voldoende was. Die 17% die ik noemde betreft vooral de site MijnOverheid.nl. Dat is dus niet de site waar wij als Belastingdienst verantwoordelijk voor zijn. Wij zijn natuurlijk als Belastingdienst wel gebruiker van die site, maar het gebruik daarvan en de manier waarop de verleiding daar plaatsvindt, behoort uiteindelijk tot de portefeuille van de staatssecretaris hier naast me; de staatssecretaris van verleiding!

**De voorzitter:**

Dank u wel. Afrondend.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik kom daar zo meteen in tweede termijn even op terug, maar toch even dit: het gaat zowel om MijnOverheid als om Mijn Belastingdienst. De stukken worden klaargezet in Mijn Belastingdienst. We hebben heel lange debatten gehad over waarom we die blauwe envelop gehandhaafd hebben: omdat we absoluut zeker willen weten dat mensen die berichten lezen. Het gaat me dus niet om de site van MijnOverheid, want die is inderdaad van de staatssecretaris van BZK, maar de site van de Belastingdienst. Kunnen we daarover in een halfjaarrapportage of jaarrapportage een update van krijgen, niet alleen over hoeveel mensen een account hebben, want dat horen we wel, maar over hoeveel mensen ook tijdig dat bericht lezen, oftewel binnen drie weken, of zes weken, maar in ieder geval binnen de bezwaartermijn?

**Staatssecretaris Snel:**

Ik denk dat het belangrijk is dat we inzicht hebben in hoe de communicatie aan de andere kant wordt ontvangen, of je die communicatie nou digitaal of op papier doet. Ik heb er dus geen enkele moeite mee om te zeggen dat we daar, ook als het gaat om mijn site, inzicht in kunnen geven. Het is wel belangrijk, dat gaf ik net ook al aan, dat het niet zo is dat mensen iets niet ook per post krijgen van de Belastingdienst. De communicatie van "u moet straks belasting gaan betalen, weet dat we daarover komen te spreken" wordt ook nog steeds per post aangeleverd. Ik heb het misschien ook al eerder in een Kamerdebat naar voren gebracht, maar dat is uiteindelijk de allerbelangrijkste safeguard. Je wilt zeker weten dat mensen dat bericht ook echt gezien hebben.

**De voorzitter:**

Meneer Omtzigt, u heeft uw twee interrupties gehad. U kunt ook in de tweede termijn uw vragen stellen, of heeft u daar geen behoefte aan?

**De heer Omtzigt (CDA):**

O, zeker wel!

**De voorzitter:**

Kunt u dan uw vraag straks stellen? U bent ook als eerste aan de beurt. U had al een aantal vragen, dus laten we dat gewoon met elkaar afspreken. Iedereen heeft twee interrupties. U kunt meteen doorlopen, want aan u is het woord voor uw tweede termijn. Meneer Omtzigt, aan u het woord.

Ik merk dat ik vergeten was uw microfoon aan te zetten. Dat deed ik expres!

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dat weet ik. Ik vond het ook fijn dat u aan 14 februari refererde: Aswoensdag, een beetje deemoedig. Of bedoelde u wat anders?

**De voorzitter:**

Ja.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Een heilige die verwijderd is uit de canon van de katholieke kerk.

Voorzitter. Dank aan de staatssecretarissen voor de beantwoording. Ik zie uit naar de stappen die gezet worden op het gebied van het activeringsproces en van de machtigingsfunctie. Daar worden we voor de zomer over geïnformeerd. Ik voeg er nog aan toe: doe die brief alsjeblieft samen, want die machtigingsfunctie blokkeert bij de Belastingdienst dat we verdergaan met de digitalisering. Zolang die niet geregeld is, gaan wij daar niet mee verder, hebben wij gezegd.

Ik ben benieuwd naar wat er verder kan met DigiD in het buitenland. Dank dat u daar later op terugkomt.

Ik wacht wel op die tien- of twaalfjaarstermijn. Volgens mij kunnen we de stukken gewoon online laten staan, maar als dat niet kan, hoor ik dat heel graag.

Ik zit nog met een vraag die niet duidelijk beantwoord is: worden de mensen die zich per ongeluk hebben aangemeld en geen e-mailadres hebben achtergelaten, nu aangeschreven? Krijgen ze een brief, zodat ze het adres alsnog vermelden? Een tweede vraag in dit kader, een aanbeveling van de Ombudsman: mogen die mensen terug naar papier als ze dat willen? Daar is geen duidelijk antwoord op gekomen. Dat is toch wel een beetje de essentie van wat de Ombudsman voorstelde. Ik wil er wel een duidelijk antwoord op hebben, want als een burger kan kiezen, moet hij ook kunnen kiezen wanneer het fout gegaan is, om D66 maar een keertje te parafaseren.

Omdat de derde interruptie niet kon, dien ik toch maar een motie in.

---

Motie

---



De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat het van het grootst mogelijke belang is dat belastingplichtigen kennisnemen van de belangrijke berichtgeving van de Belastingdienst;

constaterende dat de Belastingdienst geen kennis heeft welke belastingplichtigen berichten uit de Berichtenbox wel of niet geopend hebben;

verzoekt de regering te monitoren welke belastingplichtigen berichten uit de Berichtenbox niet binnen drie weken geopend hebben, zodat belastingplichtigen herinnerd kunnen worden aan hun belangrijke bericht;

verzoekt de regering tevens ten minste jaarlijks te rapporteren over hoeveel berichten tijdig geopend zijn door de gebruikers en welke maatregelen genomen zijn om ervoor te zorgen dat mensen hun berichten lezen,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Omtzigt. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 515 (26643).

**De heer Omtzigt (CDA):**

Alvast een kleine opmerking aan het adres van de staatssecretaris van, in dit geval, Financiën. Ik zie iemand rustig achteroverleunen.

**De voorzitter:**

Via de voorzitter, staatssecretaris!

**De heer Omtzigt (CDA):**

Op dit moment zijn het niet de allerbelangrijkste berichten die hiernaartoe gaan, maar soms wel. Berichtgeving over continuering van de toeslagen bijvoorbeeld, gebeurt op dit moment alleen elektronisch. Juist aan de hand daarvan kunnen we, als dat goed gelezen wordt, zien of het mogelijk is om andere berichten met grotere rechtsgevolgen ook elektronisch te doen, zoals berichten over het doen van aangifte of het tijdig hebben gedaan van aangifte. Daar zitten immers veel grotere rechtsgevolgen aan vast. Daarom zou ik dat willen weten.

**De voorzitter:**

Dank u wel. U hebt uw extra minuut erbij gekregen op deze manier. Mevrouw Leijten heeft een interruptie.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik weet dat de heer Omtzigt echt dol is op monitoren, op jaarrapportages, op halfjaarrapportages; die moeten op tijd zijn. Als we de staatssecretaris vragen om iedereen na drie weken een herinnering te sturen als een bericht nog ongeopend is, neem ik aan dat dat per post gaat. Hoe komt het anders aan? Je kunt dan ook nog rapporteren hoeveel keer

per jaar iedereen in het systeem is geweest, maar dan zou je ook kunnen zeggen: als na drie weken blijkt dat die berichten niet gelezen zijn, krijgt iemand per post de vraag of hij erin wil en dan kan hij op MijnOverheid.nl ook aangeven of hij nog wel digitale post wil.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Wat vindt u van het idee van mevrouw Leijten, meneer Omtzigt?

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik kan me zo voorstellen dat voor de meeste mensen een herinneringsmail al uitermate adequaat zal zijn. We hebben het nu over de Belastingdienst. Ik wil niet iedereen post gaan sturen. Als er wel een mailadres beschikbaar is, dan zou ik het per mail doen, of per app, of hoe dan ook. Daarom is de motie ook wat uitgebreider geformuleerd. Uiteindelijk betekent dat inderdaad dat je mensen per post benadert als je hen niet kunt vinden. Dat is een van de opties, maar laten we dat alsjeblieft niet in alle gevallen doen. Waar het niet hoeft, kan het ook anders.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mevrouw Leijten, tot slot.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik wil kijken naar iedere oplossing waarmee we die 2 miljoen mensen die hun berichten sporadisch of helemaal niet lezen en daardoor in de problemen komen, kunnen helpen. Je zit nu automatisch in MijnOverheid.nl en je kunt de digitale post bijvoorbeeld bij de Belastingdienst niet uitzetten. Ik denk dat het handiger is om dat om te draaien. Nu werd ik door de staatssecretaris weggezet als iemand uit het stenen tijdperk die ook heel pessimistisch was. Het zou allemaal helemaal terug naar vroeger zijn.

**De voorzitter:**

En uw vraag aan de heer Omtzigt is?

**Mevrouw Leijten (SP):**

Als je dit zo gaat optuigen dat je na drie weken een herinnering krijgt en er ieder jaar een rapportage komt over hoe vaak je je berichten geopend hebt, waarom zou je daar dan ook niets iets in fietsen in de trant van "u kunt het ook uitzetten" of "u hoeft er niet aan mee doen"? Dat zou ons veel werk kunnen besparen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer Omtzigt, tot slot.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik ga een heel precies antwoord geven. Toen het bij de Belastingdienst voor iedereen automatisch werd aangezet, hebben we ervoor gezorgd dat mensen ook weer een envelop konden krijgen als ze naar de Belastingtelefoon belden. Bij de Belastingdienst is het dus zo geregeld dat je terug kunt naar de blauwe envelop als je belt. De vraag die nu bij de staatssecretaris van BZK voorligt, is: is dat ook bij

de rest zo? Kan dat bijvoorbeeld ook bij de RDW via MijnOverheid? Maar daarvoor is dat stukje dus geregeld. U maakt iets heel groots van een rapportage, maar als je een heel grote website hebt van waaruit je jaarlijks 60 miljoen berichten verstuurt, dan moet je toch aan het eind van het jaar kunnen bekijken hoeveel van die berichten gelezen zijn. Als je dat één keer per jaar op één A4'tje zet, dan zal dat heel zinnige informatie zijn waar je ontzettend veel aan hebt. Dat is geen grote rapportage. Overigens denk ik niet dat iemand hier uit het stenen tijdperk afkomstig is.

**De voorzitter:**  
Dank u wel.

**De heer Omtzigt (CDA):**  
Nog één allerlaatste punt. Als je alles verplicht op papier doet, dan moet de btw-aangifte ook veranderd worden. Die is nu volledig elektronisch. Je kunt geen btw-aangifte op papier doen. Ik zou ook niet willen dat dat weer mogelijk wordt.

**De voorzitter:**  
Dank u wel, meneer Omtzigt. Ik geef graag het woord aan mevrouw Leijten voor haar tweede termijn. Of maakt zij daar geen gebruik van? Nee, ik zie dat zij daar wel gebruik van wil maken. Het woord is aan mevrouw Leijten.



**Mevrouw Leijten (SP):**  
Buiten de microfoon zei de voorzitter: verras mij een keer. Misschien ga ik dat nu wel doen. Wie weet is er wel iemand die de volgende tekst herkent. "Overheidscommunicatie die nu nog fysiek plaatsvindt, moet in de toekomst ook digitaal kunnen: veilig, snel, goedkoop. De elektronische dienstverlening via MijnOverheid.nl wordt verbeterd. De dienstverlening wordt meer servicegericht. Er komt een machtigingsfunctie. MijnOverheid.nl wordt in staat gesteld om pushberichten te versturen om proactief te waarschuwen. Mensen die niet elektronisch kunnen communiceren, moeten dat ook op een andere manier kunnen blijven doen. Daarom blijft er een keuzemogelijkheid om per post met de overheid te communiceren."

Wat een wijze tekst! En wat staat dat ver af van de brief die we hebben gekregen en van de vragen die ik heb gesteld. Het is heel eenvoudig: volgens mij moet je de mogelijkheid hebben om ja te zeggen tegen digitale post in plaats van er automatisch in gezogen te worden. Ik heb daarom de volgende motie geformuleerd.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat er ruim 2 miljoen mensen hun digitale overheidspost niet of nauwelijks lezen;

constaterende dat het nu alleen mogelijk is om de post van de Belastingdienst nog op papier te ontvangen als men daarover in overleg gaat met de Belastingdienst;

verzoekt de regering digitale overheidspost, via MijnOverheid.nl, alleen digitaal te verzenden als mensen daar zelf een actieve keuze voor hebben gemaakt,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**  
Deze motie is voorgesteld door het lid Leijten. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 516 (26643).

**Mevrouw Leijten (SP):**  
Hiermee gaan we niet terug naar de fax of het stenen tijdperk, maar het is wel de omkering waardoor men zegt "ja, ik wil" in plaats van "o wacht, ik zit ergens in en ik wil eruit".

**De voorzitter:**  
Dank u wel, mevrouw Leijten. Dan geef ik het woord aan ...

De heer Middendorp wil nog een interruptie plegen.

**De heer Middendorp (VVD):**  
De vraag die opkomt is of de motie die u net heeft uitgesproken voor toekomstige gevallen geldt of voor meer gevallen.

**Mevrouw Leijten (SP):**  
Ik zou mij echt voor kunnen stellen dat dit geldt voor iedereen die gebruikmaakt van MijnOverheid.nl. Als je er veel en graag gebruik van maakt, kun je één keer zeggen "ja, ik wil" en dan blijft alles zoals het was. Maak je er nauwelijks gebruik van, dan heb je het niet aangegeven en zou ik mij voor kunnen stellen dat bijvoorbeeld na een jaar of een halfjaar de automatische digitale post vervalt en wordt vervangen door gewone post. Volgens mij bereik je dan ook de mensen die er niet of nauwelijks in komen. Op al die ideeën van herinneringen, apps en dergelijke ben ik helemaal niet tegen.

Het gaat mij meer om het volgende. Zo ben ik zelf, hè? We hadden het erover of je jezelf als maatstaf moet nemen. Ik ben zelf inderdaad gaan kijken bij MijnOverheid.nl. Ik heb gaandeweg de jaren gezien hoe ontzettend handig het is, maar ik was wel verbaasd toen ik van mijn gemeente de OZB-aanslag opeens in die box vond en niet meer op mijn mat. Ik ben dan weer een zo ontzettend digitaal type dat ik die aanslag vervolgens print omdat ik graag iets in een map wil hebben. Ik zou niet de post niet weer aanzetten, maar ik vond het wel gek dat het zo is gelopen. Ik kan mij dus heel goed voorstellen dat we zeggen dat iedereen die zich nu nieuw meldt, sowieso die vraag krijgt. Iemand die binnenkomt, krijgt die vraag. Heb je één keer gezegd "ja, ik wil", dan is het automatisch digitaal. Iemand die dat na een halfjaar niet heeft gezegd, valt er weer uit. Volgens mij kan je zoiets doen. Ik laat het ook een beetje aan de staatssecretarissen om erover na te denken. Maar dan zitten er niet

meer 2 miljoen mensen in die er niet of nauwelijks gebruik van maken.

**De voorzitter:**

Dank u wel. U heeft een uitvoerig antwoord gekregen, maar toch nog behoefte aan een afrondend woord, meneer Middendorp?

**De heer Middendorp (VVD):**

Ja. Dat klinkt heel erg als wat we een aantal keren bespraken over vinken. Ik neem aan dat wij, beiden optimisten, ervan uitgaan dat als we die mogelijkheid geven, er een heel goed systeem komt, zodat mensen zelf gaan kiezen om digitaal te gaan. Ik neem aan dat u ook daarvan uitgaat.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Jazeker. Uw vergelijking met internetbankieren, waarin u ook zei dat u eerst nog alles op papier wilde, herkende ik enorm. In het begin heb je daar schroom voor. Je vraagt je af of het allemaal werkt en of je wel zekerheid hebt. Ik denk dat er mensen zijn die het niet willen. Voor diegenen moet ruimte zijn. Ook zijn er mensen die het niet kunnen of niet begrijpen. Diegenen kunnen we helpen en verleiden. Ik las net de tekst voor uit het regeerakkoord — een SP'er die een stuk van het regeerakkoord voorleest om bijna halfnegen op donderdagavond! — en dat moet het volgens mij zijn. Je kan als overheid alleen echt succesvol digitaliseren als je het op deze manier doet. Je moet niet zeggen: dit is de weg; iedereen die die weg niet wil, zoekt het maar uit in het bos.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik geef het woord aan mevrouw Den Boer voor haar tweede termijn.



**Mevrouw Den Boer (D66):**

Voorzitter. Door verschillende collega's hier in de Kamer is de nadruk gelegd op de menselijke maat, de menselijke maat van de digitale communicatie tussen overheid en burger. Ik vind het heel goed dat beide staatssecretarissen laten zien dat zij absoluut niet willen dat de digitale kloof tussen overheid en burger groter wordt. Ik vind het ook goed dat zij dat allebei in het perspectief zetten van een lerende overheid. Dat ten eerste.

Ik ben heel blij met de toezegging van staatssecretaris Knops dat hij zich wil gaan verdiepen in het recht om zich te vergissen; dat hij bereid is hierover met zijn Franse collega van gedachten te wisselen en misschien ook wel enige verleidingen niet te weerstaan om dat principe naar Nederland te brengen. Ik ben ook heel blij dat de staatssecretaris heeft toegezegd ons daarover in een brief te informeren, voor het zomerreces van 2018.

Dan de kwestie van het e-mailadres. De staatssecretaris zegt weliswaar dat hij alles gaat doen om ervoor te zorgen dat mensen die hun account hebben geactiveerd zonder mail, dat wel gaan doen, bijvoorbeeld met de inzet van een digitale assistent. Maar deze mensen moeten juist bereikt worden buiten MijnOverheid.nl. Ik ben dan ook heel

benieuwd naar de visie van de staatssecretaris of hij hier nog een campagne op gaat loslaten of dat er brieven moeten komen of iets dergelijks.

Mensen die voor het eerst inloggen, krijgen nu de vraag: wel of geen e-mailadres achterlaten. Wat ons betreft moet er een waarschuwing bij wat de consequenties zijn als je dat niet doet. Gaat de staatssecretaris dit doen? Om hem toch aan te moedigen wil ik een motie indienen; geen e-motie, maar een aanjagende motie.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat reeds 7 miljoen mensen hun account op MijnOverheid.nl geactiveerd hebben en daar het merendeel van de post van de overheid digitaal ontvangen;

overwegende dat de Ombudsman in zijn rapport "Hoezo MijnOverheid?" heeft geconcludeerd dat 20% van de mensen langer dan een jaar MijnOverheid.nl niet bezoekt en dit verstrekende gevolgen kan hebben;

overwegende dat de Ombudsman heeft geconcludeerd dat aan 17% van de geactiveerde accounts geen e-mailadres is gekoppeld en deze mensen geen notificaties krijgen wanneer zij een nieuw bericht van de overheid ontvangen;

verzoekt de regering naar werkbare oplossingen te zoeken om ervoor te zorgen dat mensen die hun account al geactiveerd hebben en geen e-mailadres hebben achtergelaten dit alsnog doen;

verzoekt de regering tevens mensen beter te informeren bij het activeren van hun MijnOverheid-account over de consequenties van activeren zonder e-mailadres, en over de uitvoering van deze motie de Kamer te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Den Boer. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 517 (26643).

Ik geef graag het woord aan mevrouw Özütok.



**Mevrouw Özütok (GroenLinks):**

Dank u wel, voorzitter. Ik dank de staatssecretarissen voor de beantwoording van de vragen. Het gebruiksperspectief moet echt centraal gesteld worden, daar staat mijn fractie voor. We willen de verdere ontwikkeling echt scherp neerzetten. Ik heb een motie ter aanmoediging om dat centraal te stellen.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat een grote groep mensen moeite heeft met de omgang met de Berichtenbox op MijnOverheid.nl;

overwegende dat de regering met plannen komt om de Berichtenbox te verbeteren;

verzoekt de regering om bij het verbeteren van de Berichtenbox gebruikers als ervaringsdeskundigen te betrekken en hierbij nadrukkelijk mensen die minder digitaal vaardig zijn te betrekken, zoals laaggeletterden, mensen met een migrantenachtergrond en ouderen,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door het lid Özütok. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 518 (26643).

Dank u wel. Dan kijk ik even of de heer Middendorp behoefte heeft aan een tweede termijn, en dat heeft hij.



**De heer Middendorp (VVD):**

Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Dank aan de staatssecretarissen voor de beantwoording. Het verheugt mij zeer dat je DigiD bij ambassades kan activeren. Dat is goed nieuws. De VVD steunt de collega van het CDA op dat punt. Nog belangrijker is dat ik constateer dat beide staatssecretarissen hebben aangegeven dat zij na maandag volle focus hadden op hoe die aanvallen tot stand zijn gekomen en wat de lessons learned zijn. Ik begrijp uiteraard ook helemaal de conventionaliteit die aan die terreinen verbonden is, dus ik waardeer zeer de toezegging dat ze daarmee aan de slag gaan.

Dan, mevrouw de voorzitter, de app. Het leek mij een mooie kans om nog iets beters te bouwen voor tablets en smartphones dan we nu als website hebben. Mijn observatie is dat wij het hier al de hele avond over een website hebben, maar dat de rest van de wereld alles al via de telefoon doet. Ik hoop dat alle dingen die wij nog wilden doorontwikkelen in de app terug gaan komen. Tussen de regels door hoor ik dat die mooi op schema ligt, 2Q van dit jaar.

Bij de e-mailadressen zijn vanavond eigenlijk twee richtingen gepresenteerd. De eerste is: van iedereen een e-mailadres hebben zodat je contact kunt zoeken. De andere is eigenlijk: van tevoren aanvinken of je wel of niet digitaal of papier wilt. Beide heeft de VVD vanavond naar voren gebracht. Ik begrijp nog steeds niet helemaal waarom je bij een willekeurig nieuwe website een e-mailadres achter moet laten als je je aanmeldt, al is het maar om je wachtwoord te activeren en waarom dat dit bij de overheid niet kan. Maar goed. Het belangrijkste is, denk ik, dat wij na vanavond een van beide oplossingsrichtingen kiezen.

Daarmee sluit ik eigenlijk af. Nee, nog één punt. Maar dat doen we de volgende keer, want mijn tijd is op.

**De voorzitter:**

Een beetje een sneu einde, maar er komen nog genoeg debatten aan. Ik kijk even naar beide bewindspersonen: hebben zij nog wat tijd nodig? Vijf minuten.

De vergadering wordt van 20.29 uur tot 20.40 uur geschorst.

**De voorzitter:**

Staatssecretaris Knops is er al en volgens mij is de andere staatssecretaris ook onderweg. Er zijn een aantal vragen gesteld en vier moties ingediend. Omdat we uitgebreid met elkaar van mening hebben gewisseld, wil ik u vragen om het wat kort te houden in de beantwoording. Het woord is aan de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken.



**Staatssecretaris Knops:**

Dank u wel, voorzitter. De staatssecretaris van Financiën zal de eerste motie van een oordeel voorzien en ik de andere moties. Ik begin bij de motie op stuk nr. 516 van mevrouw Leijten, waarin zij de regering verzoekt om de digitale overheidspost alleen digitaal te verzenden als mensen daar zelf een actieve keuze voor hebben gemaakt. Ik heb in eerste termijn heel duidelijk aangegeven dat het principe is "digitaal, tenzij". Dat is iets anders dan het open neerleggen. Dat betekent dan ook dat ik deze motie moet ontraden.

In de motie-Den Boer op stuk nr. 517 wordt de regering verzocht naar werkbare oplossingen te zoeken om ervoor te zorgen dat mensen die hun account al geactiveerd hebben en geen e-mailadres hebben achtergelaten, dit alsnog doen en de mensen beter te informeren. Dat heb ik, volgens mij, van voor tot achter helemaal toegezegd. Daarom kan ik de motie overnemen; die gaan we uitvoeren.

**De voorzitter:**

Is er bezwaar tegen het overnemen van de motie op stuk nr. 517? Mevrouw Leijten, heeft u daar bezwaar tegen? Ik geef u even het woord.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Wat gebeurt er nou als mensen zich wel melden, maar geen e-mailadres achterlaten? Worden ze er dan toe verplicht om een e-mailadres achter te laten? Als zij geen notificatie kunnen krijgen via de post en het dus niet kunnen weten, krijgen ze die berichten dan op een andere manier? Daar ben ik wel een beetje benieuwd naar. Ik vind het overnemen van de motie prima, hoor, maar dit betekent toch niet dat je verplicht bent om je e-mailadres achter te laten? Als dat wel zo is, wat doen we dan met de mensen die dat niet doen? Vallen die dan uit het systeem van MijnOverheid?

**De voorzitter:**

Ik geef even het woord aan de staatssecretaris om deze vraag te beantwoorden.

**Staatssecretaris Knops:**

Ik heb in eerste termijn heel duidelijk aangegeven dat ik tegen een verplichting ben. Ik ben van het verleiden. Ik zie

in de motie geen enkele keer het woord "verplicht" staan, dus om die reden kan ik haar overnemen.

**De voorzitter:**

Ik kijk even naar mevrouw Leijten en zie dat zij de vraag voldoende beantwoord vindt.

**De voorzitter:**

De motie-Den Boer (26643, nr. 517) is overgenomen.

**Staatssecretaris Knops:**

De motie-Özütok op stuk nr. 518 gaat over het gebruikersperspectief. U heeft mij horen zeggen dat ik er heel enthousiast over ben om dat centraal te stellen. Dat zou ook bij alles moeten. U verzoekt de regering concreet om bij het verbeteren van de Berichtenbox — ik zou het willen verbreden naar de digitale overheid, of het nou gaat om de websites, de apps of wat dan ook — gebruikers als ervaringsdeskundigen te betrekken en hierbij nadrukkelijk mensen die minder digitaal vaardig zijn te betrekken, zoals laaggeletterden, mensen met een migrantenachtergrond en ouderen. Dat laatste zou ik niet zo willen specificeren. Ik zou daar een representatieve doelgroep van willen maken. U noemt specifieke groepen, maar ik kan ook visueel beperkten noemen en er nog een aantal andere belangrijke doelgroepen aan toevoegen. Als ik de motie zo mag zien, als inclusieve motie ten aanzien van de doelgroep, een representatieve categorie die deelneemt aan een gebruikersplatform, dan kan ik de motie overlaten aan het oordeel van de Kamer.

**De voorzitter:**

Deelt u de interpretatie van de motie die de staatssecretaris geeft?

**Mevrouw Özütok (GroenLinks):**

Ja, die neem ik over. Het is inderdaad breder bedoeld.

**Staatssecretaris Knops:**

Het is breder bedoeld. Mooi.

**De voorzitter:**

Dan wordt het oordeel over de motie overgelaten aan de Kamer.

**Staatssecretaris Knops:**

Mevrouw Den Boer heeft gevraagd of ik campagnes ga voeren. Jazeker, ik ga campagnes voeren, maar ik ben niet van plan om een echte campagne te voeren op dit onderwerp omdat ik vind dat het een continu proces moet zijn, zoals ik al zei. Dat betekent dat er zowel vanuit BZK als vanuit de uitvoeringsorganisaties een permanent proces moet zijn om mensen te informeren, te enthousiasmeren en voor te lichten over de voordelen hiervan. Mag ik dan, voorzitter, nog een keer reclame maken voor het feit dat het ook goed is om te kijken hoe andere landen dit doen en daarvan te leren? Ik ga dat doen en ik nodig de Kamer uit om dat ook te doen, want dat is een heel mooie manier

om die stap te maken. Waarom is het in andere landen geen probleem, waarom kan iedereen daar mee? Niet omdat digitalisering het vraagstuk is, maar omdat men daar goede oplossingen gevonden heeft voor de problemen die wij ook hebben. Daar blijf ik bij. Als wij erin slagen om die oplossingen over te nemen, kunnen we het aantal mensen dat nu geen gebruikmaakt van die digitale stromen, echt vergroten. Daar ben ik van overtuigd.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dat lokt nog een interruptie uit van de heer Omtzigt.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Mensen kunnen dus wel of niet terug naar papier. Wat doet u precies met die 17% van de mensen die geen e-mailadres hebben opgegeven of die eigenlijk nooit inloggen? Worden die nu aangeschreven? Krijgen die extra mails? Hoe wordt ervoor gezorgd dat die groep, die daarna in de problemen komt met allerlei aanmaningen en dwangbevelen, kleiner wordt?

**Staatssecretaris Knops:**

Dat is precies wat ik in eerste termijn uitvoerig heb toegelicht. Alle middelen zijn daartoe geoorloofd. Brieven, ik noem het campagnes maar het zijn voorlichtingssessies. Op het moment dat mensen wel in contact komen met de overheid, worden zij erop gewezen, om op die manier dat percentage te laten stijgen. Dan wordt er gezegd: denkt u eraan, u moet nog even uw e-mailadres achterlaten. Ik zeg: verplichten nee, verleiden ja.

**De voorzitter:**

Dank u wel. We krijgen een herhaling. Ik geef dus heel graag het woord aan de staatssecretaris van Financiën om een appreciatie te geven van de laatste motie. Ik zie dat de heer Omtzigt bij de interruptiemicrofoon blijft staan. We kunnen elkaar niet overtuigen. Volgens mij is het echt een herhaling van zetten. Of u moet mij beloven dat het geen herhaling is?

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik snap dat als mensen met de overheid in contact treden, je dat dan inderdaad zegt. Maar het zou juist kunnen zijn dat deze mensen niet met de overheid in contact treden. En daar zit dus gewoon wel het probleem: hoe zorgen we ervoor dat die groep ook echt verdwijnt? Dat is dus de groep die zich wel per ongeluk heeft aangemeld, maar die er totaal geen gebruik van maakt. Ja, alles is geoorloofd. Maar gebeurt dan ook alles wat geoorloofd is?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Er leeft blijkbaar een zorg. Ik geef de staatssecretaris van BZK tot slot nog het woord om daarop te reageren.

**Staatssecretaris Knops:**

Ik begrijp het punt van de heer Omtzigt. "Alles is geoorloofd", dat kun je ook anders uitleggen. Nee, daar hoort dus

ook papier bij. Ik weet niet precies wat nu het meest effectieve middel is, maar als het sturen van een brief met een uitleg — die je ook op een website zou kunnen zien, maar die deze mensen dan blijkbaar niet bekijken — de manier is om ze alsnog te bewegen om dat e-mailadres op te geven, dan hoort dat er ook bij. Heel nadrukkelijk!

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik nu toch echt het woord aan de staatssecretaris van Financiën. Er is nog één motie waarover wij heel graag zijn appreciatie willen horen.



**Staatssecretaris Snel:**

Dank u wel, voorzitter. Het is niet zomaar een motie. Zoals wel vaker bij een goede motie het geval is, moet je die vier, vijf keer lezen om helemaal door te hebben wat wat het betekent. Deze motie gaat wat specifiek in op de Berichtenbox, en juist niet op het digitale gedeelte waar ik met de Belastingdienst verantwoordelijk voor ben.

Ik probeer de motie even toe te lichten. De kernvraag is: kunnen we nou niet monitoren welke belastingplichtigen de berichten wel of niet openen? In de Berichtenbox is op dit moment al een vinkje opgenomen waarmee de gebruiker zelf kan aangeven: als ik mijn stukken niet geopend hebt, mag ik dan een herhalingsbericht van u ontvangen? Dat is dus een keuze van de gebruiker. Dat kan dus wel in de Berichtenbox, maar dat kan niet op de site van de Belastingdienst.

Bij de Belastingdienst is dat punt overigens misschien ook een beetje minder relevant. Nogmaals, de echte safeguard zit 'm erin dat we het bij de Belastingdienst ook per post doen. Als iemand het al per post zou hebben afgedaan, zou hij logischerwijs niet ook nog naar het digitale platform gaan om dingen aan te vullen, omdat hij dat heeft aangekruist. Ik denk dus dat het op dat punt minder relevant is. 99% van de aangiftes gebeurt al digitaal. Het is dus ook niet zo dat daar een enorme lacune zit waar we nog extra actie op moeten nemen.

Volgens mij zit het volgende achter de motie. Als je communiceert met de burger, is het belangrijk dat je weet of hij iets heeft gekregen. Dan laten we nog even in het midden of hij het heeft geopend, of hij het heeft gelezen en of hij het ook heeft begrepen. Maar goed, dat wordt een heel ingewikkelde discussie. Kortom, ik heb bij het bepalen van mijn appreciatie een paar momenten gehad. Eerst dacht ik: ontraden, want het is niet nodig, want een deel doen we al. De mensen kunnen het al aanvinken. Tegelijkertijd is dat ook flauw, want de gedachte daarachter snap ik. We zouden kunnen wachten tot we iets meer technisch vernuft krijgen. Niet alle dingen die mensen aanklikken op sites, worden met metertjes geregistreerd. Technisch moet je nog dingen verbouwen. Ook daarvoor geldt: het is ingewikkeld om te bepalen of het de moeite waard is wat je ermee opdoet. Wij communiceren met de burger op een digitaal platform en geven hem bijvoorbeeld de kans om dingen aan te vinken. Als ik de motie zo mag lezen dat het vooral een aanmoediging voor ons is om bij te houden of daar vooruitgang in zit en om daarover geaggregeerd te rapporteren, vind ik dat een goede gedachte en zal ik de motie aan het oordeel van de Kamer overlaten. Ik hoop dat dit helpt.

**De voorzitter:**

De heer Omtzigt knikt, dus hij kan zich vinden in uw interpretatie.

Daarmee zijn wij gekomen aan het einde van dit debat. Ik wil de bewindspersonen bedanken voor hun bijdragen. Ik bedank ook de Kamerleden en de kijkers thuis.

De beraadslaging wordt gesloten.

**De voorzitter:**

Wij gaan volgende week dinsdag stemmen over de moties.