

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 686

Vragen van de leden **Omtzigt** (CDA) en **Schouten** (ChristenUnie) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het verdwijnen van de blauwe envelop, het gebruik van de berichtenbox en de ouderenservice van de ouderenbonden* (ingezonden 19 november 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiebes** (Financiën) (ontvangen 24 november 2015).

#### Vraag 1

Heeft u met ons vernomen dat het meldpunt over het afschaffen van de blauwe envelop al meer dan 500 klachten ontvangen heeft, terwijl het alleen nog maar digitaal in de lucht is en nog niet eens verschenen is in de bladen van de organisaties die meedoen (KBO, PCOB en ANBO)?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik heb vernomen dat bij het meldpunt van de Unie KBO, ANBO en PCOB (verder: ouderenbonden) meer dan 500 meldingen binnengekomen zijn, met name van de eigen vrijwilligers. Uit informatie van de ouderenbonden blijkt dat het veelal gaat om zorgen over de invoering van volledig digitaal verkeer. De Belastingdienst heeft intensief overleg met de ouderenbonden over de wijze waarop aan deze zorgen (in aanvulling op de ondersteuning die genoemd is in het antwoord op vraag 2) tegemoetgekomen kan worden.

#### Vraag 2

Herinnert u zich de waarschuwingen bij het wetsvoorstel over het afschaffen van de blauwe envelop over de voorspelbare problemen bij mensen die over onvoldoende computervaardigheden beschikken en nu niet meer in staat zullen zijn zelfs eenvoudige belastingzaken zelf te regelen?

#### Antwoord 2

Bij de behandeling van het wetsvoorstel EBV is door een aantal partijen terecht aandacht gevraagd voor de positie van mensen die niet of minder zelfredzaam zijn bij het digitaal regelen van hun toeslag- of belastingzaken. Ik heb in antwoord daarop uiteengezet dat uit onderzoek blijkt dat zelfredzaamheid vaak niet afhankelijk is van de vraag of communicatie op papier of digitaal plaatsvindt, maar van andere beperkingen. De hulpvragers hebben in

<sup>1</sup> zie <https://www.belastingsservice.org/dag-blauwe-envelop>

grote meerderheid vooral moeite met de complexiteit van belasting- en toeslagzaken. Daarnaast ben ik uitgebreid ingegaan op de wijze waarop de Belastingdienst, zelf en in samenwerking met andere organisaties, mensen ondersteunt bij de overstap naar digitale communicatie. Dat kan zowel zijn door het bieden van hulp bij het digitaal vaardig worden, als bij het helpen om digitaal zaken te doen met de Belastingdienst. Ook de betrokken organisaties worden daarbij ondersteund. Uitgangspunt is dat voor iedereen een oplossing wordt gezocht.

Op dit moment wordt deze lijn ook in de praktijk gebracht:

- Er is een speciaal telefoonnummer voor vragen over de Wet EBV. Voor gevallen waarin meer tijd nodig is om mensen te woord te staan of te helpen, is een terugbelteam ingericht.
- Aan de balies worden mensen geholpen met het activeren van hun Berichtenbox of het aanvragen van een DigiD.
- Er is een breed netwerk van maatschappelijke organisaties die mensen kunnen helpen bij digitaal zaken doen. De Belastingdienst is continu in gesprek met deze organisaties om hen te informeren en hun bevindingen te horen, zodat we hen de juiste ondersteuning kunnen bieden.
- Via DigiD-Machtigen kunnen mensen ook iemand in hun naaste omgeving (familie, vrienden, een goede buur) machtigen om hun zaken te doen, ook als zij zelf niet digitaal zijn.
- Voor mensen die geen beschikking hebben over een computer en internet, niet digitaal vaardig zijn, geen ondersteuning in de omgeving kunnen inschakelen en daardoor hun toeslagbeschikking in hun Berichtenbox echt niet kunnen (laten) lezen, wordt een maatwerkoplossing gezocht. Dat kan het nazenden van een papieren kopie van de beschikking zijn.

Vraag 3

Deelt u de mening dat de ouderenservice van de ouderenbonden een waardevolle manier is voor ouderen die vaak niet in staat zijn om hun belastingzaken zelf helemaal af te handelen?

Antwoord 3

Jazeker!

Vraag 4

Wilt u de ouderenservice zo spoedig mogelijk uitsluitel geven over de continuering van de ouderenservice, zodat de vele vrijwilligers weer vele mensen kunnen helpen?

Antwoord 4

De Belastingdienst heeft al in september 2014 namens mij overleg gevoerd met de ouderenbonden over de financiële bijdrage aan de belastingenservice. Daarbij is toegelicht dat ik de financiële bijdrage, conform de in 2009 door mijn voorganger ingezette lijn ten aanzien van partijen die hulp bij aangifte verleenden, na 2015 zou beëindigen. Dit om ongelijkheid tussen deze partijen onderling, en ten opzichte van andere maatschappelijke en commerciële partijen die ondersteuning verlenen, te vermijden. In het overleg is aangegeven dat de Belastingdienst de bonden uiteraard op andere wijze zou blijven ondersteunen bij hun werk. Dit mede op basis van een breder beleid van de Belastingdienst voor ondersteuning van intermediaire partijen bij hun hulp aan belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (zowel bij het digitaal als op andere wijze zaken doen met de Belastingdienst). De bonden is in dat licht gevraagd om een plan te maken over voortzetting van hun belastingenservice, zodat op basis daarvan ook gesproken zou kunnen worden over de door de Belastingdienst te bieden ondersteuning. De Belastingdienst heeft ondersteuning aangeboden bij het opstellen van zo'n plan. Dit jaar is een aantal keer overleg gevoerd met de bonden over een concept-plan.

Op 10 november jongstleden hebben de ouderenbonden aan de Belastingdienst een herzien plan toegezonden. Mede op basis hiervan is de Belastingdienst verder in gesprek met de ouderenbonden over de ondersteuning. Ondertussen heb ik besloten om voor het jaar 2016 alsnog een financiële bijdrage aan de ouderenbond te verstrekken, om de ouderenservice in deze overgangperiode niet in gevaar te brengen. Daarnaast is dit jaar een extra een bijdrage verleend voor het geven van een training om de digitale

vaardigheden van de door de bonden ingezette vrijwilligers op een hoger plan te krijgen.

Ik hecht zeer aan het voortzetten van de ouderenservice en een bijdrage daaraan van de Belastingdienst. Vanwege een gelijk speelveld tussen ondersteunende partijen zal dit echter niet meer zijn in de vorm van financiële, maar van concrete ondersteuning, zoals die ook aan andere maatschappelijke intermediairs wordt verleend. Hierbij kan gedacht worden aan toegesneden informatie, opleiding en faciliteiten voor authenticatie.

Vraag 5

Deelt u de mening dat het ook in het belang van de Belastingdienst en de belastingtelefoon is dat deze vele vrijwilligers hun werk doen en daarmee veel vragen, late en foutief ingevulde formulieren en navorderingen voorkomen?

Antwoord 5

Ja, om die reden investeert de Belastingdienst ook in ondersteuning van intermediaire partijen zoals de ouderenbonden.

Vraag 6

Wilt u er zorg voor dragen dat de machtiging voor het invullen van de formulieren voor deze mensen op een eenvoudige en veilige manier geregeld is?

Antwoord 6

Ja. Zoals ook eerder met de ouderenbonden is besproken, wordt op dit moment door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (die het beheer voert over voorzieningen van de generieke digitale infrastructuur) gewerkt aan het ontwikkelen van een machtigingsvoorziening die burgerorganisatiemachtigingen ondersteunt. Naar verwachting zal deze in de loop van 2016 beschikbaar zijn.

Vraag 7

Klopt het dat de eerste berichten, namelijk het continueringsbericht van de toeslagen voor de jaarwisseling alleen in de berichtenbox zal binnenkomen.

Antwoord 7

Zoals besproken wordt het digitale berichtenverkeer stapsgewijs ingevoerd. Daarbij wordt begonnen met minder tijdkritische berichten, en geldt voor ieder document een periode van ten minste twee jaar waarin naast het digitale bericht ook een papieren versie wordt verstuurd. Het eerste document dat «puur digitaal» gaat is – zoals ook besproken in de debatten in de Tweede en Eerste Kamer – is het continueringsbericht van toeslagen voor 2016. Dat wordt vanaf eind deze maand alleen nog in de Berichtenbox op MijnOverheid bezorgd en op het portaal MijnToeslagen geplaatst. Ook in 2013 en 2014 zijn deze berichten al in de Berichtenbox bezorgd, naast verzending per papieren post en plaatsing op het portaal MijnToeslagen. Hiermee is voor dit bericht de gewenningsperiode van twee jaar gehanteerd. Deze digitale bezorging is vergezeld gegaan van een communicatiecampagne in januari 2014 met onder andere radiospotjes en het verzenden van een brief aan alle toeslaggerechtigden met informatie over digitale post en het belang van het activeren van het MijnOverheidaccount met Berichtenbox.

Vraag 8

Hoeveel belastingplichtigen en/of toeslaggerechtigden zijn er in Nederland (van 18 jaar en ouder)?

Antwoord 8

Er zijn circa 7 miljoen toeslaggerechtigden en circa 12 miljoen belastingplichtigen voor de inkomstenbelasting.

Vraag 9

Hoeveel belastingplichtigen en/of toeslaggerechtigden hebben een berichtenbox aangemaakt?

#### Antwoord 9

Op 20 november waren 2,1 miljoen MijnOverheidaccounts (met Berichtenbox) geactiveerd. Sinds de start van de communicatiecampagne rond invoering van de Wet EBV is het aantal met gemiddeld 150.000 per week toegenomen.

#### Vraag 10

Hoeveel belastingplichtigen en/of toeslaggerechtigden hebben de afgelopen twee weken hun berichtenbox gecontroleerd?

#### Antwoord 10

In de periode van 6 tot 20 november hebben 479.685 burgers hun Berichtenbox geraadpleegd.

#### Vraag 11

Hoeveel mensen zullen dus een bericht van de Belastingdienst over de continuering van hun toeslag krijgen en hoeveel zullen dat bericht tijdig lezen en hoeveel mensen zullen het niet tijdig (binnen twee weken zoals u wilt) lezen?

#### Antwoord 11

Op basis van het aantal mensen dat de afgelopen twee weken de Berichtenbox heeft gecontroleerd kan geen betrouwbare inschatting worden gemaakt van het aantal mensen dat hun toeslagberekening in de Berichtenbox al dan niet (tijdig) zal lezen. Dit omdat nog geen post is bezorgd en mensen dus de afgelopen twee weken geen directe prikkel hadden om de Berichtenbox te controleren. Overigens zal de uitbetaling van toeslagen sowieso plaatsvinden los van de vraag of mensen hun bericht hebben ingezien of niet.

#### Vraag 12

Hoeveel procent van de ambtenaren bij de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën heeft de berichtenbox aangemaakt en gebruikt hem?

#### Antwoord 12

Over het aantal medewerkers van de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën dat de Berichtenbox heeft geactiveerd en gebruikt, worden geen cijfers bijgehouden, evenmin als voor medewerkers van andere overheidsorganisaties. Het gebruik van de Berichtenbox betreft hun contact met de overheid als privépersoon en staat los van hun werk bij de Belastingdienst, het Ministerie van Financiën of een andere overheidsorganisatie.

#### Vraag 13

Bent u van mening dat het gebruik van de berichtenbox zodanig hoog is dat het verantwoord is om bepaalde brieven nu alleen nog maar via de berichtenbox aan mensen te doen toekomen?

#### Antwoord 13

Zoals ik ook bij de behandeling van de Wet EBV heb opgemerkt gaat digitalisering van de samenleving onverminderd voort. De Belastingdienst gaat daarin mee en wil ook mensen daarin meenemen. In dat licht meen ik dat het noodzakelijk is om nu de eerste stap te zetten naar het alleen digitaal verzenden van brieven naar de Berichtenbox. De Berichtenbox zal als digitale brievenbus voor de burger immers juist meerwaarde hebben indien daarin ook daadwerkelijk alle post van de overheid bezorgd wordt. Wie alles op papier blijft ontvangen, zal zijn Berichtenbox niet snel gaan gebruiken. De overgang naar digitaal berichtenverkeer verloopt zoals gezegd wel stap voor stap: geleidelijkheid is hierbij het sleutelwoord. De adaptatie door burgers wordt continu gemonitord en op basis daarvan wordt besloten of een volgende stap gezet kan worden.

Om te zorgen dat de eerste volledig digitale bezorging van toeslagberichten in de Berichtenbox ook verantwoord plaatsvindt, begint de Belastingdienst met het bericht over de continuering van toeslagen. Voor het merendeel van de toeslaggerechtigden wordt op basis hiervan de toeslag ongewijzigd voortgezet. Als op basis van dit bericht de toeslag onverhoopt lager wordt, zal de betrokkene dat maximaal vier weken later, bij de uitbetaling merken. In dat geval kan hij een wijziging van zijn situatie doorgeven en daarnaast binnen zes weken bezwaar maken. De beschikking wordt namelijk op een

zodanig tijdstip in de toekomst gedateerd dat na de betaaldatum nog de volledige wettelijke bezwaartermijn geldt. Verder voorziet de Belastingdienst, zoals eerder aangegeven, in intensieve communicatie over deze eerst stap naar volledig digitaal verkeer en in ondersteuning van degenen die hulp nodig hebben om deze stap te zetten. Voor toeslaggerechtigden heeft deze communicatie onder meer plaatsgevonden door middel van de (op papier verzonden) jaarbrief toeslagen. In de jaarbrief zijn zij behalve over mogelijke wijzigingen in hun toeslag, geïnformeerd zijn over activering van hun Berichtenbox en de ondersteuning die zij daarbij kunnen krijgen.

Vraag 14

Kunt u deze vragen vóór 1 december 2015 beantwoorden, omdat er bij de ouderenservice echt behoefte is aan zekerheid?

Antwoord 14

Met deze beantwoording heb ik aan uw verzoek voldaan.