

Vergaderjaar 2015–2016

34 196

**Wijziging van de Algemene wet inzake
rijksbelastingen en enige andere wetten in
verband met een regeling voor het elektronische
berichtenverkeer (Wet elektronisch
berichtenverkeer Belastingdienst)**

Nr. 21

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 17 december 2015

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 3 december 2015 over zijn reactie op het bericht dat de Nationale ombudsman een onderzoek doet naar het verdwijnen van de blauwe envelop (Kamerstuk 34 196, nr. 19).

De vragen en opmerkingen zijn op 7 december 2015 aan de Staatssecretaris van Economische Zaken voorgelegd. Bij brief van 16 december 2015 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Duisenberg

De adjunct-griffier van de commissie,
Van den Eeden

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brief Reactie op het bericht dat de Nationale ombudsman een onderzoek doet naar het verdwijnen van de blauwe envelop. De leden hebben begrip voor de bredere beweging om de Belastingdienst op een betere, dienstverlenende manier te laten communiceren met belastingbetalers en toeslagenontvangers die past bij de verdere digitalisering in de samenleving. De leden van de VVD-fractie benadrukken dat mensen goed geïnformeerd moeten worden over de aankomende stappen in het proces. Hoe worden mensen ook bij toekomstige wijzigingen goed geïnformeerd naast de aangeboden hulp zoals beschreven in de brief?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA

De leden van de PvdA-fractie delen de zorgen over wat de digitalisering van de Belastingdienst betekent voor mensen die geen toegang tot internet of hulp hebben. Zij danken de Staatssecretaris voor de uitgebreide brief als reactie op het bericht dat de ombudsman onderzoek gaat doen naar het verdwijnen van de blauwe envelop. Zij hebben daarbij enkele vragen.

De leden van de PvdA-fractie vinden dat de Belastingdienst voor iedereen toegankelijk moet blijven. Dus ook voor ouderen, mensen die slecht ter been zijn en slechtzienden. Deze leden steunen de ingeslagen weg naar geleidelijk elektronisch berichtenverkeer, maar het mag niet zo zijn dat dit er toe leidt dat voor sommige groepen mensen het contact met de Belastingdienst onmogelijk wordt. De leden van de PvdA-fractie waarderen de samenwerking met de verschillende maatschappelijke organisaties. Hoeveel toeslagenaanvragen verlopen via deze maatschappelijke organisaties, in het bijzonder de ouderenbonden? De vakbonden helpen hun leden al sinds jaar en dag met de aangifteperiodes van hun leden, in hoeverre zijn de vakbonden betrokken bij de overstap op digitale communicatie?

De leden van de PvdA-fractie zijn blij met de toezegging dat dat papieren kopieën van voorschotbeschikkingen kunnen blijven worden verstuurd naar mensen die niet de beschikking hebben over digitale middelen. Maatwerk is wat betreft de leden van de PvdA-fractie van groot belang om het vertrouwen in een goede overgang naar digitale communicatie te behouden. Echter, er lijken hoge drempels te worden opgeworpen om voor een papieren kopie in aanmerking te komen. Is de Staatssecretaris bereid om ruimhartig om te gaan met verzoeken om papieren kopieën te ontvangen en deze aanvragen soepel af te handelen? Kan hij bevestigen dat deze toezegging ook in de toekomst geldt voor brieven die nu nog niet slechts digitaal verstuurd worden, zoals de definitieve vaststelling toeslagen?

In zijn brief lijkt de Staatssecretaris te suggereren dat de invoering van het volledig elektronisch versturen van de definitieve toekenningsbeschikking van toeslagen niet zal worden uitgesteld tot het moment dat de ombudsman klaar is met zijn onderzoek. Het lijkt de leden van de PvdA-fractie raadzaam om de eerste ervaringen met de voorschotbeschikking af te wachten. Is de Staatssecretaris bereid dit te doen?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris. Zij hebben daarover enkele vragen.

Allereerst vragen de leden waarom de Staatssecretaris de twee vragen van de Ombudsman niet heeft beantwoord in zijn antwoord aan dhr. Van Zutphen. Is hij bereid dat alsnog te doen?

Welk effect hebben de verontruste signalen op het ingroeipad, vragen de leden van de SP-fractie?

Welke oplossing heeft de Staatssecretaris in petto voor degenen die, bijvoorbeeld vanwege financiële moeilijkheden, geen computer en/of internetverbinding kunnen betalen maar zelf hun belastingzaken willen blijven afhandelen?

Op welke wijze is de communicatie verbeterd, vragen de leden van de SP-fractie?

Voor welke periode wil de Staatssecretaris de maatwerkoplossing hanteren, vragen de leden van de SP-fractie? Is hij met hen eens dat ook de komende jaren nog een aantal mensen niet over de digitale middelen beschikt en geen hulp uit de omgeving kan krijgen? Zo ja, wat gaat hij voor vervolgstappen zetten?

Kan de Staatssecretaris aangeven wanneer hij heeft besloten om mensen die niet over de benodigde digitale middelen beschikken en daarnaast geen hulp uit hun directe omgeving kunnen krijgen, een papieren kopie van de voorschotbeschikking op te sturen, vragen de leden van de SP-fractie?

Deze leden van de SP-fractie vragen de Staatssecretaris ook aan te geven op welke wijze mensen kunnen aangeven dat zij een brief willen ontvangen. Is dat telefonisch of kan dat ook per post?

Klopt het, vragen de leden van de SP-fractie, dat andere landen ook hebben getracht berichtenverkeer met de belastingdienst volledig digitaal te laten geschieden maar dat dit strijdig was met het recht?

Ten slotte vragen de leden van de SP-fractie de Staatssecretaris te reageren op het artikel van Leo Stevens in het FD van 30 november jongstleden, geheten «Iedereen de fiscale digitale snelweg op.» In het bijzonder vragen zij de Staatssecretaris te reageren op de opmerking dat verplichte digitalisering eigenlijk niet had mogen worden ingezet zonder dat aan de Belastingdienst de zorgplicht voor een adequaat hulpverleningsnetwerk was opgedragen.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA

De leden van de CDA-fractie hebben met verbazing kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris van Financiën met zijn reactie op het instellen van een onderzoek door de Nationale ombudsman naar het verdwijnen van de blauwe envelop.

Deze leden merken op dat het een nogal forse actie is van de Ombudsman, een hoog college van staat, om nog voordat een wet geïmplementeerd wordt, een onderzoek te starten naar de implementatie. De Staatssecretaris kiest ervoor om volle kracht vooruit te gaan met het afschaffen van de blauwe envelop en hij beantwoordt de vragen van de

commissie maar ten dele. De commissie had zeer specifiek de vraag gesteld op welke wijze iemand toch papieren nazending kon blijven ontvangen zoals vermeld in de antwoorden op de vragen van de leden Omtzigt en Schouten (Kamer II 2015–2016, aanhangsel 686). De leden van de CDA-fractie hebben het antwoord op die vraag niet in de brief kunnen ontdekken. Zij zullen later in deze inbreng die vraag dus met nadruk nogmaals stellen.

De leden van de CDA-fractie merken ook op dat zich voor het eerst een zeer rare asymmetrie voordoet bij de Belastingdienst. Voorheen kon de burger die een brief ontvangen had, een brief terugsturen. De burger die gebeld wordt door een inspecteur, kan terugbellen of iets vragen via de telefoon (problemen met de bereikbaarheid laten we maar even onvermeld). Echter bij het elektronisch berichtenverkeer kan de burger niet via hetzelfde kanaal communiceren met de overheid. Dit leidt tot een fundamentele wijziging van de verhouding tussen burger en Belastingdienst. Deze asymmetrie wordt door de overheid onderschat dan wel bewust niet genoemd, omdat zij denkt hier voordeel van te hebben. De leden van de CDA-fractie verwachten dat dit voordeel slechts van zeer tijdelijke aard is en dat burgers naar verloop van tijd vooral kwaad zullen worden. Kwaad omdat weer een deel van de overheid de facto slechter bereikbaar wordt. Kwaad omdat zij berichten niet ontvangen hebben. Of kwaad omdat zij anderen moeten inschakelen om met de overheid te communiceren en daarvoor inzage moeten geven in hun privégegevens.

De leden van de CDA-fractie zijn nooit voorstander geweest van de overgang naar digitale verzending zonder mogelijkheid om te opteren voor papieren post. Maar nu schrijft de Staatssecretaris dat reeds vanaf 2016 de definitieve vaststelling van toeslagen vanaf toelagjaar 2012 alleen nog digitaal gestuurd wordt. En dat terwijl uit de genoemde Kamervragen van de leden Omtzigt en Schouten blijkt dat slechts circa twee miljoen van de twaalf miljoen belastingplichtigen en zeven miljoen toeslaggerechtigden een Berichtenbox hebben aangemaakt. Dus vijf miljoen toeslaggerechtigden kunnen vanaf 1 januari 2016 zonder het te weten ergens in het jaar de definitieve vaststelling ontvangen. De leden van de CDA-fractie vinden het van groot belang dat toeslaggerechtigden de definitieve vaststelling lezen en goed controleren, zodat zij bezwaar kunnen maken als zij het niet eens zijn met de beschikking.

Deze leden menen dan ook dat dit de rechtszekerheid onder druk zet, want de toeslaggerechtigde die het niet eens is met de definitieve vaststelling moet binnen zes weken een bezwaarschrift indienen en dat gaat niet als je geen Berichtenbox hebt en geen kennis kan nemen van de beschikking. Kan de Staatssecretaris aangeven hoe de rechtszekerheid geborgd is als toeslaggerechtigden en belastingplichtigen niet in bezwaar kunnen, omdat ze geen kennis hebben kunnen nemen van de definitieve aanslag of vaststelling?

De leden van de CDA-fractie merken op dat dit bij de kinderopvangtoeslag en de huurtoeslag tot zeer schrijnende gevallen kan leiden omdat daar soms sprake is van de terugbetaling van grote sommen geld. Indien toeslaggerechtigden de beschikking niet tijdig zien en geen bezwaar maken, wordt mogelijk onterecht toeslag teruggevorderd en worden mogelijk de lopende toeslagen onmiddellijk stopgezet. Ziet de Staatssecretaris dit probleem ook of denkt hij dat het juist makkelijk is dat hij volgend jaar kan pronken met minder bezwaarschriften tegen de vaststelling van definitieve toeslagen en dat hij op deze manier vooral de oude bak probleemgevallen waarbij de Belastingdienst/Toeslagen niet tijdig de toeslagen heeft vastgesteld en nog jaren achterstand heeft, snel kan wegwerken?

De leden van de CDA-fractie zien ook nog een andere mogelijkheid, namelijk dat de rechter oordeelt dat sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding bij bezwaar en beroep, omdat de toeslaggerechtigde niet eerder kennisgenomen had van de beschikking. Hoe beoordeelt de Staatssecretaris dit risico?

De leden van de CDA-fractie vragen de Staatssecretaris waarom hij er wel voor gekozen heeft om het digitaal verzenden van de definitieve aanslag inkomstenbelasting uit te stellen, maar dit niet te doen voor de definitieve vaststelling toeslagen. Hoe verhoudt dit zich bovendien met het antwoord op de genoemde vragen van de leden Omtzigt en Schouten dat «bij de invoering van het digitale berichtenverkeer begonnen wordt met minder tijdkritische berichten»?

Acht de Staatssecretaris twee van de twaalf miljoen belastingplichtigen die de Berichtenbox geactiveerd hebben een bemoedigend resultaat dat rechtvaardigt om binnen de komende vier weken zulke belangrijke beschikkingen alleen nog digitaal te versturen? Het deel van de belastingplichtigen dat gehoor heeft gegeven aan de oproep om de Berichtenbox te activeren, is al helemaal laag aangezien de aankondiging van de Belastingdienst per brief en in de commercial bij veel mensen de indruk heeft gewekt dat alle post in een keer digitaal verzonden zal worden. De leden van de CDA-fractie vragen ook naar de mensen die een bezwaar hebben ingediend naar aanleiding van de notificatiebrief dat brieven van de Belastingdienst voortaan digitaal verstuurd worden, worden ook hun beschikkingen vanaf januari 2016 digitaal verzonden? En kan de Staatssecretaris aangeven welk percentage van de digitaal verzonden brieven van alle belastingplichtigen of toeslaggerechtigden die hun Berichtenbox geactiveerd heeft, daadwerkelijk geopend is? De Staatssecretaris heeft immers toegezegd dit te gaan bijhouden en hoe staat het nu met die toezegging? De Staatssecretaris schrijft in zijn brief dat hij de vervolgstappen bij invoering van het elektronisch berichtenverkeer met vertrouwen tegemoet ziet. De leden van de CDA-fractie zien echter alleen een hele slechte businesscase met belabberde tussentijdse resultaten.

Meent de Staatssecretaris werkelijk dat het verantwoord is dat een betrouwbare overheid een «naheffing» van zeg € 200 voor teveel ontvangen toeslagen naar een digitale postbus stuurt, waarvan hij weet dat de toeslaggerechtigde die niet geactiveerd heeft of waarvan hij weet dat die persoon daar de afgelopen maanden niet in gekeken heeft? Kan de Staatssecretaris aangeven of in dit geval ook de lopende toeslagen worden aangepast aan de definitieve vaststelling? Oftewel, kan het dat de bezwaartermijn van zes weken verlopen is zonder dat een toeslaggerechtigde een wijziging heeft gemerkt in de op zijn bankrekening ontvangen toeslagen?

De leden van de CDA-fractie hebben ook kennisgenomen van het overzicht in de brief van het hulpaanbod aan mensen die niet gewend zijn aan digitale communicatie. De Staatssecretaris geeft daarbij aan dat er toch nog een mogelijkheid is om de brieven van de Belastingdienst op papier te ontvangen:

«Daarnaast zoekt de Belastingdienst een maatwerkoplossing voor mensen die de voorschotbeschikking in de Berichtenbox niet kunnen lezen omdat zij niet over digitale middelen beschikken én geen hulp uit hun directe omgeving kunnen krijgen. Alleen in dat geval kan een papieren kopie van de voorschotbeschikking toeslagen die deze maand in de Berichtenbox is bezorgd, worden nagestuurd. In de periode van 12 november tot en met 1 december is in circa 4.300 gevallen van deze mogelijkheid gebruik gemaakt, op een totaal van circa 6 miljoen ontvangers van deze voorschotbeschikking van Toeslagen.»

De leden van de CDA-fractie vernemen graag op welke wijze en onder welke voorwaarden belastingplichtigen en toeslaggerechtigden deze papieren nazending kunnen aanvragen. Is het een bewuste keuze van de Staatssecretaris om de wijze waarop mensen zich voor deze papieren nazending kunnen aanmelden onduidelijk te laten? Is het aantal van 4.300 dat een papieren nazending krijgt een tussenstand of een maximum? Verwacht de Staatssecretaris nog meer mensen die zich gaan melden, omdat zij niet over digitale middelen beschikken? Op welke wet- en regelgeving is deze uitzondering gebaseerd? Oftewel: op welke grond denkt de Staatssecretaris in lijn met de rechtsgelijkheid en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur andere belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die niet digitaal vaardig zijn deze papieren nazending te kunnen weigeren?

De leden van de CDA-fractie vernemen veel klachten van mensen die zich door de medewerker van de BelastingTelefoon in een hoek gedrukt voelen om toch vooral kennissen of burens een DigiD te laten aanvragen en hen te machtigen. Veel ouderen vinden het terecht een vervelend idee dat een ander de macht heeft hun post te openen en wijzigingen in hun persoonlijke gegevens aan te brengen. De ouderenbonden waarschuwen bovendien voor kwaadwillende derden die ouderen aanbieden te helpen, maar daardoor dan wel onnodig toegang zullen hebben tot de Berichtenbox en het mijnoverheid-portal, dan wel ouderen hoge servicekosten zullen laten betalen. Kan de Staatssecretaris reageren op deze waarschuwing van de ouderenbonden?

Voldoen mensen die gebruik maken van een belastingsservice van de ouderenbonden en die zelf niet over digitale middelen beschikken aan de voorwaarden voor papieren nazending? Zo nee, betekent dit dan dat de vrijwilligers van de belastingsservice geacht worden de post van de ouderen die zij helpen, in de gaten te houden en ter beschikking te stellen aan deze ouderen? Of kunnen zij namens deze ouderen de papieren nazending aanvragen? Waarom kunnen de intermediairs van bijvoorbeeld de ouderenbonden via de machtiging burger/intermediair om de beschikkingen voor de toeslagen digitaal in te zien, zoals dat wel kan voor de inkomstenbelasting? De leden van de CDA-fractie constateren dat er nog veel praktische en technische knelpunten zijn, waardoor de ouderenbonden niet in staat zijn alle ouderen die niet over digitale middelen beschikken op tijd te helpen. Is er regelmatig overleg met de ouderenbonden en andere intermediairs om deze knelpunten op te lossen, zoals er regelmatig overleg is met belastingadviseurs via het BECON-overleg? Is de Staatssecretaris bekend met de knelpunten die ouderenbonden ervaren en hoe beoordeelt hij in dit verband de datum van 1 januari 2016 waarop de volgende stap in de digitalisering gezet wordt?

De leden van de CDA-fractie hebben tevens vernomen dat er klachten zijn ingediend bij de Belastingdienst door (chronisch) zieken en gehandicapten, bijvoorbeeld psychiatrische patiënten, omdat zij niet in staat zijn de brieven van de Belastingdienst digitaal tot zich te nemen. Zij werden daarbij door medewerkers van de BelastingTelefoon gevraagd welke ziekte zij hebben en of ze dat konden aantonen. Kan de Staatssecretaris aangeven of dit klopt? En indien dit het geval is, is het de Staatssecretaris bekend dat medewerkers niet naar iemands medische gegevens mogen vragen? Kan de Staatssecretaris de telefoonscripts die de afgelopen weken gebruikt zijn bij de belastingtelefoon over het verdwijnen van de blauwe envelop (inclusief verzoeken om papieren toezending) aan de Kamer doen toekomen, zodat de Kamer een beeld heeft van de privacybescherming?

Verder hebben de leden van de CDA-fractie nog een vraag over de ingroeiperiode van twee jaar. Zowel tijdens de behandeling van de wet, in de antwoorden op de genoemde vragen van de leden Omtzigt en Schouten als in onderhavige brief vermeldde de Staatssecretaris dat voor ieder document een periode van ten minste twee jaar geldt waarin het document zowel digitaal als op papier wordt verstuurd. De leden van de CDA-fractie vinden het heel raar dat de Staatssecretaris hierbij de tijd meetelt voordat belastingplichtigen en toeslaggerechtigden per brief op de hoogte werden gesteld van de digitale Berichtenbox. Kan de Staatssecretaris de leden van de CDA-fractie aangeven hoe er sprake kan zijn van een overgangstermijn van twee jaar waarin belastingplichtigen kunnen wennen aan het bestaan en het gebruik van de Berichtenbox als zij nog niet op de hoogte zijn van deze Berichtenbox omdat de voorlichtingscampagne nog niet gestart was?

Tot slot verzoeken de leden van de CDA-fractie de Staatssecretaris aan te geven welke contacten er de afgelopen maanden geweest zijn met de ombudsman over het afschaffen van de blauwe envelop. Heeft de ombudsman nog aangegeven wat de Belastingdienst zou kunnen doen om dit voor burgers wel op een goede manier te laten verlopen?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV

De leden van de PVV-fractie willen weten hoeveel van de belastingplichtigen de aangiften niet digitaal inlevert.

Waarom wordt deze groep verplicht dit nu wel te doen? In hoeverre worden er uitzonderingen gemaakt voor bepaalde groepen?

Tot wanneer blijven deze uitzonderingen van kracht?

De leden van de fractie van de PVV zijn van mening dat van bepaalde groepen, zoals ouderen, niet verwacht mag worden dat zij verplicht digitaal de aangiften inlevert. De burger is er niet om het digitaliserings-experiment van de overheid te doen slagen.

De burger moet ten allen tijde zijn verplichtingen aan de overheid kunnen nakomen. De overheid dient daar wel oog te hebben voor de verschillen die er bij mensen zijn. Omdat de overheid er voor de burger is, en niet omgekeerd, dient bij de Belastingdienst naast de digitale snelweg ook het trottoir van het blauwe-enveloppeverkeer te blijven bestaan.

In de optiek van de leden van de fractie van de PVV dient de blauwe enveloppe dan ook te blijven bestaan voor degenen die daar behoefte aan hebben.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de brief met een reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de overgang naar volledig elektronisch berichtenverkeer. Deze leden hebben enkele aanvullende vragen.

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de campagne «Vaarwel blauwe envelop». Kan de Staatssecretaris aangeven tot wanneer de campagne loopt? Hoeveel mensen moeten dan hun MijnOverheidaccount met de digitale Berichtenbox hebben geactiveerd? Ligt de voortgang met de huidige 2,1 miljoen mensen met een MijnOverheidaccount achter op schema? Hoe zal de Staatssecretaris het gebruik van de Berichtenbox blijven monitoren?

De leden van de D66-fractie lezen dat een maatwerkoplossing mogelijk is voor mensen die de voorschotbeschikking van Toeslagen in de Berichtenbox niet kunnen lezen omdat zij niet over digitale middelen beschikken en geen hulp uit hun directe omgeving kunnen krijgen. In dat geval kan een papieren kopie van de voorschotbeschikking toeslagen die deze maand in de Berichtenbox is bezorgd, worden nagestuurd. Deze leden vragen of de Staatssecretaris kan toelichten hoe dit is vastgesteld voor de 4.300 gevallen die van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt. Blijft deze optie in de toekomst bestaan?

De leden van de D66-fractie vragen of de Staatssecretaris in kan gaan op de laatste stand van zaken met betrekking tot het gebruik van DigiD door Nederlanders in het buitenland en de problemen die hierbij worden ondervonden.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SGP

De leden van de SGP-fractie hebben kennisgenomen van de reactie van de Staatssecretaris op het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek naar het verdwijnen van de blauwe envelop.

De leden van de SGP-fractie zien voordelen in elektronisch berichtenverkeer van de Belastingdienst, maar maken zich zorgen over de ouderen die niet of minder digitaal vaardig zijn. Is de Staatssecretaris het met de leden van de SGP-fractie eens dat ouderen zelf de regie moeten houden als het gaat om het doen van aangifte? Op welke manieren wordt gewaarborgd dat ouderen niet zomaar hun DigiD-gegevens aan derden moeten geven, omdat er verplicht digitaal aangifte moet worden gedaan? In de reactie van de Staatssecretaris wordt gesproken over de mogelijkheid van maatwerk. Op welke manier wordt maatwerk geboden? Aan welke voorwaarden moet worden voldaan om voor maatwerk in aanmerking te komen? Klopt het dat ieder individueel geval uitgebreid bekeken wordt? Welke gevolgen heeft dit voor personele inzet en bereikbaarheid van de BelastingTelefoon? Klopt het dat mensen zonder computer/e-mail in Friesland naar het enige Friese belastingkantoor, namelijk naar Leeuwarden moeten, om daar geholpen te worden? Geldt deze problematiek voor meer provincies? Als een fiscaal dienstverlener aangifte doet namens een burger zonder computer/e-mail, komt deze burger dan nog in aanmerking voor maatwerk? Zo niet, kan er van de fiscaal dienstverlener verwacht worden dat hij/zij eventuele berichten uitprint en doorstuurt, zodat niet de Belastingdienst, maar de fiscaal dienstverlener verplicht bezorger wordt van de inhoud van de voormalige blauwe envelop?

Vragen en opmerkingen van het lid van de fractie van 50PLUS

Het lid van de 50PLUS-fractie heeft met belangstelling kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris van Financiën, als reactie op het bericht dat de Nationale ombudsman een onderzoek doet naar het verdwijnen van de «blauwe envelop» van de Belastingdienst.

Het lid van deze fractie vraagt of de Staatssecretaris procentueel kan aangeven hoeveel ontvangen reacties bij de Belastingdienst positief zijn dan wel negatief? En als dit echt niet mogelijk is, dan graag duiden welke reacties overheersen.

Het lid van deze fractie vraagt of er gesproken kan worden van zorgvuldige uitvoering van de wet als er sprake is van een overgangstermijn van 2 jaar, terwijl de overgangstermijn in het verleden ligt (2013 – 2015).

Het lid van deze fractie vraagt de Staatssecretaris of hij een inschatting kan maken van hoeveel bezorgde reacties over digitale communicatie er zijn ontvangen van mensen die nu juist geen hulp krijgen.

Het lid van deze fractie ontvangt vele signalen dat de Belastingdienst mensen onvolledig en onduidelijk informeert bij hun vragen over digitalisering en de mogelijkheden voor papieren afhandeling. Hoe denkt de Staatssecretaris dit te verbeteren?

Het lid van deze fractie vraagt of de maatwerkoplossing ook beschikbaar is voor mensen die niet beschikken over de digitale middelen én geen hulp uit hun directe omgeving wensen.

Het lid van deze fractie vraagt hoe de Belastingdienst de maatwerkoplossing onder de aandacht brengt. En kan de Staatssecretaris aangeven hoe het proces precies loopt als iemand bijvoorbeeld telefonisch een verzoek doet voor een maatwerkoplossing?

Het lid van deze fractie vraagt of nog eens grondig toegelicht kan worden of opschorting van puur digitale communicatie in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek van de Nationale ombudsman onoverkomelijk is voor de processen bij de Belastingdienst.

Het lid van deze fractie hecht eraan dat mensen die de overstap naar het digitale domein niet meer kunnen maken optimaal ondersteund worden, en desgewenst berichten van de Belastingdienst per brief kunnen blijven ontvangen. Er staat immers in de toelichting op de wet: «het zal verder mogelijk blijven om in gevallen waarin dat nodig is een papieren kopie van de elektronische beschikking te verstrekken».

Uit de brief begrijpt dit lid, dat de Belastingdienst in wil zetten op het intensief samenwerken met en ondersteunen van maatschappelijke organisaties en commerciële intermediairs die ouderen en andere minder digitaal vaardigen ondersteunen bij de belastingaangifte en digitale communicatie met de Belastingdienst. Verwijst de Belastingdienst ook actief naar deze «ondersteuners»?

Tot slot, vraagt het lid van deze fractie of de staatsecretaris van mening is dat de uitvoering van deze wet in alle opzichten zorgvuldig geschiedt en voldoende rekening houdt met belastingplichtigen die digitaal minder vaardig zijn.

Vragen en opmerkingen van het lid Van Vliet

Ik dank de Staatssecretaris voor zijn reactie op het instellen van een onderzoek door de Nationale ombudsman, naar het verdwijnen van de blauwe enveloppe. Ik prijs de Staatssecretaris voor de gefaseerde aanpak, maar ik heb ook ernstige twijfels bij de gevolgen van het elektronisch berichtenverkeer voor grote groepen burgers. Het lid Van Vliet kijkt dan ook reikhalzend uit naar het onderzoek van de Nationale ombudsman.

Een blauwe enveloppe in de brievenbus verplaatst zich misschien ongezien naar de keukentafel maar blijft doorgaans toch branden op het netvlies van de ontvanger. Een bericht in een beveiligde berichten-box komt als e-mailalert binnen bij de belastingplichtige, ergens tussen honderden facebookberichten en vakantie-aanbiedingen. Digitale berichten hebben derhalve niet dezelfde blootstelling en urgentie als de blauwe enveloppen.

Om een enveloppe open te maken is geen voorwerk nodig. Je scheurt het gewoon open met de hand, een brievenopener of een ander scherp voorwerp wat voorhanden is. Voor het elektronisch berichtenverkeer moet eerst een aanvraag worden gedaan, er moet een wachtwoord worden onthouden wat aan allerlei (voor veel mensen) complexe voorwaarden moet voldoen. Via Tv-programma's als «Kassa» worden mensen gewaarschuwd voor gevaren zoals het opschrijven van wachtwoorden en het kiezen van wachtwoorden die te makkelijk kunnen worden achterhaald. In combinatie met de eis van 10 karakters, 1 hoofdletter, 1 cijfer en 1 leesteken, zorgt dit in de praktijk voor een situatie waarbij belastingplichtigen voor bijna elke benadering van de Berichtenbox, het aanvraagproces van het wachtwoord opnieuw moeten doorlopen. Ik ontvang hierover zorgelijke signalen. Ik vraag dan ook om cijfers aan te leveren, over de aantallen belastingplichtigen die > 1 x per jaar een nieuw wachtwoord aanvragen. Het feit dat deze mensen, met of zonder hulp, uiteindelijk de berichten onder ogen krijgen en in de statistieken van de Staatssecretaris meetellen als geslaagde digitale belastingplichtigen, doet nog geen recht aan de frustratie en achteruitgang in dienstverlening die deze mensen ervaren.

Daar komt bij dat elektronisch berichtenverkeer de financiële en organisatorische drempel verlaagt om berichten te versturen. Aangezien veel ouderen, digibeten, analfabeten en geestelijk minder valide burgers niet altijd in staat zijn om hoofd- van bijzaken te onderscheiden, wordt de verwarring rondom het berichtenproces mogelijk nog groter. Kan de Staatssecretaris toezeggen dat de elektronische Berichtenbox alleen gebruikt wordt voor essentiële informatie die nu ook per blauwe enveloppe wordt verzonden en niet (op termijn) voor allerhande (push)berichten die tot verwarring en onnodige wachtwoordaanvragen leiden?

Een situatie waarbij alle belastingplichtigen uitsluitend digitaal met de Belastingdienst communiceren, geeft niet de garantie dat deze belastingbetalers de nieuwe situatie ook als een verbetering ervaren. Maar belangrijker is de conclusie, dat de mate waarin belastingplichtigen de nieuwe werkwijze adapteren ook weinig tot niets zegt over het toe- of afnemen van het overzicht wat mensen hebben over hun fiscale zaken. De blauwe brief gaat veelal in een archiefmap. Deze map kan de belastingplichtige erbij pakken wanneer dat nodig is. De berichten in de elektronische Berichtenbox worden weliswaar opgeslagen maar zijn enkel benaderbaar als de belastingplichtige weer inlogt met het wachtwoord wat niet voor de hand mag liggen, niet mag worden opgeschreven en wat moet voldoen aan minimaal 10 karakters, een cijfer, een hoofdletter en een leesteken. Hoeveel % van de belastingplichtigen heeft volgens de Staatssecretaris naast een computer, ook een printer met inkt en papier? Ik ga ervan uit dat de Nationale ombudsman net als ik concludeert, dat het financieel overzicht wat mensen hebben afneemt, als de map met brieven niet meer in de kast staat.

II Reactie van de Staatssecretaris van Financiën

Algemeen

Het kabinet heeft de ambitie dat burgers zaken die ze met de overheid doen digitaal kunnen afhandelen. De ambitie van de Belastingdienst om op termijn uitsluitend digitaal te communiceren, sluit hierop aan. In reactie op een vraag van de leden van de PVV, geldt dit dus bijvoorbeeld ook voor mensen die tot op heden nog niet digitaal aangifte hebben gedaan. De overheid heeft een verantwoordelijkheid om mensen te helpen de overstap naar digitale communicatie te maken. De Belastingdienst neemt die verantwoordelijkheid door verschillende vormen van

ondersteuning te bieden, ofwel zelf, ofwel via een groot netwerk van maatschappelijke organisaties en fiscale dienstverleners.

Elektronisch berichtenverkeer betekent niet alleen digitale post van de overheid aan de burger, maar ook de mogelijkheid voor de burger om digitale post naar de overheid te sturen. Als voorbeeld van dit laatste noem ik MijnToeslagen, waarin veel burgers sinds toeslagjaar 2012 relevante wijzigingen in hun persoonlijke situatie die van invloed zijn op hun recht op toeslagen, digitaal aan de Belastingdienst kunnen doorgeven. Ook de aangifte inkomstenbelasting is een mooi voorbeeld van de manier waarop burgers eenvoudig digitaal kunnen communiceren met de overheid. Dat burgers hier prijs op stellen blijkt uit feit dat al 97% van de burgers de aangifte inkomstenbelasting digitaal doet, mede in antwoord op een vraag van de leden van de fractie van de PVV hierover.

Netwerk van maatschappelijk dienstverleners en maatwerkoplossingen

Voor sommigen in onze samenleving is digitaal communiceren nog niet vanzelfsprekend. De stap die met de Wet EBV wordt gezet, is voor hen een grote. Op twee manieren wordt ervoor gezorgd dat die stap ook voor hen te nemen is. In de eerste plaats wordt de volledig elektronische communicatie heel geleidelijk over een periode van vijf tot zeven jaar stapsgewijs ingevoerd. Er is daarbij bewust gekozen om te beginnen met de voorschotbeschikking Toeslagen.

In de tweede plaats biedt de Belastingdienst voor die mensen extra ondersteuning het bestaande uitgebreide netwerk van maatschappelijk intermediairs. Een uitgebreid netwerk rond hulpvragers was altijd al onderdeel van onze fiscale infrastructuur. Immers, fiscaliteit was nooit voor iedereen voldoende hanteerbaar. De aangifte, maar ook de communicatie daaromheen, leidde en zal voor velen blijven leiden tot hulpvragen, ook met de vooringevulde aangifte. Sterker, de inhoudelijke fiscale materie vormt voor zeer velen een veel grotere hobbel dan digitale communicatie. Bijna tweederde van de particulieren heeft een vorm van hulp bij de aangifte nodig vanwege de fiscale complexiteit, terwijl 97% van hen de aangifte al dan niet met hulp digitaal inlevert en een vergelijkbaar percentage toegang heeft tot internet.

De digitalisering is dus niet de meest prominente aanleiding voor hulpvragen en ook niet de grootste in aantallen. Daar komt bij dat digitalisering juist behulpzaam kan zijn om de afhandeling van fiscale materie te vergemakkelijken en daarmee de vermindering van de hulpvragen in dat domein. De digitalisering zal in de overgangsfase van vijf tot zeven jaar tijdelijk een relatief beperkte hoeveelheid extra hulpvragen oproepen. Immers vooral mensen die tot nog toe wel zelf hun fiscale zaken regelden, maar nu onvoldoende digivaardig zijn, behoren tot deze extra hulpvragers. Naar verloop van tijd zal het aantal hulpvragen als gevolg van de digitalisering juist afnemen. Dat gebeurt zodra ook de huidige niet-digivaardigen in ruime mate hun weg naar digitale communicatie gevonden hebben en de baten van online advies gematerialiseerd zijn. Maar ook in die tussenfase blijft het zwaartepunt van de hulpvragen ruimschoots bij de fiscaal inhoudelijke hulpvragen liggen, waar het netwerk van maatschappelijk dienstverleners bij helpt. De Belastingdienst waardeert de ondersteuning van deze maatschappelijke organisaties in het netwerk zeer.

Dit netwerk groeit en wordt steeds fijnmaziger, waardoor steeds gerichter bepaalde groepen van belastingplichtigen met hun vragen geholpen worden en in de digitale omschakeling worden begeleid. In dat kader kan ik het commentaar van de heer Leo Stevens in zijn column over de Wet

EBV, waarop de leden van de fractie van de SP om een reactie vragen, niet goed plaatsen. Naast de ondersteuning die de Belastingdienst zelf biedt met een speciaal telefoonnummer en de mogelijkheid om aan de balie te worden geholpen, biedt de Belastingdienst de maatschappelijke organisaties in het netwerk ondersteuning. Deze ondersteuning bestaat uit het verstrekken van informatie, inventarisatie van behoeftes van hun cliënten en medewerkers en het bijbrengen van kennis. Daarnaast is het door middel van machtigingen voor hen mogelijk om eenvoudig toegang te krijgen tot de digitale communicatie van de mensen die zij helpen. Tot slot worden enkele maatschappelijk dienstverleners door de Belastingdienst voorzien van praktische hulpmiddelen, zoals software en inlogmiddelen. Hiermee zijn deze organisaties in staat om mensen hulp te verlenen met het digitale berichtenverkeer waaronder (de activatie van) de Berichtenbox en andere digitale communicatie met de overheid. Het gevraagde hulpverleningsnetwerk dat onmisbaar is, bestaat dus en groeit. Wel ligt er nog een taak om de bekendheid en toegankelijkheid van dit netwerk te vergroten. Daartoe is in antwoord op vragen van de leden van de fracties van het CDA en de PvdA de Belastingdienst constant in contact met de dienstverleners in het netwerk, waaronder de vak- en ouderenbonden. Met de vakbonden heeft de Belastingdienst al jaren constructief contact op het gebied van de hulp bij aangifte. De overstap naar digitale communicatie maakt hier ook deel van uit. Voorts vindt structurele afstemming plaats met een aantal grote ouderenbonden. Andere ouderenbonden en ouderenorganisaties hebben ad hoc overleg met de Belastingdienst. Deze overleggen zijn qua inhoud meer praktisch en vinden vaker plaats dan het BECON-overleg waar de leden van de fractie van het CDA aan refereren. Deze overleggen worden onder meer gebruikt om de door ouderenbonden ervaren knelpunten te bespreken. Naast deze overleggen wordt er echter ook informatie uitgewisseld buiten een fysiek overleg, bijvoorbeeld via e-mail of telefoon. Voorafgaand aan het wetgevende traject is er overleg geweest met onder andere deze vak- en ouderenbonden. Hierbij zijn ideeën en aandachtspunten uitgewisseld. Voorafgaand aan de implementatie heeft de Belastingdienst dit onderwerp opnieuw besproken met deze vak- en ouderenbonden. Samen met onder andere deze vak- en ouderenbonden is vastgesteld welke oplossingen of faserings deze partijen kunnen helpen, waardoor de grote aantallen vrijwilligers de burger kunnen ondersteunen in deze ontwikkelingen.

De leden van de fractie van de SGP vragen daarnaast aandacht voor personen die moeite hebben met digitale communicatie, maar liever zelf de regie willen houden bij hun aangifte inkomstenbelasting en daarom niet hun DigiD willen afgeven. De aangifte inkomstenbelasting is nog geen berichtenstroom die al volledig elektronisch verloopt. De berichten vanuit de Belastingdienst worden heel geleidelijk gedigitaliseerd, waarbij constant wordt gemonitord of het verantwoord is om de volgende stap in het elektronisch berichtenverkeer te zetten. Deze overgangsfase zal vijf tot zeven jaar duren. Voor de aangifte inkomstenbelasting geldt tevens dat personen van 70 en ouder die nog niet eerder digitaal aangifte deden, een papieren aangifteformulier krijgen toegestuurd bij hun aangiftebrief. Deze optie zal alleen op basis van de uitkomsten van monitoring vervallen en er is geen voornemen dit op korte termijn te doen. De personen waar de leden van de fractie van de SGP op doelen kunnen er daarnaast voor kiezen zich te laten helpen door een digitaal vaardig persoon in hun omgeving, waarbij die persoon hen leert hoe ze hun DigiD en hun MijnOverheidaccount en eventueel de portalen MijnToeslagen en MijnBelastingdienst kunnen gebruiken zonder dat zij persoonlijke gegevens hoeven af te geven. De regie blijft dan bij de belastingplichtige. Ook het leren hoe een machtiging wordt geregistreerd bij DigiD-Machtigen kan onderdeel zijn van hulp, waarbij de hulpvrager zelf de regie heeft. Via de training van Digisterker die in veel bibliotheken wordt

aangeboden bestaat de mogelijkheid om dit met fictieve gegevens te oefenen. De Belastingdienst en de verschillende partijen in het ondersteunende netwerk kunnen hier ook bij helpen.

De leden van de fracties van de SP en 50PLUS vragen naar de mogelijkheden voor personen die niet over een computer of internetverbinding beschikken. Deze burgers kunnen terecht bij een van de balies van de Belastingdienst, waar ze gebruik kunnen maken van een computer. Het merendeel van de bibliotheken in Nederland (ongeveer 800 vestigingen) biedt tevens computervoorzieningen, waarvan ook gebruik gemaakt kan worden. Deze personen hoeven dus niet naar het (dichtstbijzijnde) belastingkantoor om te worden geholpen, in antwoord op vragen van de leden van de fractie van de SGP. Overigens zijn er steeds meer maatschappelijke organisaties in het genoemde ondersteunende netwerk die bezig zijn met voorzieningen om groepen minder (digitaal) zelfredzame burgers van dienst te zijn.

Papieren kopie

De leden van vrijwel alle fracties hebben vragen gesteld over de in mijn brief genoemde maatwerkoplossing in de vorm van een papieren kopie van hun voorschotbeschikking 2016. De leden van de fracties van de SP, het CDA, de PVV, D66, de SGP en 50PLUS vragen hoe mensen kunnen aangeven dat zij een papieren kopie van de voorschotbeschikking Toeslagen 2016 willen ontvangen, wanneer is besloten dat deze mogelijkheid bestaat, welke criteria daarbij gelden en hoe deze worden getoetst. Burgers die niet digitaal vaardig zijn en hulp nodig hebben, kunnen terecht bij de telefonische Helpdesk digitale post om met hen naar een maatwerkoplossing te zoeken. Ook als met het algemene nummer van de Belastingdienst wordt gebeld, volgt zo nodig doorverwijzing naar de helpdesk digitale post.

Burgers die per post om hulp vragen, worden gebeld door medewerkers van de Belastingdienst. Daarbij geldt dezelfde benadering als bij telefonie. Burgers die bezwaar hebben gemaakt naar aanleiding van de notificatiebrief worden ook op deze wijze benaderd. Ook maatschappelijk dienstverleners kunnen personen aandragen met het verzoek een maatwerkoplossing te zoeken. Bij deze aanvraag worden gegevens meegeleverd die het voor de Belastingdienst mogelijk maken deze beslissing te toetsen, zoals aan de telefoon. Er is steeds sprake van een individuele toetsing. Het aanbieden van een kopie van papieren beschikkingen is een voorbeeld van een maatwerkoplossing. Deze mogelijkheid was reeds opgenomen in de memorie van toelichting bij de Wet EBV.¹ Andere opties om maatwerk te organiseren zijn het vinden van hulp in de naaste omgeving door een naaste of een organisatie in het netwerk van maatschappelijk dienstverleners en hulp door de balies van de Belastingdienst.

Wanneer een burger zelf aangeeft niet digivaardig te zijn en dat ook niet op korte termijn te kunnen worden, en blijkt dat er redelijkerwijs geen hulp voorhanden is uit de eigen omgeving of het netwerk van maatschappelijke dienstverleners en de Belastingdienst, krijgt hij of zij van de voorschotbeschikking Toeslagen 2016 een papieren kopie. Andere burgers, waaronder burgers met een fiscaal dienstverlener die hun elektronisch berichtenverkeer doet of die door middel van een andere maatwerkoplossing geholpen worden, komen hier niet voor in aanmerking. Voor hen is er immers al een andere (maatwerk)oplossing voorhanden.

De signalen waar het lid van de fractie van 50PLUS aan refereert over het onvolledig en onduidelijk informeren door de belastingtelefoon over

¹ Kamerstukken II 2014/15, 34 196, nr. 3, p. 5.

digitalisering en de mogelijkheden voor papieren afhandeling herken ik dan ook niet. Gezien het voorgaande acht ik – anders dan de leden van de fractie van het CDA – de gevallen waarin mensen voor een papieren kopie in aanmerking kunnen komen ook niet onduidelijk. De maatwerkoplossing van een papieren kopie is uitsluitend bedoeld voor burgers voor wie alle andere maatwerkoplossingen op korte termijn geen soelaas bieden. Het in mijn brief genoemde aantal burgers dat een papieren kopie krijgt nagestuurd is uiteraard een tussenstand, in antwoord op vragen van de leden van het fractie van het CDA hierover. Op 14 december was aan ongeveer 15.500 mensen een dergelijke maatwerkoplossing toegekend. Toetsing vindt plaats door aan burgers te vragen in hoeverre zij aan de gestelde criteria voldoen. Indien uit het gesprek blijkt dat zij aan de criteria voldoen, wordt een papieren kopie verzonden. De drempel om een papieren kopie toegestuurd te krijgen, acht ik daarmee evenwichtig en voldoende ruimhartig, in antwoord op een vraag van de leden van de fractie van de PvdA hierover.

De leden van de fracties van de PvdA, SP, PVV en D66 vragen tevens tot wanneer deze mogelijkheid tot het krijgen van papieren kopieën blijft bestaan. De komende jaren zullen steeds meer mensen digitaal vaardig worden of hierbij hulp weten te organiseren. Voor de groep die dat niet kan, zal de Belastingdienst een maatwerkoplossing blijven hanteren. De vorm van de maatwerkoplossing en hoe lang deze ter beschikking zal staan, is afhankelijk van de omvang van deze groep, de diversiteit van deze groep, de behoeften van deze groep en de berichtenstromen die de Belastingdienst digitaliseert. Een papieren kopie is een mogelijkheid, maar ligt als blijvende oplossing gegeven het uitgangspunt van de Wet EBV om op termijn uitsluitend digitaal te communiceren.

Formeelrechtelijke aspecten

De leden van de fractie van het CDA vragen hoe de rechtszekerheid is geborgd indien een persoon niet in bezwaar kan tegen een beschikking, omdat hij geen kennis heeft kunnen nemen van de definitieve aanslag of definitieve toekenning. Ook vragen zij of ik ervan op de hoogte ben dat indien toeslaggerechtigden een beschikking niet tijdig zien en daardoor geen bezwaar maken mogelijk onterecht toeslag zal worden teruggevorderd. Ten slotte vragen deze leden hoe ik het risico beoordeel dat de rechter zal oordelen dat sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding bij bezwaar en beroep, omdat de toeslaggerechtigde niet eerder kennisgenomen had van de beschikking.

Zoals in de nota naar aanleiding van het verslag opgemerkt, is het tijdstip van verzenden het moment waarop de Belastingdienst een bericht in de Berichtenbox plaatst. Het is de verantwoordelijkheid van de belastingplichtige of toeslaggerechtigde om kennis te nemen van het bericht in de Berichtenbox, net zoals de belastingplichtige of toeslaggerechtigde ook regelmatig zijn fysieke brievenbus dient te controleren. De rechtszekerheid is daarmee geborgd.

Ik ben mij ervan bewust dat het kan en zal voorkomen dat een toeslaggerechtigde op het moment dat de definitieve toekenningsbeschikking nog uitsluitend elektronisch wordt verzonden, deze niet tijdig leest. Indien de definitieve toekenning leidt tot een terug te vorderen bedrag, verzendt Belastingdienst/Toeslagen echter enkele dagen na verzending van de definitieve toekenning een papieren brief met een aanbod tot een betalingsregeling. Deze brief is een (informeel, aanvullend) signaal voor de toeslaggerechtigde dat er een definitieve toekenningsbeschikking is verzonden door de Belastingdienst/Toeslagen (naar de Berichtenbox). De toeslaggerechtigde raakt dus nog steeds via een brief in de fysieke brievenbus ervan op de hoogte dat er een definitieve toekenning naar diegene is verzonden. Na ontvangst van deze brief resteert dan nog

voldoende tijd voor de toeslaggerechtigde om eventueel bezwaar in te dienen. Mocht de bezwaartermijn inmiddels toch zijn verlopen dan is er nog steeds geen man overboord. Ingevolge de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen kan de Belastingdienst/Toeslagen nog gedurende vijf jaar een onherroepelijk geworden beschikking in het voordeel van de toeslaggerechtigde herzien indien pas na afloop van de bezwaartermijn blijkt dat daar aanleiding voor is. Ik voorzie daarom geen risico's als het gaat om onterechte terugvorderingen of inzake verschoonbare termijnoverschrijdingen.

De leden van de fractie van het CDA vragen vervolgens waarom gekozen is de definitieve aanslag inkomstenbelasting uit te stellen, maar de definitieve vaststelling van toeslagen niet. De definitieve aanslag inkomstenbelasting zal echter in 2017 conform de verlengde gewenningsperiode van twee jaar zoals toegezegd in de brief aan de Eerste Kamer voor het eerst uitsluitend elektronisch worden verzonden.² Ook voor de definitieve vaststelling toeslagen geldt een gewenningsperiode van ten minste twee jaar, zodat deze in de loop van 2016 voor het eerst digitaal verstuurd kan worden. Zowel de definitieve aanslag inkomstenbelasting als de definitieve vaststelling van toeslagen, beschouw ik als tijdkritische berichten. Daarom zijn deze berichten niet gekozen om mee te beginnen. Dit is ook wat ik in de beantwoording van de vragen van de leden Omtzigt en Schouten waar de leden van de fractie van het CDA naar verwijzen, heb willen aangeven. Ik verwijs tevens naar mijn beantwoording in het onderdeel «Ingroei naar andere uitsluitend elektronisch te verzenden berichten».

De leden van de fractie van het CDA vragen verder op welke grond de Belastingdienst in lijn met de rechtsgelijkheid en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur andere belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die niet digitaal vaardig zijn deze papieren nazending kan weigeren. De Belastingdienst stuurt bij wijze van serviceverlening een papieren kopie van de voorschotbeschikking toeslagen 2016 aan toeslaggerechtigden die zelf aangeven niet digivaardig te zijn en dat ook niet op korte termijn te kunnen worden en er vanuit de omgeving redelijkerwijs geen hulp voor handen is. De Belastingdienst zet in op het zo veel mogelijk helpen van mensen bij activatie en het gebruik maken van de Berichtenbox en heeft daarom niet aan iedereen die daarom verzocht een papieren kopie verstrekt. Ik verwijs tevens naar mijn beantwoording onder het kopje «Netwerk van maatschappelijk dienstverleners en maatwerkoplossingen».

Communicatie

De leden van de fractie van de VVD vragen naar de communicatie over toekomstige wijzigingen naast de aangeboden hulp zoals beschreven in mijn brief. De leden van de fractie van de SP vragen hoe de communicatie is aangepast. Het belang van goede communicatie waar deze leden op wijzen, onderschrijf ik. Daarom zijn er verschillende kanalen waarop burgers van informatie worden voorzien over toekomstige stappen in de digitalisering van berichtenstromen vanuit de Belastingdienst. Ten eerste zijn dit de eigen kanalen van de Belastingdienst, zoals de website, de belastingtelefoon en de balies. Ten tweede zal de Belastingdienst gebruik maken van massamediale kanalen door middel van landelijke publiekscampagnes. Tot slot informeert de Belastingdienst burgers via kanalen van partijen in het ondersteunende netwerk die door de doelgroep gebruikt worden. Voor een doeltreffende communicatie en om verwarring te voorkomen worden moment, kanaal en boodschap goed op elkaar afgestemd.

² Kamerstukken I 2015/16, 34 196, nr. D.

Sinds de start van de communicatiecampagne ligt de nadruk in de telefoongesprekken op de geleidelijke invoering gedurende vijf tot zeven jaar van het elektronisch berichtenverkeer en op het feit dat het nog zeker vijf tot zeven jaar duurt voordat de blauwe envelop is verdwenen. Ook wordt, het lid van de fractie van 50PLUS vraagt hier ook naar, meer aandacht besteed aan de doelgroepen hulpgevers en hulpvragers. Zo is de informatie op voornoemde webpagina aangepast. Er wordt beter onderscheid gemaakt tussen de doelgroepen hulpgevers en hulpvragers. Daardoor wordt de informatievoorziening steeds beter op de behoefte van de verschillende doelgroepen belastingplichtigen afgestemd. Ook neemt de consistentie op zowel de eigen kanalen van de Belastingdienst als die van het maatschappelijke netwerk toe over waar en hoe hulp te organiseren is.

Om de communicatieactiviteiten goed te kunnen afstemmen op de behoeftes, voert de Universiteit Twente onderzoek uit naar kennis, houding en gedrag van burgers ten aanzien van elektronisch berichtenverkeer. Daarnaast voert de Belastingdienst zelf onderzoeken uit om effectiviteit van communicatie te meten, zowel vooraf als achteraf. Op basis daarvan wordt waar nodig de communicatie-inzet bijgesteld. Ook in de toekomst zal er dus vanuit de Belastingdienst steeds gecommuniceerd blijven worden over dit onderwerp. Deze eerste fase van de massamediale campagne rond het elektronisch berichtenverkeer zal in antwoord op een vraag van de leden van de fractie van D66 over de duur van deze campagne, in de huidige vorm op 20 december eindigen, maar in toekomstige jaren telkens terugkeren met een boodschap die gericht is op de digitale stroom of stromen die op dat moment aan de orde zijn. De overige communicatie vanuit de Belastingdienst over elektronisch berichtenverkeer gaat onverminderd door.

Gebruik van de Berichtenbox

De leden van de fractie van het CDA vragen naar mijn oordeel over het aantal tot nog toe geactiveerde Berichtenboxen. Door het nog uitsluitend elektronisch versturen van de voorschotbeschikking Toeslagen 2016 is de eerste stap naar volledige digitalisering gezet. Zonder deze stap is er voor burgers geen afdoende prikkel om de Berichtenbox te activeren. Op dit moment worden er wekelijks gemiddeld meer dan 100.000 Berichtenboxen geactiveerd.

Er is bewust voor de voorschotbeschikking Toeslagen 2016 gekozen omdat deze ten eerste al twee jaar digitaal verstuurd werd en ten tweede er geen risico voor de burger is dat hij of zij de toekenning van een toeslag misloopt. De veronderstelling van de leden van de fractie van het CDA dat er binnen vier weken definitieve vaststellingen uitsluitend elektronisch zullen worden verstuurd, berust naar ik vermoed op een misverstand. Alleen wijzigingen in de persoonlijke situatie die leiden tot een aanpassing van de reeds (uitsluitend elektronisch) verzonden voorschotbeschikking, zullen vanaf 1 januari 2016 ook uitsluitend elektronisch worden verstuurd, omdat ook dit immers voorschotbeschikkingen zijn. Definitieve toekenningen van toeslagen over 2015 zullen niet eerder dan in het tweede kwartaal van 2016 worden verstuurd. Bij het bepalen of deze uitsluitend elektronisch naar de Berichtenbox worden verzonden, wordt rekening gehouden met de ervaringen uit de monitoring en evaluatie van de komende periode. Dit geldt ook voor het onderzoek van de Nationale ombudsman. Ik zal hierover in de volgende halfjaarsrapportage rapporteren.

De leden van de fracties van het CDA en D66 vragen naar de monitoring van het gebruik van de Berichtenbox en het aantal daarin bezorgde berichten dat daadwerkelijk geopend is. De leden van de fractie van het CDA vragen tevens of het verantwoord is een beschikking voor toeslagen

naar de Berichtenbox te verzenden, wetende dat die niet is geactiveerd of de toeslaggerechtigde daar de afgelopen maanden niet in heeft gekeken. Tijdens de behandeling van de Wet EBV heb ik toegezegd dat ik op statistisch niveau het gebruik van de Berichtenbox zal volgen en uw Kamer hierover zal informeren. De Belastingdienst kan niet controleren – net zoals bij een papieren brief geldt – welke berichten die in de Berichtenbox zijn geplaatst door de adressant zijn geopend. Omdat pas gister de laatste voorschotbeschikkingen toeslagen in de Berichtenbox zijn geplaatst, is het nog te vroeg om conclusies te trekken over de mate waarin burgers de Berichtenbox zullen raadplegen. Het totaal geactiveerde Berichtenboxen stond op 14 december op 2.580.887. In de komende halfjaarsrapportage zal ik hierop terugkomen. Het zal voorkomen dat een bericht in een nog niet geactiveerde Berichtenbox wordt geplaatst. Dit betekent nog niet dat het bericht ook niet is of zal worden gelezen. Zo kan die Berichtenbox alsnog (op korte termijn) worden geactiveerd. Ook is het de vraag of het aantal geactiveerde Berichtenboxen op dit moment een betrouwbare graadmeter voor het aantal burgers dat de voorschotbeschikking Toeslagen 2016 heeft gelezen. Een groot aantal burgers zal dit doen via MijnToeslagen. Daarin is deze beschikking ook geplaatst en zeer veel toeslaggerechtigden zijn daar al langer vertrouwd mee dan met de Berichtenbox.

De leden van de fractie van het CDA vragen vervolgens of het definitief toekennen van toeslagen over 2015 invloed heeft op de voorschotbedragen van 2016 en of dit ertoe kan leiden dat toeslaggerechtigden pas na verloop van de bezwaartermijn een wijziging in het door hen ontvangen toeslagbedrag merken.

De gegevens op basis waarvan de definitieve toekenning van toeslagen wordt vastgesteld, hebben echter geen invloed op de voorschotbeschikking van het lopende jaar. Voor de meeste burgers betekent de definitieve berekening een herberekening van hun toeslagenvoorschot op basis van het vastgestelde inkomen, in casu het voorschot over 2015. Maakt de burger bezwaar tegen zijn definitieve berekening (in casu over 2015), dan gaat dat bezwaar ook uitsluitend over dat toeslagjaar. Wel kan er als de definitieve toekenning resulteert in een terug te betalen bedrag, door middel van verrekening een lager voorschot resulteren. In dat geval heeft de toeslaggerechtigde naar aanleiding van de definitieve toekenning (over in casu 2015) van Belastingdienst/Toeslagen echter daarvoor al een papieren brief met een aanbod tot een betalingsregeling gekregen en is hij dus ook op de hoogte van de definitieve toekenning.

De leden van de fracties van het CDA en de SGP vragen of gemachtigden als taak hebben om de berichten die in de Berichtenbox van degene geplaatst worden die hen gemachtigd heeft, ter beschikking te stellen aan deze personen. Als een persoon optreedt als gemachtigde van een belanghebbende, ligt het voor de hand dat hij de berichten die voor die andere persoon in de Berichtenbox zijn bezorgd op een of andere manier aan hem ter beschikking stelt. Dat kan door een bericht samen te bekijken in de account van de gemachtigde, of door het bericht te printen en aan de belanghebbende te geven. Op die manier is de belanghebbende op de hoogte van zijn berichten en kunnen belanghebbende en gemachtigde samen bekijken welke acties eventueel ondernomen moeten of kunnen worden. Om het gebruiksgemak voor de gemachtigde te verhogen, worden berichten van degene die hem gemachtigd heeft in de MijnOverheidaccount van de gemachtigde getoond. Hij hoeft dus, ook als hij meer mensen vertegenwoordigt, maar in één account in te loggen om alle relevante berichten te kunnen zien.

Het lid Van Vliet vraagt te bevestigen dat de Berichtenbox alleen voor essentiële informatie die nu ook per blauwe enveloppe wordt verzonden en niet voor allerhande (push)berichten die tot verwarring en nodige wachtwoordvragen leiden. Uiteraard zal de Belastingdienst enkel berichten met direct persoonlijk belang in de Berichtenbox plaatsen. Hoe burgers berichten ervaren wordt gemonitord in het gebruikersonderzoek, zodat de Belastingdienst het gebruik van de Berichtenbox kan optimaliseren.

Ingroei naar andere uitsluitend elektronisch te verzenden berichten

Via het speciale telefoonnummer dat rondom de Wet EBV is geopend en met behulp van de maatschappelijke organisaties en de monitoring door Universiteit Twente, kan de Belastingdienst zeer goed monitoren hoe de gewenning aan het uitsluitend elektronisch berichtenverkeer verloopt. Hoe deze gewenning verloopt, valt nu nog niet te zeggen, aangezien de Belastingdienst nog maar net begonnen is met het versturen van de eerste uitsluitend digitale berichten, namelijk de voorschotbeschikkingen Toeslagen. In antwoord op een vraag van de fractie van de SP over de gevolgen voor het ingroeipad, kan ik wel aangeven dat er vooralsnog geen reden is hier een wijziging in aan te brengen, maar dat de maatschappelijke ontwikkelingen aanleiding kunnen vormen voor temporisering. De Belastingdienst is er immers ook op geen enkele wijze mee geholpen als belastingplichtigen niet in voldoende mate in staat blijken om elektronisch berichten te ontvangen of te verzenden. Daarom neem ik in het tweede kwartaal van 2016 een beslissing of de definitieve toekenning van toeslagen over het jaar 2015, uitsluitend elektronisch verzonden wordt. Dit is het eerstvolgende bericht dat momenteel gepland staat om nog uitsluitend elektronisch verzonden te worden. De volgende stap in de digitalisering vindt dan ook niet plaats per 1 januari 2016, zoals de leden van de fractie van het CDA stellen. Het onderzoek van de Nationale ombudsman is volgens zijn planning eerder is afgerond dan het moment waarop gepland staat dat de eerstvolgende berichten niet meer op papier verzonden zullen worden. Daarom antwoord ik bevestigend op de vraag van de leden van de fracties van de PvdA en 50PLUS of voor afronding van het onderzoek van de Nationale ombudsman geen nieuwe berichtenstromen uitsluitend elektronisch verzonden zullen worden, voor zover het andere berichten betreft dan de voorschotbeschikkingen Toeslagen 2016. In de volgende halfjaarsrapportage zal ik rapporteren over de resultaten van de monitoring en de evaluatie van het elektronisch berichtenverkeer.

De leden van de fractie van D66 vragen of het huidige aantal geactiveerde Berichtenboxen op schema ligt. Vanuit de Belastingdienst is geen schema opgesteld voor activatie, omdat het gedrag van burgers zich daarvoor onvoldoende nauwkeurig laat voorspellen. Daarnaast speelt mee dat het ook mogelijk is om berichten via de portalen MijnToeslagen en MijnBelastingdienst te lezen. Er zullen ook mensen zijn die de voorkeur geven aan dat kanaal.

Uiteraard blijft de communicatie gericht op het verder laten stijgen van het aantal actieve MijnOverheidaccounts, niet alleen door de Belastingdienst, maar ook door andere overheden die aangesloten zijn op MijnOverheid en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties als beheerder van het portaal.

De fracties van het CDA en 50PLUS vragen naar de gewenningsperiode van twee jaar en de kenbaarheid daarvan voor burgers. Zoals ik hiervoor onder «Gebruik van de Berichtenbox» heb aangegeven, zijn er al vanaf 2013 elektronische berichten geplaatst in de Berichtenbox en in het toeslagenportaal MijnToeslagen. Het eerste document dat uitsluitend

digitaal verzonden is, is de voorschotbeschikking Toeslagen 2016. Dat wordt vanaf begin 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 elektronische verzending 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 MijnOverheid-account met Berichtenbox. De toeslaggerechtigden die nu voor het eerst een bericht uitsluitend digitaal ontvangen, zijn hier dus al enige tijd van op de hoogte.

Overige vragen

De leden van de fractie van de PvdA vragen hoeveel toeslaaanvragen via de ouderenbonden en andere maatschappelijke organisaties verlopen. De meeste maatschappelijke organisaties gebruiken geen specifieke voorzieningen om namens burgers aanvragen in te dienen of wijzigingen door te geven. In plaats daarvan helpen zij de aanvrager veelal bij het gebruik van het portaal MijnToeslagen. Daarom is niet traceerbaar welk deel van de aanvragen of wijzigingen geheel zelfstandig of met ondersteuning van een maatschappelijke dienstverlener (of een andere helper in de omgeving van de toeslaggerechtigde) zijn gedaan. Van enkele organisaties die hulp verlenen bij toeslagen zijn wel cijfers bekend. Het FNV hielp in 2014 bij ruim 15.000 aanvragen en wijzigingen, het CNV bij ongeveer 3.000 en de ouderenbonden bij zo'n 9.000. De Belastingdienst/Toeslagen heeft met circa 120 organisaties een convenant om als toeslagenservicepunt te fungeren. Op grond daarvan kunnen zij aanvragen en wijzigingen namens burgers indienen. Tot en met september van dit jaar betrof dit circa 20.000 aanvragen en wijzigingen.

De leden van de fractie van de SP vragen waarom ik in mijn antwoordbrief aan de Nationale ombudsman, niet ben ingegaan op de door hem gestelde vragen. De leden van de fractie van het CDA vragen naar de contacten met de Nationale ombudsman over het elektronisch berichtenverkeer en of de ombudsman nog ideeën heeft aangedragen hoe de invoering daarvan goed kan verlopen voor burgers. Op 13 november heeft de Belastingdienst een mondelinge toelichting gegeven aan de Nationale ombudsman met betrekking tot de vragen die de ombudsman gesteld had. Tijdens deze bijeenkomst is ingegaan op de mogelijkheden die aan burgers worden geboden die de overstap naar uitsluitend elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst/Toeslagen niet kunnen maken. Tijdens het gesprek is ook gesproken over de wijze waarop de Belastingtelefoon de verzoeken behandelt om kopieën van berichten op papier te ontvangen. Tijdens het gesprek is ook gevraagd naar aanbevelingen van de kant van de Nationale ombudsman. In antwoord daarop heeft hij aangegeven dat de Belastingdienst er rekening mee moet houden dat er altijd mensen zullen zijn die niet in staat zijn om zelf digitaal te communiceren. Daarnaast heeft hij aandacht gevraagd voor de scripts van de belastingtelefoon, in het bijzonder met betrekking tot de mogelijkheid om een papieren kopie te kunnen krijgen. Tot slot heeft hij aandacht gevraagd voor de klachtbehandeling rond elektronisch berichtenverkeer. Ik leefde in de veronderstelling dat met de tijdens het gesprek op 13 november gegeven toelichting de vragen van de Nationale ombudsman voldoende beantwoord waren. Uit de brief van de Nationale ombudsman bleek dat hij dit niet zo heeft ervaren. Ondertussen zijn alle stukken die de Nationale ombudsman heeft gevraagd ten behoeve van zijn onderzoek naar hem toegestuurd.

Naast het overleg van 13 november zijn er zowel voor als rondom de invoering van de Wet EBV extra contactmomenten geweest met de Nationale ombudsman en is er contact over het aangekondigde onderzoek. Daarnaast heeft de Belastingdienst halfjaarlijks een gesprek met de Nationale ombudsman.

De leden van de fractie van de SP vragen ook naar de ervaringen van andere landen met elektronisch berichtenverkeer en de juridische haken en ogen daarbij. Denemarken is al langere tijd bezig met elektronisch berichtenverkeer en daarin al verder dan Nederland. In Denemarken was er enige onrust ten tijde van de invoering, maar inmiddels is de digitalisering zonder wezenlijke problemen ingevoerd. Juridische obstakels in Denemarken bij de invoering van elektronisch berichtenverkeer zijn mij niet bekend. Voorbeelden van andere landen met elektronisch berichtenverkeer zijn Finland en Estland. Daarnaast heeft ongeveer driekwart van de Belastingdiensten van OESO-landen een persoonlijke digitale mailbox ter beschikking gesteld die vergelijkbaar is met de Berichtenbox.

De leden van de fractie van het CDA vragen naar de waarschuwing van de ouderenbonden dat derden aanbieden tegen betaling te helpen of hun hulp aanbieden om misbruik te maken van de met een machtiging verkregen gegevens. Ik onderschrijf dat iedere burger die een derde om hulp vraagt een gedegen afweging behoort te maken over de vertrouwensrelatie met deze derde. Mede ingegeven door de signalen van de ouderenbonden is de Belastingdienst samen met Logius een eenvoudige folder aan het samenstellen die de meest toepasbare mogelijkheden om hulp te krijgen toelicht. Met dit hulpmiddel moet het voor burgers eenvoudiger worden een juiste keuze te maken in de diversiteit aan mogelijkheden. Persoonlijke voorlichting op dit gebied maakt onderdeel uit van het aanbod van de Belastingdienst om te komen tot een maatwerkoplossing.

De leden van de fractie van het CDA vragen ook naar de beschikbaarheid van de machtigingsvoorziening voor intermediairs en beperkingen hiervan ten aanzien van digitale toeslagenbeschikkingen ten opzichte van beschikkingen voor de inkomstenbelasting. Afgaand op de besprekingen tussen de Belastingdienst en een aantal ouderenbonden en de eerdere vragen van de leden Omtzigt en Schouten³, vermoed ik dat de leden van de fractie van het CDA erop doelen dat de machtigingsvoorziening burger/intermediair nog niet werkt in het portaal MijnToeslagen. Een aantal ouderenbonden maakt gebruik van E-Herkenning om de machtiging te activeren en te gebruiken. Voor hen is het nog niet mogelijk het toeslagenportaal via E-Herkenning te benaderen. Deze voorziening is in beperkte mate al wel gerealiseerd voor de inkomstenbelasting. Naar verwachting is deze machtigingsmogelijkheid in de loop van 2016 wel beschikbaar. In overleg met de betreffende ouderenbonden een tijdelijke overgangsmaatregel getroffen door voor hen een commercieel softwarepakket aan te schaffen, zodat de vak- en ouderenbonden toeslagen kunnen wijzigen, aanvragen en stopzetten toeslagen.

De leden van de fractie van het CDA vragen tevens naar het handelen van de belastingtelefoon ten aanzien van (chronisch) zieken en gehandicapten en het vragen naar hun ziekte of aandoening. De Belastingdienst vraagt niet naar medische gegevens als wordt gebeld voor hulp bij elektronisch berichtenverkeer. Medewerkers van de belastingtelefoon gaan samen met degene die belt op zoek naar manieren om post van de Belastingdienst elektronisch te kunnen ontvangen en lezen. Als uit het gesprek blijkt dat de beller vanwege ziekte of beperking niet in staat is om de post van de Belastingdienst elektronisch te ontvangen en te lezen en er is op korte

³ Kamerstukken II 2015/16, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 686.

termijn geen hulp of een andere oplossing mogelijk, dan ontvangt hij een papieren kopie van zijn voorschotbeschikking.

Omdat het zoeken naar een passende maatwerkoplossing maatwerk vergt, is de wijze waarop die oplossing samen met de burger tot stand komt niet in een script vast te leggen. Dit staat dan ook niet in de scripts van de belastingtelefoon en de privacy van deze burgers is niet in het geding. Het toezenden van de scripts van de belastingtelefoon, zoals de leden van het fractie van het CDA vragen, geeft dus geen inzicht in welke vragen door de belastingtelefoon aan (chronisch) zieken en mensen met een beperking worden gesteld als zij bellen voor hulp bij elektronisch berichtenverkeer. Als er door een medewerker is gevraagd naar een ziekte of aandoening zal dit naar alle waarschijnlijkheid in het kader van het zoeken naar een maatwerkoplossing zijn gebeurd. Dit is niet toegestaan en de medewerkers van de belastingtelefoon zijn zich daar ook van bewust.

De leden van de fractie van D66 vragen naar de stand van zaken rond DigiD voor Nederlanders in het buitenland. Voor Nederlanders in het buitenland staat een MijnOverheidaccount klaar. Omdat nog niet alle Nederlanders in het buitenland (kunnen) beschikken over een DigiD, is deze groep uitgezonderd van uitsluitend elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst. Bij wijze van service worden berichten van de Belastingdienst wel naar de Berichtenbox van deze doelgroep gestuurd. Indien zij wel over een DigiD beschikken (omdat ze die al voor hun vertrek uit Nederland aanvroegen en gebruikten) kunnen zij hun post van de Belastingdienst dus (ook) digitaal lezen. Gezien de uitzondering voor deze doelgroep is van problemen voor hen geen sprake.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties werkt aan uitbreiding van de mogelijkheden voor Nederlanders in het buitenland om een DigiD aan te vragen en hen dus in staat te stellen digitaal zaken te doen met de overheid. Op dit moment is het aantal plaatsen waar dat aanvragen kan nog beperkt tot onder meer grensgemeenten, Schiphol en de gemeenten Den Haag en Amsterdam. Voorwaarden voor uitbreiding van de mogelijkheden zijn een betrouwbaar proces voor het verifiëren van de identiteit van de aanvrager en voor het bezorgen van de activatiecode. Daaraan wordt nu gewerkt.

Op langere termijn zal ook de zogenoemde eIDAS-verordening van de EU zorgen voor uitbreiding van de mogelijkheden om met een authenticatiemiddel dat in een andere lidstaat is uitgegeven, in te loggen bij de Nederlandse overheid. Op het moment dat de dekingsgraad van authenticatiemiddelen onder Nederlanders in het buitenland (en ook van andere buitenlandse belastingplichtigen) voldoende hoog is, zal de uitzondering voor deze groep opgeheven kunnen worden. Wanneer dat zal zijn, is nog niet bekend.

De leden van de fractie van de SGP vragen naar de personele inzet en de bereikbaarheid van de belastingtelefoon in het kader van het zoeken naar een maatwerkoplossing op verzoek. De belastingtelefoon heeft in het kader van geleidelijke invoering van het elektronisch berichtenverkeer een speciaal telefoonnummer opgezet waar doorlopend een bezetting van 135 medewerkers is, die per dag 10.000 gesprekken hierover kunnen beantwoorden. Daarnaast is er in het reguliere callcenter van de Belastingtelefoon rekening gehouden met extra gesprekken in relatie tot elektronisch berichtenverkeer. Afhankelijk van de drukte is de verwachting dat in het reguliere callcenter 5.000 tot 7.500 hieraan gerelateerde gesprekken afgedaan kunnen worden. Het aantal bellers heeft tot nu toe geen negatieve invloed gehad op de bereikbaarheid. Het aantal bellers met fiscaal inhoudelijke vragen is nog steeds vele malen groter dan het aantal dat vragen heeft over digitale communicatie.

Het lid van de fractie van 50PLUS vraagt om zo goed mogelijk het sentiment weer te geven van de reacties die bij de Belastingdienst op de invoering van uitsluitend elektronisch berichtenverkeer binnengekomen zijn, in het bijzonder van mensen die nu geen hulp krijgen. De Belastingdienst registreert echter niet of reacties via de belastingtelefoon en in brieven positief, negatief of bezorgd zijn. Wel wordt het aantal telefoontjes over de implementatie van de Wet EBV geregistreerd. Daarbij wordt een splitsing gemaakt naar verschillende categorieën vragen. Op basis hiervan kan er een evaluatie plaatsvinden. Dit geeft geen inzicht in het heersende sentiment. De Belastingdienst weet ook niet precies welke personen wel of geen hulp krijgen. Hulp kan immers op veel verschillende manieren worden geboden. Uit gesprekken met medewerkers van de helpdesk Digitale Post blijkt dat na de eerste zendingen van de (papieren) jaarbrief toeslagen met name vragen oproep. Dit strookt met de verwachtingen, omdat juist mensen die hulp nodig hebben, uitgenodigd worden om te bellen. Vanaf het moment dat in specifieke gevallen de mogelijkheid werd geboden om een papieren kopie te sturen, is het sentiment verbeterd.

Het lid Van Vliet vraagt naar het aantal belastingplichtigen dat meer dan één keer per jaar een nieuw wachtwoord aanvraagt om toegang tot de Berichtenbox te kunnen krijgen. Dit jaar zijn tot nu toe circa 1,1 miljoen heraanvragen voor een DigiD-wachtwoord gedaan. In hoeverre dat samenhangt met de Berichtenbox is niet bekend en kunnen behalve met het vergeten van gebruikersnaam of wachtwoord, ook het gevolg zijn een verlopen of geblokkeerd account. DigiD registreert niet hoe vaak iemand een nieuwe aanvraag doet, zodat niet te zeggen valt hoeveel burgers meer dan één keer per jaar een nieuw wachtwoord aanvragen.

Het lid Van Vliet vraagt daarnaast of het niet lastiger wordt een goede financiële administratie bij te houden met betrekking tot de stukken van de Belastingdienst nu niet iedere Nederlander een printer heeft, zodat hij of zij de stukken kan archiveren in een archiefmap. De Berichtenbox biedt aan alle Nederlanders automatisch een overzicht aan. Daarmee is er een digitale archiefmap beschikbaar. Dit leidt tot een goed overzicht van het berichtenverkeer vanuit de Belastingdienst en verkleint de kans op het kwijtraken van stukken. Het voeren van zo'n digitale administratie in plaats van een papieren administratie zal voor sommige Nederlanders wellicht even wennen zijn, maar ik denk dat dit uiteindelijk zal bijdragen aan overzicht. Bovendien biedt de Berichtenbox ook voor gemachtigden een overzicht van de stukken van de belastingplichtige die hen gemachtigd heeft. Het geeft organisaties die mensen bijstaan ook op een eenvoudige wijze een compleet overzicht.

Resumerend ben ik van mening dat, mede in reactie op de slotvraag van het lid van de fractie van 50PLUS, bij de uitvoering van deze wet zorgvuldigheid voorop staat en de invoering daarvan geleidelijk en niet sneller dan verantwoord verloopt en daardoor tot naar verwachting 2022 duurt. De invoering zal stap voor stap gaan en voor de mensen waarvoor digitaal communiceren nog niet gebruikelijk is, waaronder bepaalde ouderen, bestaan daartoe voldoende mogelijkheden voor ondersteuning.