

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

### 3038

Vragen van het lid **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over de *elektronische berichtenbox* (ingezonden 2 juni 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiebes** (Financiën) (ontvangen 4 juli 2016).

Vraag 1, 2 en 3

Heeft u kennisgenomen van de visiebrief digitale overheid 2017, die in 2013 door het kabinet aan de Kamer gestuurd is?<sup>1</sup> Zo ja, deelt u de inhoud van deze brief?

Bent u bekend met de volgende zin uit deze brief: «Wanneer de overheid het digitale kanaal richting burgers nadrukkelijk als voorkeurskanaal presenteert past het daarbij dat de overheid zelf ook digitale berichten accepteert.»?

Bent u bekend met het uit de genoemde brief volgende beleidsvoornemen om de Algemene wet bestuursrecht ook in die zin te wijzigen?

Antwoord 1, 2 en 3

Ja.

Vraag 4

Volgt uit dit beleidsvoornemen, dat de burger die digitale berichten van de Belastingdienst moet accepteren, straks ook mails met vragen naar de Belastingdienst mag sturen en een correct antwoord mag verwachten, waaraan rechtszekerheid ontleend mag worden?

Antwoord 4

Uit het beleidsvoornemen volgt inderdaad dat de Belastingdienst ook voor inkomende berichten een digitaal kanaal beschikbaar moet hebben. Dit vloeit ook voort uit de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst, nu deze wet niet alleen aan belastingplichtigen, belastingschuldigen en toeslaggerechtigden de plicht oplegt om digitaal te communiceren, maar ook aan de inspecteur, de ontvanger en Belastingdienst/Toeslagen. De Belastingdienst werkt daarom aan beschikbaarheid van digitale kanalen voor alle voorkomende zaken die burgers en bedrijven met de Belastingdienst doen, inclusief het verkrijgen van correcte informatie over hun verplichtingen en aanspraken. De Belastingdienst maakt beperkt gebruik van e-mail voor communicatie met burgers en bedrijven, omdat dit kanaal niet geschikt en veilig genoeg is voor

<sup>1</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 280.

het uitwisselen van berichten waarin (gevoelige) persoons- en fiscale gegevens zijn opgenomen.

Vraag 5

Bent u bekend met het feit dat de brief uitgaat van een twee kanalenstrategie ofwel dat er altijd een alternatief kanaal naast het digitale kanaal beschikbaar moet zijn?

Antwoord 5

Op bladzijde 5 van de brief wordt inderdaad aangegeven dat er steeds alternatieven zullen moeten zijn voor burgers die de mogelijkheden of vaardigheden missen om hun contacten met de overheid via de digitale weg te regelen. Persoonlijk contact met de overheid moet voor deze burgers mogelijk blijven. Het uitgangspunt wordt: «digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet».

Ook de Belastingdienst hanteert dit uitgangspunt. Er zullen altijd mogelijkheden blijven om telefonisch of aan de balie contact te hebben met een medewerker voor hulp bij het regelen van belasting- of toeslagzaken. Deze hulp omvat ook het ondersteunen van mensen bij digitaal berichtenverkeer. De Belastingdienst ondersteunt daarnaast een breed netwerk van maatschappelijke organisaties om hulp te verlenen aan mensen die minder goed in staat zijn om zelf hun zaken bij de Belastingdienst te regelen. Voor mensen die echt niet uit de voeten kunnen met digitaal verkeer en voor wie de ondersteuningsmogelijkheden ook geen soelaas bieden, blijft de mogelijkheid bestaan om op verzoek een papieren kopie van digitale berichten te ontvangen. Overigens erkent de voorgenomen wijziging van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ook de mogelijkheid van de wetgever om af te wijken van het zogenoemde nevenschikkingsbeginsel, en dus om bij wet te regelen dat het digitale kanaal het exclusieve kanaal is voor contact tussen overheid enerzijds en burgers en bedrijven anderzijds.<sup>2</sup> Dit sluit aan bij wat hierover is gezegd in de kabinetsbrief over wetgeving voor de generieke digitale infrastructuur. Daarin is aangegeven dat het mogelijk is dat de wetgever kiest voor uitsluitend digitaal verkeer met burgers en bedrijven voor bepaalde bestuursorganen, waarbij zal moeten worden gezorgd voor ondersteuning van minder zelfredzamen.<sup>3</sup> In de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst (Wet EBV) en ook andere wetten (bijvoorbeeld de Wet SUWI) heeft de wetgever (dat wil zeggen: regering en Staten-Generaal gezamenlijk) gebruik gemaakt van de ruimte die uit deze beleidsbrief spreekt.

Vraag 6

Deelt u de mening uit de brief dat er altijd een permanent tweede kanaal moet zijn?

Antwoord 6

Ik deel niet de mening dat er altijd een tweede kanaal moet zijn om berichten in te sturen naar of te ontvangen van de Belastingdienst. Overigens staat dat ook niet in de brief. Het is wel van belang dat de Belastingdienst altijd ook niet-digitale kanalen beschikbaar heeft om mensen te helpen om het digitale kanaal te gebruiken. In het antwoord op vraag 5 heb ik aangegeven hoe de Belastingdienst dit heeft ingericht.

Vraag 7 en 8

Kunt u aangeven hoeveel van de 5,4 miljoen voorschotbeschikkingen die in november/december 2014 verstuurd zijn, binnen zes weken (bezwaartermijn) gelezen zijn via MijnOverheid.nl en via Mijntoeslagen.nl?

Indien u dit niet precies weet, waarom wordt dit dan nog niet bijgehouden? Kunt u in dat geval dan een zo nauwkeurig mogelijke schatting geven?

Antwoord 7 en 8

Ik neem aan dat bedoeld wordt op november/december 2015 in plaats van 2014. Voor beantwoording van deze vraag is de periode van 1 november 2015 tot en met 7 februari 2016 aangehouden. In die periode zijn de continuerings-

<sup>2</sup> Zie [https://www.internetconsultatie.nl/wet\\_moderniserende\\_elektronisch\\_bestuurlijk\\_verkeer](https://www.internetconsultatie.nl/wet_moderniserende_elektronisch_bestuurlijk_verkeer).

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2015/16, 26 643, nr. 373, blz. 2.

beschikkingen in batches verzonden. Deze waren alle gedateerd op 28 december 2016, zodat verzekerd is dat mensen op de volle zes weken bezwaarmijn kunnen rekenen, ook al zou de bezorging onverhoopt enige vertraging opleveren. De datum van 7 februari ligt 6 weken na 28 december. In de genoemde periode hebben ruim 1,4 mln. unieke bezoekers het bericht over hun continueringsbeschikking in de Berichtenbox op MijnOverheid geraadpleegd. Hierbij kan worden vermeld dat op dat moment circa 2,6 miljoen mensen hun berichtenbox hadden geactiveerd. Daarnaast hebben in diezelfde periode ruim 1 miljoen unieke bezoekers ingelogd op het portaal MijnToeslagen. Zij hebben op de homepage allemaal hun continueringsbeschikking kunnen zien. Daarvan hebben ruim 860.000 burgers doorgelinkt tot op het niveau van de specificatie en grondslagen waarop de continuering van hun toeslag(en) is gebaseerd.

#### Vraag 9

Hoeveel toeslaggerechtigden zijn er en hoeveel hebben een account bij Mijntoeslagen.nl?

#### Antwoord 9

Er zijn op dit moment ongeveer 6 miljoen burgers die toeslag voor zichzelf of hun huishouden ontvangen. Voor alle burgers met een BSN is er een MijnToeslagen account op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). Op deze manier wordt iedereen die mogelijk aanspraak heeft op toeslagen, in staat gesteld om die ook eenvoudig digitaal aan te vragen. Op MijnToeslagen staan ook de relevante gegevens voor een aanvraag klaar.

#### Vraag 10

Hoeveel toeslaggerechtigden checken ten minste een keer maand hun account bij Mijntoeslagen.nl?

#### Antwoord 10

Het portaal MijnToeslagen wordt gemiddeld door ongeveer 700.000 unieke bezoekers per maand geraadpleegd.

#### Vraag 11, 12 en 13

Hoeveel natuurlijke personen hebben op dit moment een account mijnMijnOverheid.nl?

Hoeveel natuurlijke personen loggen ten minste een keer per maand in bij mijnMijnOverheid.nl om hun post te checken?

Hoeveel volwassen Nederlanders hebben geen account bij mijnMijnOverheid.nl?

#### Antwoord 11, 12 en 13

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zorgt ervoor dat voor alle Nederlanders van 14 jaar en ouder een mijnMijnOverheidaccount klaarstaat. Op dit moment betreft dat bijna 15,8 mln. mensen, ofwel alle volwassen Nederlanders.

Ruim 5,2 mln. mensen hebben hun account geactiveerd. Dat wil zeggen dat zij persoonlijke instellingen hebben doorgevoerd, zoals het doorgeven van een mailadres voor notificatie van nieuwe berichten in de Berichtenbox. In de periode van 1 november 2015 tot en met 31 mei 2016 hebben gemiddeld zo'n 1,8 mln. mensen per maand hun mijnMijnOverheidaccount bezocht. Dit betreft unieke bezoekers.

#### Vraag 14

Hoeveel volwassen Nederlanders hebben een account bij mijnMijnOverheid.nl, maar hebben de afgelopen vier weken niet ingelogd?

#### Antwoord 14

Voor het antwoord op deze vraag ben ik uitgegaan van het aantal unieke bezoekers op mijnMijnOverheid in de maand mei. Dat aantal bedroeg bijna 2,5 mln. Afgezet tegen het totaal aantal klaarstaande accounts van circa 15,8 miljoen hebben ongeveer 13,3 miljoen mensen in die maand niet ingelogd. Daarbij moet uiteraard in aanmerking worden genomen dat mensen in het algemeen alleen inloggen als daar een aanleiding toe is, bijvoorbeeld omdat er een bericht is bezorgd in hun Berichtenbox.

#### Vraag 15

Is er een doelstelling hoeveel procent van de mensen een digitaal bericht van de Belastingdienst gelezen moet hebben (binnen een bepaalde termijn) om te kunnen spreken van een succesvolle verspreiding? Zo ja, hoe hoog is dat percentage? Zo nee, waarom niet en bent u dan bereid om een dergelijke doelstelling alsnog te formuleren?

#### Antwoord 15

Nee, zo'n doelstelling is er niet. Ieder bericht van de Belastingdienst heeft een eigen handelingsperspectief. Ook andere informatiestromen rond berichten van de Belastingdienst (bijvoorbeeld een massale communicatiecampagne) spelen een rol bij de mate waarin mensen hun berichten in de Berichtenbox raadplegen. Per berichtsoort wordt een afweging gemaakt tussen kwantitatieve en kwalitatieve aspecten. De afweging voor de definitieve toekenningbeschikking Toeslagen heb ik met uw Kamer gedeeld.<sup>4</sup>

#### Vraag 16

Heeft het feit dat acceptgiro's nog per post verstuurd worden naar mensen die moeten betalen als gevolg van een definitieve toekenning toeslagen te maken met het feit, zoals u zelf ook wel weet, dat een meerderheid van de mensen op dit moment helemaal geen kennis neemt van de digitale post?

#### Antwoord 16

Nee, dit heeft te maken met het feit dat, zoals ook bij de behandeling van de Wet EBV is aangegeven,<sup>5</sup> inningsberichten – dus ook acceptgiro's – pas op langere termijn onder het uitsluitend elektronische berichtenverkeer gebracht zullen worden. Dit vanwege de aard van de berichten, maar ook vanwege het feit dat nog geen systeem voor direct digitale betaling van belasting- en toeslagschulden (zoals iDeal) beschikbaar is. Dit zal de komende jaren worden ontwikkeld. Zoals ik heb toegezegd aan het lid Omtzigt bij de behandeling van de Wet EBV,<sup>6</sup> zal ik uw Kamer tijdig vooraf informeren over het moment waarop inningsberichten onder het uitsluitend elektronisch berichtenverkeer worden gebracht.

#### Vraag 17 en 18

Waarom krijgt iemand pas tot vijf weken nadat hij een elektronisch bericht van toekenning gehad heeft, een acceptgirokaart met het bedrag dat hij moet betalen? Heeft dat te maken met het feit dat hij dan nog maar een week de tijd heeft om bezwaar te maken en dat het anders gewoon definitief vaststaat?

Bent u van plan bij die acceptgiro, die mensen dus veel te laat gaan ontvangen en die voor velen het eerste teken zal zijn dat zij moeten betalen, ook nog netjes te vermelden dat mensen bezwaar kunnen maken, bijvoorbeeld omdat de overheid de kinderopvangtoeslag verkeerd berekend heeft – zoals wel eens gebeurt – of bent u van plan mensen niet op hun rechten te wijzen?

#### Antwoord 17 en 18

In de brief over mijn besluit over het digitaal verzenden van de definitieve toekenningbeschikkingen van Toeslagen heb ik inderdaad een maximumtermijn van vijf weken genoemd voor het verzenden van de acceptgiro. Nadere informatie van Belastingdienst/Toeslagen leert dat deze termijn zelfs nooit meer dan één week is. De praktijk is dus positiever dan de informatie hierover in mijn brief over de definitieve toekenningbeschikkingen. Daarnaast is de datum dagtekening van de beschikking bepalend voor de start van de bezwaartermijn. De beschikkingen zijn in het algemeen een week vooruit gedateerd. Dat maakt dat de bezwaartermijn in principe altijd 6 weken is en blijft: 6 weken formele bezwaartermijn, plus 1 week i.v.m. het vooruit dateren van de beschikking, minus 1 week voor het toezenden van de acceptgiro.

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2015/16, 34 196, nr. 29.

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2014/15, 34 196, nr. 7, blz. 12 en Kamerstukken I 2015/16, 34 196, nr. B, blz. 4.

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2014/15, 34 196, nr. 18, blz. 12.

In de brief met de acceptgiro is de volgende passage opgenomen: «Hebt u een definitieve berekening van uw toeslag ontvangen? En bent u het niet eens met de vastgestelde hoogte van uw toeslag of met het bedrag dat u moet terugbetalen? Maak dan bezwaar tegen deze beschikking. Op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) leest u hoe u dit kunt doen.»

In die brief wordt dus expliciet verwezen naar de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de toekenningsbeschikking en de wijze waarop dat kan.

#### Vraag 19

Kunt u het telefoonprotocol van de BelastingTelefoon vrijgeven dat gold voor mensen die op 1 november 2014 vroegen om de post van de Belastingdienst op papier te blijven ontvangen?

#### Antwoord 19

Zoals ik eerder heb aangegeven tijdens het VAO van 17 december 2015<sup>7</sup> ben ik van mening dat de telefoonprotocollen niet bijdragen aan begrip over de wijze waarop burgers papieren kopieën van hun berichten krijgen toegestuurd. Met mensen die bellen voor een papieren kopie wordt besproken of zij op een andere manier dan via papier hun belastingzaken kunnen regelen. Daarbij wordt gevraagd of zij beschikking hebben over computer en internet of iemand in de buurt die hen kan helpen. Aan mensen voor wie dit niet het geval is, biedt Belastingdienst als maatwerkoplossing het toesturen van een papieren kopie aan, zoals in het antwoord op de volgende vraag is beschreven. In geval van twijfel over de mogelijkheden waarover mensen beschikken is de Belastingdienst coulant.

#### Vraag 20 en 21

Klopt het dat mensen die op of rond 1 november 2014 de BelastingTelefoon belden met het verzoek om papieren toezending een lange lijst vragen kregen om te beoordelen of er niemand in hun omgeving voor hen de berichtenbox kon bijhouden?

Klopt het dat het beleid en het telefoonscript in november 2014 één of twee keer gewijzigd is? Zo ja, kunt u dan de gewijzigde scripts doen toekomen aan de Kamer en aangeven welke wijzigingen hebben plaatsgevonden?

#### Antwoord 20 en 21

Vanaf half november 2015 is gestart met de zogenoemde «maatwerkoplossing». Vanaf dat moment werd aan mensen die belden naar de Helpdesk Digitale post een aantal vragen gesteld met de insteek om hen redzaam te maken in het gebruik van de Berichtenbox. Zo is gevraagd naar mogelijkheden om mensen in de omgeving in te schakelen om te helpen bij het raadplegen van de toeslagbeschikking in Berichtenbox. Daarnaast is hulp aangeboden bij de balie om mensen te ondersteunen bij het activeren van de Berichtenbox. Van «een lange lijst» was naar mijn oordeel geen sprake. Als mensen aangaven geen computer met internet te hebben, niet over hulp in de omgeving te beschikken, en dat machtigen voor hen geen oplossing bood, zijn zij op een lijst gezet voor toezending van een papieren kopie van het naar hun Berichtenbox verzonden bericht.

Het telefoonscript is na november enkele keren aangepast op grond van ervaringen bij de toepassing van het maatwerkbeleid. Deze responsieve aanpak bij de toepassing van dit beleid wordt tot op de dag van vandaag toegepast, zoals ik zeer onlangs ook nog in reactie op een motie van de heer Bashir over deze maatwerkoplossing heb aangegeven.<sup>8</sup>

#### Vraag 22 en 23

Herinnert u zich de toezegging «Ik voldoe heel graag aan het verzoek om de Kamer in mei te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de elektronische berichtenbox»?<sup>9</sup>

Kunt u aangeven hoe de stand van zaken is met betrekking tot de elektronische berichtenbox en daarbij ingaan op het percentage Nederlanders dat hem

<sup>7</sup> Handelingen TK 2015/2016, nr. 39, item 25.

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2015/16, 31 066, nr. 286.

<sup>9</sup> Handelingen Tweede Kamer, 2015–2016, nr. 39, item 25.

gebruikt, de ontwikkeling van het gebruik, de machtigingen burger-tot-burger en burger-tot-instelling?

Antwoord 22 en 23

Ja, ik heb deze toezegging uitgevoerd in de Halfjaarrapportage Belastingdienst die in april aan uw Kamer is voorgelegd.<sup>10</sup> In het antwoord op de vragen 11 tot en met 14 zijn nog aanvullende en actuele gegevens opgenomen over het gebruik van MijnOverheid en de Berichtenbox.

DigiD Machtigen voorziet al vanaf 2011 in een machtiging van burger tot burger voor verschillende diensten van de Belastingdienst, inclusief het raadplegen van berichten van de Belastingdienst via de Berichtenbox van MijnOverheid.

Zoals ik in mijn brief met de reactie op het rapport van de Nationale ombudsman heb aangegeven, is de verwachting dat een burger-organisatiemachtiging in DigiD Machtigen medio 2017 beschikbaar zal zijn. Deze mogelijkheid zal in de volgende stappen worden gerealiseerd: de oplevering door Logius (de dienst digitale overheid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) van de technische voorziening voor het administreren van een machtiging voor een niet natuurlijke persoon staat gepland voor het vierde kwartaal van 2016. Vanaf eind 2016 zal door de Belastingdienst een pilot worden uitgevoerd voor belastingen en toeslagen. De pilot zal lopen tot medio 2017. Afhankelijk van de uitkomsten van de pilot zal de Machtiging voor niet natuurlijke personen naar verwachting in de tweede helft van 2017 definitief kunnen worden geïntroduceerd.

Vraag 24

Herinnert u zich in hetzelfde plenaire debat toegezegd te hebben inzage te geven in het aantal navorderingen dat zou plaatsvinden door de laatste nota van wijziging in het Belastingplan? Kunt u daar nu inzage in geven?

Antwoord 24

Het lid Omtzigt heeft in het plenaire debat op 15 december 2015 over de novelle op het Belastingplan 2016 gevraagd naar het aantal extra voorlopige en definitieve aanslagen dat als gevolg van de laatste nota van wijziging en de novelle verstuurd zou moeten worden en het aantal extra blauwe enveloppen die dat tot gevolg zou hebben.

De laatste wijzigingen in het Belastingplan leiden tot een licht hogere heffing loon- of inkomstenbelasting bij belastingplichtigen met box 1 inkomen in de tweede/derde schijf. In het overgrote deel van de gevallen vindt deze heffing plaats via de aanpassing van de loonbelastingtabellen die per 1 april 2016 heeft plaatsgevonden. De belastingplichtige heeft als gevolg hiervan mogelijk gezien dat zijn loonstrook vanaf april er iets anders uitzag dan in de eerste drie maanden van het jaar.

Belastingplichtigen die de hogere heffing niet (volledig) via de loonheffing betalen (bijv. ondernemers), betalen via de inkomensheffing. De Belastingdienst onderneemt niet apart actie om hen tussentijds nieuwe voorlopige aanslagen op te leggen. Voor hen geldt vrijwel altijd dat de definitieve aanslag afwijkt van de voorlopige aanslag. Daaraan ligt een veelheid van factoren ten grondslag. Dit jaar zijn de laatste wijzigingen in het Belastingplan 2016 ook zo'n factor. Verrekening van de extra heffing vindt plaats via een definitieve aanslag die toch vrijwel altijd al zou worden opgelegd. De verwachting is dan ook dat niet of nauwelijks extra aanslagen zullen worden opgelegd.

Van extra voorlopige aanslagen als gevolg van de wijzigingen is alleen sprake als belastingplichtigen zelf actie ondernemen. Uit een aanvraag om een bijgestelde voorlopige aanslag is niet een-op-een af te leiden om welke reden de belastingplichtige die aanvraag doet. Om toch een indruk te krijgen in hoeveel gevallen de aanvraag van een nieuwe voorlopige aanslag 2016 mogelijk verband zou kunnen houden met de laatste wijzigingen van het Belastingplan, is gekeken hoeveel mensen tot nog toe een nieuwe voorlopige aanslag hebben aangevraagd die maximaal € 95 in hun nadeel afwijkt van de eerder opgelegde voorlopige aanslag. Deze query levert een aantal van ongeveer 350 aanvragen op.

<sup>10</sup> Kamerstukken II 2015/16, 31 066, nr. 269 bijlage, blz. 51.

Vraag 25

Kunt u deze vragen binnen de reguliere termijn van drie weken beantwoorden en in ieder geval ook 48 uur voordat het geplande dertigledende debat over het afschaffen van de blauwe envelop plaatsvindt?

Antwoord 25

Het is niet gelukt om de beantwoording van deze vragen binnen de reguliere termijn af te ronden vanwege de bouw en uitvoering van de query die nodig was voor het antwoord op vraag 24.