

De vaste commissie voor Financiën heeft op 7 december 2015 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over zijn brief van 3 december 2015 betreffende 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 voorzitter van de commissie,  
Duisenberg

De 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 4300 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 4300 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.