

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. 27

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 mei 2016

In het ordedebat van 5 april jongstleden is gevraagd naar een reactie op het rapport «Het verdwijnen van de blauwe envelop» dat de Nationale ombudsman op die dag uitbracht (Handelingen II 2015/16, nr. 73, item 25). Met deze brief voldoe ik aan dat verzoek. Ik richt mij daarbij op de conclusies en aanbevelingen van het rapport.

Het is goed te vernemen dat de Nationale ombudsman de ambitie van de overheid en de Belastingdienst om dienstverlening aan burgers verder te digitaliseren ondersteunt, zij het met voldoende oog voor de mensen die nog niet toe zijn aan de stap naar uitsluitend digitale communicatie. Hij doet een aantal aanbevelingen die met name gericht zijn op deze groep mensen. De aanbevelingen sluiten grotendeels aan bij de maatregelen die de Belastingdienst al had getroffen om mensen te ondersteunen bij (de invoering van) het elektronische berichtenverkeer. Ik zie dat dan ook als een ondersteuning van de koers die is ingezet bij de invoering van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst (EBV). Dit licht ik hieronder per aanbeveling toe.

Aanbeveling 1

Zorg dat burgers die berichten van de Belastingdienst niet digitaal kunnen of willen ontvangen niet buiten de boot vallen. Garandeer dat deze burgers geen berichten, waaronder beschikkingen, mislopen. Dit betekent dat de Belastingdienst zorgt voor:

- *beschikbare en toegankelijke hulp voor het gehele traject (van het activeren van de Berichtenbox tot het regelmatig raadplegen hiervan). Het beschikbaar hebben en houden van een telefonische contactmogelijkheid voor burgers met vragen of problemen met de verplichte digitalisering is hiervan een wezenlijk onderdeel;*

- *een sluitend en functionerend vangnet van maatschappelijke dienstverleners voor die burgers die zelf niet digitaal kunnen of willen gaan, maar hiervoor wel een dienstverlener willen machtigen;*
- *een alternatief, namelijk berichten op papier, op het moment dat burgers aangeven dat zij niet mee kunnen of willen gaan in de verplichte digitalisering en hiervoor ook geen vangnet willen inschakelen.*

Zoals ik ook in brieven aan en overleggen met uw Kamer over de Wet EBV heb aangegeven, helpt de Belastingdienst van oudsher mensen die moeite hebben met belasting- en toeslagzaken. De contacten met het netwerk van maatschappelijke organisaties dat de Belastingdienst daarvoor onderhoudt, zijn sinds de zomer van 2015 geïntensiveerd en het netwerk is uitgebreid met het oog op het verlenen van hulp bij de digitalisering. Zo zijn onder meer contacten gelegd met belangenorganisaties voor allochtone ouderen, organisaties voor schuldhulpverlening en voor ondersteuning van mensen met een beperking. Deze maatschappelijke organisaties worden ondersteund met informatie, overleg, opleiding en waar nodig fysieke middelen (bijvoorbeeld inlogmiddelen). Op dit moment brengt de Belastingdienst in kaart op welke punten het netwerk en de ondersteuning van de partijen die daarvan deel uitmaken nog verder kunnen worden versterkt. Ik zal daarover in de volgende Halfjaarsrapportage verslag doen.

Een goede machtigingsvoorziening om medewerkers van deze organisaties in staat te stellen mensen te helpen is daarbij onmisbaar. De aanbeveling van de Ombudsman is een steun in de rug voor de initiatieven van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om de bestaande machtigingsvoorziening uit te breiden met burgerorganisatiemachtigingen. De eerste concrete stappen daartoe zijn overigens al gezet. Logius (de beheerder van DigiD Machtigen) en de Belastingdienst werken daarbij nauw samen. De verwachting is dat de burger-organisatiemachtiging vanaf medio 2017 breed beschikbaar zal zijn.

De Belastingdienst biedt ook zelf ondersteuning via de Belastingtelefoon, de speciale telefonische Helpdesk digitale post, en via de balies. Deze telefonische en fysieke contactmogelijkheden blijven bestaan. Voor vragen over DigiD, DigiD Machtigen en MijnOverheid is ook telefonische hulp beschikbaar bij Logius. De Belastingdienst en Logius hebben afspraken gemaakt om te voorkomen dat mensen nodeloos worden doorverwezen. Op grond van deze afspraken worden vragen over voorzieningen van Logius zo veel mogelijk direct door de Belastingdienst beantwoord.

Al bij het opstellen van de Wet EBV was het duidelijk dat er situaties zouden zijn waarin de hulpkanalen van de Belastingdienst, van mensen in de omgeving of van maatschappelijke organisaties geen goede oplossing zouden bieden. In de memorie van toelichting van bij het wetsvoorstel EBV is daarom al vermeld dat het mogelijk zou zijn een papieren kopie te verstrekken. De Belastingdienst heeft al kort na de invoering van de Wet EBV, mede op grond van de reacties bij de Belastingtelefoon en andere signalen uit de omgeving, voorzien in een maatwerkoplossing voor deze situaties langs de volgende lijn. Als mensen geen computer met internet hebben, geen hulp in de omgeving, en als machtigen voor hen ook geen oplossing biedt, kunnen zij een papieren kopie krijgen van de brieven die de Belastingdienst alleen nog in de Berichtenbox bezorgt. Als zij bellen naar de Helpdesk digitale post, worden zij op een lijst gezet voor toezending van een papieren kopie van het naar hun Berichtenbox verzonden bericht. Ze krijgen daarvan ook een papieren bevestigingsbrief. De Belastingdienst is ruimhartig bij het op de lijst zetten van mensen,

tenzij evident is dat zij hun berichten ook digitaal kunnen lezen. Op de duur van deze service kom ik bij aanbeveling 2 terug.

Aanbeveling 2

Geef burgers die al tijdelijk in aanmerking komen voor een uitzondering van digitaal berichtenverkeer de zekerheid dat zij permanent of op zijn minst de komende jaren (bijvoorbeeld drie jaar) papieren berichten van de Belastingdienst zullen blijven ontvangen. Informeer hen vóór het verstrijken van die termijn dat zij ook daarna – mits zij daarom opnieuw verzoeken – papieren berichten van de Belastingdienst kunnen blijven ontvangen.

De maatwerkoplossing zorgt ervoor dat mensen voor wie dat echt nodig is, de komende jaren als service papieren berichten van de Belastingdienst blijven ontvangen. Digitaal blijft wel – conform de wijze waarop dat in de Wet EBV is geregeld – het uitgangspunt: berichten worden bezorgd in de Berichtenbox, maar de mensen die voor de maatwerkoplossing in aanmerking komen, krijgen een papieren kopie thuisgestuurd. In de contacten die de Belastingdienst met deze mensen heeft (bijvoorbeeld als zij de BelastingTelefoon bellen of de balie bezoeken met andere vragen), wordt steeds gekeken of en hoe ze geholpen kunnen worden om de stap naar digitaal te maken.

De termijn waarvoor de mogelijkheid van papieren kopieën beschikbaar blijft, hangt af van de manier waarop de (gewenning aan de) digitalisering verloopt. Daarom is deze vooralsnog onbegrensd in de tijd. De Belastingdienst informeert mensen hierover aan de balies en de telefoon, via het netwerk van hulporganisaties en via de website. Daarbij wordt aangegeven dat er op dit moment geen einddatum is verbonden aan het versturen van papieren kopieën en dat mensen, mocht dat ooit anders worden, daarover tijdig tevoren persoonlijk worden geïnformeerd.

Aanbeveling 3

Ga pas verder met digitalisering van berichtenverkeer als aan bovengenoemde aanbevelingen is voldaan.

In mijn brief van 3 december 2015 heb ik al aangegeven dat de volgende stap in de digitalisering steeds pas gezet wordt als uit ervaringen en monitoring blijkt dat de vorige stap succesvol is geweest.¹ In het overleg met uw Kamer in december 2016 heb ik dit desgevraagd bevestigd.² Daarmee is al invulling gegeven aan deze aanbeveling van de Nationale ombudsman. Om die reden is ook geen «hard» ingroei-schema vastgesteld voor de verdere digitalisering. Het eerste bericht waar de keuze «volledig digitaal, ja of nee?» speelt is de definitieve toekenningsbeschikking voor toeslagen. Ik verwacht daarover dit kwartaal een beslissing te kunnen nemen.

De Staatssecretaris van Financiën,
E.D. Wiebes

¹ Kamerstuk 34 196, nr. 19, blz. 2.

² Kamerstuk 34 196, nr. 21, blz. 18.