

Staatssecretaris van Financiën  
De heer ir. E.D. Wiebes  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG

Postadres  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
Bezoekadres  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel (070) 356 35 63  
Fax (070) 380 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl  
Doorkiesnummer

Geachte heer Wiebes,

Op 1 november 2015 is de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst in werking getreden. Toeslaggerechtigden krijgen als eerste groep te maken met uitsluitend elektronisch berichtenverkeer van de Belastingdienst/Toeslagen. De voorschotbeschikking 2016 wordt in december 2015 alleen nog maar digitaal verzonden. Deze burgers moeten daarom hun account bij MijnOverheid op korte termijn activeren.

**Toeslagen: alleen nog maar elektronisch berichtenverkeer**

Het kabinet heeft de toezegging gedaan om 'minder zelfredzame personen te ondersteunen bij het nakomen van hun verplichtingen of het geldend maken van hun aanspraken'.

De correspondentie tussen burgers en de Belastingdienst/Toeslagen verloopt al grotendeels digitaal. Veel burgers kunnen hier goed mee omgaan en/of vinden dit zelfs prettig. De praktijk leert echter dat er burgers zijn die de overstap naar uitsluitend elektronisch berichtenverkeer niet kunnen (of willen) maken. Dit is bij de behandeling van het wetsvoorstel dan ook aan de orde gekomen.

**Verontruste burgers**

In de afgelopen weken hebben zich meerdere burgers tot de Nationale ombudsman gewend met hun zorgen over die laatste stap naar volledig digitale correspondentie met de Belastingdienst/Toeslagen. Zij geven aan dat hun bejaarde of gehandicapte naasten niet digitaal kunnen (of willen) communiceren met de Belastingdienst. Bovendien stuit voor hen het inschakelen van een gemachtigde op (praktische of privacy-gerelateerde) bezwaren. Deze burgers hebben daarover contact opgenomen met de Belastingtelefoon. Zij lieten de ombudsman weten dat zij de mededeling kregen dat er niets aan te doen is en dat zij (of hun naasten) toch maar een gemachtigde moeten inschakelen voor het communiceren met de Belastingdienst/Toeslagen.

Datum

5 NOV 2015

Ons nummer

201531108

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp

Wet elektronisch berichtenverkeer  
Belastingdienst

Ons nummer  
201531188

2

De signalen die ik van verontruste burgers heb ontvangen, zijn voor mij aanleiding u vragen te stellen. Aan de hand van uw reactie op deze vragen zal ik besluiten of ik aanleiding zie een onderzoek naar deze situatie in te stellen.

Ik verzoek u mij een antwoord te geven op de volgende twee vragen:

1. Welke mogelijkheden biedt u burgers, die de overstap naar uitsluitend elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst/Toeslagen niet kunnen (of willen) maken?
2. Langs welke weg kan deze groep burgers aan de Belastingdienst kenbaar maken dat zij niet kunnen (of willen) overstappen naar uitsluitend elektronisch berichtenverkeer en hoe verloopt vervolgens het proces voor hen?

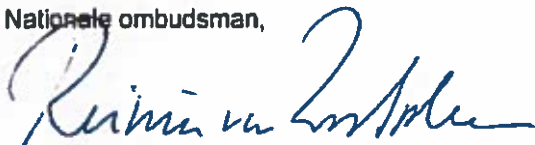
Uw reactie zie ik graag binnen drie weken tegemoet. Uiteraard sta ik open voor een gesprek of een mondelinge toelichting.

**Contact**

Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op met de heer

U kunt hem op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen