

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Datum
Betreft Uw vragen over elektronisch berichtenverkeer

Ons kenmerk
DGB/2015/5295

Uw brief (kenmerk)
201531188

Geachte heer Van Zutphen,

Met uw brief van 5 november 2015 hebt u mij geïnformeerd over de signalen die u van verontruste burgers hebt ontvangen naar aanleiding van de geplande overstap van de Belastingdienst naar elektronisch berichtenverkeer. Die signalen hebben vaak betrekking op bejaarde of gehandicapte naasten die niet digitaal zouden kunnen communiceren met de Belastingdienst. Deze burgers lieten u weten dat bij telefonisch contact met de Belastingtelefoon werd meegedeeld er niets aan te doen is en dat zij of hun naasten toch maar een gemachtigde zouden moeten inschakelen voor het communiceren met de Belastingdienst.

Naar aanleiding van die signalen hebt u mij de volgende vragen voorgelegd.

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?

Ik herken dat de campagne 'Vaarwel blauwe envelop' aanleiding geeft tot vragen en verontruste reacties. Ook de Belastingdienst ontvangt die, met name via de Belastingtelefoon. Ik hecht eraan te zeggen dat dit mij niet verbaast bij zo'n majeure operatie. Het gegeven dat burgers de Belastingdienst met vragen weten te vinden is wat mij betreft een goede zaak. De volgende stap is om de mensen met een vraag ook van een passend antwoord te voorzien. Daarbij wil ik wel benadrukken dat de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst geen onderscheid maakt tussen mensen die de overstap naar elektronisch berichtenverkeer niet willen maken en de mensen die dat niet kunnen. De wet regelt invoering van verplicht elektronisch verkeer tussen burgers, bedrijven en de Belastingdienst en kent geen mogelijkheid om kenbaar te maken dat men daarvan geen gebruik wil maken. Met ingang van 1 november 2015 krijgt iedereen dus met elektronisch berichtenverkeer te maken. Voor sommigen geldt dat al direct en voor anderen op termijn, vanwege de geleidelijke invoering van de digitale communicatie.

Dat wil niet zeggen dat bij de uitvoering van de wet geen aandacht bestaat voor mensen die minder goed in staat zijn digitaal te communiceren. De Belastingdienst biedt van oudsher ondersteuning aan degenen die moeite hebben om hun toeslag- of belastingzaken te regelen. Met het oog op de invoering van de Wet EBV zijn aanvullende acties voorbereid en ingezet voor mensen die specifiek moeite hebben met digitaal communiceren. Van individuele hulp aan de telefoon of balie tot het wegwijs maken van actieve burgers en organisaties die anderen helpen. Het lijkt erop dat die mogelijkheden nog niet voldoende bekend zijn. De communicatie daarover aan de burger zal dus worden geïntensiveerd. Ook zal in de communicatie nog meer worden benadrukt dat de invoering van het elektronisch berichtenverkeer gefaseerd zal verlopen. De komende jaren wordt telkens een berichtenstroom volledig digitaal nadat de daarbij behorende berichten twee jaar zowel op papier als digitaal (naar de Berichtenbox op MijnOverheid) verstuurd zijn. In het proces van digitalisering zal steeds worden gezorgd dat mensen door de ontwikkelingen niet in de knel komen. Waar nodig zal daarbij maatwerk worden geboden. Zo zullen mensen die per brief klachten hebben geuit over het elektronische berichtenverkeer telefonisch worden benaderd. Ook voor bepaalde telefonische klachten en signalen is een terugbelteam ingericht. Dat biedt de mogelijkheid om kennis te krijgen van het specifieke probleem van de klager en daar goed op te reageren.

Op vrijdag 13 november a.s. zal een gesprek plaatsvinden

Daarin zal – mede ter beantwoording van uw vragen – en nadere toelichting worden gegeven op de acties die concreet (zullen) worden uitgevoerd en die ik hier in hoofdlijnen heb beschreven.

Hoogachtend,

De Staatssecretaris van Financiën,

Eric Wiebes