

# HET VERDWINEN VAN DE BLAUWE ENVELOP

Samenvatting van onderzoek naar de digitalisering van het berichtenverkeer van de Belastingdienst.

## Aanleiding

Steeds meer burgers doen digitaal zaken met de overheid. Dit levert praktische voordelen op voor een grote groep mensen en bespaart de overheid kosten. Maar er is ook een aanzienlijke groep mensen die nog niet digitaal vaardig is of geen geld heeft om een computer aan te schaffen.

Op 1 november 2015 is de Wet Elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst in werking getreden. Deze wet heeft ten doel om het berichtenverkeer tussen de Belastingdienst en burgers volledig te digitaliseren. In november 2015 waren de toeslaggerechtigden de eersten die te maken kregen met de verplichte digitalisering. Zij kregen hun voorschotbeschikking uitsluitend digitaal toegezonden.

## Wat is het probleem?

De Nationale ombudsman ontving in november en december 2015 ruim 3500 klachten. Mensen klagen erover dat zij gedwongen worden digitaal post te ontvangen. Kunnen zij dit niet, dan worden ze gedwongen hulp te zoeken om hun digitale post te kunnen ontvangen en lezen. Zij hebben iemand nodig die voor hen de digitale brievenbus (Berichtenbox op MijnOverheid.nl) in de gaten houdt en hen erop attendeert dat er post is. Dat betekent dat mensen iemand inzage moeten geven in hun persoonlijke en fiscale gegevens.

## Onderzoeksvraag

Hoe gaat de Belastingdienst om met mensen die post van de Belastingdienst niet digitaal kunnen of willen ontvangen? Heeft de Belastingdienst voldoende oog voor deze mensen?

## Rosalie de la Cruz (50):

*“Ik wil niet afhankelijk zijn van anderen om mijn zaken te regelen”*

## Berthold Hoffman:

*“Mijn moeder van 83 wordt overgeslagen”*

## Conclusie

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst de belangen van mensen die moeite hebben met digitalisering uit het oog heeft verloren.

Dit staat op gespannen voet met het uitgangspunt van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ernaar streeft toegankelijk te zijn voor al haar burgers. Het vereist dat de overheid goed benaderbaar is en dat haar informatievoorziening toegankelijk is voor alle burgers. De Nationale ombudsman vindt het van groot belang dat de overheid bij digitalisering van de dienstverlening weet welke groepen het niet kunnen bijbenen. En dat er een werkwijze ontwikkeld wordt om deze groepen mee te nemen in die digitalisering of hun anders een alternatief te bieden.

## Aandachtspunten digitalisering

1. Een vangnet bestaande uit hulp van de Belastingdienst, hulp van familie en vrienden en hulp van maatschappelijke dienstverleners zou de mensen die moeite hebben met de digitalisering ondersteunen. Dit vangnet is niet sluitend en niet klaar. De Belastingdienst heeft niet met alle maatschappelijke dienstverleners goede afspraken gemaakt en de machtingsvoorziening die deze organisaties nodig hebben voor het bieden van hulp, is er nog niet.
2. Verlies van zelfredzaamheid door digitalisering. Mensen die niet digitaal vaardig zijn en zich met papieren post nog prima kunnen redden, worden nu gedwongen hulp te zoeken.
3. Rechtszekerheid staat onder druk. Begin maart 2016 hadden 3,6 miljoen mensen hun Berichtenbox geactiveerd. Als de Belastingdienst er nu al voor kiest om de definitieve toekenningen van toeslagen uitsluitend digitaal te verzenden, zullen veel mensen deze beschikking niet lezen. Hiermee lopen deze mensen de kans mis om bezwaar te maken.

## Aanbevelingen aan de Belastingdienst

Zorg dat burgers die berichten niet digitaal kunnen of willen ontvangen, niet buiten de boot vallen. Dat betekent dat de Belastingdienst zorgt voor:

- o beschikbare en toegankelijke hulp voor het hele traject van digitalisering;
- o een sluitend en goed functionerend vangnet van maatschappelijke dienstverleners voor burgers die niet digitaal willen of kunnen gaan, maar wel een dienstverlener willen machtigen;
- o de mogelijkheid van berichten op papier.

Geef burgers die nu tijdelijk papieren post ontvangen de zekerheid dat dit permanent of op zijn minst de komende jaren zo blijft.