

Vragen van het lid Krol (50PLUS/Baay-Timmerman) aan de staatssecretaris van Financiën over het bericht 'Eind van blauwe envelop is nabij' (ingezonden 29 oktober 2014)

1

Heeft u kennisgenomen van het krantenbericht waarin vermeld wordt dat de Belastingdienst voornemens is het aantal blauwe en witte enveloppen fors terug te dringen? 1)

**Antwoord**

Ja.

2

Is het waar dat het hier gaat om alle poststukken over de inkomstenbelasting, toeslagen en motorrijtuigenbelasting? Komt er inderdaad een einde aan de regel, dat elk online verstuurd bericht van de fiscus op die terreinen vergezeld moet gaan van een papieren versie? Wordt er inderdaad aangestuurd op uitsluitend digitale correspondentie met de Belastingdienst, zo ja op welke termijn?

**Antwoord**

De Belastingdienst streeft ernaar dienstverlening aan te bieden op de manier die belastingplichtigen past. Veel Nederlanders geven de voorkeur aan het digitaal afhandelen van zaken of het digitaal ontvangen van post van de Belastingdienst; 96% van alle aangiften inkomstenbelasting wordt al langs elektronische weg ingediend. Het is niet kostenefficiënt om burgers die hun zaken met de Belastingdienst digitaal afhandelen ook nog een brief te sturen. Veel burgers vinden dit ook niet wenselijk. De Belastingdienst streeft daarom op termijn naar volledig digitale correspondentie, zowel voor berichten *van* als *naar* burgers en bedrijven. Dat sluit aan bij de ambitie in het regeerakkoord dat burgers in 2017 al hun zaken met de overheid digitaal moeten *kunnen* afhandelen.

De overschakeling naar digitale correspondentie gaat stapsgewijs. Geleidelijk zullen steeds meer belasting- en toeslagzaken waarover berichtenverkeer tussen Belastingdienst en burgers plaatsvindt, overgaan op volledig digitale communicatie. Wanneer de communicatie nog *uitsluitend* digitaal zal plaatsvinden is nu nog niet te bepalen, omdat dit mede afhankelijk is van de verdere ontwikkeling van de digitale infrastructuur, zowel bij de Belastingdienst zelf als overheidsbreed. Het gaat dan om voorzieningen zoals MijnBelastingdienst en de Berichtenbox op MijnOverheid. Tevens wordt gewerkt aan een vangnet voor burgers die om welke reden dan ook niet in staat zijn om zelf digitaal zaken af te handelen en te communiceren. Het zal ook mogelijk blijven om in individuele gevallen, waarin dat echt nodig is, een papieren kopie van een elektronisch bericht te verstrekken.

3

Is het ook de bedoeling dat op termijn meer gebruik wordt gemaakt van de tablet-app, voor het doen van belastingaangifte? Zo ja, kan dit toegelicht worden? Blijft aangifte via de PC op de website van de Belastingdienst ook in de toekomst mogelijk?

**Antwoord**

Het gebruik van een tablet-app is een van de mogelijkheden die de Belastingdienst aanbiedt voor het doen van de belastingaangifte. Dit is een extra mogelijkheid die de Belastingdienst biedt, naast de mogelijkheid van aangifte doen via de PC.

Bent u het er mee eens, dat onder meer ouderen, die geen gebruik kunnen of willen maken van digitale communicatiemiddelen, laat staan een tablet hebben, per post moeten kunnen blijven corresponderen met de Belastingdienst? Wordt er voorzien in een geleidelijk overgangstraject naar digitaal corresponderen? Wordt hierbij rekening gehouden met die groep? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### **Antwoord 4**

Er zijn verschillende nationale en Europese organisaties die (jaarlijks) onderzoek doen naar percentage Nederlandse huishoudens dat toegang heeft tot internet. Al deze onderzoeken wijzen uit dat meer dan 95% van de Nederlandse huishoudens toegang heeft tot internet. In de groep mensen boven de 65 jaar ligt dit percentage lager, maar van deze groep heeft nog altijd circa 80% toegang tot internet.

Eigen cijfers van de Belastingdienst bevestigen dit beeld. Van de 10 miljoen aangiften die jaarlijks worden ontvangen, wordt 96% digitaal gedaan en nog slechts 4% op papier. Van de 410.000 aangiften die op papier worden gedaan is minder dan de helft (ca. 150.000) afkomstig van belastingplichtigen van 67 jaar of ouder.

Daarnaast doet de Belastingdienst onderzoek naar zelfredzaamheid van burgers. Daaruit blijkt dat de vraag of burgers zichzelf kunnen redden niet zozeer te maken heeft met het gebruik van papieren of digitale communicatiemiddelen, maar met de mate waarin zij hulp durven te vragen. Het onderzoek wijst uit dat 62% van alle burgers hulp inschakelt voor het regelen van belasting- en toeslagzaken; 34% krijgt deze hulp van een familielid, vriend of bekende en 12% van een maatschappelijke organisatie.

Digitalisering blijkt overigens niet van wezenlijke invloed op deze cijfers. Ook uit onderzoek onder belastingplichtigen die hun aangifte nog op een papier doen, blijkt dat een groot deel van de biljetten niet door de belastingplichtige zelf wordt ingevuld, maar door een familielid, vriend of kennis. Het aantal personen dat, al dan niet met hulp, niet digitaal aangifte kan of wil doen, is dus zeer beperkt.

Desalniettemin spant de Belastingdienst zich in om digitaal zaken afhandelen en post ontvangen zo toegankelijk mogelijk te maken. Daarbij wordt in het bijzonder aandacht geschonken aan de mogelijkheid voor niet-digitaalvaardigen om hulp te krijgen bij digitale communicatie. Daartoe zal onder andere voorzien worden in adequate machtigingsvoorzieningen, zodat mensen die niet over voldoende digitale vaardigheden beschikken, dat door een gemachtigde (bijvoorbeeld een familielid of een maatschappelijk of fiscaal dienstverlener) kunnen laten doen. De inzet is ook om minder digitaal vaardige burgers te leren hoe zij berichten zelfstandig digitaal kunnen ontvangen en zaken online kunnen afhandelen zodat een papieren kopie of hulp bij verzenden in de toekomst niet meer nodig is. Zoals in het antwoord op vraag 2 is aangegeven, zal ook worden voorzien in een geleidelijke invoering van digitaal zaken afhandelen, zodat betrokkenen de gelegenheid hebben om hieraan te wennen en zich hier op in te stellen. Daarnaast heb ik aangegeven dat de Belastingdienst samen met andere overheidsorganisaties aan een sluitend vangnet werkt.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2013/14, 31 066, nr. 205, p.13.

5

Hoe gaat u plannen communiceren rond het terugdringen van papieren correspondentie met de Belastingdienst?

**Antwoord**

Om volledig en uitsluitend digitaal te communiceren dient eerst de Algemene wet inzake rijksbelastingen te worden aangepast. Indien de wetgeving is aangepast zal hier tijdig en op de bij een wetswijziging gebruikelijke wijze over worden gecommuniceerd door de Belastingdienst.

Eind 2013 is de Belastingdienst al begonnen met het digitaal verzenden van berichten van Toeslagen naar de Berichtenbox van burgers op MijnOverheid, naast verzending per papieren post. Dat is vergezeld gegaan van een voorlichtingscampagne onder het motto ‘digitale post van de Belastingdienst’. Inmiddels wordt ook op de enveloppen van de Belastingdienst gewezen op de mogelijkheid om digitaal post te ontvangen in de Berichtenbox op MijnOverheid. Vervolgstappen en meer informatie zijn te vinden op [belastingdienst.nl/digitalepost](http://belastingdienst.nl/digitalepost). Uiteraard vindt ook overleg plaats met belangenorganisaties over de verder ontwikkelingen rond digitaal afhandelen van zaken en ontvangen van post.

6

Wat gaat u doen om ouderen die daartoe bereid en in staat zijn te helpen over te gaan naar digitaal zaken afhandelen met de Belastingdienst?

**Antwoord 6**

Zoals uit het antwoord op vraag 4 blijkt doet een groot deel van de ouderen al zelf of met behulp van anderen digitaal aangifte. Waar nodig helpt de Belastingdienst via de Belastingtelefoon en de balies mensen met het aanvragen van een DigiD en het doen van aangifte. Ook vervullen vak- en ouderenbonden een rol als HUBA (hulp bij aangifte) in de zogenoemde aangiftecampagne die jaarlijks in de maanden februari en maart plaatsvindt. Daarnaast voorziet de Belastingdienst andere intermediaire partijen die mensen willen bijstaan bij hun digitale afhandeling, van informatie die daarbij behulpzaam kan zijn. Dit betreft zowel het verzenden als ontvangen van digitale berichten. Deze hulp is erop gericht om burgers te leren zelfstandig digitaal te communiceren.