

Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Kenmerk
2017-0000524465

Uw kenmerk
2017Z11666

Datum 14 november 2017
Betreft Beantwoording vraag Omtzigt over missen van digitale berichten.

In het ordedebat van 7 september jl. heeft het lid Omtzigt naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman 'Hoezo MIJNOverheid?' verzocht om een reactie over de wijze waarop wordt omgegaan met burgers die door belangrijke post te hebben gemist in de schulden komen of andere problemen krijgen. Hierbij zend ik u, mede namens de staatssecretaris van Financiën, het antwoord op deze vraag.

De verantwoordelijkheid voor de dienstverlening, en daarmee ook de wijze waarop elke overheidsorganisatie omgaat met burgers die voor hen belangrijke berichtgeving missen, ligt - online en offline - bij de dienstverlenende overheidspartijen zelf. Zij zijn immers in staat om kijkend naar de specifieke context maatwerk te leveren. Welke inhoudelijke (re)actie en welke communicatie gewenst of noodzakelijk is - dus ook of en welke vervolgstappen het beste kunnen volgen op het moment dat een verwachte reactie uitblijft - kunnen dienstverlenende partijen - vanuit hun expertise en kennis van de specifieke context - zelf het beste bepalen. Derhalve kan de aanpak per overheidsorganisatie en zelfs per geval verschillen. Dat was in de fysieke én is ook in de digitale wereld het geval.

Voor wat betreft de Belastingdienst heeft de staatssecretaris van Financiën in een brief van 6 september 2017 (TK, 2016-2017, 31 066, nr. 377) gereageerd op vragen gesteld tijdens het Algemeen Overleg Belastingdienst van 8 juni jl. over monitoring of berichten in de Berichtenbox worden geopend. Daarin is aangegeven dat de Belastingdienst geen gegevens heeft over het openen van berichten in de Berichtenbox, aangezien Logius deze niet bijhoudt tot op organisatieniveau. Wel heeft de Belastingdienst in 2016 in samenwerking met Logius eenmalig een analyse op het openen van berichten in de Berichtenbox over de berichtenstroom voorschotbeschikkingen Toeslagen uitgevoerd. Dit bleek erg arbeidsintensief en is daarom niet structureel ingeregeld.

Niet alle, maar wel steeds meer overheidsorganisaties maken voor hun digitale berichtgeving gebruik van één gemeenschappelijk generiek kanaal: de Berichtenbox in MijnOverheid. De Nationale ombudsman wijst in het rapport "Hoezo MIJNOverheid?" op de spanning die optreedt als een generieke functie

zoals de Berichtenbox op individueel niveau niet uitpakt zoals deze bedoeld was. Ik ben met dienstverlenende partijen die gebruik maken van de Berichtenbox in Mijn Overheid in overleg over maatregelen om verbeteringen aan te brengen. Veranderingen raken immers ook hun specifieke dienstverlening(processen). Verschillende overheidsorganisaties nemen hier al maatregelen voor. Dat is een permanent proces.

Ik onderzoek hoe ik de werking van de Berichtenbox kan verbeteren waardoor bijvoorbeeld de kans dat berichten gemist worden verkleind wordt. Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor de digitale overheid zal ik ook onderzoeken hoe ik, door nog intensievere (onderlinge) afstemming tussen partijen, kan bijdragen aan effectievere (digitale) communicatie zodat burgers niet in problemen komen door het missen van berichten. Bijvoorbeeld door aanpassing van de stappen die de verantwoordelijke overheidsorganisatie zet als een verwachte reactie van de burger op een (digitaal) bericht uitblijft.

Aan een meer uitgebreide beleidsreactie op het rapport van de Nationale ombudsman, met daarin ook te treffen maatregelen ter verbetering van de Berichtenbox, wordt momenteel gewerkt. Die kunt u binnen de daarvoor geldende termijnen tegemoetzien, uiterlijk op 6 december 2017.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. R.W. Knops