

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 'S GRAVENHAGE

Cluster Uitvoeringsbeleid

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

Ons kenmerk

2018-0000107500

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

1

Datum 5 juli 2018
Betreft Keuzemogelijkheid voor burgers tav de wijze van
ontvangst berichten Belastingdienst

Geachte voorzitter,

In het regeerakkoord 'Vertrouwen in de Toekomst' is bepaald dat overheidscommunicatie die nu nog fysiek plaatsvindt, in de toekomst ook digitaal moet kunnen. Daarnaast is bepaald dat personen die niet elektronisch kunnen communiceren dat ook op een andere manier moeten kunnen blijven doen. Om die reden dient er een keuzemogelijkheid te blijven om per post met de Belastingdienst te communiceren.

Het bieden van een keuzemogelijkheid is een afwijking van de lijn die met ingang van 1 november 2015 is gekozen met de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst (Wet EBV). Op grond van de Wet EBV zou immers voor steeds meer berichtenstromen worden overgestapt naar uitsluitend elektronische berichten.

In deze brief ga ik nader in op de wijze waarop ik uitvoering geef aan de genoemde passage uit het regeerakkoord. Daarmee geef ik ook invulling aan de toezegging om in te gaan op de wijze waarop ik de Wet EBV in lijn wil brengen met het Regeerakkoord.¹ Daarnaast ga ik in op de toezegging om te onderzoeken wat er voor nodig is om het mogelijk te maken te kunnen kiezen voor digitale post.²

Uitsluitend elektronisch berichtenverkeer

De Wet EBV regelt de wijze waarop de Belastingdienst formele berichten verzendt aan en ontvangt van belastingplichtigen, inhoudingsplichtigen, belastingschuldigen en toeslaggerechtigden. Het uitgangspunt van deze wet is dat het formele berichtenverkeer geleidelijk steeds meer *uitsluitend elektronisch* zou plaatsvinden. Met het oog op gewinning van de burger aan het uitsluitend elektronisch ontvangen van berichten, zou voor elk bericht dat verplicht uitsluitend elektronisch wordt verzonden een gewenningsperiode van twee jaar worden gehanteerd. In die periode zouden berichten zowel per post (de officiële bekendmaking) als via de Berichtenbox van MijnOverheid (bij wijze van kopiebericht als dienstverlening en om alvast te wennen aan uitsluitend digitale verzending) worden verzonden.

¹ Kamerstukken II, 2017/2018, 31066, nr. 393.

² Kamerstukken II, 2017/2018, 31066, nr. 377.

De Belastingdienst verzendt tot op heden alleen voorschotbeschikkingen Toeslagen uitsluitend digitaal aan de 5,6 miljoen toeslaggerechtigden. Daarnaast heeft de Belastingdienst het in het najaar van 2015 mogelijk gemaakt om op verzoek een papieren kopie van digitale berichten te ontvangen. Van deze mogelijkheid maken ruim 75.000 burgers gebruik. *Dit betreft overigens niet alleen toeslaggerechtigden, maar ook deels ook burgers die zich 'voor de zekerheid' hebben aangemeld.*

Mijn ambtsvoorganger heeft er vorig jaar voor gekozen om het aantal uitsluitend elektronisch te verzenden berichten aan burgers niet verder uit te breiden. Hij besloot hier onder andere toe vanwege het ontbreken van een gebruiksvriendelijke notificatiefunctie op de Berichtenbox en machtigingsvoorzieningen voor organisaties.

Keuzemogelijkheid voor burgers voor ontvangst van berichten

Op grond van de Wet EBV worden in beginsel alle (formele) berichten uitsluitend elektronisch verzonden, tenzij deze bij ministeriële regeling zijn uitgezonderd. Op dit moment zijn de meeste berichten nog uitgezonderd van uitsluitend elektronische verzending. Dit betekent dat de Belastingdienst veel berichten dubbel verstuurt: zowel op papier als elektronisch. Dat is kostbaar en kost extra capaciteit.

Er bestaat voor berichten van de Belastingdienst nog geen mogelijkheid om te kiezen voor alleen papieren berichten of alleen elektronische berichten terwijl deze wens bij burgers vaak wel bestaat. Zo willen digitaalvaardigen vaak het liefst alleen digitale berichten ontvangen, terwijl er ook burgers zijn die hun zaken met de Belastingdienst graag per papieren post regelen. Ik wil deze keuze mogelijk maken. Daartoe wil ik de Wet EBV voor burgers aanpassen. Ik beoog deze wetswijziging onderdeel te maken van het Belastingplanpakket 2020, dat op Prinsjesdag 2019 aan uw Kamer wordt aangeboden. De feitelijke doorvoering van individuele keuze verwacht ik in de loop van 2021. Dit houdt verband met de benodigde voorbereidingen. Tot die tijd continueer ik de staande praktijk van versturen van zowel digitale als papieren berichten.

De introductie van een keuzemogelijkheid voor burgers noodzaakt tot registreren van een startwaarde, regelen op welke wijze een keuze kan worden gewijzigd en wat de reikwijdte van een gemaakte keuze is. Daarnaast zal een uitspraak gedaan moeten worden over de wijze waarop wordt omgegaan met ondernemers, intermediairs en de uitzonderingsgroepen uit de Wet EBV. Dit licht ik hieronder nader toe.

Registratie en wijziging van een keuze

Ten aanzien van de registratie van de individuele voorkeur sluit ik aan bij de praktijk van andere overheidsorganisaties. Dat betekent dat een wijziging kan worden doorgegeven via MijnOverheid. Daarnaast vind ik het belangrijk dat een wijziging ook op niet digitale wijze kan worden doorgegeven en dat het duidelijk is voor de burger per wanneer een wijziging is verwerkt. Over de uitwerking hiervan ben ik in overleg met de staatssecretaris van BZK.

Om de introductie van een individuele voorkeur voor een papieren of een elektronisch bericht zo soepel mogelijk te laten verlopen, krijgt iedere burger bij de start van de keuzemogelijkheid een zogenaamde startwaarde. Dit betreft een door de Belastingdienst ingestelde voorkeur (voor papieren of elektronische post), die uiteraard desgewenst gewijzigd kan worden. Ik beoog deze startwaarde zo

goed mogelijk te laten aansluiten bij het daadwerkelijke recente gebruik van MijnOverheid en de Berichtenbox waarbij ook een notificatiefunctie is geactiveerd. Voor degenen die in deze groep vallen is de startwaarde digitaal en voor degenen die niet in deze groep vallen is de startwaarde dan papieren post. Over de uitwerking ben ik in gesprek met de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Vanwege het belang dat iedere burger persoonlijk op de hoogte wordt gesteld van zijn startwaarde, stuur ik hem of haar te zijner tijd een persoonlijke brief over deze wijziging met daarin de voor hem of haar ingestelde waarde. In deze brief zal ook worden aangegeven, wat de ingestelde waarde inhoudt en hoe deze desgewenst kan worden gewijzigd. Als de burger akkoord is met de ingestelde startwaarde, hoeft deze niets te doen.

Reikwijdte van een gemaakte keuze

Het is belangrijk dat volstrekt duidelijk is welk bericht geldt als het formele bericht. Alleen aan het formele bericht zijn immers rechtsgevolgen verbonden. De startwaarde en de keuze van de burger bepalen welk bericht (het papieren of het elektronische bericht in de Berichtenbox van MijnOverheid) kwalificeert als het formele bericht.

De ingestelde voorkeur geldt voor alle uitgaande formele berichten van de Belastingdienst, dus zowel voor toeslagen als belastingen, voor zover de Belastingdienst deze berichten digitaal beschikbaar heeft. Er is dus, net als bij andere overheidsorganisaties, geen keuze mogelijk voor het ontvangen van het ene bericht op papier en het andere digitaal. Dit komt de duidelijkheid van een gemaakte keuze ten goede. Daarnaast sluit dit ook aan bij de ervaring dat minder digitaalvaardige burgers al hun post op papier willen kunnen blijven ontvangen.

Bij keuze 'digitaal' ontvangt de burger alleen elektronische berichten in de Berichtenbox, voor zover de Belastingdienst deze berichten digitaal beschikbaar heeft. Deze burger ontvangt deze berichten dan niet meer op papier. De Belastingdienst maakt werk van digitaal beschikbaar maken van steeds meer berichtenstromen. Bij de start van de regeling zullen nog niet alle berichten digitaal beschikbaar zijn. De keuze voor digitaal geldt dan voor die berichten die de Belastingdienst dan digitaal beschikbaar heeft. Er zal duidelijk worden gecommuniceerd over welke berichten het dan gaat.

Bij keuze voor papieren berichten ontvangt de burger zijn berichten per papieren post. Deze worden dan niet langer digitaal naar de Berichtenbox gestuurd, onder andere in verband met de kosten die met deze verzending gemoeid zijn. Uiteraard blijft het mogelijk, ongeacht de keuze om post digitaal of op papier te ontvangen, om digitaal zaken te regelen op de belastingdienstportalen, zoals aangiftes indienen en toeslagzaken te doen.

Burgers hebben en houden dus de mogelijkheid om hun zaken met de Belastingdienst op papier te blijven regelen. Zij kunnen gebruik blijven maken van niet digitale kanalen van Belastingdienst. De elektronische post biedt echter wel meer mogelijkheden. Voorbeelden zijn snellere distributie, archief functie, zoekmogelijkheden en herinneringen wanneer het bericht niet geopend wordt. De opgave van de Belastingdienst is om de groep burgers die kiest voor papieren post, als zij dat willen, te helpen ('verleiden') om over te stappen naar het rijkere digitale interactiepalet, al dan niet met hulp. De Belastingdienst zal actief in gesprek gaan met het brede spectrum aan hulpbieders hoe hen hierbij goed te

ondersteunen. Daarnaast zal de Belastingdienst onderzoek doen naar hoe overstappen naar digitale post aantrekkelijker gemaakt kan worden. Hierbij denk ik bijvoorbeeld aan een digitale assistent op het belastingdienstportaal, live chat, eenvoudige authenticatie en een gebruikersvriendelijke Berichtenbox van MijnOverheid. Daarnaast zou een burger bij regelmatig gebruik van de digitale omgeving van de Belastingdienst de suggestie kunnen krijgen om het digitale aanbod verder te verkennen en te overwegen om over te stappen naar digitaal.

Ondernemers

Ondernemers (en hun adviseurs) doen al jaren, verplicht, het merendeel van hun aangiften digitaal. Voor elektronische berichten aan ondernemers ontbreekt een digitaal notificatiekanaal. Om die reden ontvangen zij formele berichten van de Belastingdienst nog op papier. Ik wil de verplichting tot elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst voor ondernemers laten voortbestaan. Uitgewerkt moet worden hoe om te gaan met ondernemers die ook niet-onderneming gebonden zaken met de Belastingdienst regelen (ZZP).

Intermediaire organisaties

Intermediaire organisaties bieden hulp aan ondernemers en burgers. Deze hulp gebeurt vrijwel uitsluitend elektronisch. Ik wil de huidige praktijk voortzetten en verder stimuleren. Voorwaarde is de beschikbaarheid van adequate en eenvoudig werkende machtigingsvoorzieningen, zodat zij voor hun cliënten digitaal zaken kunnen doen met de Belastingdienst en berichten digitaal kunnen inzien. Deze machtigingsvoorzieningen zijn in voorbereiding bij de staatssecretaris van BZK.

Uitzonderingsgroepen

In de huidige Wet EBV is een aantal groepen uitgezonderd van de verplichting tot elektronisch berichtenverkeer. Het betreft bijvoorbeeld Nederlanders in het buitenland, nabestaanden van belastingplichtigen en onder curatele gestelden. Uw Kamer heeft eerder aandacht gevraagd voor de mogelijkheid voor Nederlanders die in het buitenland gevestigd zijn hun post elektronisch te kunnen ontvangen, aangezien papieren post regelmatig zo vertraagd aankomt dat termijnen al zijn overschreden. Hierbij is het belangrijk dat deze groep beschikt over digitale authenticatiemogelijkheden.

Voor nabestaanden is de realisatie van een nabestaandenmachtiging een belangrijke voorwaarde om het mogelijk te maken dat ook de (kwetsbare) groep nabestaanden de keuze heeft zaken digitaal tot een goede afronding te brengen. Deze komt tot stand onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van BZK. Daarnaast is een aandachtspunt de wettelijke vertegenwoordigers. Zij kunnen op dit moment alleen zaken op papier en via de telefoon met de Belastingdienst regelen. Om stappen te kunnen zetten in digitalisering voor deze groep is randvoorwaardelijk dat er een overheidsbreed bevoegdhedenregister voor vertegenwoordigingsrelaties wordt ingericht. Hierover ben ik in gesprek met de staatssecretaris van BZK.

Digitalisering van berichtenstromen

Overheidscommunicatie die nu nog fysiek plaatsvindt moet in de toekomst ook digitaal kunnen. Dit betekent dat de Belastingdienst voor de opgave staat om meer berichtenstromen (zowel inkomend als uitgaand, voor natuurlijke en rechtspersonen) elektronisch beschikbaar te maken.

De voorbereidingen voor het aansluiten van berichtenstromen voor elektronische verzending en ontvangst van berichten worden de komende jaren getroffen. Dit geldt zowel voor berichten aan ondernemers en burgers.

Ten tijde van de introductie van het keuzeregime voor berichtenverkeer zullen daadwerkelijk meer berichtenstromen elektronisch beschikbaar voor verzending aan burgers. Eerdere uitbreiding van het aantal elektronische berichtenstromen aan burgers wordt niet voorzien, aangezien dit tot een kostenverhoging leidt, vanwege de verplichting om deze stromen in het huidige EBV-regime ook op papier te blijven verzenden.

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2018-0000107500

Interactiestrategie Belastingdienst

Uitgaande van de bovengenoemde koerswijziging heeft de Belastingdienst een strategie interactie Belastingdienst met burgers, bedrijven en hun intermediairs ontwikkeld. Deze strategie beoogt een belastingdienstbreed kader te geven voor ontwikkeling van de interactie in de komende jaren en draagt hiermee bij aan het realiseren van de beweging die in de Uitvoerings- en Toezichtsstrategie Belastingdienst³ is beschreven. De interactiestrategie is als bijlage bij deze brief gevoegd.

In de interactiestrategie wordt onderscheid gemaakt tussen drie interactietypologieën, namelijk (A) is digitaal vaardig en wil zelf zaken doen met de Belastingdienst; (B) schakelt hulp in bij het zakendoen met de Belastingdienst; (C) is niet digitaalvaardig en wil zelf zaken doen met de Belastingdienst. De eerste twee typologieën zijn zowel van toepassing op burgers als ondernemers. Het laatste profiel is alleen van toepassing op burgers.

Randvoorwaardelijk voor de realisatie van deze strategie is de ontwikkeling van voorzieningen als een klantregistratiesysteem en een modern systeem voor berichtenverwerking. Ook zijn generieke voorzieningen die in het kader van de doorontwikkeling van de digitale overheid worden geadresseerd nodig. Te denken valt aan de beschikbaarheid over adequate machtigingsvoorzieningen voor organisaties, een notificatiekanaal ondernemers en verbetering van het gebruiksgemak van de Berichtenbox. Dat zijn opgaven waarover ik in gesprek ben en blijf met de staatssecretaris van BZK.

Tot slot

Het vertrouwen dat burgers en bedrijven in de Belastingdienst hebben, wordt in hoge mate bepaald door de wijze waarop de interactie tussen Belastingdienst en burgers, bedrijven en hun intermediairs vorm en inhoud krijgt. Ik vind het belangrijk om in interactie aan te sluiten bij hun perspectief. Met de voorgenomen wijziging van de Wet EBV maak ik het mogelijk voor burgers om te kunnen kiezen hoe zij hun berichten van de Belastingdienst willen ontvangen en zet ik stappen in de digitalisering van berichten voor zowel burgers als ondernemers.

Verder beschouw ik met deze brief ook de toezegging die mijn ambtsvoorganger bij brief van 6 september 2017 heeft gedaan ten aanzien van onderzoek om het mogelijk te maken om berichten van de Belastingdienst digitaal te ontvangen als afgedaan.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën

³ Voorheen [Handhavingsstrategie Belastingdienst](#)

Menno Snel

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2018-0000107500