

Digidwang leidt tot veel frustratie

De digitaliseringstrein dendert onverminderd voort. Bij de Belastingdienst is online aangifte doen vanaf vandaag de norm. De blauwe envelop gaat verdwijnen, maar de tegenbeweging komt ook op stoom. „Stop de digidwang!”

door **Ariane Kleijwegt** en **Ruud Mikkers**

Help de belasting-aangifte moet de deur uit!

Nu het maart is moeten miljoenen Nederlanders zich weer verplicht onderwerpen aan het jaarlijkse corvee. Veel ouderen deinzen terug voor aangifte doen via de computer. Onnodig, betoogt staatssecretaris Wiebes (Financiën). De Belastingdienst loopt voorop met het vooraf invullen van aangiftes. Even controleren, een druk op de knop en klaar.

„Mijn moeder van 76 doet ook digitaal aangifte hoor”, vertelt Wiebes, bij de aftrap van de jaarlijkse aangifte-campagne. En z’n schoonmoeder die laat haar dochter digitaal aangifte voor haar doen. „Die is dus ook digitaal. Echt, het is een snel slinkende groep”, stelt Wiebes over mensen die per se nog op de ouderwetse manier aangifte willen doen. Dit jaar zal al 98 procent van de belastingplichtigen met een paar muisklikken aangifte doen, is de verwachting. Maar de tegenbeweging komt ook op stoom.

De Consumentenbond startte deze maand de campagne *Stop de Digidwang!*, ouderenorganisaties waarschuwen dat veel 65-plussers het niet meer kunnen bijbenen, en vakbonden hebben hun handen vol aan het ondersteunen van digibete leden.

Vakbond FNV heeft al honderden reacties gehad. „Mensen zijn in paniek, omdat er in korte tijd veel verandert. Anderen maken een verdwaalde indruk, omdat ze gewoon niet weten wat ze moeten doen”, zegt bestuurder Leo Hartveld.

„Van de online senioren is 72 procent bang voor de digitale toekomst”, zegt Arno Heltzel van Unie KBO. „Ze

zitten wel op internet, maar bij verreweg het grootste deel van de ouderen gaat dat moeizaam. Bepaalde dingen kunnen tegenwoordig alleen nog online, en dat is voor senioren die alleen een computer hebben om foto’s van te kleinkinderen te bekijken soms te lastig.”

Daarnaast zijn er 1,2 miljoen 65-plussers die nog altijd niet beschikken over een internetverbinding.

De helft van hen verwacht dat ook nooit meer te zullen nemen. Heltzel: „Wij zijn zeker niet tegen digitalisering, maar die groep mag niet worden vergeten.”

Berichtenbox

Toch maken ze in Den Haag niet de indruk te willen inbinden. Wiebes hoopt dat de blauwe envelop over vijf tot zeven jaar is verdwenen. Al 3,5 miljoen Nederlanders activeerden hun digitale berichtenbox.

Met het ‘vroeger was alles beter’-argument hoeft je bij de staatssecretaris niet aan te komen. Eerder gebeurde digitaal aangifte doen nog via een gedownload programma. Pas als het klaar was, werd contact met internet gemaakt en de aangifte verzonden. Wiebes vindt dat maar ouderwets en wuift kritiek weg. „Ach de aangiftediskette vonden we in 1995 ook prachtig, maar nu niet meer.”

Volgens de Consumentenbond vindt driekwart van de geraadpleegde leden dat het mogelijk moet blijven om het aangifteprogramma te downloaden.

Ook Chris Verhoef, hoogleraar Informatica aan de Vrije Universiteit is kritisch. „Het komt er op neer dat de Belastingdienst burgers uitnodigt om op hetzelfde moment allemaal hetzelfde te gaan doen. Dan roep je over jezelf af dat het niet gaat werken.”



Liduine van der Berg uit Lelystad wordt gek van haar computer. „Volgens de reclame kan iedereen ermee omgaan. Mij kost het bloed, zweet en tranen.”
FOTO ALDO ALLESSIE



Thea Droog (81) uit Amsterdam achter haar beeldscherm. „Zo veel mogelijkheden... Ik kan er geen wijs uit.”
FOTO RONALD BAKKER



Anton van Santen (73) helpt leeftijdsgenoten met de computer. „Alles gebeurt digitaal, ook formulieren van de gemeente. De paniek onder deze mensen is groot.”
FOTO RENÉ OUDSHOORN

Ouderen depressief van internet-gedoe

door **Marie-Thérèse Roosendaal**

AMSTERDAM • Thea Droog gebruikt vooral Word op haar computer. „En ik mail. Ik geloof dat er ook twee spelletjes op staan. Ik heb mijn computer tien jaar, dus hard schiet het niet op met me.”

„Het maakt me boos dat ik me steeds weer in iets nieuws moet verdiepen. Bel ik naar de gemeente met een vraag, verwijzen ze op een bandje naar www.punt-huppeldepup. Ben ik

daar op de startpagina, staat daar zoveel op en zijn er zoveel mogelijkheden, dat ik er geen wijs uit kan. Bij het idee alleen al, zucht ik ervan.”

„Dan krijg ik na drie werkdagen eindelijk antwoord per mail, maar dat lokt de volgende vraag uit, die ik dus aan niemand kan stellen. Aan de telefoon kun je gewoon vragen wat er in Box 1 moet.” De 81-jarige Amsterdamse lacht: „Daarin parkeer ik de snelfiets.”

„Wachtwoorden vind ik ook een drama. Moet je er eentje aanmaken, worden er eerst zeven afgekeurd. Een wachtwoord voor dit,

een andere voor dat, je moet er zo vijf onthouden. Ondoenlijk.”

Thea Droog is er stellig over: „Ouderen worden depressief van al dat internet-gedoe. Weer iets leren, weer iets dat niet lukt, weer nieuwe knoppies. Het blijft maar doorgaan en het went niet. Nee, doe mij die mooie blauwe envelop maar. Nog een vrolijk kleurtje ook.”

Ook Liduine van der

Burg (70) uit Lelystad ergert zich groen en geel aan de computer. „Volgens de reclame kan iedereen met een computer of tablet omgaan. Daar staan dan foto’s van lachende gezichten bij. Geloof dat maar niet. Mij kost de computer bloed, zweet en tranen. En ik ben lang de enige niet.”

Ook de *social media* kunnen haar niet bekoren: „Tegenwoordig moet je je presenteren op internet. Nou, ik ga gewoon naar de beurs met mijn schilderijen, want ik

krijg de foto’s niet op een site. Het verontrust me dat steeds meer instanties mensen verplichten alles digitaal te doen. Wij moeten alles maar kunnen, maar we kunnen het niet. En daar worden we doodziek van.”

Carine van der Vlugt uit Zutphen is oprecht boos. „Kan ik een opgewonden standje lijken, ik word gewoon misselijk van instanties die alle macht hebben!” De vrouw die zondag haar tachtigste verjaardag

Bloed, zweet en tranen...

viert, heeft wel een computer. „Hoewel ik een aversie heb tegen apparaten, omdat ik ze niet begrijp. Maar ik heb er eentje aangeschaft om te mailen met mijn kleinkinderen. Kaartjes en brieven sturen is niet meer gebruikelijk. En ik kijk hoe laat de treinen gaan, maar meer doe ik er niet mee.”

„Gelukkig vindt de bank het prima dat ik mijn af-

schrijvingen op papier doe. Ik hoop het verplichte internetbankieren niet mee te hoeven maken. Maar ik ben boos op de Belastingdienst. Moet ik familie of vrienden vragen of zij de aangifte invullen? Dan is mijn privacy in het geding. Vorig jaar heb ik het door een vrijwilliger van de ouderenbond laten doen. Maar deze meneer kan het vele extra werk dit jaar niet meer aan. De Belastingdienst vroeg ik om raad, ik kreeg een afspraak maar dan moest ik vooraf wel even allerlei zaken via de computer aanleveren... Nu heeft de fiscus mijn email-adres en gaan ze me nog

mailen ook!”

De 73-jarige Anton van Santen uit Leidschendam helpt als vrijwilliger van de Unie KBO ouderen met het invullen van hun aangifte. „A-technische tachtigplussers, die nog niet eens de knop van de magnetron durven te bedienen, vallen echt tussen wal en schip. Alles gebeurt digitaal, ook formulieren van de gemeente. De paniek onder deze mensen is groot. Daar moet een vangnet voor komen. Wij proberen dat wel te zijn. Met een laptop onder mijn arm, ga ik bij mensen thuis langs.”



In circa 100 jaar werden zo'n **8 miljard** enveloppen verstuurd



In 2014 heeft de Belastingdienst ruim **150 miljoen** brieven verstuurd. De brieven zijn onder te verdelen in:

Dankzij de Belastingdienst valt de blauwe envelop op tussen de gewone post. Bedrijven zijn het blauw daarom massaal gaan namaken.

De Belastingdienst heeft het **Belastingblauw** proberen te patenteren, maar zonder succes. Een kleur kun je niet claimen.

Belastingblauw wordt exclusief voor de Belastingdienst gemaakt. De papierproducent levert aan niemand anders.

2016
Dit jaar stuurt de Belastingdienst nog **150 miljoen** blauwe enveloppen naar burgers. Vanaf volgend jaar wordt dat minder.

2017
Belastingdienst gaat groten-deels over op digitaal.



Belastingdienst

1916

De eerste blauwe enveloppen vielen op de mat.