
DE BIBLIOTHEEK EN DE BELASTINGDIENST

Onderzoeksartikel

Laatst bijgewerkt: 7 november 2023

Voor vrijwel elke Nederlander is het invullen van de belastingaangifte een jaarlijks terugkerend fenomeen. Niet iedere burger bezit echter de digitale vaardigheden om zichzelf wegwijs te maken in de digitale wereld van de Belastingdienst. Gelukkig worden op steeds meer plekken Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) geopend, als speerpunt van het programma Digitale Inclusie. Zo krijgt samenwerking tussen de bibliotheek en de Belastingdienst steeds meer vorm.

Steeds meer online

Digitale vaardigheden zijn de afgelopen decennia steeds belangrijker geworden om succesvol te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Niet alleen op de werkvloer, maar ook in het onderwijs en thuis is het gebruik van digitale middelen niet meer weg te denken. Solliciteren, studeren, winkelen, bankieren, belastingaangifte doen: het kan allemaal digitaal. Mede door de digitaliserende overheid is het beheersen van digitale vaardigheden van belang om mee te kunnen blijven doen in de samenleving. De coronacrisis maakte dat eens des te meer duidelijk.

Toename gebruik digitale overheid

Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. In 2021 maakte 87% van de Nederlanders (16-75 jaar) minstens één keer gebruik van een overheidswebsite. Overheidssites werden het vaakst bezocht om informatie te zoeken (82%), ingevulde documenten te versturen (75%) en documenten te downloaden (60%). Met name hoogopgeleiden en burgers tussen de 25 en 55 jaar maken relatief veel gebruik van overheidswebsites (CBS, 2022). Het online contact verloopt veelal via DigiD. Zowel in de activatie als in het gebruik van deze dienst is een immer stijgende lijn zichtbaar. Het aantal keer dat is ingelogd met DigiD is met 154 miljoen gestegen ten opzichte van 2020 naar in totaal 557 miljoen authenticaties in 2021 (Logius, 2022). Deze stijging is voor een groot deel te verklaren door de corona-gerelateerde dienstverlening: voor het maken van test- en vaccinatieafspraken tot het ophalen van de QR-code in de CoronaCheck-app. Driekwart van de DigiD-authenticaties komt bij één van de vier grootgebruikers vandaan: de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Zorg en MijnOverheid (ICTU, 2018). Dit is ook terug te zien in de cijfers van deze organisaties: 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen wordt digitaal ingediend (Belastingdienst, 2022; VNG, 2018).

Hulp nodig bij belastingzaken

Niet alle Nederlanders kunnen hun belastingzaken zelfstandig afhandelen. Jaarlijks komen bij de

Belastingdienst veel vragen binnen. In de periode van 1 maart tot 1 mei 2022 beantwoordde de Belastingdienst ruim 650 duizend vragen via de Belastingtelefoon en circa 4,5 duizend vragen via sociale media. Daarnaast hebben 18,5 duizend burgers gebruik gemaakt van telefonische aangiftehulp, 11,5 duizend burgers ontvingen hulp van een medewerker op locatie en 557 afspraken zijn gemaakt voor hulp via videobellen (Rijksoverheid, 2022). Onderzoek toont aan dat het aandeel burgers dat hulp nodig heeft bij digitale diensten zoals DigiD, de Berichtenbox en de online belastingaangifte in vergelijking met het gemiddelde bijna twee keer zo groot is onder kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status (Plantinga & Kaal, 2018). In totaal wonen in Nederland circa 4 miljoen Nederlanders die niet digitaal vaardig zijn om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommeljé & Keur, 2013). En hoewel de versnelling in de digitalisering door COVID-19 zorgt voor een stijging in het digitaal contact en een positievere houding ten aanzien van digitaal contact met de overheid en op andere terreinen, blijft persoonlijk contact – fysiek of telefonisch – voor een grote groep mensen van groot belang (Pieterse, 2020).

Overheid zet in op digitaal

De overheid wil burgers daarom toerusten op de digitale samenleving, onder andere met de Agenda Digitale Overheid en de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma Tel mee met Taal is specifiek aandacht voor digitale vaardigheden. Met de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden. Daarnaast is de samenwerking met de Belastingdienst in 2019 verbreed naar andere uitvoeringsorganisaties van de overheid in een nieuw programma, onder de naam Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers – tevens een van de pijlers uit de Agenda Digitale Overheid.

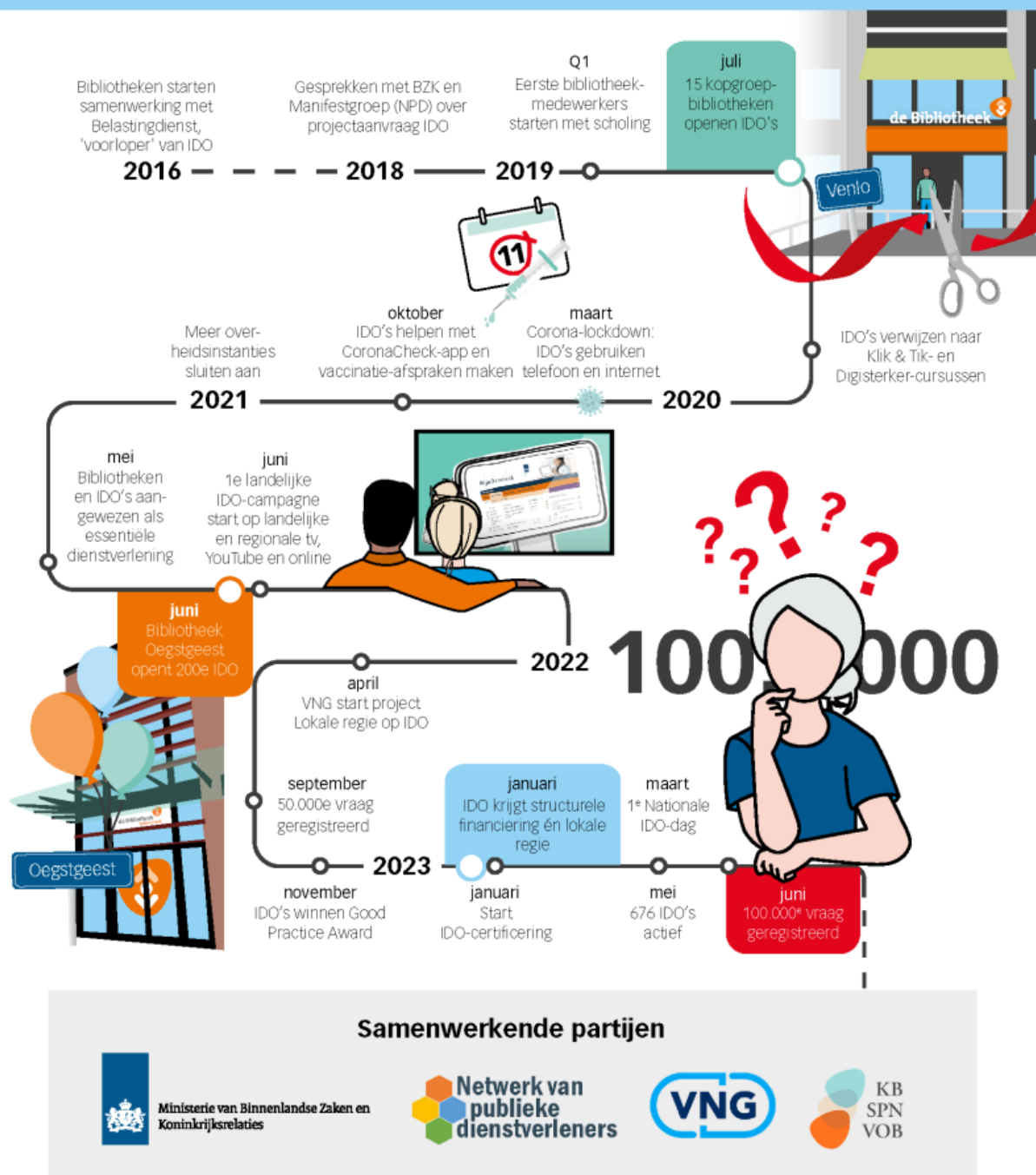
Ondersteuning voor kwetsbare burgers

Het programma Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers ging in 2019 van start. Vijftien zogeheten kopgroepbibliotheken zetten toen hun eerste stappen in de volgende doelen: het intensiveren van het cursusaanbod op het gebied van digitale vaardigheden en het openen van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO), waar burgers terecht kunnen voor hulp en ondersteuning bij de digitale overheid. Eind 2020 deden 130 van de 140 bibliotheekorganisaties mee aan dit project. Het doel was om in 2021 een landelijk netwerk te hebben uitgerold waarvan alle bibliotheekorganisaties onderdeel uitmaken. In 2022 bood elke bibliotheekorganisatie minstens één IDO aan, waarmee het beoogde netwerk is gerealiseerd.

Ontwikkeling Informatiepunten Digitale Overheid

Een van de twee pijlers van het programma Digitale Inclusie is de aanwezigheid van een Informatiepunt Digitale Overheid in elke bibliotheekorganisatie: een manier om de menselijke maat te behouden in de dienstverlening van de overheid. De informatiepunten zijn een samenwerking tussen bibliotheken en twaalf landelijke publieke dienstverleners, zoals de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Op 1 juli 2019 openden de eerste IDO's, met een officiële landelijke opening in de Stadsbibliotheek Venlo. Eind 2019 had 10% van de bibliotheekorganisaties – de 15 kopgroepbibliotheken – een informatiepunt met betrekking tot de

(digitale) overheid. De uitrol liep op schema tot de start van COVID-19. Daarna waren de bibliotheken geruime tijd gesloten. Eind 2020 stond de teller op 73 IDO's, verspreid over 39 bibliotheekorganisaties. Vanaf de heropening van de bibliotheken en de versoepelingen van de COVID-19 maatregelen in 2021 liep het aantal informatiepunten en het aantal geregistreerde vragen snel op. In 2022 telde iedere bibliotheekorganisatie minimaal één IDO (Klaren & Van Geest, 2023). In juni 2023 hadden in totaal 682 bibliotheekvestigingen één IDO en werd de 100.000e vraag geregistreerd. De meeste vragen werden gesteld over DigiD, gemeentelijke regelingen, toeslagen, de belastingaangifte en het gebruik van computers, tablets en smartphones (KB, 2023). Bijgedragen aan deze groei heeft een subsidieregeling die bibliotheken bij inschrijven verplichtte vóór 1 september minimaal één IDO te openen (KB, 2021).



Kijk voor meer informatie op: www.informatiepuntdigitaleoverheid.nl

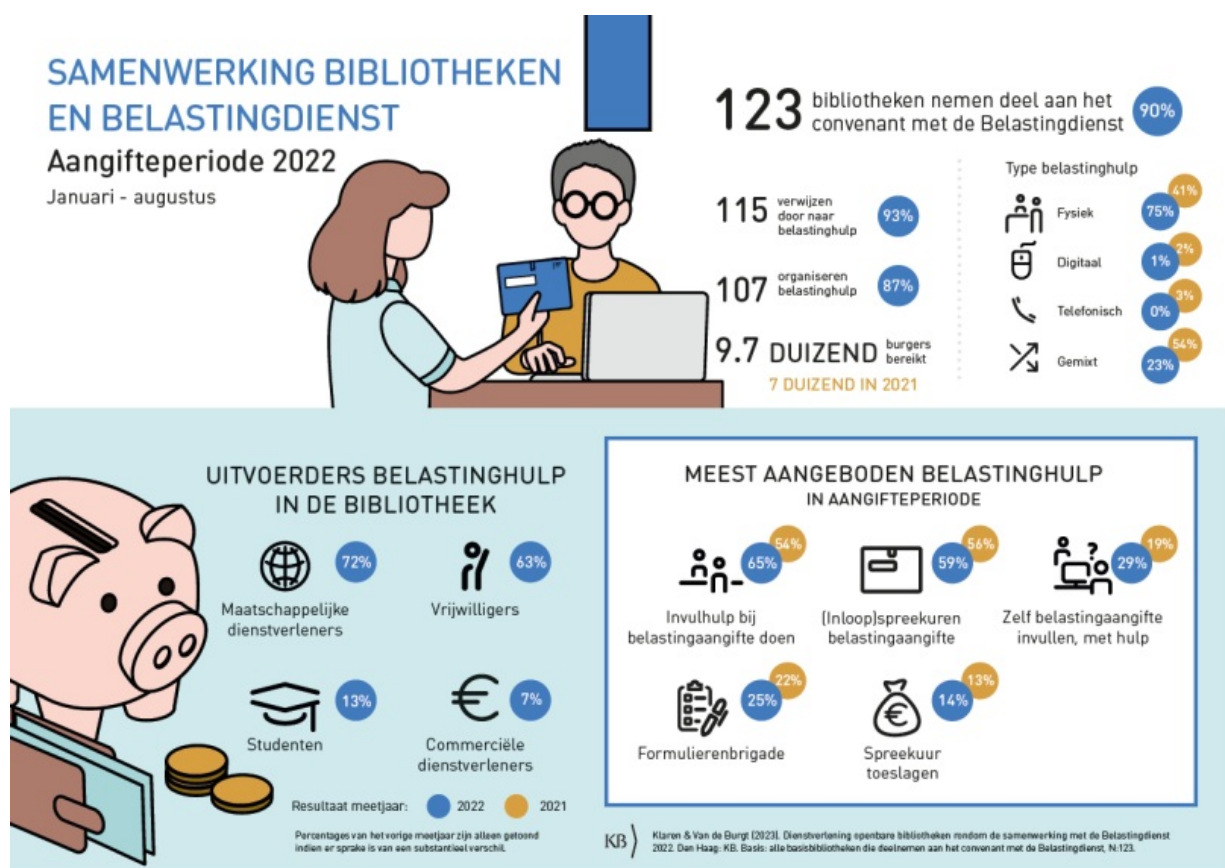
Steeds nauwere samenwerking met Belastingdienst

Hoewel de dienstverlening via de IDO's nieuw te noemen is, kent de samenwerking tussen bibliotheken en de Belastingdienst een langere geschiedenis. Al sinds 2017 kunnen burgers voor hulp en ondersteuning bij de (online) belastingaangifte terecht in de openbare bibliotheek. De KB en de Belastingdienst tekenden daartoe in 2016 een driejarig convenant, met de volgende drie pijlers: het ter beschikking stellen van computers en printfaciliteiten, het bieden van de mogelijkheid om

digivaardigheids cursussen te volgen en het faciliteren van belastinghulp in samenwerking met maatschappelijk dienstverleners, in de vorm van spreekuren, cursussen en informatiebijeenkomsten. Om de dienstverlening verder structureel in te bedden, is voor 2023 het convenant met de Belastingdienst – en Toeslagen – verlengd. In het verlengde convenant blijven de voorwaarden gelijk aan het convenant dat gesloten is voor de periode 2019-2022. De partijen werken tegelijkertijd aan een nieuw convenant voor de periode 2024 tot en met 2027.

Invulhulp en inloopspreekuren vrijwel altijd kosteloos

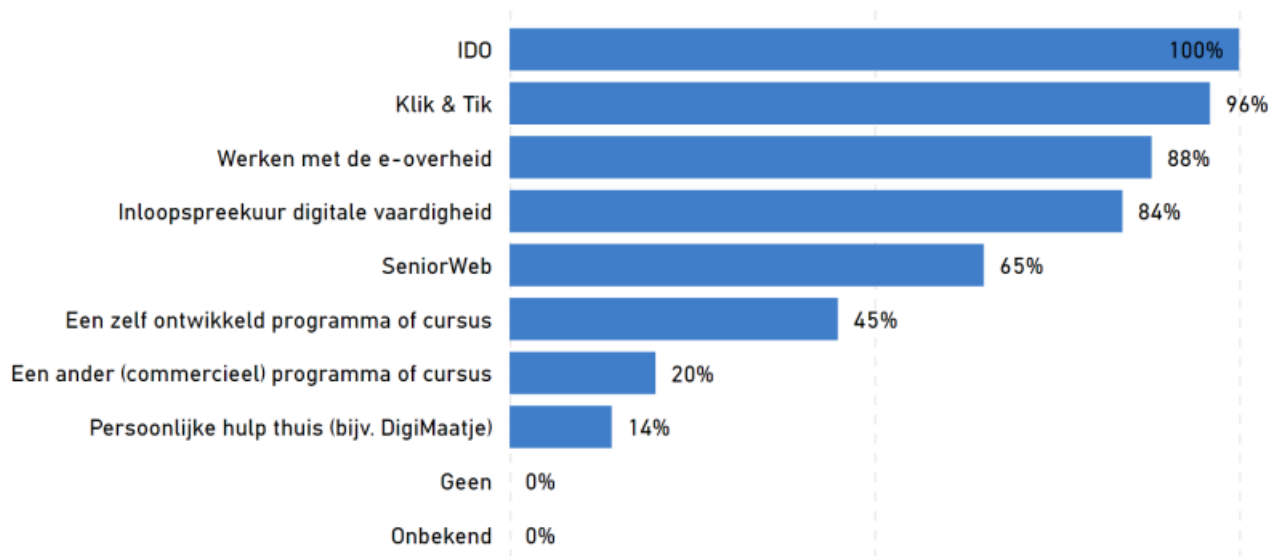
Hoe bibliotheken hun dienstverlening omtrent de Belastingdienst invullen, wordt jaarlijks gemonitord via de Bibliotheekmonitor van de KB. De resultaten over 2022 laten zien dat een groot deel van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst in de aangifteperiode één of meerdere vormen van belastinghulp heeft georganiseerd (87%). Bibliotheken die zelf belastinghulp aanbieden, doen dat met name in de vorm van invulhulp (65%) en (inloop)spreekuren rondom de belastingaangifte (59%). Door 13% van de bibliotheken wordt geen belastinghulp georganiseerd, maar wordt hiervoor doorverwezen naar andere partners die zowel de inhoud als de faciliteiten verzorgen. Nagenoeg alle bibliotheken bieden de belastinghulp kosteloos aan (93%) (Klaren & Van de Burgt, 2023).



Cursussen digitale vaardigheden in bijna alle bibliotheken

Bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst bieden vaak één of meerdere cursussen rondom digitale vaardigheden aan. Een groot deel van de bibliotheken neemt inmiddels deel aan de landelijke programma's Klik & Tik en 'Werken met de e-overheid'. In 2021 werden deze

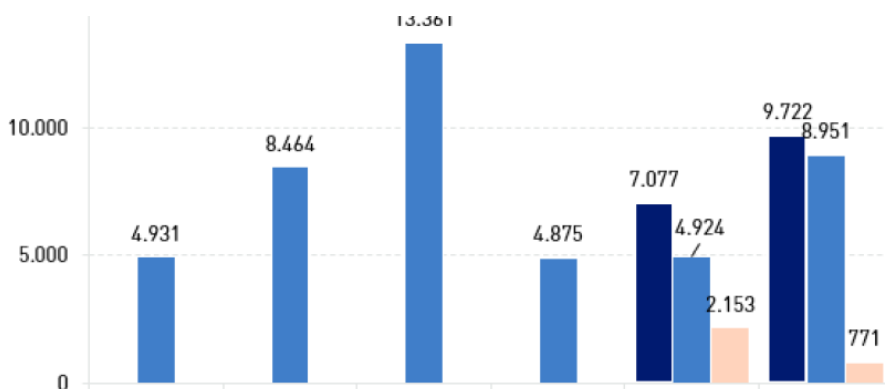
programma's door bijna alle bibliotheken aangeboden (96% en 88%) (Klaren & Van Geest, 2023). Sinds 2015 is een duidelijke toename zichtbaar in het aanbod: Klik & Tik werd in 2015 door 63% van de bibliotheken aangeboden en 'Werken met de e-overheid' door 32% van de bibliotheken (KB, 2018).



Bron: Klaren & Van Geest, 2023.

Bijna 10 duizend burgers bereikt in 2022

Met het convenant tussen de KB en de Belastingdienst wordt nagestreefd dat de KB 95% van de lokale bibliotheken subsidie verleent voor het realiseren van de belastinghulp, met als doel daarmee in 2022 ongeveer 80 duizend burgers te helpen. In de aangifteperiode 2022 nam 90% van de bibliotheekorganisaties deel aan het convenant met de Belastingdienst. Zodra de laatste coronamaatregelen in maart 2022 vervielen, boden bibliotheken net als vóór corona belastinghulp in fysieke vorm in de bibliotheek aan. Dit ligt in lijn met de aard van het aanbod: directe hulp werkt beter in een fysieke context. Met de belastinghulp – die door vrijwel alle bibliotheken is georganiseerd of waarnaar is doorverwezen – zijn bijna 10 duizend burgers bereikt, waarvan bijna 9 duizend burgers in fysieke vorm (92%). Dit is een sterke toename ten opzichte van 2021, toen in totaal circa 7 duizend burgers zijn bereikt, waarvan circa 5 duizend in fysieke vorm (70%). In 2022 konden bibliotheken weer (makkelijker) fysieke spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten organiseren dan in het coronajaar 2021 (Klaren & Van Geest, 2023).



Bron: Klaren & Van de Burgt, 2023.

Maatschappelijke dienstverleners van grote waarde in dienstverlening

In het convenant is vastgelegd dat bibliotheken in samenwerking met de Belastingdienst maatschappelijke dienstverleners benaderen en enthousiasmeren om de belastinghulp in de aangifteperiode te realiseren. Deze aanpak is duidelijk zichtbaar: bij circa driekwart van de bibliotheken die in 2022 belastinghulp aanboden, werd de uitvoering van de belastinghulp verzorgd door maatschappelijke dienstverleners (72%). Dat maatschappelijke dienstverleners van onschatbare waarde zijn, blijkt wel uit het feit dat zeven op de tien bibliotheken (69%) de samenwerking met maatschappelijke dienstverleners als een waar succes van de dienstverlening in 2022 ziet.

Bronnen

- Belastingdienst (2022). *Feiten en cijfers. Aangifteperiode inkomstenbelasting 2021*.
- Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). *De burger kan het niet alleen*. PBLQatie nr. 41, juni 2013, Sdu Uitgevers.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2022). *ICT, kennis en economie 2022*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- ICTU (2018). *Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2018*. Den Haag: ICTU, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Directie Informatiesamenleving en Overheid en Bureau Digicommissaris.
- KB (2018). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2017*.
- KB (2021). *Uitvoeringsplan Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers*. Den Haag: KB.
- KB (2023). *IDO: 100.000 vragen geregistreerd*. Geraadpleegd op 31-7-2023.
- Klaren, M & Burgt, A. van de (2023). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst*. Den Haag: KB.
- Klaren, M. & Geest, J. van (2023). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2022*. Den Haag: KB.
- Logius (2022). *Jaarverslag 2021*.
- Pieterse, W. (2020). *Oordeel burgers en ondernemers over overheidsdienstverlening 2020*. Pieterse, Ltd. / Center for eGovernment Studies in samenwerking met Kantar.
- Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). *Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid*. Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.
- Rijksoverheid (2022). *9,5 miljoen belastingaangiftes over 2021 binnengekomen*. Geraadpleegd op 4-1-2023.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2018). *UWV Informatieplan 2018-2022. Puzzelen met prioriteiten*. Amsterdam: VNG.