
SAMEN VERANTWOORDELIJK VOOR IDO- EN BELASTINGHULP

Interview

Laatst bijgewerkt: 9 maart 2022

dbieb zocht een partij die de IDO- en belastinghulp kon invullen en met wie zij samen verantwoordelijk wilde zijn. Het Buurtservicepunt organiseert laagdrempelige inloopsprekken voor alle vragen over wonen, werken en welzijn. De match was snel gemaakt en zo groeide een gelijkwaardige samenwerking.



Getty Bouma, programmeur bij dbieb vertelt: "Wij waren een kopgroep-bibliotheek van het IDO. Tijdens de start onderzochten we wat van nature bij ons past. Wij zijn goed in publieke kennisdeling, bronnen toegankelijk maken en ondersteunen bij bijvoorbeeld leren computeren. Maar persoonlijke hulp zoals toeslagen aanvragen, gaat te ver. Sinds het convenant met de Belastingdienst (2016) biedt de bibliotheek belastingsprekken. Het Buurtservicepunt was daar al bij betrokken."

Marjolein van Veen, manager en bestuurslid bij Buurtservicepunt, vult aan: "Die samenwerking hebben we uitgebreid naar het IDO. Het aanbod is laagdrempelig, op veel locaties in alle wijken, waaronder de bieb. Mensen stappen makkelijk binnen, zonder afspraak."

Beide organisaties hebben elk hun eigen vrijwilligers. Buurtservicepunt heeft een gemêleerde groep van zo'n 30, onder wie ervaringsdeskundigen met een uitkeringsachtergrond, gepensioneerden van de Belastingdienst en het UWV, en studenten. Onze vrijwilligers worden getraind op het gebied van sociale zekerheid, belastingen, schuldhulpverlening, Wmo en dergelijke. Onder meer de Schuldhulpacademie verzorgt trainingen, net als onze contactpersoon bij de Belastingdienst."

Voor iedereen

Getty: "Wij werken voor iedereen die moeite heeft om mee te komen en daar vragen over heeft. Mensen met beperkte digivaardigheden, die niet kunnen inloggen met DigiD en geen belastingaangifte kunnen doen. Maar ook mensen met meer problemen, die niet weten waar ze moeten beginnen. Hen bieden wij een veilige plek."

Marjolein: "Ook wij zijn er voor alle burgers. Wel merken we dat er voornamelijk minima komen. Mensen die vaak zelf geen computer kunnen betalen. Die niet weten op welke toeslagen ze recht hebben."

We pakken het sámen op

Getty: "Sociale wijkteams zitten niet vaak in de bibliotheek, maar hier wel. Als achterwacht voor ons, én voor het publiek. Wij sluizen de subsidie voor IDO- en Belastingdienst deels door naar het Buurtservicepunt, in de vorm van trainingen en materialen. Wij werken programmerend: denk aan laptops inclusief onderhoud, zalen, systemen, promotie met infopagina's, verbinden aan andere spreekuren."

Dit is een echt gelijkwaardige samenwerking. Niet: wij verzorgen een IDO en verwijzen door. Nee, we pakken het sámen op, staan er sámen voor."

Ruim 5.000 burgers

Getty: "Het gaat vooral om toeleiding, naamsbekendheid en netwerken door in de wijk aanwezig te zijn. We zorgen dat intermediairs hiervan weten."

Marjolein: "We verzorgen PR-campagnes in de huis-aan-huisbladen en zetten de spreekuren op de sites van de bibliotheek en gemeente. Mensen attenderen zelf ook anderen."

Vóór corona hebben we ruim 5.000 burgers ondersteund. In 2021 waren dat er vanwege de lockdowns iets minder, 4.020 voor alle Buurtservicepunten samen, waaronder een paar honderd in de bibliotheek. De digitale cursussen tellen hierin niet mee."

Getty: "De bibliotheek kan ook een drempel hebben. Daarom trainen we buurtbewoners in de wijken om andere burgers te helpen computeren. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij een organisatie die mensen helpt te bewegen. Daar speelt ook vaak een taal- of digitale component. Deze mensen krijgen een half uurtje digitale les, gaan bewegen en krijgen weer digitale les. Na zo'n start is het minder spannend om bij ons verder te gaan. Dit starten we ook bij een voetbalclub voor 60-plussers."

We hebben meer spreekuren tegelijk, bijvoorbeeld een IDO- en digitaal spreekuur. Zo kun je meteen doorverwijzen. Mensen zien wat en waar het is; dat verlaagt de drempel."

Vragen

Getty: "Er zijn veel vragen rond de corona-app, mensen raken soms in paniek. Het is fantastisch om hen te helpen. Je ziet de vrijwilligers voortdurend heen en weer lopen tussen de spreekuren. Echt een mooie

samenwerking."

Marjolein: "Wij werken ook nauw samen met de wijkteams. Is een vraag te complex voor onze vrijwilligers, dan dragen zij de vraag makkelijk over. Omgekeerd verwijzen de wijkteams vragen door naar onze medewerkers. En soms zoeken we via de sociale kaart een andere organisatie als wij zelf niet kunnen ondersteunen."

Getty: "Wij doen alle 'bieb'-vragen, zoals over e-readers. Die tellen niet mee als IDO-vragen."

Cadeautjes

Getty: "Mensen zijn heel dankbaar. Soms moet iemand lang wachten, maar vindt dat geen probleem. Ze vinden het geweldig dat ze geholpen worden."

Marjolein: "Soms wachten ze op een specifieke medewerker, die hen eerder goed hielp. Sommige vrijwilligers zijn ervaringsdeskundigen. Zij bieden een luisterend oor, nemen de tijd en herkennen de problematiek. Dat vinden mensen prettig. Zij hebben vaak weinig geld, maar brengen soms toch cadeautjes mee."

Durven overdragen

Getty: "Vooraf hebben we een samenwerkingsovereenkomst opgesteld, vooral over facilitering en uitvoering: tot waar gaat de bibliotheek en waar neemt het Buurtservicepunt het over. Meest concrete afspraak: de bibliotheek gaat tot aan inloggen met DigiD. Wij helpen mensen niet inhoudelijk, maar geven het Buurtservicepunt voldoende info om de vraag op te pakken. Dat is wel een uitdaging. Onze Frontoffice-mensen zijn heel gastvrij, willen graag mensen helpen. Dan is zo'n grens even wennen. Intussen zijn de vrijwilligers van het Buurtservicepunt bekende gezichten geworden. Nu durven zij goed over te dragen."

Interview Karin Ottenhoff

maart 2022