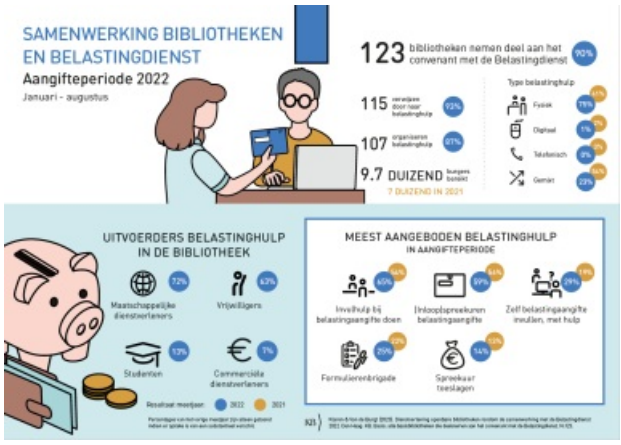
SAMENVATTING

Publicatie/Dossier vervolgpagina



Magnify!

Sinds 2017 kunnen burgers voor hulp en ondersteuning bij de online en offline belastingaangifte terecht in de openbare bibliotheek. De KB en de Belastingdienst tekenden in 2016 een eerste convenant over deze onderlinge samenwerking. Om de dienstverlening verder structureel in te bedden, komt er in 2023 een vervolg op het convenant voor de samenwerking tussen bibliotheken, Belastingdienst en Toeslagen. De inhoud ligt in lijn met het convenant dat gesloten is voor de periode 2019-2022. De nadruk ligt hierbij op het bestendigen en verder uitbouwen van de spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten.

In het kader van deze samenwerking is de stand van zaken omtrent de product- en dienstverlening van openbare bibliotheken rondom de Belastingdienst geïnventariseerd via de Bibliotheekmonitor. Aan dit onderzoek namen alle Nederlandse bibliotheken deel die in 2022 samenwerkten met de Belastingdienst (123), waardoor de uitkomsten een uniek en eenduidig inzicht bieden in de samenwerking tussen de Belastingdienst en de openbare bibliotheek.

In 2017 is met dit onderzoek de stand van zaken vlak na de start van de samenwerking met de Belastingdienst inzichtelijk gemaakt. Met de vervolgmetingen over 2018, 2019, 2020, 2021 en voorliggende meting over 2022 is de verdere ontwikkeling van de samenwerking in kaart gebracht. De metingen over 2020 en 2021 wijken af van voorgaande metingen vanwege de maatregelen rondom het coronavirus. In 2020 en 2021 verspreidde het coronavirus zich door Nederland en leidde het tot meerdere lockdowns. De bibliotheeksector had te kampen met sluitingen en maatregelen. Halverwege 2021 kwamen er versoepelingen, maar eind 2021 liep het aantal besmettingen toch weer op. De mondkapjesplicht en het advies tot 1,5 meter afstand keerden terug. Bibliotheken waren genoodzaakt hun deuren te sluiten na 20:00 uur. Deze maatregelen duurden tot eind januari 2022 waardoor de dienstverlening rondom de samenwerking met de Belastingdienst ook in het begin van 2022 werd beïnvloed door het coronavirus.

In het dossier De bibliotheek in coronatijd is meer te lezen over het aanpassingsvermogen dat bibliotheken in 2020 en 2021 toonden, de coronaproof dienstverlening en verhalen van bibliotheekdirecteuren over het reilen en zeilen in de bibliotheek in coronatijd.

Terug naar de situatie vóór corona

Begin 2022 werd de dienstverlening rondom de samenwerking met de Belastingdienst nog beïnvloed door het coronavirus. Verschillende activiteiten konden voorlopig alleen in kleinschalig verband plaatsvinden. Zodra de coronamaatregelen nauwelijks tot geen belemmeringen meer vormden, 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. Daarbij is de doelgroep van deze dienstverlening erg gebaat bij persoonlijke hulp. Een kwart van de bibliotheken is het aanbod in 2022 in gemixte vorm blijven aanbieden: zowel fysiek als digitaal en/of telefonisch. Vanwege de afnemende coronamaatregelen waren bibliotheken weer in staat meer burgers te ontvangen in de bibliotheek. Het aantal burgers dat gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening rondom de Belastingdienst nam in 2022 sterk toe: van circa 7.000 bereikte burgers in 2021 naar 9.700 bereikte burgers in 2022.

Verbinding met Informatiepunt Digitale Overheid

De helft van de bibliotheken bood de dienstverlening rondom de Belastingdienst in 2022 aan onder de vlag van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). In het aanbod rondom de Belastingdienst beperken bibliotheken zich niet tot de aangifteperiode, maar burgers kunnen ook buiten de jaarlijkse Belastingaangifte gebruik maken van de dienstverlening. Het aanbod buiten de aangifteperiode bestaat bijvoorbeeld uit een formulierenbrigade, waar burgers onder andere terecht kunnen voor praktische hulp, advies en informatie op het gebied van toeslagen.

Maatschappelijke dienstverleners van grote waarde in dienstverlening

In het convenant is vastgelegd dat bibliotheken in samenwerking met de Belastingdienst maatschappelijke dienstverleners, zoals sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden en welzijnsorganisaties, 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 de resultaten van de vraag over de top-3 successen van de dienstverlening in 2022. Zeven op de tien bibliotheken (69%) ziet de samenwerking met maatschappelijke dienstverleners als een waar succes van de dienstverlening rondom de samenwerking met de Belastingdienst in 2022.

Aanbevelingen vanuit de landelijke werkgroep

Het kernteam Basisvaardigheden heeft bewondering voor de manier waarop lokale bibliotheken na een periode van wisselende coronamaatregelen hun dienstverlening weer terug wist te brengen naar het niveau van vóór corona. Op basis van de bovengenoemde resultaten doet het kernteam enkele aanbevelingen:

- Met het oog op de digitaal kwetsbare doelgroep waarvoor de hulp rondom de belastingaangifte wordt georganiseerd, is het verstandig zoveel mogelijk dienstverlening fysiek in de bibliotheek aan te blijven bieden;

- Samenwerking met maatschappelijke dienstverleners is een belangrijke succesfactor. De samenwerking tussen lokale bibliotheken en maatschappelijk dienstverleners blijft van cruciaal belang voor de dienstverlening;
- De dienstverlening rondom de Belastingdienst kan ook buiten de aangifteperiode aangeboden worden, bijvoorbeeld in de vorm van formulierenhulp, spreekuren en cursussen, al dan niet in samenwerking met het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO).

Landelijke resultaten lokaal inzetten

Deze landelijke rapportage biedt diverse aanknopingspunten om het gesprek met de gemeente en andere samenwerkingspartners aan te gaan. Naast deze rapportage zijn de resultaten van deze meting verwerkt in een online rapportage, een landelijke infographic en zijn per provincie infographics beschikbaar voor de POI's. De bibliotheken die hebben deelgenomen aan het onderzoek beschikken tevens over een individuele infographic, waarmee de samenwerking met de Belastingdienst ook op lokaal niveau in kaart is gebracht.

De landelijke, provinciale en lokale resultaten zijn nader te analyseren via het dashboard Samenwerking Belastingdienst. Dit dashboard biedt de bibliotheken de mogelijkheid hun individuele resultaten af te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.

Eén op de drie deelnemende bibliotheken is vorig jaar zelf aan de slag gegaan met de resultaten van dit onderzoek. De resultaten zijn gebruikt als input voor beleidsstukken en jaarverslagen, voor beleidsvorming en -evaluatie, om te benchmarken en voor interne en externe verantwoording, bijvoorbeeld naar de gemeente en andere subsidieverstrekkers en stakeholders.

Bibliotheken en POI's kunnen daarnaast gebruikmaken van *De bibliotheek biedt hulp bij belastingaangifte* van de KB en Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN), een online magazine met met inspiratie, tips en tricks, ervaringen van andere bibliotheken en achtergrondinformatie over de belastinghulp.