AANBOD

Publicatie/Dossier vervolgpagina



In het in 2016 gesloten convenant met de Belastingdienst betrof de derde pijler het faciliteren van hulp bij het invullen van de belastingaangifte en het aanvragen van toeslagen door bibliotheken. In het convenant voor de periode 2019-2022 ligt de nadruk op deze pijler: het bestendigen en verder uitbouwen van hulp en ondersteuning bij belasting- en toeslagzaken. Met het convenant wordt nagestreefd dat het merendeel van de lokale bibliotheken spreekuren kan realiseren. De KB ondersteunt de bibliotheken hierbij door het verlenen van subsidie. Om deze spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten te realiseren, benaderen en enthousiasmeren de bibliotheken – in samenwerking met de Belastingdienst – maatschappelijk dienstverleners om de belastinghulp in de bibliotheken te bieden.

Aanbod in de aangifteperiode

Meerderheid bibliotheken organiseert invulhulp en/of spreekuur

Bijna negen op de tien deelnemende bibliotheken aan het convenant met de Belastingdienst hebben in de aangifteperiode één of meerdere vormen van belastinghulp zelf georganiseerd (87%). Bibliotheken die zelf belastinghulp aanbieden, doen dat met name door het bieden van invulhulp bij belastingaangifte (65%) en in de vorm van (inloop)spreekuren (59%). In 2022 konden burgers bij meer bibliotheekorganisaties terecht voor invulhulp dan in 2021 (54%). Ook het aanbieden van hulp wanneer burgers zelf de belastingaangifte invullen werd in 2022 (29%) door meer bibliotheken aangeboden dan in 2021 (19%). Bij invulhulp wordt de aangifte volledig voor de klant ingevuld; bij zelf belasting invullen met hulp vult de burger zelf de aangifte in en biedt de bibliotheek hulp op aanvraag. De stijgingen in 2022 zijn te verklaren doordat bibliotheken weer makkelijker hun dienstverlening in fysieke vorm konden aanbieden.

Een klein deel van de bibliotheken organiseerde in 2022 geen belastinghulp (13%), maar verwees wel door naar partners die zowel de inhoud als de faciliteiten verzorgden. In totaal verwees 93% van de bibliotheken die deelnamen aan het convenant met de Belastingdienst burgers door naar partners.

Welke spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst (inhoudelijke Belastinghulp) organiseert jouw bibliotheek? (Selectie: alle bibliotheken, N: 123)

Bibliotheken bieden weer hoofdzakelijk hulp in fysieke vorm

In 2020 en 2021 brachten de maatregelen rondom het coronavirus het digitale aanbod van bibliotheken in een stroomversnelling. Ruim de helft van de bibliotheken (54%) bood in de aangifteperiode van 2021 niet alleen fysieke hulp, maar had ook een digitaal aanbod aan spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten. Op die manier konden burgers tijdens de sluiting van de bibliotheek worden geholpen via telefonische en digitale spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten.

Zodra de coronamaatregelen nauwelijks tot geen belemmeringen meer vormden, boden bibliotheken belastinghulp voornamelijk weer in enkel fysieke vorm aan: 75% van de bibliotheekorganisaties in 2022. Dit ligt in lijn met de aard van het aanbod: directe hulp werkt beter in een fysieke context. Alle activiteiten en diensten rondom belastinghulp werden in 2022 door het merendeel van de bibliotheekorganisaties in fysieke vorm georganiseerd.

Het aanbod in gemixte vorm – fysiek en digitaal/telefonisch – nam in 2022 af. In 2022 bood circa een kwart van de bibliotheekorganisaties de belastinghulp in zowel fysieke als digitale/telefonische vorm aan (23%). In 2021 lag dit percentage een stuk hoger: 54% van de bibliotheekorganisaties bood in 2021 hulp aan in gemixte vorm.

Een klein deel van de bibliotheekorganisaties biedt hulp nog steeds telefonisch en of digitaal aan. Waar in 2021 (inloop)spreekuren rondom belastingaangifte door 36% van de bibliotheekorganisaties in telefonische vorm werd georganiseerd, werd dit in 2022 nog door 14% van de bibliotheekorganisaties gedaan.

Waar vinden deze spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten plaats? Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren en waarvan bekend is in welke vorm, N: 107)

Aanbod buiten de aangifteperiode

Meerderheid bibliotheken zet belastinghulp buiten aangifteperiode voort

Een deel van de dienstverlening rondom de belastingdienst kan ook buiten de aangifteperiode worden aangeboden. De meerderheid van de bibliotheken doet dat ook (57%). Buiten de aangifteperiode om bieden 61 bibliotheken deze dienstverlening aan tegenover 107 bibliotheken in de aangifteperiode.

Het aanbod buiten de aangifteperiode bestaat bij de meeste bibliotheken uit invulhulp (24%) en een formulierenbrigade (24%), gevolgd door financiële spreekuren (18%) en inloopspreekuren (17%). Een lichte stijging is zichtbaar bij het bieden van invulhulp bij belastingaangifte. In 2022 bood 24% van de bibliotheken deze vorm van hulp buiten de aangifteperiode aan tegenover 17% in 2021.

Organiseert jouw bibliotheek ook spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst buiten de jaarlijkse Belastingaangifte om? Zo ja, wat wordt er georganiseerd? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 107)

De helft van de bibliotheken scharen dienstverlening Belastingdienst onder IDO

Van de bibliotheken die spreekuren, invulcursussen en/of bijeenkomsten organiseren, schaart de helft hun dienstverlening rondom het convenant van de Belastingdienst onder de vlag van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) (51%). Van alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, had in 2022 98% een dergelijk informatiepunt. De komende jaren is het de wens beide vormen van dienstverlening dichter bij elkaar te brengen.

Wordt de dienstverlening aan het convenant van de Belastingdienst aangeboden onder de vlag van het Informatiepunt Digitale Overheid? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 107)