
SAMENWERKING

Publicatie/Dossier vervolgpagina

In het convenant is vastgelegd dat bibliotheken in samenwerking met de Belastingdienst maatschappelijk dienstverleners benaderen en enthousiasmeren om de belastinghulp in de aangifteperiode te realiseren. De bibliotheek zoekt de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners die burgers in de bibliotheek willen helpen met belasting- en toeslagzaken. De Belastingdienst ondersteunt deze maatschappelijk dienstverleners bij hun rol van hulpbieder bij belasting- en toeslagzaken. Deze ondersteuning sluit aan op het 'help de helper'-beleid van de Belastingdienst, dat onder andere vorm krijgt in het online [Kennisnetwerk belastingen en toeslagen](#) en het organiseren van bijeenkomsten voor de maatschappelijk dienstverleners. Vanuit het convenant met de Belastingdienst is de samenwerking tussen lokale bibliotheken en maatschappelijk dienstverleners van cruciaal belang voor de dienstverlening in de aangifteperiode.

Maatschappelijk dienstverleners verzorgen vaak uitvoering belastinghulp in de bibliotheek

Deze aanpak is duidelijk zichtbaar in de dienstverlening van bibliotheken: bij 72% van de bibliotheken die belastinghulp aanbieden, wordt de uitvoering daarvan verzorgd door maatschappelijk dienstverleners, zoals sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden en welzijnsorganisaties. Daarnaast schakelt de meerderheid van de bibliotheken vrijwilligers in voor het verzorgen van belastinghulp (63%). Een toename ten opzichte van 2021 toen 56% van de bibliotheken hulp van vrijwilligers inschakelde voor de uitvoering van belastinghulp. Een ontwikkeling die te verklaren is door de strengere coronamaatregelen in 2021. Toen konden minder activiteiten georganiseerd worden.

Binnen grotere bibliotheken (met meer dan 200.000 inwoners in het werkgebied) wordt belastinghulp naast maatschappelijke dienstverleners vaak ook door studenten van universiteiten en hogescholen verzorgd. Daarnaast wordt het aanbod binnen grotere bibliotheken minder vaak uitgevoerd door vrijwilligers dan bij kleinere bibliotheken.

Wie zorgt er voor de uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten die jouw bibliotheek organiseert? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 107)

Fysieke belastinghulp meestal in de bibliotheek georganiseerd

Bij driekwart van de bibliotheken die fysieke belastinghulp aanbieden, vindt de spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten geheel in de bibliotheek plaats (72%). In 2021 was dit als gevolg van de coronamaatregelen nog 51%.

In het coronajaar 2021 vond de fysieke belastinghulp bij de helft van de bibliotheken nog geheel of gedeeltelijk op een andere locatie buiten de bibliotheek plaats (49%). In 2022 was dit nog maar bij 28% van de bibliotheken het geval. Het gaat bijvoorbeeld om welzijnsorganisaties, buurthuizen, het

gemeentehuis of de kerk. Deze ontwikkelingen vallen hoogstwaarschijnlijk te verklaren door de maatregelen rondom het coronavirus, waardoor in 2021 in de bibliotheek minder ruimte was om deze hulp te kunnen bieden.

Waar vinden de fysieke spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten plaats? (Selectie: bibliotheken die fysieke spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 105)

Rol gemeente veelal doorverwijzend

Naast de Belastingdienst en de maatschappelijk dienstverleners spelen ook de gemeenten idealiter een rol in de samenwerking rondom het convenant met de Belastingdienst.

Circa de helft van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, heeft in de aangifteperiode van 2022 ondersteuning ontvangen van de gemeente rondom de samenwerking met de Belastingdienst (52%). Deze steun bestaat meestal uit doorverwijzing van de gemeente naar de bibliotheek (41%) en de promotie van de belastinghulp die de bibliotheek aanbiedt (30%). In vergelijking met 2021 ontvingen in 2022 meer bibliotheken steun van de gemeente rondom de samenwerking met de Belastingdienst (52% versus 43%), wat in lijn is met de veranderende rol van gemeenten.

Wat voor steun heeft jouw bibliotheekorganisatie van de gemeente(n) in het werkgebied in 2022 ontvangen voor de samenwerking met de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)

Doorverwijzing van Belastingdienst naar bibliotheek

De Belastingtelefoon van de Belastingdienst kan burgers naar een bibliotheek in de buurt doorverwijzen ter ondersteuning van hun belastingzaken. Daarom is voor de Belastingdienst de webpagina belastingdienst.gidsvoornederland.nl opgezet, waarop zij eenvoudig kunnen vinden welke vorm van ondersteuning aangeboden wordt door de bibliotheekvestigingen in de buurt van burgers die contact opnemen met de Belastingtelefoon.

Sinds 2018 wordt extra ingezet op doorverwijzen van de Belastingtelefoon naar de bibliotheek voor een spreekuur, invulcursus of bijeenkomst. In 2022 is er bij 23% van de bibliotheken sprake geweest van doorverwijzingen vanuit de Belastingtelefoon naar de bibliotheek. Dit percentage valt hoogstwaarschijnlijk hoger uit omdat zowel bij de Belastingdienst als bij de bibliotheken deze doorverwijzingen niet altijd gevraagd of geregistreerd worden. De meerderheid van de bibliotheken geeft dan ook aan niet te weten of er daadwerkelijk sprake was van doorverwijzingen vanuit de Belastingtelefoon (66%). Daarnaast blijkt voor bibliotheken het lastig om te monitoren hoeveel burgers via de Belastingtelefoon naar hen doorverwezen worden: van de 23% van de bibliotheken die zegt dat burgers naar hen zijn doorverwezen, weet slechts 3% om hoeveel burgers het gaat.

Doorverwijzing van bibliotheek naar andere partijen

Bibliotheken kunnen niet alle vragen rondom de Belastingdienst zelf opvangen. Daarom verwijzen zij veelvuldig door naar andere partijen met soortgelijk aanbod; maar liefst 93% van de bibliotheken doet dit. De uitvoering van dit aanbod wordt met name verzorgd door maatschappelijk dienstverleners (93%), maar ook vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij de uitvoering (46%). Ook buiten de aangifteperiode verwijzen bibliotheken door naar andere instanties: in 2021 deed de helft (50%) dit

(Van de Burgt & Klaren, 2022a).

Wie zorgt voor de uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten waar jouw bibliotheek naar doorverwijst?

(Selectie: bibliotheken die doorverwijzen naar andere organisaties, N: 118)