"JE WILT AAN DE TELEFOON IEMAND SNEL HELPEN"

Interview

Laatst bijgewerkt: 1 maart 2019

De hulp rond de belastingaangifte 2018 is in volle gang. Bibliotheken maken hun ondersteuning zelf bekend, en ook de BelastingTelefoon verwijst mensen door naar de mogelijkheden bij de bibliotheek. Hoe verloopt de doorverwijzing in de praktijk? Martijn van Driel (r) en Kees-Jan van der Ziel (l) van de BelastingTelefoon vertellen.





"Klanten komen binnen via een keuzemenu of worden naar ons doorverbonden door een collega. Zij vragen om hulp bij aangifte. We beantwoorden vragen over de aangifte en we schatten in of de klant meer hulp bij de aangifte nodig heeft dan wij via de telefoon kunnen geven. Als dat zo is, kijken we waar deze hulp kunnen bieden. Dit kan op een locatie van de Belastingdienst zijn of bij een van de bibliotheken.”

De Belastingdienst biedt op 29 plaatsen hulp en er zijn ook veel bibliotheken waar mensen voor hulp terechtkunnen. Zo is hulp voor iedereen dichtbij.

Aan het woord is Martijn. Om mensen naar de bibliotheek te kunnen verwijzen, raadpleegt hij de speciale G!DS-pagina voor belastingdienstverlening.

"Ik kijk aan de hand van de postcode welke bibliotheek invulhulp aanbiedt in de buurt van klant. Vervolgens kan ik doorklikken naar de pagina met het aanbod. Aan de klant geef ik het telefoonnummer of e-mailadres door en de openingstijden, zodat hij of zij zelf contact kan opnemen met de bibliotheek."

Discussiepunt

"Soms geldt bij een bibliotheek de 'inwonereis'. Dan biedt de bibliotheek alleen ondersteuning aan inwoners van de eigen gemeente. Als dit voor de klant wel de dichtstbijzijnde locatie is, maar deze geen gebruik kan maken van de hulp, wordt dat door de klant als vervelend ervaren. Natuurlijk bieden we in dit geval aan om dan een afspraak te maken bij een andere bibliotheek of bij de Belastingdienst."

De invulling is anders

De invulling is anders

Bibliotheken en gemeenten kunnen verschillende voorwaarden stellen; dat is onderdeel van de samenwerking tussen bibliotheken en Belastingdienst.

Een ander punt is alle verschillende omschrijvingen. Martijn: "Elke bibliotheek beschrijft het aanbod op een eigen manier, soms een pagina vol. Als je iemand aan de telefoon snel wilt doorverwijzen, is dat voor ons minder overzichtelijk.

De informatie is ook voor de klanten, dus ik begrijp dat de bibliotheek alles goed wil uitleggen. Wel zou het helpen als de bibliotheken dezelfde indeling zouden aanhouden. Bijvoorbeeld door onder aan de pagina nog eens kort de eigen specifieke gegevens op te sommen: de data en tijden, contactgegevens, eventuele kosten. Die staan nu vaak verspreid over de pagina. Zo'n samenvatting maakt het voor de klant ook duidelijk."



Wie zit er in de bibliotheek?

Het is natuurlijk fijn dat we ook hulp in de bibliotheek kunnen aanbieden. We helpen veel mensen in deze periode. "Als ik een klant doorverwijs naar de bibliotheek, krijg ik vaak de vraag wie daar dan zitten," aldus Kees-Jan. "Hebben die mensen er wel echt verstand van? De bibliotheken worden ondersteund door de maatschappelijk dienstverleners die kennis en kunde hebben om burgers te helpen met aangifte inkomstenbelasting doen en met toeslagen. Dat vertel ik de klant dan ook. "

Goed alternatief

"Mensen hebben een bepaald verwachtingspatroon," zegt Kees-Jan. "Zij bellen voor een afspraak met een belastingkantoor voor uitleg over de belastingaangifte. Wij bieden ook hulp in de bibliotheek aan. Voor sommige klanten voelt dat toch een beetje als een doorverwijzing naar een andere partij. We lichten de doorverwijzing daarom altijd even toe."

Martijn: "Mijn ervaring is dat klanten het fijn vinden om hulp dichtbij te krijgen. Als mensen ver moeten reizen om van ons hulp te krijgen, dan is het prettig als er een bibliotheek dichterbij is. En ook de snelheid: als mensen bijvoorbeeld verwachten geld terug te krijgen, dan willen ze vaak sneller terechtkunnen. Bij ons lukt een afspraak soms pas over een of twee maanden. Bij de bibliotheek kunnen ze soms wel al sneller terecht."

Tot slot

Andersoortige hulpvragen worden behandeld door andere informanten bij de BelastingTelefoon. Zij

kunnen bijvoorbeeld mensen doorverwijzen die zelf hun aangifte willen invullen met hulp van een begeleider. Of mensen die zelf geen computer hebben.

Ook attenderen zij niet-digivaardige mensen op het cursusaanbod bij bibliotheken.

Meer informatie

Gegevens invullen voor doorverwijzing door de BelastingTelefoon

Interview door Karin Ottenhoff
maart 2019