
DE BIBLIOTHEEK EN DE BELASTINGDIENST

Onderzoeksartikel

Laatst bijgewerkt: 14 januari 2022

Voor elke Nederlander is het invullen van de belastingaangifte een jaarlijks terugkerend fenomeen. Niet iedere burger bezit echter de digitale vaardigheden om zichzelf wegwijs te maken in de digitale wereld van de Belastingdienst. Gelukkig worden op steeds meer plekken Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) geopend, als speerpunt van het programma Digitale Inclusie. Zo krijgt samenwerking tussen de bibliotheek en de Belastingdienst steeds meer vorm.

Steeds meer online

Digitale vaardigheden zijn de afgelopen decennia steeds belangrijker geworden om succesvol te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Niet alleen op de werkvloer, maar ook in het onderwijs en thuis is het gebruik van digitale middelen niet meer weg te denken. Solliciteren, studeren, winkelen, bankieren, belastingaangifte doen: het kan allemaal digitaal. Mede door de digitaliserende overheid is het beheersen van digitale vaardigheden van belang om mee te kunnen blijven doen in de samenleving. De coronacrisis maakte dat eens des te meer duidelijk.

Toename gebruik digitale overheid

Ook het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Jaarlijks hebben Nederlanders ongeveer 390 miljoen keer contact met de overheid. Meer dan de helft van deze contacten verloopt via een digitaal kanaal, veelal via DigiD (Kanne & Löb, 2016). Zowel in de activatie als in het gebruik van deze dienst is een immer stijgende lijn zichtbaar. Het aantal actieve DigiD-accounts nam tussen 2012 en 2020 toe van 9,8 tot 18,3 miljoen (ICTU, 2021). Het aantal DigiD-authenticaties groeide tussen 2012 en 2021 van 75,5 miljoen tot 557 miljoen (Logius, 2014-2022). Ook wordt 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen digitaal ingediend (Belastingdienst, 2019; VNG, 2018).

Hulp nodig bij belastingzaken

Niet alle Nederlanders kunnen hun belastingzaken zelfstandig afhandelen. Jaarlijks komen bij de Belastingdienst veel vragen binnen. In 2018 werden daar 53 duizend afspraken voor aangiftehulp gemaakt, kwamen 769 duizend telefoontjes binnen en zijn 2,8 duizend vragen via sociale media beantwoord (Belastingdienst, 2019). Onderzoek toont aan dat het aandeel burgers dat hulp nodig heeft bij digitale diensten zoals DigiD, de Berichtenbox en de online belastingaangifte in vergelijking met het gemiddelde bijna twee keer zo groot is onder kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status (Plantinga & Kaal, 2018). In totaal wonen in Nederland circa 4

miljoen Nederlanders die niet digitaal vaardig zijn om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommeljé & Keur, 2013). En hoewel de versnelling in de digitalisering door COVID-19 zorgt voor een stijging in het digitaal contact en een positievere houding ten aanzien van digitaal contact met de overheid en op andere terreinen, blijft persoonlijk contact – fysiek of telefonisch – voor een grote groep mensen van groot belang (Pieterson, 2020).

Overheid zet in op digitaal

De overheid wil burgers daarom toerusten op de digitale samenleving, onder andere met de Agenda Digitale Overheid en de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma *Tel mee met Taal* is specifiek aandacht voor digitale vaardigheden. Met de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden. Daarnaast is de samenwerking met de Belastingdienst in 2019 verbreed naar andere uitvoeringsorganisaties van de overheid in een nieuw programma, onder de naam *Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers* – tevens een van de pijlers uit de Agenda Digitale Overheid.

Ondersteuning voor kwetsbare burgers

Het programma *Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers* ging in 2019 van start. Vijftien zogeheten kopgroepbibliotheken zetten toen hun eerste stappen in de volgende doelen: het intensiveren van het cursusaanbod op het gebied van digitale vaardigheden en het openen van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO), waar burgers terecht kunnen voor hulp en ondersteuning bij de digitale overheid. Eind 2020 deden 130 van de 140 bibliotheekorganisaties mee aan dit project. Het doel is om in 2021 een landelijk netwerk te hebben uitgerold waarvan alle bibliotheekorganisaties onderdeel uitmaken.

Opening Informatiepunten Digitale Overheid

Een van de twee pijlers van het programma Digitale Inclusie is de aanwezigheid van een Informatiepunt Digitale Overheid in elke bibliotheekorganisatie: een manier om de menselijke maat te behouden in de dienstverlening van de overheid. De informatiepunten zijn een samenwerking tussen bibliotheken en twaalf landelijke publieke dienstverleners, zoals de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). In 2019 sloten de eerste krappe dertig organisaties zich aan. Samen hielpen zij in dat jaar bijna negenhonderd bezoekers met vragen rondom toeslagen, rechtshulp, zorg, onderwijs, wonen en verzekeringen. Eind 2020 stond de teller op 73 IDO's, verspreid over 37 bibliotheekorganisaties. Inmiddels kent Nederland 125 IDO's, vallend onder 66 bibliotheekorganisaties. Daarnaast is in Zeeland een IDO in een bibliobus ingericht, die op 11 plaatsen stopt. Naar verwachting hebben in september in totaal 130 van de 140 bibliotheekorganisaties minimaal één IDO geopend (KB, 2021).

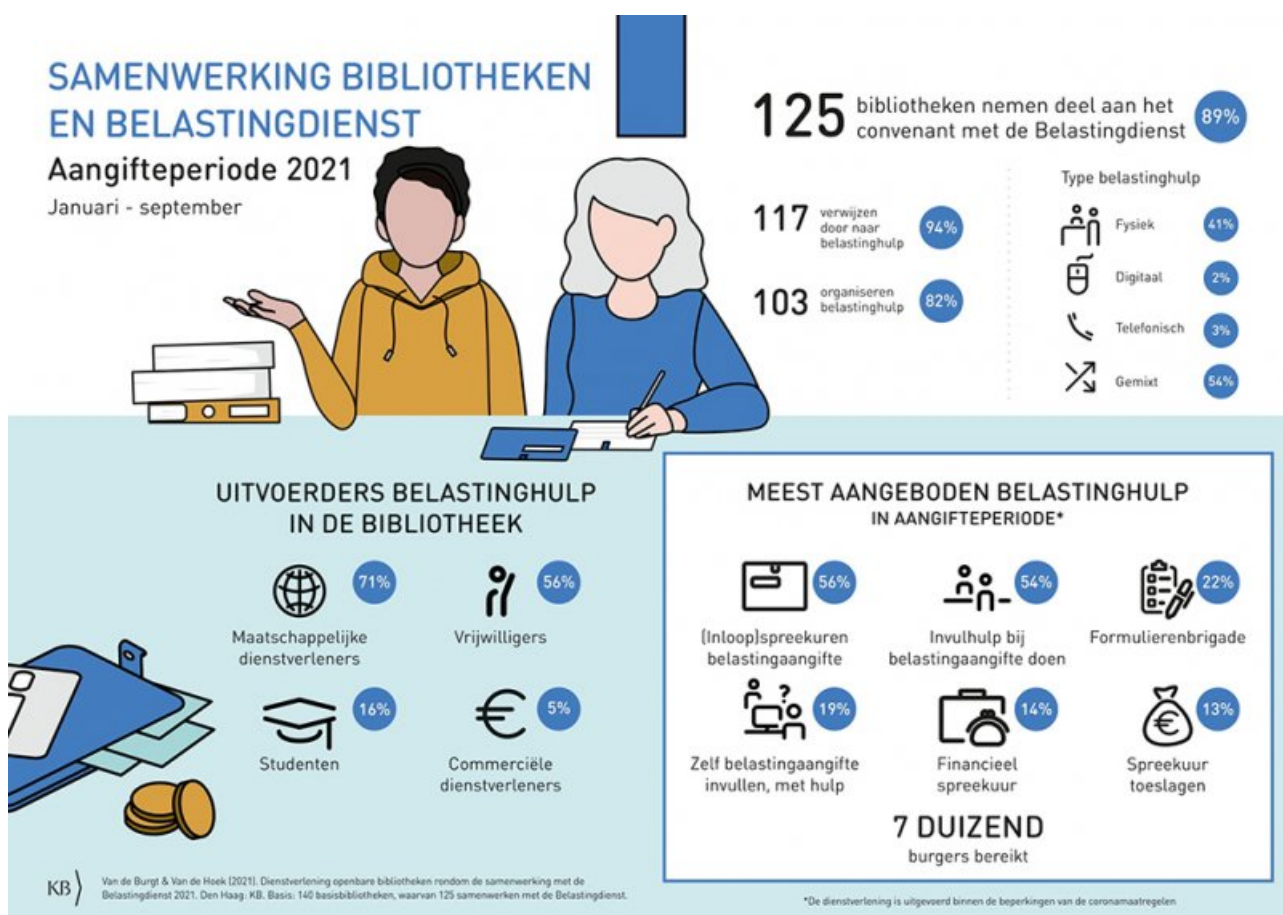
Steeds nauwere samenwerking met Belastingdienst

Hoewel de dienstverlening via de IDO's nieuw te noemen is, kent de samenwerking tussen bibliotheken en de Belastingdienst een langere geschiedenis. Al sinds 2017 kunnen burgers voor hulp en ondersteuning bij de (online) belastingaangifte terecht in de openbare bibliotheek. De KB en de

Belastingdienst tekenden daartoe in 2016 een driejarig convenant, met de volgende drie pijlers: het ter beschikking stellen van computers en printfaciliteiten, het bieden van de mogelijkheid om digivaardigheidscursussen te volgen en het faciliteren van belastinghulp in samenwerking met maatschappelijk dienstverleners, in de vorm van spreekuren, cursussen en informatiebijeenkomsten. Voor de periode 2019-2022 is een nieuw convenant gesloten om de dienstverlening verder structureel in te bedden, waarbij de nadruk ligt op het bestendigen en verder uitbouwen van het aanbod.

Invulhulp en inloopsprekuren vrijwel altijd kosteloos

Hoe bibliotheken hun belastingdienst dienstverlening invullen, wordt jaarlijks gemonitord via de Bibliotheekmonitor van de KB. De resultaten over 2021 laten zien dat een groot deel van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst in de aangifteperiode één of meerdere vormen van belastinghulp heeft georganiseerd (82%). Bibliotheken die zelf belastinghulp aanbieden, doen dat met name in de vorm van (inloop)sprekuren rondom de belastingaangifte (56%) en invulhulp (54%). Door 18% van de bibliotheken wordt geen belastinghulp georganiseerd, maar wordt hiervoor doorverwezen naar andere partners die zowel de inhoud als de faciliteiten verzorgen. Dit zijn met name bibliotheken met een relatief klein werkgebied. Nagenoeg alle bibliotheken bieden de belastinghulp kosteloos aan (92%) (Van de Burgt & Van de Hoek, 2022).

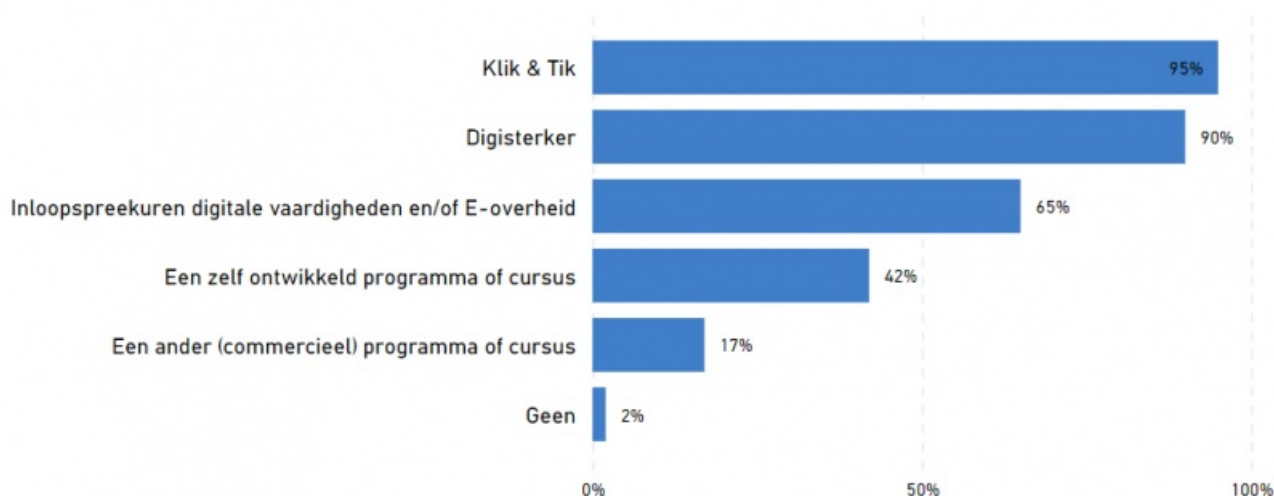


Cursussen digitale vaardigheden in bijna alle bibliotheken

Vrijwel alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst boden in de aangifteperiode van 2021 daarnaast één of meerdere cursussen rondom digitale vaardigheden aan. De landelijke programma's Klik & Tik (95%) en Digisterker (90%) waren ook in de aangifteperiode 2021 de meest aangeboden programma's rondom digitale vaardigheden. Naast de landelijke programma's

worden ook diverse andere activiteiten rondom het vergroten van digitale vaardigheden georganiseerd, zoals algemene computervaardigheden (92%), e-overheid (80%) en mobiele devices (91%) (Van de Burgt & Van de Hoek, 2022).

Aanbod bibliotheken rondom digitale vaardigheden en e-overheid, 2020

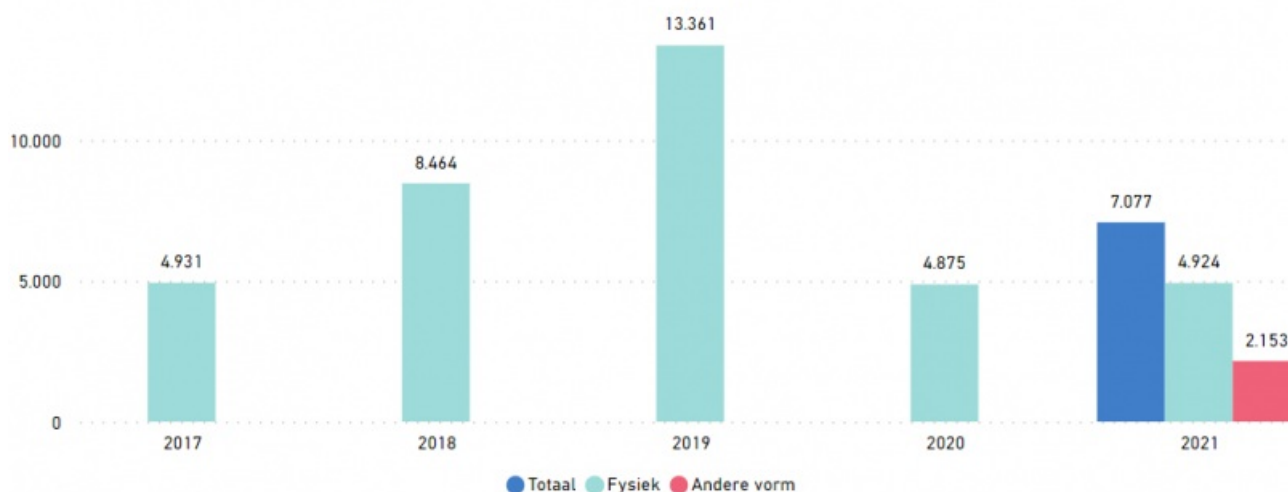


Bron: Van de Burgt & Van de Hoek, 2021.

In 2020 en 2021 veel minder burgers bereikt

Met het convenant wordt nagestreefd dat de KB 95% van de lokale bibliotheken subsidie verleent voor het realiseren van de belastinghulp, met als doel daarmee in 2022 ongeveer 80 duizend burgers te helpen. In de aangifteperiode 2021 nam 89% van de bibliotheekorganisaties deel aan het convenant met de Belastingdienst. Met de belastinghulp – die door vrijwel alle bibliotheken is georganiseerd of waarnaar is doorverwezen – zijn in de verlengde aangifteperiode bijna zeventienduizend burgers bereikt. Dit is een toename ten opzichte van 2020, toen door zo'n vijfduizend burgers werden bereikt, maar een sterke afname in vergelijking met voorgaande jaren: tijdens de aangifteperiode van 2019 werden nog 13,4 duizend burgers geholpen. Deze afname is met vrij grote zekerheid toe te schrijven aan de uitbraak van het coronavirus, waardoor veel onderdelen van de dienstverlening van bibliotheken in de vestigingen werd afgeschaald of volledig stil kwam te liggen (Van de Burgt & Van de Hoek, 2022).

Aantal burgers bereikt met belastinghulp via bibliotheek, 2017-2021



Bron: Van de Burgt & Van de Hoek, 2022.

Alternatieve dienstverlening tijdens coronacrisis

Desalniettemin hebben bibliotheken hard hun best gedaan zoveel mogelijk burgers te bereiken. De grote meerderheid van de bibliotheken zette alternatieve dienstverlening op, bijvoorbeeld in de vorm van online aanbod, telefonische spreekuren of hulp aan huis. Meer dan vorige jaren gaven bibliotheken bovendien aan buiten de eigen vestigingen belastinghulp te hebben uitgevoerd, bijvoorbeeld in buurthuizen, wijkcentra, het gemeentehuis, de kerk of bij burgers thuis is een deel van de hulpbehoevenden ongetwijfeld niet bereikt. De hoop is dat bibliotheken in de aangifteperiode van 2022 wel hun deuren geopend mogen blijven houden: het is juist de mogelijkheid tot vrije inloop in de vestigingen en de persoonlijke hulp van bibliotheekmedewerkers die de dienstverlening tot een succes maakt (Van de Burgt & Van de Hoek, 2022).

Bronnen

- Belastingdienst (2019). *Feiten en cijfers. Aangifte inkomstenbelasting 2018*.
- Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). *De burger kan het niet alleen*. PBLQatie nr. 41, juni 2013, Sdu Uitgevers.
- Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2021). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen 2020*. Den Haag: KB.
- Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2022). *Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst 2021*. Den Haag: KB.
- ICTU (2021). *Monitor Digitale Overheid*. Den Haag: ICTU.
- Kanne, P. & Löb, N. (2016). *(Digitale) contacten met de overheid*. Amsterdam: I&O Research, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).
- KB (2021). *Uitvoeringsplan Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers*. Den Haag: KB.
- Logius (2014). *Jaarverslag 2013*.
- Logius (2022). *Jaarverslag 2021*.
- Pieterse, W. (2020). *Oordeel burgers en ondernemers over overheidsdienstverlening 2020*. Pieterse, Ltd. / Center for eGovernment Studies in samenwerking met Kantar.
- Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). *Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid*. Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2018). *UWV Informatieplan 2018-2022. Puzzelen met prioriteiten*. Amsterdam: VNG.