
"MENSEN VERWACHTEN DIT NIET VAN DE BIBLIOTHEEK"

Interview

Laatst bijgewerkt: 2 januari 2020

Welke activiteiten ontplooiën bibliotheken rond de aangiftecampagne van de Belastingdienst? Hetzelfde als vorige jaren of juist iets nieuws? We vroegen het er 5: volop variatie, zo blijkt.

Informatiemarkt en workshops voor ouderen en jongeren

Liz van Haalen, Bibliotheek Hoogeveen:

"Wij houden een informatiemarkt op 17 maart, middag en avond. Hiervoor zijn organisaties uitgenodigd zoals FNV, CNV en SeniorWeb om zich te presenteren met een standje. Zo kunnen zij hun dienstverlening onder de aandacht brengen bij het publiek aan de hand van een aantal toepasselijke vragen. Om dit contact te leggen, ben ik bijvoorbeeld binnengelopen bij een spreekuur van de FNV. Ik merk dat persoonlijk contact leidt tot meer informatie over elkaars mogelijkheden.



Zo komt er een gelijkwaardige samenwerking tot stand en willen organisaties eerder meedoen, omdat je ook aandacht hebt voor hun belangen.

Samen inventariseren we vragen. Aan elke kraam hangen we een paar vragen op; die vormen een aanknopingspunt voor bezoekers om in gesprek te gaan. Bijvoorbeeld of je geld terug kunt krijgen als je aan een goed doel hebt geschonken. Voor de aankleding hebben we een flinke voorraad chocoladegeld ingeslagen om her en der neer te leggen. Dan krijgen mensen in ieder geval iets!

Daarnaast houden we twee workshops, 's middags voor ouderen en 's avonds voor jongeren. Sprekers vertellen een algemeen verhaal over het formulier aangifte inkomensbelasting. Voor de avond zoeken we een student, iemand die dit zelf bij de hand heeft gehad en de kennis inmiddels in huis heeft.

Beide sprekers behandelen specifieke vragen gericht op de doelgroep. Bijvoorbeeld een baantje naast de studiefinanciering of 'hoe organiseer ik de benodigde documenten voor de aangifte digitaal, zodat ik ze direct bij de hand heb tijdens het invullen'.

Idee is dat mensen de belastingaangifte zelfstandig(er) kunnen aanpakken, dat we hun zorgen wegnemen en dat ze algemene vragen kunnen stellen. We gaan niet in op individuele vragen; hiervoor verwijst de spreker door naar de informatiemarkt.

Tussen beide workshops is er een gezamenlijke soepmaaltijd met de bemanning van de standjes. Ik vind het contact met de partners net zo belangrijk als de vragen van bezoekers. Het moet voor iedereen vooral een leuke dag worden met informeel contact.

Vorig jaar hadden we alleen informatie over belastingaangifte en een doorverwijsfolder, geen activiteiten. Dit programma is dus nieuw. Dit jaar maken we ook de stap om meer met partners samen te werken."

Meer informatie: [Liz van Haalen](#)

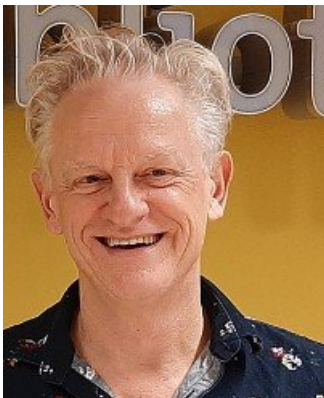
Bekendheid geven aan maatschappelijk dienstverleners

Bart van Helvoort, Bibliotheek Gelderland-Zuid:

"In onze 6 gemeenten verwezen we vooral door naar maatschappelijk dienstverleners die dit werk al jaren doen. Zij komen bij mensen thuis en hebben vaak een vaste klantenkring.

De laatste twee jaar hadden we als extra korte informatiebijeenkomsten over online aangifte doen.

Mensen konden hier gratis terecht. Daar was wel belangstelling voor, maar een totaalbereik van 30 à 40 mensen vonden we niet opwegen tegen de investering.



In de komende aangifteperiode houden we geen informatiebijeenkomsten, maar gaan we vooral meer bekendheid geven aan de maatschappelijk dienstverleners. Ik nodig hen uit in de Bibliotheek, minimaal één vestiging per gemeente. In de eerste helft van maart zitten ze dan in het Digitaal Café.

Ik heb veel maatschappelijk dienstverleners gebeld en daar zijn veel positieve reacties op gekomen. Ik heb al aardig wat toezeggingen.

Het gaat niet om ter plekke de aangifte invullen, maar om algemene bekendheid. Hebben mensen specifieke vragen, dan verwijzen we door naar een inloopsprekkuur of een maatschappelijk dienstverlener, afhankelijk van de vraag.

We maken dit zo breed mogelijk, ik wil geen beperkingen. KBO werkt bijvoorbeeld alleen voor leden. Komen er niet-leden die zij niet kunnen helpen, dan koppelen zij naar mij terug. Dat geldt ook voor vragen van mensen met een eigen bedrijf. Dan zoeken we ter plekke een oplossing. Ik wil dat allemaal niet van tevoren dichttimmeren. Je weet niet welke vragen er gaan komen.

We richten ons niet specifiek op jongeren. Ik verwacht niet veel vragen uit deze groep.

Nu gaan we de dienstverleners met elkaar in contact brengen. En de werving opstarten. Er zijn nieuwe landelijke materialen. Die hebben we vorig jaar ook gebruikt. We gaan een flyer maken, en maken het aanbod bekend via de website enzovoort. Dat is verder aan onze afdeling PR. De flyer verspreiden we onder gemeenschapshuizen en dorpshuizen, al zijn er steeds minder plekken. Per dorp bekijken waar we dit kunnen doen. Uitgangspunt is om vooral buiten de bibliotheek te verspreiden. Per gemeente is er een programmamaker die ik om advies kan vragen.

Partners met wie wij samenwerken zijn heel divers. Over ons hele werkgebied varieert dat van sociaal raadslieden, welzijns- en seniorenverenigingen, afdelingen van KBO, Stichting Ouderen tot Forte Welzijn."

Meer informatie: [Bart van Helvoort](#)

Belastinghulp voor iedereen

Marian Lerchbaumer, Bibliotheek Kennemerwaard:

"Toen wij net begonnen, hebben we in elke van onze 4 gemeente iets anders georganiseerd. In Heerhugowaard: samen de aangifte invullen. In Alkmaar en Bergen konden mensen vooraf inschrijven voor persoonlijke hulp tijdens een spreekuur. In Castricum kozen we voor een inloopspreekuur. Zo konden we varianten uitproberen. Toch hadden we op meer mensen gerekend.



Mensen verwachten dit aanbod niet van de Bibliotheek. We probeerden het meer onder de aandacht te krijgen. We stuurden persberichten naar kranten en plaatsten vorig jaar ook advertenties.

In 2019 wilde ondersteuningsorganisatie MEE & de Wering liever een cursus geven dan een spreekuur houden. Wij vonden dat ook goed, juist om mensen zelfredzamer te maken. Maar ook hierop kwamen weinig aanmeldingen.

Wat meespeelt, is dat mensen die tot de doelgroep behoren, vaak al een bewindvoerder hebben.

Om het bereik te vergroten, wil ik het dit jaar echt anders. Daarom heb ik contact gezocht met de cursusleider van de opleiding Accountancy van InHolland in Alkmaar. Hij was meteen enorm enthousiast. Zij hadden eerder al zoiets gedaan met de Belastingdienst en wilden dat graag vaker doen. We hebben alles doorgesproken en meteen data geprikt. Hier is iedereen welkom, ook kleine ondernemers en er is geen inkomensgrens. We spelen in op jongeren die voor het eerst aangifte doen, zij kunnen die hier laten checken. Die variatie is ook interessant voor de studenten.

We hebben 5 invuldagen van een paar uur met steeds 8 plekken. Ik ben heel benieuwd hoe dat loopt.

Ik wil dit graag in de krant. Dat gaan we samen met InHolland proberen. Ook denk ik over welke

organisaties en nieuwsbrieven we kunnen benaderen. In Alkmaar is bijvoorbeeld een jongerenmagazine veel bereik via Facebook. Daarmee heb ik contact gezocht.

Wij zijn kopgroep-bibliotheek voor het IDO en bezoeken instanties om het bereik te vergroten. Bijvoorbeeld buurtcentra. Daar wil ik ook hiervoor contact mee zoeken.

Los van de aangifteperiode hebben we een vaste commerciële belastingconsulent. Zij zit het hele jaar bij ons met een maandelijks inloopspreekuur, ook voor toeslagen. Dit doet ze gratis naast haar praktijk."

Meer informatie: [Marian Lerchbaumer](#)

Informatiemarkt voor jongeren

Marion Loos, Bibliotheek Coevorden:

"Op 29 februari houden we in Coevorden een informatiemarkt rondom de belastingaangifte. Daar nemen we ook jongeren in mee; dat is nieuw. Het gaat om 2 groepen: jongeren vanaf 15 die een bijbaan of vakantiebaan hebben en geld kunnen terugvragen via een t-biljet. De meesten weten niet dat dat kan, dus is het goed om ze hierop te wijzen. Ik merk bovendien bij jongeren in mijn eigen omgeving dat als zij interesse hebben in dat t-biljet, niet precies weten hoe ze dat moeten doen.



Daarnaast is er de groep vanaf 18 jaar die gaat werken en die tijdens hun studietijd recht had op toeslagen voor zorg en dergelijke. Zij vergeten vaak om die toeslagen stop te zetten. We kijken hoe lang ze daar recht op hebben. Samen met bibliotheken Hogeveen en Emmen zoeken we contact met vier opleidingen rond bedrijfsadministratie, onder meer Windesheim in Zwolle. We zoeken studenten die de jongeren voorlichting willen geven. Dus: voor en door jongeren.

Verder is in Coevorden contact geweest met de jongerencoaches van 2getthere om jongeren met schulden te helpen om meer grip te krijgen op inkomsten en uitgaven. We trekken het dus iets breder.

Voor de informatie voor 'gewone' particulieren vragen we maatschappelijke partners om een informatiestand te bemensen. En daarnaast geeft iemand een mini-workshop, in een aparte ruimte, over hoe aangifte doen precies werkt, ook al is bijna alles voor-ingevuld. Mochten mensen iets willen wijzigen, dan kunnen ze een afspraak maken met een adviseur van een van onze partners.

Daarnaast is er een spreekuur voor praktische vragen. Eén middag door de Senior in de Bibliotheek Schoonoord, en in de Bibliotheek Coevorden een gratis spreekuur door een deskundige van een commercieel adviesbureau.

Mensen weten wel dat ze hulp kunnen krijgen, maar zijn vaak verbaasd dat dat ook kan bij de Bibliotheek. We attenderen erop via website, flyers, sociale media, en schieten mensen ook aan, bijvoorbeeld tijdens cursussen. Het beste werkt mond-tot-mondreclame. Het moet groeien.

Voor de aankleding denken we nog na over iets extra's, om het niet alleen makkelijker maar vooral ook leuker te maken. Bijvoorbeeld een knutselmarkt en een mooie slogan."

Meer informatie: [Marion Loos](#)

Workshop voor inwoners en vrijwilligers

Gea Uil, Bibliotheek Borger-Odoorn:

"Wat wij doen, noemen we een belastingspreekuur, maar het is eigenlijk invulhulp met vrijwilligers van de formulierenbrigade van Andes. Dit hebben we al 2 jaar gedaan en doen we nu voor de derde keer: 2 mensen komen helpen met de belastingaangifte. Geïnteresseerden moeten zich opgeven en wij plannen de afspraken in, een half uur tot 3 kwartier per persoon. In het afgelopen jaar hebben we 14 mensen geholpen, het jaar daarvoor 7. We gaan nu uit van 25.



Nieuw is dat we daarnaast, ook samen met Andes, een workshop geven 'Hoe vul ik mijn belastingformulier in'. Dit doen we omdat we vorig jaar op het evaluatieformulier hebben gevraagd of mensen hier belangstelling voor hadden. Ruim de helft gaf aan dit graag te willen.

We gaan nu gewoon kijken hoe dit loopt. De vrijwilligers houden hun kennis goed op peil. Op dit moment worden de afspraken met de partners gemaakt; de vorm is nog niet helemaal definitief. We denken er verder over om de workshop niet alleen voor inwoners te doen, maar ook voor de budgetmaatjes van de Formulierenbrigade, de intermediairs dus. Die toevoeging is een wens van Andes en zij werkt dit nu verder uit.

Aan promotie hebben we vooral G!DS ingevuld. Dat is belangrijk, want we hebben veel mensen doorverwezen gekregen via de Belastingtelefoon. Daarnaast informeren we via de plaatselijke kranten, website, Facebook, affiches, flyers en dergelijke.

Het eerste jaar organiseerde Andes het spreekuur. Zij vonden dat net te veel werk voor wat het hen opleverde. Ik wilde natuurlijk de invullers niet kwijt en heb voorgesteld dat ik de organisatie op mij zou nemen. Dat vonden ze een goed idee en nu is iedereen tevreden. Zo hebben we er allemaal iets aan."

Meer informatie: [Gea Uil](#)

Interviews door Karin Ottenhoff
januari 2020