

Voorbeeld samenwerking Bibliotheek-Belastingdienst: Aangiftedag Den Haag

Inleiding

De landelijke Toolkit bevat verschillende *best practices* van Bibliotheken die al ervaring hebben met het aanbieden van hulp bij de belastingaangifte. In dit document wordt het voorbeeld van de Bibliotheek Den Haag gegeven. Bibliotheek Den Haag bood al voor het Belastingconvenant hulp bij het doen van belastingaangifte in de vorm van een ‘**aangiftedag**’. (Dit is mooi samengevat in [dit filmpje](#).) Deze dag kan ter inspiratie dienen voor uw bibliotheek.

Aanleiding

Bibliotheek Den Haag (BDH) doet al veel in het sociaal domein in de vorm van o.a. een Taalhuis, inloopspreekuren voor (digitale) vragen, het faciliteren van een WMO-loket en servicepunten van de gemeente. Hier blijkt ook veel behoefte aan. Banden met de gemeente zijn daarin heel nauw.

De Stichting Belastingwinkel (SBR) heeft afgelopen jaar zelf aangeboden één zaterdag in de Bibliotheek een aangiftedag te organiseren. Deze werd in maart gehouden. De Bibliotheek heeft hierin een faciliterende rol gespeeld; SBR was verantwoordelijk voor de inhoud. Streven is deze dag komend jaar nogmaals te organiseren.

Samenwerkingspartner

Belangrijke partner in het organiseren van deze dag is Stichting Belastingwinkel Rotterdam. Deze Stichting verleent gratis fiscaal advies aan mindervermogenden. Studenten Fiscaal recht en Fiscale economie van de Erasmus Universiteit helpen op vrijwillige basis. De Belastingwinkel heeft vier vestigingen in Rotterdam en één in Den Haag. Overigens zijn er ook Belastingwinkels in onder andere Amsterdam (via de Universiteit van Amsterdam) en Eindhoven (Studenten Fiscaal Recht uit andere steden).

Aanpak

I. Algemeen

- Initiatief kwam in dit geval vanuit BW
- BW had draaiboek voor de dag. BDH heeft daarnaast een actielijst gemaakt: wat organiseer je wanneer?
- Er zijn geen contracten afgesloten; er is veel geïmproviseerd, lijntjes waren kort. Vanuit BDH was het vestigingshoofd zelf eindverantwoordelijk, bij de BW was 1 projectleider aangesteld.
- BW gaf wensen en benodigdheden door, BDH regelde en faciliteerde alles, inclusief catering, garderobe e.d.
- BDH heeft betaald: dit vond zij passend bij haar functie. De BW-studenten hielpen die dag op vrijwilligersbasis.
- Er zijn in totaal bijna 400 mensen geholpen. Iedereen was tevreden; er zijn op de dag zelf, maar ook achteraf geen klachten geweest.

II. Communicatie vooraf

- De bijeenkomst was vooral gericht op mensen met een maximaal inkomen van 30.000 euro per jaar (inclusief partner), van allochtone afkomst en met minder digitale vaardigheden, maar stond in principe open voor iedereen.
- BDH was verantwoordelijk voor de publiciteit. O.a. via posters en flyers is aandacht gegenereerd.

- Mensen moesten zich van tevoren aanmelden. Dit kon online of telefonisch. Vervolgens kregen zij per post bericht over wanneer zij verwacht werden. Er werd per deelnemer drie kwartier ingepland.
- Van tevoren werd ook aangegeven wat mensen moesten meenemen aan papieren, wachtwoorden e.d.

III. De dag zelf

- Een grote ruimte is leeggeruimd voor het spreekuur. Daarin zijn 30 tafeltjes en voldoende stoelen neergezet voor steeds twee studenten en een of twee bezoekers. Ieder tweetal nam een eigen laptop mee. Voor vier extra nakijkers/ een 'informatiebalie' waren er nog 2 tafels.
- 's Ochtends vroeg verzorgde het eigen facilitaire team van BDH alle snoeren, kopieerapparaten, geluidsapparatuur etc.
- Een vooraf vastgestelde route leidde mensen via een wachtkamer (met thee/koffie) naar het juiste tafeltje en naar buiten. Ook toiletten e.d. werden duidelijk aangegeven.
- Ieder half uur behandelde een tweetal studenten (een ervaren, een minder ervaren) de belastingaangifte van één deelnemer. Alle informatie werd goed opgeslagen en gekopieerd.
- Tussendoor was BDH de 'gastheer/-vrouw', met o.a. aandacht voor de techniek (printfaciliteiten e.d.), maar ook voor catering en het verwelkomen van de deelnemers.

Vervolg

- BW wil graag in maart ook nog een avondspreekuur gaan organiseren. Het is o.a. zoeken naar de juiste wijk/vestiging. (Probleemwijken zijn qua doelgroepbereik wenselijk, maar maken het qua organisatie lastiger.)
- Volgend jaar in april organiseren de bibliotheek en SBR weer een aangifte dag

Uitdagingen

- Het vinden van de juiste ruimtes: in dit geval een heel grote ruimte, met ruimte voor de spreekuren, een college, kopieermogelijkheden en aansluitende wachtruimte.
- Printers/kopieerapparaten. Deden het slecht op de aangifte dag, wat leidde tot lange wachtrijen. Voor volgend jaar wordt overwogen extra apparaten te huren.
- Er bleek veel papier nodig: alles werd gekopieerd.
- Vooraf aanmelden. De toeloop was veel groter dan verwacht; veel mensen hadden zich niet aangemeld. Mogelijk was het digitaal aanmelden hiervoor een drempel, of hebben deelnemers de flyers e.d. niet zorgvuldig genoeg gelezen. Deze onverwachte deelnemers werden niet geholpen; zij werden doorverwezen naar het gewone spreekuur van de belastingwinkel.
- Verwarring over het doel van de dag: er kwamen ook mensen met vragen over gemeentelijke belastingen, terwijl de dag gericht was op landelijke belastingen. Deze mensen konden naar andere partijen worden doorverwezen, in dit geval de Gemeentelijke Belastingdienst.
- Privacy: A. inrichten van ruimtes die hieraan voldoen blijkt lastig. Hier was nu een aparte ruimte voor ingericht. Er was voldoende ruimte tussen de tafels, maar ruimtes waren niet apart afgeschermd. B. Studenten hebben geheimhoudingsplicht. Zij hebben ook gegevens gekopieerd (en meegenomen) en op hun computer bewaard. Cliënten moeten een machtigingsformulier invullen en tekenen voordat de medewerkers aan de slag kunnen gaan. Alle deelnemers waren erg tevreden; klachten zijn er niet geweest.
- *Eerdere ervaringen (los van de aangifte dag):*
 - Problemen met pc's. De pc's zijn niet in beheer van de BDH zelf, maar van de gemeente. Dit leverde in het verleden wel eens problemen op die de BDH niet (meteen) zelf kon oplossen.
 - Ervaringen met agressie. O.a. bij de computerproblemen gaf dit soms problemen. Bibliotheek Den Haag heeft standaard beveiligers in huis.
 - Internet. Was nu vanwege het offline behandelen door de BW niet nodig, maar de WIFI verbinding blijkt vaak traag en is risicovol i.v.m. veiligheid/privacy.

Leerpunten:

- Als je zelf niet genoeg/ de juiste apparatuur hebt: overwegen om in te huren. (Denk aan kopieerapparaten.)
- duidelijke rolverdeling: als Bibliotheek faciliteren, partner inhoudelijk verantwoordelijk
- belangrijk om goede, betrouwbare partners te hebben
- BW had geen DigiD nodig, de studenten werkten via een offline programma.

- BW sloeg alle gegevens op, om alles een dag later te controleren. Vervolgens werd de aangifte via de mail naar de Belastingdienst gestuurd. Zo werden eventuele fouten ondervangen.
- De aangiftedag was voor de studenten een interessante combinatie van leren/ ervaring opdoen en vrijwilligerswerk. Een Hoogleraar Fiscaal Recht opende de dag met een mini-college. Minder ervaren studenten werden gekoppeld aan ervaren studenten.

Vragen of opmerkingen?

Hiervoor kunt u het best contact opnemen met de contactpersoon van uw POI.

Bijlagen:

- voorbeelden Draaiboek en Activiteitenlijst (zie hieronder)
- Voorbeeld flyer 'Centrale en SBR' (PDF)
- Voorbeeld plattegrond/ inrichting (PDF)

Bijlage 1: Draaiboek Aangiftedag (voor samenwerkingspartner)

Dit document is geschreven vanuit het perspectief van de samenwerkingspartner, in dit geval de Belastingwinkel.

Adres

Overige contactgegevens

Alle werkzaamheden vinden plaats op/in(ruimte)....in de Bibliotheek.....(naam + vestiging). De lunchronde zal plaatsvinden in(ruimte, evt. verdieping).

datum, tijdstip – Opbouwen en voorbereiden, locatie

Wie: namen van medewerkers + rolverdeling

Wat:

- xxxx tafels + xxxxx stoelen klaarzetten (zie Activiteitenlijst voor overzicht). Ook stoelen voor in de wachtruimte (ca. xxxx stuks).
- Centrale stroomvoorziening → verzorgd door Bibliotheek
- Kopieerapparaten klaarzetten (2 stuks) → geregeld door Bibliotheek → zie plattegrond
- Laptops klaarzetten (26 stuks) en voorzien van software en stroom.
- Kabelmatten en stroomvoorziening aanleggen. *Alle tafels worden voorzien van stroom*
 - evt. aantal haspels/ stekkerdozen, aantal ingangen. Evt. reservematerialen.
- 28 Tafels voorzien van: tafelnummers, giftenpotjes, syllabi, kladblokken, pennen en visitekaartjes vestiging Den Haag--> *verantwoordelijke vrijwilligers*
- Scherm klaarzetten voor presentatie van sprekers en tellen van cliënten → *In verband met de opstelling in de zaal is gebruik van het projectiescherm niet mogelijk. We zullen als alternatief 2 grote TV schermen inzetten, zie plattegrond.*
- Gereed maken van de incheckbalie (tafel aan de voorzijde waar de cliënten wachten):
namen 2 vrijwilligers

- dozen met dossiers cliënten, gesorteerd op sessie
- lijst met afspraken cliënten per sessie
- pot o.i.d. voor usb-sticks voor sessies later op de dag
- badges klaarleggen voor medewerkers (niveau, tafelnummer en lunchronde)
- handleiding ADDH 2015
- pennen + *eventuele rekenmachine*
- doos "Na te kijken"-aangiften bij de laptop plaatsen waar het cliëntenaantal wordt bijgehouden en "nagekeken aangiften" bij de nakijkershoek neerzetten.

- *Namen 2 vrijwilligers* controleren tot slot of deze dingen er liggen:

- tafels met blanco formulieren en supplies:
- kladpapier
- Kladblokken + pennen
- giftenpotten
- Almanakken
- Wettteksten
- Syllabi
- Handleiding ADDH 2015

- Ingang medewerkers/genodigden: tafel met naamkaartjes (..... *Namen 2 vrijwilligers*)

Verdeling tafels:

xxx aangiftetafels

xxxx tafels voor nakijkers

1 extra tafel voor syllabi, almanakken, pennen etc.

9:30 – Ontvangst medewerkers en genodigden

Medewerkers krijgen allen een naambordje i.v.m. beveiliging. Deze worden afgegeven doornamen 2 vrijwilligers bij de incheckbalie.naam vrijwilliger stuurt de medewerkers bij de ingang naar boven voor een hapje en een drankje waar namen 2 vrijwilligers ze staan op te wachten. Op de eerste verdieping zal koffie en thee klaarstaan

9.30 – 9.55 → namen 2 vrijwilligers bellen medewerkers die nog niet zijn gearriveerd.

9:40 Ontvangst Wethouder doornamen 2 vrijwilligers

9:45 Ontvangst prof. door namen 2 vrijwilligers

10:00 – Welkomstwoord (in de zaal)

voorzitter opent het geheel en heet iedereen welkom

→ Verwelkomen

→ Eigen invulling

10:05 – Welkomstwoord door Wethouder

Onderwerp nog niet bekend, gevraagd of zij een praatje wil houden. (..... naam vrijwilliger geeft bloemen)

10:20 – Spreker Prof.

Onderwerp nader in te vullen (..... naam vrijwilliger geeft bloemen)

10:35 – Toespraak vestigingshoofd Bibliotheek

Belang dat Centrale Bibliotheek hecht aan het organiseren van de ADDH. Verder wellicht wat praktische info, zoals lunchrondes, kopieerapparaat, wc e.d. (.....naam vrijwilliger geeft bloemen).

10:40 – Groepsfoto

Na het nemen van de foto zal naam vrijwilliger deze laten ontwikkelen bij (locatie in de buurt waar je snel foto's kunt laten ontwikkelen + adresgegevens) naam vrijwilliger geeft door aan naam vrijwilliger hoe laat de foto's zijn ontwikkeld.

11:00 ontvangst Prof.**11:00 – Baliemedewerkers ontvangen cliënten** (.....namen 2 vrijwilligers)

De eerste cliënten zullen zich bij de baliemedewerkers melden. De baliemedewerkers tekenen op de cliëntenlijst de aanwezigen af en leggen het dossier onder op de stapel. De cliënten kunnen plaatsnemen in de wachtruimte naast de zaal. De medewerkers kunnen vervolgens bij de balie het bovenste dossier van de stapel pakken en de desbetreffende cliënt meenemen naar zijn of haar tafel.

- Usb met aangifteprogramma installeren:namen 5 vrijwilligers → usb's worden weer ingeleverd bij naam vrijwilliger.

11:15 – Aangifteronde 1 (xxxxxxx afspraken)

Alle medewerkers dienen aanwezig te zijn in zaal 1 om de eerste cliënten te begeleiden naar zijn of haar tafel. In de eerste ronde zullen er xxxx aangiftes worden gedaan. Officiële eindtijd is om 12:00, waarna nog xxxxx aangiftesessies van 45 minuten resteren. In de handleiding ADDH 2015 staat hoe elke aangiftesessie verloopt en hoe het aangifteprogramma werkt. Mocht alles tegenzitten kunnen kan de commissie, nakijkers en bestuur ook gaan invullen, helpen met schaduwformulieren/aangiftebiljetten. Plan B is uitstel aanvragen, nadat de machtigingsformulieren zijn ingevuld.

→ Hoofdzakelijk helpen bij de eerste sessie en vragen beantwoorden. naam vrijwilliger loopt met tas rond om fooi op te halen

12:00 – Aangifteronde 2 (xxxxxxx afspraken)

Het vertrek van eventuele pers zal onder begeleiding vannaam vrijwilliger plaatsvinden.

12:30 – Begin eerste lunch ronde. Alle medewerkers met een 1 moeten erop geattendeerd worden dat zij kunnen lunchen. De eerste lunchronde duurt tot 13:00.*lunchruimte*

12:45 – Aangifteronde 3 (xxxx afspraken)

Zie hierboven

@ *naam vrijwilliger* wijst de medewerkers weer naar hun plek.

@ *naam vrijwilliger* groepsfoto's in enveloppe stoppen.

13:00 – Eind eerste lunch ronde. Alle medewerkers met een 1 moeten weer aan het werk.

13:15 – Begin tweede lunch ronde. Alle medewerkers met een 2 moeten erop geattendeerd worden dat zij kunnen lunchen.

13:30 – Aangifteronde 4 (xxxxxxx afspraken)

Spreekt voor zich.

13:45 – Eind tweede lunch ronde. Alle medewerkers met een 2 moeten weer aan het werk. De medewerkers van de Bibliotheek zullen de lunch afruimen.

14:15 – Aangifteronde 5 (xxxxxx afspraken)

Spreekt voor zich.

15:00 – Aangifteronde 6 (xxxxxx afspraken)

Spreekt voor zich.

15:45 – Aangifteronde 7 (xxxxxxxx afspraken)

Spreekt voor zich

16:15 - Aangifteronde 8 (xxxxxxxxxxx afspraken)

Zodra medewerkers klaar zijn met hun laatste cliënt zullen zij hun spullen opruimen (tafel/laptop/kladblokken enz.)

Bijnamen 2 vrijwilligers cadeau ophalen voor de mensen die eerder weg gaan.

17.00/17.15 – Einde ADDH, tevens start opruimen Bibliotheek

Rond deze tijd zal begonnen worden met het opruimen van de Bibliotheek.

- voorin de zaal bakken neerleggen, wanneer medewerkers klaar zijn kunnen ze de spullen voorin de zaal leggen.

Voor medewerkers die niet mee gaan, worden de cadeaus uitgereikt door*namen 2 vrijwilligers* Zij bedanken de medewerker namens de commissie en reiken het aan hen cadeau uit+ plus foto. Afstrepen van medewerkers

Overige benodigdheden:

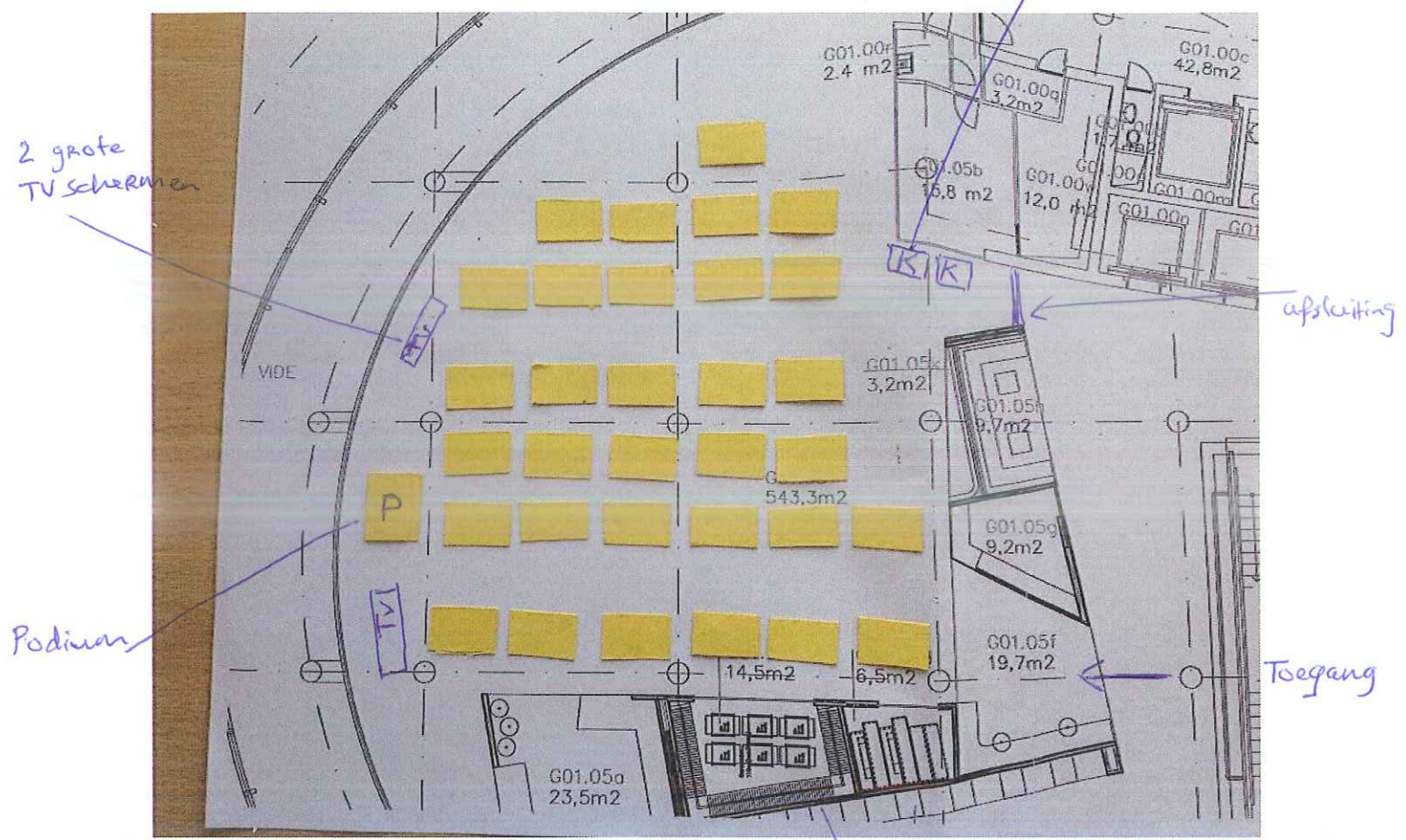
- Drie uitrijdkaarten voor de gastsprekers (*namen gastsprekers*)
- Aparte ruimte om spullen neer te leggen (garderobe)
- Koffie en thee in de ochtend om 9:45 uur voor de sprekers en medewerkers (aantallen worden maandag doorgegeven)
- Doorlopend thee/koffie voor cliënten (optioneel)
- Lunch voor medewerkers tussen 12.30 en 13.30

Bijlage 2: Voorbeeld activiteitenlijst Bibliotheek

Dit document geeft een beeld van waar je als Bibliotheek aan kunt/moet denken bij de voorbereidingen van bijeenkomsten i.h.k.v. de Belastingdienst.

Verdieping 1 inrichting
2 Tentoonstellingsvitrines verplaatsen (langs de reling).
Tafels: huren 35 stuks 120x80. Kleur wit. 1 grote tafel voor ontvangstruimte.
Stoelen: 150 stuks
2 Kopieerapparaten. Eigen kopieerapparaten inzetten Papier A4 plus voorraad
Elektravoorziening voor opladen laptops: punten voor ca. 35-40 laptops. Voldoende haspels/stekkerdozen
Klein podium / kathedr / geluid voor de opening / medewerker FZ aanwezig
Verlichting verdieping 1: niet aanpasbaar.
Ruimte PressReader afzetten als ontvangst/wachtruimte, incl. koffie/thee voorziening. 2 grote zwarte tafels (1 koffie/thee voorziening, 1 ontvangst/inschrijving), 24 stoelen (los)
Opbouw: nog niet bekend. Op de vooravond van de aangiftedag is er nog een activiteit. Dus daarna of eventueel zaterdagochtend vroeg opbouwen.
Opening
Welkomstwoord vestigingshoofd. Evt. Staatssecretaris/ iemand v/d gemeente?
Catering
Doorlopend koffie/thee voor medewerkers en cliënten in de wachtruimte op verdieping 1
Lunch medewerkers in de Culturele ruimte (verdieping 3): xx medewerkers !! (t.z.t. aantal definitief) Aanvang eerste lunchronde: 12.30 uur
Ontvangst en bewegwijzering
Hele dag gastvrouw/heer bibliotheek aanwezig op de begane grond
Verdieping 1 ontvangst door medewerker Belastingwinkel
Bij de ingang een posterbord A0 plaatsen
Communicatiemiddelen
Poster A0 voor begane grond
Verder nog uit te werken met afdeling marketing & evenementen -website -posters -activiteitenladder -persbericht -lokale radio -etc.
Overige aandachtspunten
Beveiliging informeren.
Toegang gebouw zaterdagochtend, speciale gasten
Gebruik wc's door medewerkers en cliënten (WC-bonnen, is normaal betaald)
Kosten
-huur tafels -koffie/thee doorlopend, lunch

Bijlage



- De gele vlakjes zijn tafels van 120x80 cm.
- Aan alle tafels worden 4 stoelen geplaatst.
- Op de foto staat ook het podium(pje) aangegeven (geheel rechts).
- Geluid wordt verzorgd.

garderobe medewerkers
(kan dicht geschoven worden)