

VOORBEELD SAMENWERKING BIBLIOTHEEK-BELASTINGDIENST AANGIFTEDAG DEN HAAG

Bibliotheek Den Haag bood al voor het Belastingconvenant hulp bij belastingaangifte, in de vorm van een 'aangiftedag', zie [dit filmpje](#). Deze dag kan ter inspiratie dienen voor uw Bibliotheek.

Bibliotheek Den Haag (BDH) doet al veel in het sociaal domein, onder meer een Taalhuis, inloop-spreekuren voor (digitale) vragen, een WMO-loket en servicepunten van de gemeente.

De Stichting Belastingwinkel (SBR) heeft in de Bibliotheek een aangiftedag georganiseerd. De Bibliotheek faciliteerde; SBR was verantwoordelijk voor de inhoud. Streven is deze dag komend jaar nogmaals te organiseren. Belangrijke partner is Stichting Belastingwinkel Rotterdam (BW). Deze stichting verleent gratis fiscaal advies aan mindervermogenenden. Studenten Fiscaal recht en Fiscale economie van de Erasmus Universiteit helpen op vrijwillige basis.

Aanpak

1 Algemeen

- BW nam het initiatief en maakte een draaiboek voor de dag. BDH heeft een actielijst gemaakt.
- Er zijn geen contracten afgesloten; er is veel geïmproviseerd, lijntjes waren kort. Vestigingshoofd BDH was zelf eindverantwoordelijk, BW had een projectleider aangesteld.
- BW gaf wensen en benodigdheden door, BDH regelde en faciliteerde.
- BDH heeft betaald; dit vond zij passend bij haar functie. BW-studenten hielpen op vrijwilligersbasis.
- Er zijn bijna 400 mensen geholpen. Iedereen was tevreden; er zijn geen klachten geweest.

2 Communicatie vooraf

- De bijeenkomst was vooral voor minder digitaal vaardige mensen, maximuminkomen € 30.000 per jaar, van allochtone afkomst, maar stond open voor iedereen.
- BDH was verantwoordelijk voor de publiciteit.
- Mensen meldden zich online of telefonisch aan en kregen per post een bevestiging. Vermeld werd wat men moest meenemen.

3 De dag zelf

- Er werden 30 tafels met stoelen geplaatst (twee studenten en een of twee bezoekers per tafel). Ieder tweetal nam eigen laptop mee. Plus tafels voor vier extra nakijkers en een 'informatiebalie'.
- Het facilitaire team BDH verzorgde snoeren, kopieerapparaten, geluidsapparatuur.
- Een vaste route leidde mensen via wachtkamer naar het juiste tafeltje en naar buiten.
- Ieder half uur behandelden tweetallen studenten (een ervaren, een minder ervaren) de belastingaangifte per deelnemer. Alle informatie werd opgeslagen en gekopieerd.
- Tussendoor was BDH de 'gastheer/-vrouw' (techniek, catering en deelnemers verwelkomen).

Vervolg

- BW wil in maart een avondspreekuur organiseren in een van de wijken. (Probleemwijken zijn qua doelgroepbereik wenselijk, maar maken het qua organisatie lastiger.)
- Volgend jaar april organiseren de Bibliotheek en SBR weer een aangiftedag.

Uitdagingen

- De juiste ruimtes vinden: in dit geval een heel grote ruimte, voor de spreekuren, een college, kopieermogelijkheden en aansluitende wachtruimte.

- Printers/kopieerapparaten. Deden het slecht op de aangiftedag, 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 kwamen onaangemeld. Mogelijk was het digitaal aanmelden een drempel, of zijn de flyers slecht gelezen. De onverwachte deelnemers werden niet geholpen; zij werden doorverwezen naar het gewone spreekuur van BW.
- Verwarring over het doel: er waren vragen over gemeentelijke belastingen, terwijl de dag gericht was op landelijke belastingen. Deze mensen werden naar andere partijen doorverwezen.
- Privacy: A. ruimtes inrichten die hieraan voldoen blijkt lastig. Er was voldoende ruimte tussen de tafels, maar ruimtes waren niet apart afgeschermd. B. Studenten hebben geheimhoudingsplicht. Zij hebben gegevens gekopieerd (en meegenomen) en op hun computer bewaard. Cliënten moeten een machtigingsformulier invullen en tekenen voordat de medewerkers aan de slag kunnen.

Eerdere ervaringen (los van de aangiftedag)

- Pc's zijn niet in beheer van BDH, maar van gemeente. Problemen zijn niet altijd direct op te lossen.
- Aggressie, onder meer bij computerproblemen. BDH heeft standaard beveiligers in huis.
- Internet. Was nu vanwege het offline behandelen door BW niet nodig, maar de wifi-verbinding blijkt vaak traag en is risicovol vanwege veiligheid en privacy.

Leerpunten

- Als je zelf niet genoeg of de juiste apparatuur hebt: overwegen te huren (kopieerapparaten).
- Betrouwbare partners zijn belangrijk. Duidelijke rolverdeling: Bibliotheek faciliteert, partner is inhoudelijk verantwoordelijk.
- 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 per mail naar de Belastingdienst gestuurd.
- 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.

Vragen of opmerkingen?

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



De gele vlakjes zijn tafels van 120 x 80 cm.
Aan alle tafels worden vier stoelen geplaatst.