

BIBLIOTHEEK EN BELASTINGDIENST 2019-2022

Organisatie spreekuur / invulhulp aangifte inkomstenbelasting 2020

Samenwerking is noodzakelijk! De Bibliotheek kan deze dienstverlening niet zelfstandig aanbieden. Hiervoor heeft zij samenwerkingspartners nodig.

Met wie

- Welke partijen willen de Bibliotheek hierbij ondersteunen?
- Wat is hun ervaring bij hulp bieden?
- Wil je ook scholen erbij betrekken? Realiseer je dat je te maken hebt met curriculum-invulling en accreditaties. En dat er ook begeleiding vanuit school of partner geregeld moet zijn als ondersteuning van de studenten tijdens de inzet in de Bibliotheek. Als je studenten inzet, zorg dan ook voor dagelijkse begeleiding door ervaren invullers (een op vijf studenten).
- Kun je nog andere vrijwilligers erbij betrekken?
- Is dit in te passen in de faciliteiten en organisatie van de Bibliotheek?
- Richten de partijen zich op een specifieke doelgroep? Wil de Bibliotheek daarnaast andere doelgroep(en) bepalen? Waar houd je dan rekening mee?

Doelstelling en doelgroep

Stel samen met je partners de doelstelling en je doelgroep(en) vast. Bepaal samen de criteria. Waar richten je partners zich op? Inkomen is bijvoorbeeld een criterium. Door te vragen of klanten recht hebben op zorg- of huurtoeslag, kun je mensen met een kleine beurs selecteren.

Uiteraard is dit slechts een richtlijn.

- Is je doelgroep de niet-zelfredzame burger?
- Gaat het om mensen met een kleine beurs?
- Kies je voor onvoldoende digivaardigen en/of mensen die andere belemmeringen hebben bij zelfstandig aangifte inkomstenbelasting doen?

Vorbereiding en planning

- Begin op tijd met de voorbereiding.
- Informeer de samenwerkingspartners dat op <https://www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk> veel informatie staat voor de ondersteuning van (deels) niet-zelfredzame burgers. Hier is ook de cursus Inkomstenbelasting en Toeslagen te vinden. Dit is een e-learning-omgeving die iedere vrijwilliger mag doorlopen om zich goed fiscaal voor te bereiden op de aangiftecampagne en/of bij vragen over toeslagen.
- Kies een realistisch tijdpad zodat je een goede invulling kunt realiseren.

Wat?

Beperk je tot de eenvoudige aangifte. Heeft de klant te maken met bijvoorbeeld scheiding in combinatie met een eigen woning of is de partner in het aangiftejaar overleden, dan kan de aangifte ingewikkeld zijn.

Controleer of je samenwerkingspartners deze expertise in huis hebben. Zo niet, zorg dan dat deze burgers worden doorverwezen naar andere hulpverleners die dit wel kunnen. Ook de Belastingdienst biedt deze hulp. Mensen kunnen hiervoor een balie-afspraak maken, mits ze duidelijk aangeven dat het gaat om de aangifte inkomstenbelasting met scheiden en eigen woning, of de situatie aangifte doen na overlijden van (fiscale) partner.

Bedenk samen met de samenwerkingspartners wat je gaat aanbieden:

- Spreekuur voor algemene vragen over de inkomstenbelasting en/of toeslagen?
- Vrije inloop of op afspraak?
- Invulhulp tijdens de aangiftecampagne?
- Gericht op niet-zelfredzame burgers?
- Gericht op deels niet-zelfredzame burgers met als doel zelfredzaamheid te vergroten?
- Workshops om burgers zelfredzamer te maken bij aangifte doen?
- Tot hoever moet de dienstverlening gaan?
- Is er een fiscale vraagbaak beschikbaar in de samenwerking met de partner?
- Bij het organiseren van de spreekuren/workshops zijn allerlei variaties mogelijk. Wees hier in de communicatie duidelijk in, zodat de klant weet wat hij/zij kan verwachten. Vermeld ook wat de Bibliotheek niet aanbiedt.
- Hoe organiseer je de afspraken?
 - Kunnen klanten zich melden bij de frontoffice en/of telefonisch?
 - Of melden bij de samenwerkingspartner(s)?
 - Stuur de klant een schriftelijke afspraakbevestiging. Dan verklein je de no-show.
 - Geef een checklist mee met benodigde stukken. Zet hier ook de datum en tijd van de afspraak op, dan heeft de klant alles bij elkaar.
 - De gemiddelde tijd per aangifte is 20 minuten.
 - Zorg voor voldoende ruimte tussen de tafels (1 tafel, anderhalve klant). Houd rekening met mindervaliden. En bedenk dat er even veel wachtenden zijn als klanten bij het invullen zelf. Dit vraagt iets van de ontvangst en de wachtruimte.

Hoe?

Zorg dat de klant vooraf weet wat hij mee moet nemen naar de hulpafpraak. Zie <https://www.belastingdienst.nl/aangifte>. Hier vind je onder andere de [checklist](#) van wat nodig is om de aangifte inkomstenbelasting te kunnen invullen.

Overige bespreekpunten Bibliotheek en maatschappelijke partijen

Maak goede afspraken tussen jouw Bibliotheek en (de organisatie van) de maatschappelijk dienstverleners over de samenwerking rond belastingdienstverlening. Zorg dat alle belangrijke onderwerpen aan de orde komen en duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is. Hiervoor zijn al veel onderwerpen genoemd die je kunt gebruiken als checklist bij dit gesprek. Hierna volgt nog een lijstje.

Bespreek de randvoorwaarden of uitgangspunten die de organisatie stelt bij de hulp aan de klant in de samenwerking met de Bibliotheek. Deze zullen van toepassing blijven, tenzij beide partijen samen iets anders overeenkomen.

De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de aangifte of aanvraag.

Onderstaande onderwerpen kun je bespreken om een goed beeld te krijgen van de werkwijze en kwaliteit van een maatschappelijke organisatie:

- Welke doelgroep(en) bedient de organisatie?
- Wil de organisatie in de Bibliotheek hulp organiseren of op een eigen locatie?
- Is dat voor de eigen doelgroep(en) of wil de organisatie een bredere doelgroep bereiken?
- Welke organisatievorm heeft de organisatie? Bijvoorbeeld: een stichting of is er sprake van een eenpitter of particulier? Bespreek - zeker in dat laatste geval - wat te doen bij ziekte of andere redenen voor afzegging. Vraag ook hoe de eenpitter de kwaliteit borgt.

- Is de organisatie ingeschreven bij de Kamer van Koophandel of een ander register?
- Zijn er kosten en voorwaarden verbonden aan hulp door de organisatie, bijvoorbeeld lidmaatschap of contributie? Zo ja, welke voorwaarden en wat bedragen de kosten?
- Hoe werft en selecteert de organisatie de vrijwilligers die de hulp verlenen?
- Gebruikt de organisatie [Kennisnetwerk](#)? Zo ja, hoe geeft zij dat vorm? Werkt bijvoorbeeld iedere vrijwilliger voor zich met veel eigen verantwoordelijkheid of gebeurt dit met begeleiding vanuit de organisatie?
- Maken de vrijwilligers de [eindcasussen op Kennisnetwerk](#) en zo ja welke? Checkt de organisatie of de vrijwilligers de casussen met goed gevolg hebben doorlopen via het gemailde resultaat hiervan?
- Welke vorm van ondersteuning biedt de organisatie aan de klant? Denk aan algemene vragen beantwoorden, voorlichting geven, de complete aangifte of aanvraag invullen, et cetera.
- Hoe helpt de vrijwilliger de klant: met een burger-burgermachtiging, door zelf te laten inloggen met DigiD of met andere (commerciële) programma's om aangifte te doen? De keuze is aan de Bibliotheek en haar partners. Zie voor meer informatie <https://www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk> bij [Machtigen](#).
- Meestal zal het invullen gaan via MijnBelastingdienst van de klant zelf, met een machtiging of de klant die zelf inlogt met digiD. Dit betekent dat printen niet nodig is. De klant kan zelf (al dan niet met hulp van iemand anders) de aangifte altijd opvragen in zijn of haar MijnBelastingdienst. Spreek af dat de klant hierop wordt gewezen.
- Heeft de organisatie een 'meegeefbrief' die aan de klant uitlegt dat deze zelf verantwoordelijk is voor de aangifte en waarop de belangrijkste gegevens worden ingevuld over de aangifte? Zie een [voorbeeld-meegeefbrief in de toolkit](#), pijler 3 onder Modeldocumenten.
- Wie organiseert de planning van de hulp in de Bibliotheek en hoe wordt dit vormgegeven? Onder meer de mogelijkheid bieden aan de klant om een afspraak te maken.
- Hoe informeert de organisatie of de vrijwilliger de klant over de uitkomst van de aangifte of toeslagaanvraag?

Voorbeelden in beeld

(zie volgende pagina's)



Belastingangifte dag in Den Haag



Opstelling Bibliotheek Katwijk