

Vrije inloop en persoonlijke hulp maken
belastinghulp tot een succes

Samenwerking tussen bibliotheek en Belastingdienst



Voor iedere Nederlander staat het deze maanden op de to-dolijst: het invullen van de belastingaangifte. Niet iedere burger bezit echter de digitale vaardigheden om zichzelf wegwijz te maken in de digitale wereld van de Belastingdienst. Gelukkig worden op steeds meer plekken Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) geopend. Dit is een van de speerpunten van het programma Digitale Inclusie, dat, ondanks de maatregelen rondom de coronacrisis, ook het afgelopen jaar forse ontwikkelingen heeft doorgemaakt. Welke ontwikkelingen zijn dat, en hoe zag de samenwerking tussen de bibliotheek en de Belastingdienst er dit coronajaar uit?

TEKST: ANNE VAN DEN DOOL, ONDERZOEKSREDACTEUR, KB EN MARJOLEIN OOMES, KENNISADVISEUR, KB • INFOGRAPHIC EN FOTO: KB



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 hebben 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 2019 toe van 9,8 tot 15 miljoen. Het aantal DigiD-authenticaties groeide in die periode van 75,5 miljoen tot 340 miljoen (Logius, 2014-2020). Ook wordt 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen digitaal ingediend (Belastingdienst, 2019; Berghuis & Tabois, 2020).

Hulp nodig

Niet alle Nederlanders kunnen hun belastingzaken zelfstandig afhandelen. Jaarlijks komen bij de Belastingdienst veel vragen binnen. In 2018 werden daar 53 duizend afspraken voor aangifte-hulp gemaakt, kwamen 769 duizend telefoontjes binnen en zijn 2,8 duizend vragen via sociale media beantwoord (Belastingdienst, 2019; Logius, 2020). 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 (Pieterse, 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 onder-

steuning. 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.

Informatiepunt 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 krap 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

SAMENWERKING BIBLIOTHEKEN EN BELASTINGDIENST

Aangifteperiode 2020

Januari - september



127 bibliotheken nemen deel aan het convenant met de Belastingdienst

ORGANISEREN VAN OF VERWIJZEN NAAR BELASTINGHULP 98%



117
verwijzen door naar belastinghulp



110
organiseren belastinghulp

PARTNERS UITVOERING BELASTINGHULP



Maatschappelijke dienstverleners



Vrijwilligers



Studenten van hogescholen en universiteiten



Commerciële dienstverleners



Bibliotheek-medewerkers

MEEST UITGEVOERDE DIENSTVERLENING IN CORONAPERIODE (MEI - SEPTEMBER)*



Pc's en print-faciliteiten voor Belastingaangifte



Digivaardigheids-cursussen



Spreekuren en informatiebijeenkomsten digitale vaardigheden



Invalhulp Belastingaangifte



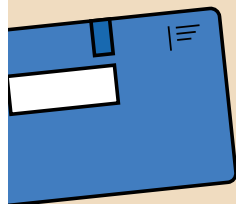
(Inloop)spreekuren belastingaangifte



Formulierenbrigade

4.875

burgers bereikt in 2020



KB

Van den Dool & Van de Hoek (2021). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst 2020. Den Haag: KB. Basis: 143 basisbibliotheken, waarvan 127 samenwerken met de Belastingdienst.

*De dienstverlening is uitgevoerd binnen de beperkingen van de coronaregels

IDO in een bibliobus ingericht, die op elf plaatsen stopt. Naar verwachting hebben in september in totaal 130 van de 140 bibliotheekorganisaties minimaal één IDO geopend (KB, 2021).

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 digivaardigheids cursussen 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

Hoe bibliotheken hun dienstverlening in deze invullen, wordt jaarlijks gemonitord via de Bibliotheekmonitor van de KB. De resultaten over 2020 laten zien dat bijna alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst in de aangifteperiode één of meerdere vormen van belastinghulp hebben georganiseerd (98%). Bibliotheken die zelf belastinghulp aanbieden, doen dat met name in de vorm van invulhulp (75%) en (inloop)spreekuren rondom de belastingaangifte (68%). Door 11% 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 (94%).

Cursussen digitale vaardigheden

Vrijwel alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst boden in de aangifteperiode van 2020 daarnaast een of meerdere cursussen rondom digitale vaardigheden aan (99%). De landelijke programma's Klik & Tik (94%) en Digisterker (88%) waren ook in de aangifteperiode 2020 de meest aangeboden programma's rondom digitale vaardigheden. Het merendeel van de bibliotheken (86%) bood zowel Klik & Tik als Digisterker aan. 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%).

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 2020 nam 89% van de bibliotheekorganisaties deel aan het convenant met de Belas-

tingdienst. Met de belastinghulp – die door vrijwel alle bibliotheken is georganiseerd of waarnaar is doorverwezen – zijn in de verlengde aangifteperiode bijna vijfduizend burgers bereikt. Dit is een sterke afname in vergelijking met voorgaande jaren: tijdens de aangifteperiode van 2019 werden nog 13,4 duizend burgers geholpen. Met de cursus Digisterker werden in de aangifteperiode 2020 bijna 1.200 cursisten bereikt, gemiddeld elf à twaalf per bibliotheek. Dat is beduidend minder dan in de aangifteperiode van 2019, toen circa 1.900 Digisterker-cursisten werden bereikt. 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 werden afgeschaald of volledig stil kwamen te liggen.

Alternatieve dienstverlening

Desalniettemin hebben bibliotheken hard hun best gedaan zo veel 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 gegeven, bijvoorbeeld in buurthuizen, wijkcentra, het gemeentehuis, de kerk of bij burgers thuis (Van den Dool & Van de Hoek, 2021). Toch is een deel van de hulpbehoevenden ongetwijfeld niet bereikt. De hoop is dat bibliotheken in de aangifteperiode van 2021 nog wel hun deuren mogen openen: het zijn juist de mogelijkheid tot vrije inloop in de vestigingen en de persoonlijke hulp van bibliotheekmedewerkers die de dienstverlening tot een succes maken.

Bronnen

Belastingdienst (2019). Feiten en cijfers. Aangifte inkomstenbelasting 2018.

Berghuis, H. & Tabois, L. (2020). UWW Jaarverslag 2019. Amsterdam: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWW) & Financieel Economische Zaken (FEZ).

Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers. PBLQatie 41. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Dool, A. van den & Hoek, S. van de (2021). Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst 2020. Den Haag: KB.

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 (2020). Jaarverslag 2019.

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.