

## Q&A campagne 'Bibliotheek en Belastingdienst'

Deze Q&A is bedoeld voor alle betrokkenen bij de campagne 'Bibliotheek en Belastingdienst' die, als gevolg van het persbeleid dat IvRM rond deze campagne uitvoert, in contact kunnen komen met de pers. Doel van deze Q&A is om mogelijke afbreukrisico's te beperken door antwoorden op mogelijke (kritische) persvragen vooraf te formuleren. De partijen die de Q&A moeten gaan hanteren bij perscontact zijn:

- Communicatie/woordvoering Koninklijke Bibliotheek;
- Communicatie/woordvoering ProBiblio;
- Communicatie/woordvoering VOB;
- Communicatie/woordvoering Belastingdienst;
- Directeuren van alle openbare bibliotheken in Nederland, in het bijzonder die van de geselecteerde lokale bibliotheken in de regio's waar IvRM de regionale pers gaat benaderen;
- Communicatieafdelingen van de geselecteerde lokale bibliotheken;
- Contactpersonen van de lokale maatschappelijke partijen die het belastingspreekuur verzorgen in de geselecteerde bibliotheken.

### **Q Waarom bieden bibliotheken hulp bij belastingzaken?**

**A** De belastingaangifte en de aanvraag van toeslagen moet steeds meer digitaal gebeuren sinds de Belastingdienst afscheid heeft genomen van de 'blauwe envelop'. Voor een grote, groeiende groep burgers (2,5 miljoen laaggeletterden en 1,6 miljoen digibeten) wordt het steeds moeilijker om zelfstandig hun zaken digitaal met de belastingdienst te regelen. Om te voorkomen dat burgers hierdoor in de problemen komen, heeft de Belastingdienst een convenant gesloten met de KB. Hierin staan de afspraken over hoe bibliotheken burgers ondersteunen bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden en bij het doen van de (online) aangifte en de aanvraag van toeslagen. De bibliotheken zijn hiervoor de geschikte partner voor de Belastingdienst omdat bibliotheken voor iedereen dichtbij en toegankelijk zijn. Hiernaast kunnen burgers ook nog steeds terecht bij de bestaande hulpstructuur van de Belastingdienst: de HUBA's\*.

### **Q Bibliotheken hebben toch helemaal geen verstand van fiscaliteiten?**

**A** Dat klopt. De inhoudelijke hulp bij het digitaal doen van de belastingaangifte en de aanvraag van toeslagen (de belastingspreekuren) wordt ook niet door de medewerkers van de bibliotheek zelf gegeven, maar door speciaal opgeleide medewerkers van lokale, maatschappelijke organisaties, studenten en getrainde vrijwilligers. De bibliotheken werken samen met deze partners in het organiseren van de belastinghulp in de bibliotheken.

### **Q Wat houdt deze hulp in?**

**A** In het convenant met de Belastingdienst zijn 3 pijlers opgenomen waaruit de ondersteuning bestaat:

- Pijler 1: Computers met veilige internetverbinding en printfaciliteiten. Mensen kunnen zelfstandig hun (belasting)zaken met de digitale overheid regelen. Het gebruik van de faciliteiten is gratis.
- Pijler 2: Gratis cursussen digitale vaardigheden voor omgaan met de e-overheid:
  - Klik & Tik: basisvaardigheden computer- en internetgebruik;
  - Digisterker: leren werken met de digitale overheid, waaronder belastingaangifte en aanvraag toeslagen.
- Pijler 3: Spreekuren voor hulp bij belastingaangifte en aanvraag van toeslagen. Mensen kunnen in de bibliotheek terecht op speciale spreekuren waar individuele hulp wordt geboden.

### **Q Voor wie is deze hulp bedoeld?**

**A** Iedereen die behoefte heeft aan één van deze vormen van hulp kan hiervan gebruik maken. Ook mensen die geen lid zijn van de bibliotheek. De hulp richt zich met name op mensen die onvoldoende digitaal vaardig zijn of andere belemmeringen hebben (bijv. taalachterstand) om zelfstandig hun zaken met de digitale overheid (waaronder de Belastingdienst) te regelen en/of onvoldoende financiële middelen hebben om betaalde hulp in te schakelen.

### **Q Kun je in elke bibliotheek terecht voor een belastingspreekuur?**

**A** Nagenoeg alle bibliotheken in Nederland bieden de hulp uit de pijlers 1 en 2 aan (gratis gebruik van computers met internet en gratis cursussen digitale vaardigheden). In bijna de helft van alle bibliotheken in Nederland kunnen mensen terecht voor belastingspreekuren (pijler 3). In 2018 zal de hulp uit de derde pijler in (nagenoeg) alle bibliotheekorganisaties beschikbaar zijn. Mensen kunnen bij de bibliotheek in hun eigen woonplaats/gemeente informeren welke vormen van hulp daar geboden worden. Daarnaast kunnen ze via [www.digitaalhulpplein.nl](http://www.digitaalhulpplein.nl) zelf zoeken waar er bij hen in de buurt hulp wordt geboden. Ook wordt deze informatie via de lokale informatiekkanalen aan de inwoners verspreid.

### **Q Kan ik elke dag terecht voor hulp bij mijn aangifte?**

**A** De belastingspreekuren worden gedurende de maanden maart en april regelmatig georganiseerd in de bibliotheken die deze vorm van hulp al aanbieden (pijler 3). Mensen moeten bij de bibliotheek in hun eigen woonplaats/gemeente informeren naar de dagen en tijdstippen waarop de belastingspreekuren worden gehouden. In sommige bibliotheken moet er van tevoren een afspraak worden gemaakt voor het belastingspreekuur en in andere bibliotheken is er een inloopspreekuur. Deze informatie wordt ook via de lokale informatiekkanalen verspreid onder de inwoners.

**Q Kan ik ook hulp krijgen bij de bibliotheek als ik geen lid ben?**

**A** Ja, je hoeft geen lid te zijn van de bibliotheek om gebruik te maken van de hulp. Iedereen kan hiervoor in de bibliotheek terecht.

**Q Wie helpt de mensen bij het invullen van de belastingaangifte/aanvraag toeslagen?**

**A** Medewerkers van verschillende maatschappelijke organisaties in de gemeente, studenten en getrainde vrijwilligers. In samenwerking met de bibliotheken is de hulpverlening goed voorbereid en georganiseerd. De vrijwilligers zijn allemaal goed opgeleid om de mensen te helpen (via het Kennisnetwerk van de Belastingdienst) en voor de minder ervaren hulpverleners is er altijd begeleiding van een ervaren vrijwilliger of medewerker van een maatschappelijke organisatie aanwezig.

**Q Zijn deze mensen daarin getraind?**

**A** Ja, de hulpverleners (die hierboven genoemd worden) zijn allemaal goed opgeleid om de mensen te helpen via het Kennisnetwerk van de Belastingdienst. Voor de minder ervaren hulpverleners is er altijd begeleiding van een ervaren vrijwilliger aanwezig. Bovendien beperken de hulpverleners zich tot de eenvoudige aangiften. Wanneer er geen expertise in huis is om de meer ingewikkelde aangiften te behandelen, wordt de klant doorverwezen naar andere hulpverleners of HUBA's.

**Q Hoe worden mensen geholpen die de Nederlandse taal niet beheersen?**

**A** De hulpverleners (die hierboven genoemd worden) zullen per individu naar een oplossing zoeken.

**Q Hoe zit het met de privacy en de veiligheid?**

**A** Alle computers waarmee gewerkt wordt bij het uitvoeren van de hulp hebben een goed beveiligde internetverbinding. De persoonlijke gegevens van de mensen die geholpen worden (DigiD, inkomensgegevens, etc.) worden vertrouwelijk behandeld. Alle bibliotheken die meedoen aan het project hebben zich gecommitteerd aan de veiligheidseisen die door de Belastingdienst zijn opgesteld. Zie ook:

[http://www.bibliotheekenbasisvaardigheden.nl/dam/bestanden/belastingdienst/toolkit\\_p1\\_veiligheidseisen\\_belastingdienst\\_20161014\\_def.pdf](http://www.bibliotheekenbasisvaardigheden.nl/dam/bestanden/belastingdienst/toolkit_p1_veiligheidseisen_belastingdienst_20161014_def.pdf)

**Q Wat als er toch fouten worden gemaakt bij de aangifte/aanvraag? Waar kunnen de mensen dan terecht?**

**A** Mensen kunnen bellen met de belastingtelefoon en worden voor hulp doorverwezen naar een HUBA in de buurt. Er is een vrijwaringsverklaring waarin staat dat de bibliotheken niet verantwoordelijk zijn voor eventuele fouten.

**Q Waarom regelt de belastingdienst dit niet zelf? Heeft het te maken met de onderbezetting en de puinhoop bij de belastingdienst?**

**A** De Belastingdienst had al een hulpstructuur georganiseerd (HUBA's) waarnaar zij mensen doorverwijst die hulp nodig hebben bij belastingaangifte en aanvraag van toeslagen (waaronder de regionale Belastingkantoren zelf). Maar omdat de Belastingdienst heeft geconstateerd dat een grotere groep mensen hulp nodig heeft vanwege de toegenomen digitalisering van de aangifte en aanvraag, heeft de Belastingdienst de Koninklijke Bibliotheek als partner gevraagd om te zorgen voor ondersteuning in de bibliotheken. Daarmee heeft de Belastingdienst voorzien in hulp die dichtbij en toegankelijk is voor alle burgers die dat nodig hebben.

**Q Moer er meer hulp worden geboden omdat de aangifte zo moeilijk is geworden?**

**A** Meer mensen hebben behoefte aan hulp bij het regelen van belastingzaken vanwege de toegenomen digitalisering van de communicatie met de Belastingdienst. Een grote groep mensen (laaggeletterden en digibeten, waaronder veel senioren) kunnen (nog) niet voldoen aan de eisen die daarbij worden gesteld aan de digitale zelfredzaamheid. Om mensen te helpen bij het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden is de brede ondersteuning bij de bibliotheken opgezet volgens het convenant met de Belastingdienst (3 pijlers).

**Q Is deze dienst bedacht om de bibliotheek nieuw leven in te blazen?**

**A** De bibliotheek is al heel lang niet meer alleen de plek om boeken te lenen. Bij veel mensen bestaat nog steeds onterecht dat beeld. Bibliotheken spelen reeds een grote rol bij het bevorderen van taal- en digitale vaardigheden bij burgers. Via dit convenant wordt hier een extra impuls aan gegeven.

**Q Kan ik alleen bij de bibliotheek terecht of zijn er nog andere mogelijkheden voor hulp bij mijn aangifte?**

**A** Mensen hebben vele mogelijkheden om hulp te zoeken bij hun belastingzaken. Via de Belastingtelefoon wordt hulp geboden en doorverwezen naar de dichtstbijzijnde hulpstructuur. Mensen kunnen natuurlijk ook hulp zoeken bij familie en kennissen of voor betaalde hulp terecht bij een belastingconsulent/adviseur.

\* HUBA's: **Hulp bij aangifte** omvat een dienst van de Nederlandse Belastingdienst. Het is de gangbare term voor het assisteren van burgers bij de aangifte voor de inkomstenbelasting. Deze hulpverlening wordt geboden door de regionale kantoren van de Belastingdienst zelf.