

Landelijke bijeenkomst Bibliotheek en Belastingdienst

Utrecht, 22 januari 2018

Aanwezig: 56 personen (bibliotheken, provinciaal en landelijk niveau, Belastingdienst, Digisterker)

Verslag: Karin Ottenhoff (KB)

Opening door Jos Debeij (KB)

Met het netwerk willen we mensen slimmer, vaardiger en creatiever maken, ook wie onvoldoende mee kan komen. Het gaat om 2,5 miljoen mensen die aan de verkeerde kant van de kloof staan. Vraag: willen we de komende vijf jaar 1 miljoen mensen over de kloof helpen? - Aanwezigen: Ja.

De Bibliotheek heeft conform de Wsob vijf functies. Wij willen de bouwstenen oppakken voor basisvaardigheden. Hierbij is behoefte aan landelijke allianties; met de Belastingdienst, Tel mee met Taal zijn die er gekomen. De portal [bibliothekenbasisvaardigheden](#) is ingericht en er zijn gezamenlijke ambities geformuleerd. De monitor Basisvaardigheden toont dat we stappen hebben gezet, vooral rond taal en digitaal voor NT1 en NT2, maar ook voor werkzoekenden. We hebben veel doelgroepen, nemen in de breedte van het bibliotheekwerk steeds meer positie in. We komen onze afspraken stap voor stap na. Denk aan cursussen Klik & Tik en Digisterker, en daarnaast individuele hulp door bijvoorbeeld taalmaatjes.

In Bibliotheek Woerden behaalden 35 mensen een basisvaardigheden-diploma. In totaal bedraagt de 'kloof' in Woerden 7.523 mensen. Het gaat om een gemêleerd gezelschap, veel mensen zijn wel vaardig op andere gebieden. Niet ieder lid van de doelgroep is bereid om zich te laten helpen, sommigen beschouwen zich met hulp van naasten voldoende zelfstandig.

Is 1 miljoen mensen helpen realistisch? Hiertoe moet je het aandeel van elke Bibliotheek bekijken.

Bijvoorbeeld Bibliotheek Veluwezoom: 114 groepen, 1.136 dagdelen, 3 lokalen en 14 trainers. Voelt dat haalbaar? Aanwezigen: Ja, het organiseren wel, maar de mensen bereiken niet.

We hebben samenwerkingspartners nodig om de 'productie' tot stand te brengen. Zo kunnen we van een berg een serie molshopen maken. Dit jaar starten 10 pilots om mensen beter te bereiken. Het gaat om kleinschalige toeleidingskanalen. Veel partijen werken met dat e-kanaal. Als elke partner zijn eigen molshoop oppakt - een overzichtelijk, haalbaar plan maakt - dan komen we er wel. Dat is de uitdaging voor dit jaar.

Terugblik op 2017 en vooruitkijken naar 2018 door Maaïke Toonen (KB)

De doelstellingen voor 2017 voor het convenant met de Belastingdienst zijn ruimschoots gehaald. Dat geldt voor pijler 1 (faciliteiten), 2 (cursussen) en grotendeels voor pijler 3 (spreekuren). Zie de resultaten in de [infographic](#). Het streven was 30 bibliotheken voor pijler 3; het werden er 88. Hiermee hebben we 5.000 mensen bereikt.

Voor 2018 geldt dat pijler 1 en 2 zijn gerealiseerd. Voor pijler 3 moeten alle deelnemende bibliotheken belastingspreekuren aanbieden.

We houden strak de vinger aan de pols. 72 van de 150 bibliotheken bieden nog geen spreekuren. Er moet dus nog veel gebeuren. De POI-coördinatoren zitten hier ook kort op.

Vorig jaar zijn bibliotheken voorzien van een communicatietoolkit gericht op publiek. Deze is goed gebruikt. De materialen worden geactualiseerd. Er komt een raamsticker bij en een video voor sociale media. Materialen zijn kant-en-klaar te downloaden en met eigen gegevens te bestellen via de [portal Landelijke huisstijl](#). De KB maakt een social-mediacampagne om mensen naar het Digitaal Hulpplein te verwijzen waar zij zelf een spreekuur kunnen vinden.

Naar aanleiding van reacties uit de zaal:

- Heeft het aanbod wel toegevoegde waarde gezien het beperkte bereik? Die waarde zit vooral in het vinden van de doelgroep, vooral mensen die nog niet bij ouderenbonden, vakbonden of andere partijen komen. Het gaat niet om verschuiving, maar nieuwe mensen bereiken.

- Er zijn klachten over de beperking van hulp door de Belastingdienst, maar mensen kunnen die nog steeds krijgen. Uitgangspunt is dat we hulp bieden dicht bij de burgers. Daar is de Bibliotheek een goede speler voor. Dit heeft tijd nodig en elke lokale situatie is anders. Je kunt ook partners uitnodigen om hun hulp voortaan in de Bibliotheek te geven.

- Waar haal je vrijwilligers vandaan? Ouderenbonden werken alleen voor eigen leden. Dat is soms moeilijk en het verschilt per regio. Het kost tijd voor partijen elkaar leren kennen. Gesprekken zijn nodig om af te tasten wat mogelijk is. Soms werven partners nieuwe vrijwilligers om deze hulp te

kunnen bieden. Denk ook aan scholen die stageplaatsen zoeken, al is dan supervisie nodig. Als het echt niet lukt om partners te vinden, geef het dan tijdig aan bij je POI. Dan kunnen we gezamenlijk met de landelijke werkgroep kijken wat er mogelijk is.

- Een keurmerk zou helpen. Nu mag iedereen hulp bieden. Hoe weet je dat iemand echt betrouwbaar is? De garantie ligt bij de partner, maar je verbindt inderdaad je naam eraan. De Belastingdienst biedt geen keurmerk. Het is niet haar rol om zo te interveniëren in de markt; de staatssecretaris heeft hierover uitspraken gedaan. Wel is een [checklist](#) beschikbaar met bespreekpunten. En organisaties (zowel maatschappelijke als commerciële) kunnen aangesloten zijn bij een brancheorganisatie.
- Wat gebeurt er na de subsidieperiode? Eind dit jaar stopt het convenant. We bespreken het mogelijk vervolg. Als wij aan onze subsidieverplichtingen voldoen, hebben we een basis voor onderhandeling.
- Welzijnsverenigingen krijgen wel training. Deze mensen zijn geschoold via [Kennisnetwerk](#). Zij kunnen de resultaten laten doormailen naar zichzelf en hun organisatie, als bewijs dat zij de casussen hebben gedaan. Op langere termijn neemt de Stichting Certificering dit mee in een proeffase.
- Mag je iets anders bieden dan spreekuren? Als je goed kunt doorverwijzen, is dat een alternatief. Het gaat erom dat burgers via de Bibliotheek hulp kunnen krijgen. Geef in de kwartaal-inventarisatie goed aan welke stappen je hebt ondernomen en waarom je daarvoor hebt gekozen.
- Mogen Bibliotheken met een eigen huisstijl het beeldmateriaal gebruiken? Ook dit beeld is op de portal Landelijke huisstijl te vinden.

Stand van zaken rond G!DS, Digitaal Hulpplein, BelTel en WaaS door Lisenka Akse (KB)

Bibliotheken worden 'bestookt' over G!DS. Dit heeft te maken met vergroting van het bereik. Vorig jaar was de doorverwijzing naar Bibliotheken nog beperkt. Het BelTel-team (BD) verwijst alleen als dit snel kan en de informatie compleet is, dus inclusief data, tijden, adres, kosten en wat het aanbod precies behelst. Het verzoek is dus om exact aan te geven welke faciliteiten de Bibliotheek biedt voor de 3 pijlers. De G!DS-aanpak is uitgebreid getest, samen met de Belastingdienst.

Een team onderhoudt contact met Bibliotheken om de vinger aan de pols te houden en te ondersteunen bij het invullen. Het gros van de gegevens moet zijn ingevuld vóór 1 februari. Gegevens die dan nog niet bekend zijn, dien je steeds aan te vullen zodra ze zijn vastgesteld. Dit geldt voor het hele jaar; denk aan Klik & Tik en Digisterker. De Bibliotheek voert zelf in; het team ondersteunt waar nodig. Sinds 1 januari kun je zien hoe de gegevens in G!DS worden [getoond](#) (deze pagina is niet gericht op eindgebruikers). Invoerders geven met vinkjes de beschikbare faciliteiten aan. Bij pijler 3 worden standaard-mogelijkheden geleverd die lokaal aanpasbaar zijn. Verzoek: gebruik hierbij de standaard-hoofdtitels, zodat het aanbod snel duidelijk is voor de BelTel-medewerkers. De voorgedefinieerde activiteiten zijn gebaseerd op wensen van vorig jaar. Mis je iets, kaart het aan. Ook doorlopende activiteiten kun je invoeren.

In februari is de check of alles is ingevuld. Daarna kijken we hoe het heeft gewerkt.

De invoer wordt behalve op de G!DS-pagina ook getoond op Digitaal Hulpplein, gericht op eindgebruikers. En half februari komt er een koppeling met de WaaS, zodat bibliotheken de invoer op hun eigen site kunnen tonen. Het principe is: één keer invoeren, 3 keer tonen. Niet-WaaS-bibliotheken kunnen de koppeling niet gebruiken, maar sommige andere systemen bieden ook mogelijkheden. Informeer bij je leverancier. Bedenk bij het invullen dat ook het publiek de informatie kan vinden. De BelTel-medewerkers kunnen zoeken op locatie en soort activiteit; straks ook op datum.

Naar aanleiding van reacties uit de zaal:

Het gaat om eigen aanbod van de Bibliotheek. Het doorverwijzen door BelTel helpt Bibliotheken om meer mensen te bereiken. Bellers vormen een flinke doelgroep: op de piek tienduizenden telefoontjes per dag. Daarom moet ook snel helder zijn wat het aanbod is.

Vermeld ook activiteiten die je organiseert bij een minimaal aantal deelnemers. Bij definitief besluit vul je de gegevens verder aan. Ook kun je aanmeldinformatie opnemen in een link. Die is voor het Digitaal Hulpplein; BelTel-medewerker gebruiken de link niet.

De BelTel-medewerker ziet alleen aanbod van Bibliotheken; niet van derden, zoals gemeenten.

- Geeft het geen rechtsongelijkheid als hulp in de ene Bibliotheek wel is geregeld en in de andere niet? Hopelijk niet. Soms is dit zelfs lastig binnen één Bibliotheekorganisatie gemeenten verschillend opereren. Bij pijler 1 en 2 speelt dit niet; pijler 3 groeit.

- Medewerkers intern moeten goed op de hoogte zijn. Gebruik de [draaiboeken en checklists](#).

- Een randvoorwaarde is dat systemen goed zijn ingevuld. Kijk daarbij naar bredere ondersteuning in het digiTaalhuis. Het gaat om gezamenlijke oplossingen met partners en om die verder uit te breiden.

Platform Kennisnetwerk en contact met mdv's en hun organisaties door Eline Ophorst (BD)

De Belastingdienst denkt in de werkgroep mee over gezamenlijke oplossingen. Zij biedt Kennisnetwerk-opleidingen aan, neemt deel aan dialoogbijeenkomsten van Bibliotheken, en kan vragen beantwoorden. Vragen kun je stellen aan je POI of de werkgroep. POI's ontvangen elk kwartaal een contactpersonenlijst, bekend bij de Belastingdienst. Deze lijst kun je via je POI opvragen.

Het team Relatiebeheer (waarvan Brenda Jacobs deel uitmaakt) houdt contact met maatschappelijke organisaties. De relatiebeheerders vertellen wat de Belastingdienst doet voor mensen die zelf niet mee komen. De Bibliotheek is hierin altijd onderwerp van gesprek. Omgekeerd: meld maatschappelijk dienstverleners die in gesprek willen aan maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl.

Voor maatschappelijke partijen organiseert de Belastingdienst tweemaal per jaar een bijeenkomst.

Vorig najaar waren dat 12 sessies op 7 locaties met 280 deelnemers; bibliotheken zijn hierin partners. We bespreken de aangifteperiode, ambities, delen informatie en beantwoorden vragen.

Voor de mdv's is er een nieuwsbrief. In de januari-editie staat het verslag van de najaarsbijeenkomst.

En een presentatie over Kennisnetwerk voor bijeenkomsten met maatschappelijke partijen en hun vrijwilligers. De POI kan de nieuwsbrief op verzoek aan jouw bibliotheek doorsturen.

Het [Kennisnetwerk](#) met cursusmateriaal en casussen is aangepast voor de aangifte over 2017. De opleidingsomgeving 2016 is nog beschikbaar, voor nagekomen vragen over aangiften 2016. Het aantal bezoeken stijgt weer snel - vorige week 5.073; vrijwilligers zijn gestart met voorbereiden.

Communicatie: van 'leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker' was de boodschap dat aangifte makkelijk is en je het dus zelf kunt. Maar niet iedereen kan dat. Om te voorkomen dat mensen zich dom voelen, is de boodschap neutraler gemaakt: 'Kijk goed'; controleer je voorgevulde aangifte. Dit wordt concreter met de G!DS-pagina (mits goed ingevuld), de tegel op de homepage 'Kan ik hulp krijgen?', en verwijzing naar Digitaal Hulpplein waar mensen zelf hulplocaties kunnen vinden. Verder biedt de Belastingdienst via sociale media en de site aandacht aan het convenant met Bibliotheken. Bijvoorbeeld over wat een sociaal raadsman doet tijdens de aangifteperiode. Via landelijke kanalen is de kernboodschap dus 'Kijk goed'. Hierin wordt *niet* verwezen naar Bibliotheken, om geen verwachtingen te wekken die nog niet alle Bibliotheken kunnen waarmaken.

Paneldiscussie met René Lueks, Marie José van der Velde en Daphne de Bruin

René Lueks, ZINiN (Hellendoorn, Nijverdal). Deze organisatie omvat onder meer de Bibliotheek. Sinds een jaar is de belastingdienstverlening opgezet, met de ouderenbond en welzijnsorganisatie De Welle, die hiervoor al aanbod had. De directie heeft De Welle ervan overtuigd dat een tweede loket niet wenselijk is. De vrijwilligers van beide organisaties vormen nu één team, dat een dagelijks inloopspreekuur biedt en daarnaast de mogelijkheid om op afspraak te komen. Met het geld van de Belastingdienst heeft de Bibliotheek laptops gekocht. Nu gaat het om verdere uitbreiding met gesprekken in de vier filialen, waarvan drie in kleine kerkdorpen.

Marie Jose van der Velde (Kunstwerk, fusie-organisatie van Bibliotheek en andere organisaties). Het werkgebied ligt tussen Arnhem en de Duitse grens, nu nog verspreid over locaties, vanaf half 2019 bij elkaar. Hierop wordt voorgesorteerd. Afgelopen jaar waren er informatiebijeenkomsten in de Bibliotheek, waarbij vrijwilligers uitlegden hoe je de aangifte digitaal invult. Er was niet veel respons.

Om mensen te werven zijn cursisten Klik & Tik en Digisterker benaderd. Ook waren er invulhulpbijeenkomsten met FNV, die liepen wel heel goed. En verder hielden sociaal raadslieden gedurende het jaar bijeenkomsten over toeslagen. Hierbij werden mensen geholpen op verschillende locaties.

Daphne de Bruin (Groninger Forum, ook een mix van organisaties). Zij ziet de belastingdienstverlening als een taartpunt in het sociaal domein. Pijler 3 was voor hen nieuw. Zij hielden een startbijeenkomst als kennismaking met dienstverleners in Groningen-stad. Dat heeft goed gewerkt, ook voor de communicatie. Wijs Groningen, opgezet door de gemeente: met studenten houdt de Bibliotheek eenmaal per week een inloopspreekuur. Dit liep ook zonder reclame al heel aardig. Wijs Groningen werkt veel met sociale media en heeft een groot bereik. De projectleider Basisvaardigheden van de Gemeente Groningen vroeg de Bibliotheek om hulp voor Digisterker. De gemeente heeft nu een starterspas voor mensen met een laag inkomen. Zij noemt Digisterker in haar nieuwsbrieven, sindsdien zitten de cursussen vol. De Bibliotheek begint weer met het avondspreekuur, vrije inloop, met 40 studenten. Dit begint klein en is per week op te schalen. De studenten hebben een

gedegen training gekregen via Kennisnetwerk en kunnen terugvallen op docenten. In 2017 waren er soms maar 6 mensen per avond, maar wel 3 maanden lang. Er is vertrouwen dat het verder uitgerold kan worden. Vorig jaar was er geen G!DS, nu wel.

Hebben jullie zelf de vrijwilligers opgeleid? Hoe weet je dat zij betrouwbaar zijn?

- René: er zijn 2 vrijwilligers van ons in het team opgenomen, gepensioneerde sociaal raadslieden. Er zijn 250 klanten bereikt, 50 nieuwe mensen via dit kanaal.

Maaïke: de burger blijft zelf verantwoordelijk voor de aangifte; al straalt het natuurlijk wel af op de Bibliotheek als er iets misgaat.

- Marie José: de vrijwilligers hebben alleen het formulier uitgelegd, maar niet ingevuld. Voorheen begeleidde de FNV alleen eigen leden; nu ook anderen.

- Aanvulling: Bibliotheek Rotterdam vraagt klanten om een disclaimer in te vullen. Zij moeten echt begrijpen dat zij zelf verantwoordelijk blijven. De disclaimer benadrukt dat. Juridisch is dat niet nodig, maar wel voor heldere communicatie; het is niet de Bibliotheek die de aangifte verzorgt.

Welke verbeteringen streven jullie na, ten opzichte van vorig jaar?

- Daphne: vorig jaar ging het om een pilot. Zij verwacht dit jaar veel van G!DS. Er komt een communicatiekanaal bij: slides via de stads-tv. Die worden zeker gezien door de doelgroep. De Bibliotheek gebruikt kanalen vanuit de gemeente voor toeleiding.

- Marie-José: vorig jaar is het aanbod gestart in februari. Mensen kregen toen soms geen toegang tot het Kennisnetwerk. Daarom start men dit jaar in maart. Verder probeert de Bibliotheek naast FNV meer mdv's in te schakelen. Een welzijnsorganisatie en de Formulierenbrigade hebben interesse. Sociaal raadslieden willen een rol opnemen in maart en april.

- René: bij ZINiN gaat het om de uitbreiding naar vier filialen. Ook drie ochtenden in februari waarin mensen worden geholpen om een machtigingscode aan te vragen, zijn nieuw. Verder komt er hulp bij huur- en zorgtoeslagen aanvragen. Dit gebeurt met dezelfde vrijwilligers, zonder afspraak.

Wat waren de knelpunten en hoe zijn die opgelost?

- René: de akoestiek. Het was lastig om de privacy te waarborgen. Om dit te verbeteren zijn er onder meer kasten in de ruimte geplaatst en is er een extra vergaderkamer in gebruik genomen.

- Daphne: de collega's vinden privacy spannend. Daar is iets te weinig aandacht voor geweest. Dit jaar pakt de Bibliotheek dat steviger op. Maaïke: In de [toolkit](#) is informatie opgenomen over privacy om Frontoffice-medewerkers goed te kunnen inpraten. Daarnaast hebben alle POI's een train-de-trainer gehad. Hiervan kun je gebruikmaken. Uiterlijk de eerste week van februari zijn alle materialen op orde, maar er is nu al veel beschikbaar.

- Marie-José: het enige knelpunt was af en toe de toegang tot Kennisnetwerk.

Hoe bereiken jullie de eindgebruiker? Gaat het hier alleen om verschuiving van doelgroepen of om een stijging van aantallen?

- René: via nieuwsbrieven van ouderenbonden. Ook heeft de welzijnsorganisatie een maandblad waarin het aanbod van de Bibliotheek wordt vermeld. Via het gemeenteloket worden flyers van de Bibliotheek verspreid. En verder: sociale media, en informatie via de vrijwilligers.

- Marie-José: de cursussen lopen al een tijd; er is een flink deelnemersbestand dat wordt aangeschreven. Dit levert veel reacties. Via FNV zijn mensen doorverwezen naar de cursussen en invulhulp in de Bibliotheek. Huis-aan-huiskranten werken goed. Belangrijk is om duidelijk te maken dat mensen geen lid hoeven worden van FNV en de hulp gratis is.

Afsluiting

Via verschillende invalshoeken is duidelijk waar we staan. We bekijken hoe we vervolgstappen kunnen zetten in het licht van de afspraken. Met de G!DS kunnen we het BelTel-team van dienst zijn, zodat de doorverwijzing nu echt goed mogelijk is.