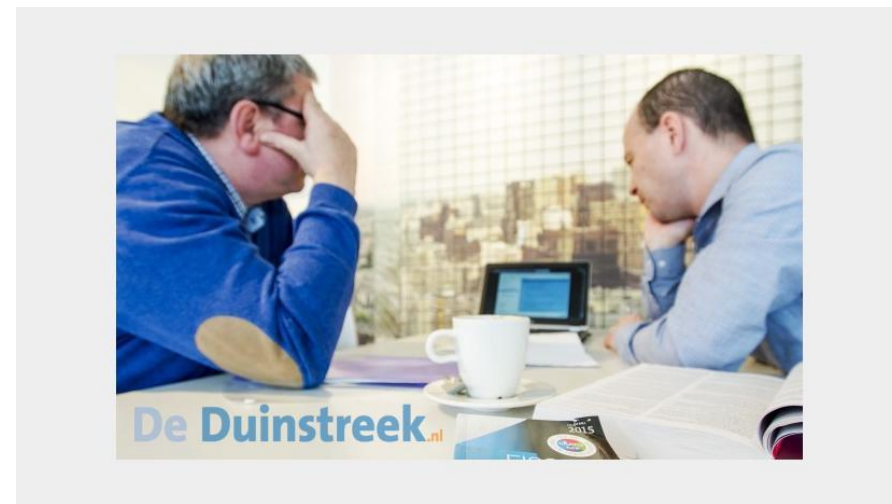
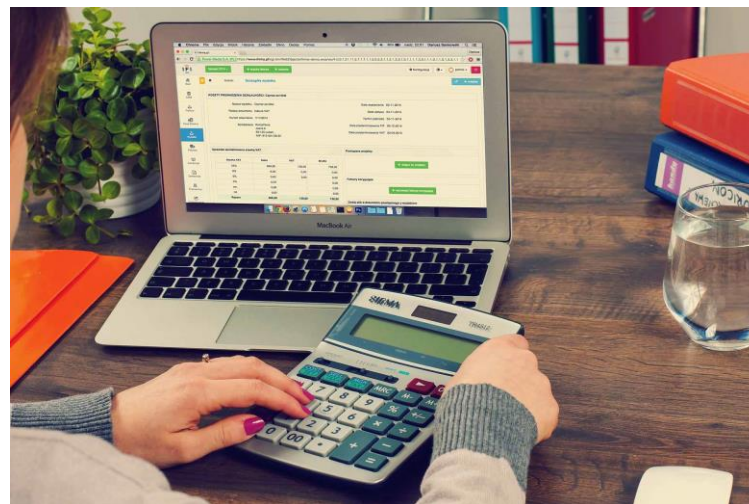


# Landelijke dag Basisvaardigheden

## Lokale samenwerking met de Belastingdienst



**Ilse Lodewijks**  
**Lisenka Akse**  
**Emmy Kruitbosch**  
**Rob Hoffman**



Belastingdienst



KB } nationale  
bibliotheek

# Terugblik 2019. Nieuw convenant!

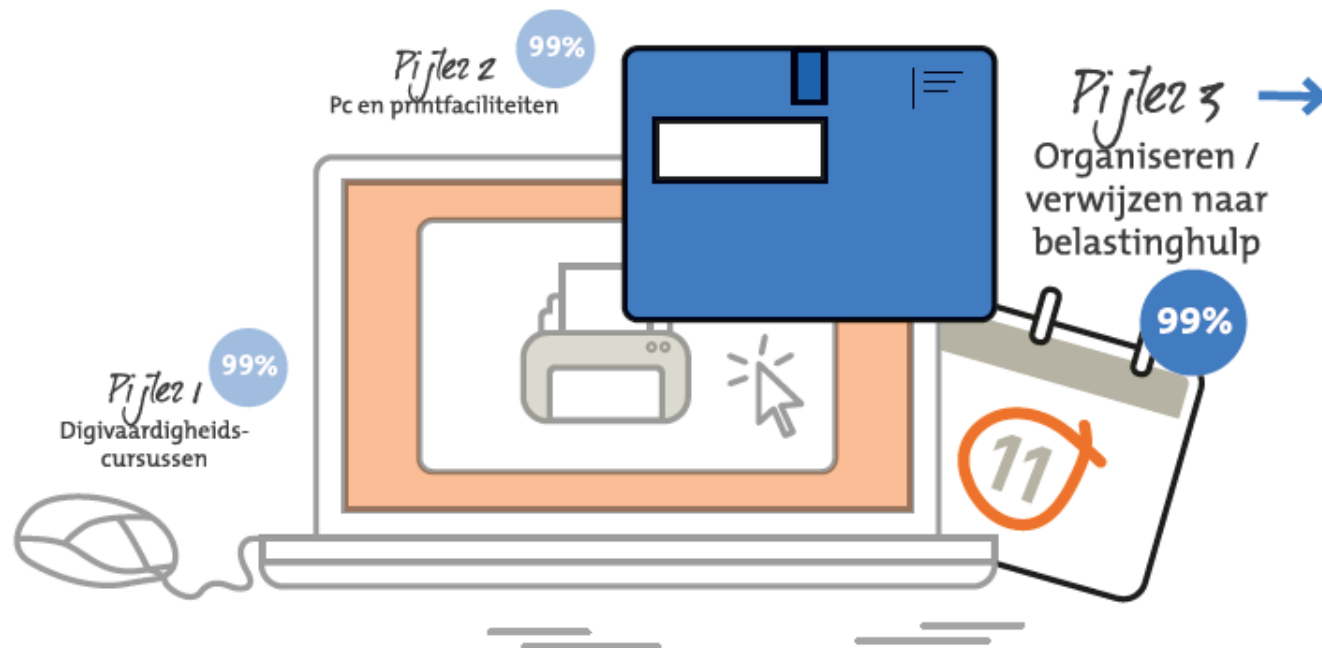
- Nieuwe subsidieregeling
- Focus op organiseren van spreekuren
- Ca. 130 bibliotheken doen mee



# OPENBARE BIBLIOTHEKEN EN SAMENWERKING MET DE BELASTINGDIENST

Aangifteperiode 2019

**91%** neemt deel aan convenant met de Belastingdienst



Bron: Koninklijke Bibliotheek (KB) BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden 2019. Basis: 145 basisbibliotheken, waarvan 132 basisbibliotheken belastinghulp bieden.

de Bibliotheek  
en basisvaardigheden

## Belastinghulp

**85%**

organiseert  
belastinghulp

**15%**

verwijst door naar  
belastinghulp



Meest aangeboden belastinghulp:



**64%**

Invulhulp  
belasting-  
aangifte



**54%**

(Inloop)spreekuur  
belastingaangifte



**21%**

Informatie-  
bijeenkomst

**13.350**

2018



burgers bereikt in 2019

Partners uitvoering belastinghulp:



**81%**

Maatschappelijke  
dienstverleners



**18%**

Vrijwilligers



**12%**

Commerciële  
dienstverleners



**9%**

Studenten van  
hogescholen



**6%**

Studenten van  
universiteiten

# Overzicht activiteiten rond 1 maart 2019

## Activiteiten

- Belastingspreekuren (131)
- Cursus Belastingen (0)
- Digisterker (179)
- Informatiebijeenkomst (19)
- Invulhulp (61)
- Klik & Tik (181)
- Zelf belastingformulieren invullen met hulp (23)





# Terugblik: spreekuren

- 9 van de 10 bibliotheken die meedoen aan het convenant bieden spreekuren aan
- Overige bibliotheken verwezen actief door
- Bij merendeel van de bibliotheken (8 op 10) spreekuren verzorgd door maatschappelijk dienstverleners
- Bij de rest werden de spreekuren verzorgd door commerciële dienstverleners en hogescholen en/of universiteiten

Waar vonden de spreekuren plaats?

- Merendeel in de bibliotheek
- Of doorverwezen naar maatschappelijk partners

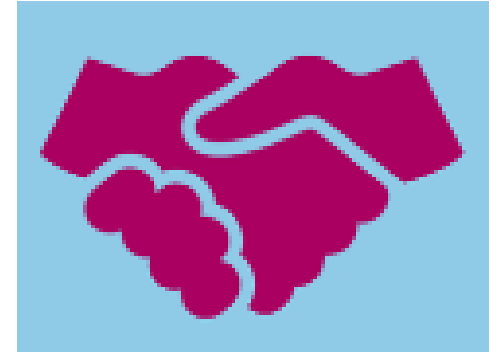
Aantallen

- 2017: 5000 bezoekers
- 2018: 8500 bezoekers
- **2019: 13350 bezoekers**



# Team Relatiebeheer belastingdienst

- Gestart in 2016
- Ondersteuning bij het helpen van de burger
- Netwerk: 2600+ individuele relaties, 500+ organisaties
- Verbinding leggen tussen netwerkpartners (in- en extern)
- Informeren over (digitale)ontwikkelingen en (wets)wijzigingen
- Online leer en informatieomgeving: het Kennisnetwerk
- Korte interne lijnen met relevante afdelingen



# Werksessie

- Wat ging er goed?
- Waar ben je tegen aan gelopen?
- Hoe kan het anders?
- Hoe communiceer je de dienstverlening?
- Hoe kunnen we beter verbinden met het maatschappelijk werkveld?
- Hoe kan de POI je hierbij helpen?
- Hoe kan relatiebeheer BD je hierbij helpen?



# Terugkoppeling en vragen

Neem contact op met de POI-adviseurs Basisvaardigheden:

- Fers: Joppa Wuite
- Biblionet Groningen: Marica van de Weerd
- Biblionet Drenthe: Simone Knaapen
- Bibliotheek Netwerk Flevoland: Tjarko Roorda
- Rijnbrink: Yvonne Sinkeldam en Tineke Datema
- BiSC: Mieke van der Meij
- ProBiblio: Thomas Bersee
- ZB I Planbureau en Bibliotheek van Zeeland: Hannie Bruijnooge
- Cubiss: Yvonne van den Berg

Of met de werkgroep Belastingdienst: Lisenka Akse en Ilse Lodewijks



Belastingdienst



KB } nationale  
bibliotheek