

Ervaringsdeskundigen helpen Belastingdienst bij verbeteren dienstverlening aan laaggeletterden

Tijdens de Week van de Alfabetisering (4 t/m 10 september 2017) starten ervaringsdeskundigen, (ex)laaggeletterden, samen met vertegenwoordigers van de Belastingdienst een onderzoek naar de dienstverlening aan de balies voor laaggeletterden. In de komende weken ontwikkelen zij samen ideeën om de dienstverlening te verbeteren.

Centraal in het onderzoek staat de vraag of de Belastingdienst, in haar dienstverlening aan de balie, de mensen die niet over de noodzakelijke basisvaardigheden op het gebied van taal en digitalisering beschikken voldoende bereikt. Ook onderzoeken de ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van de dienst hoe de Belastingdienst laaggeletterden het beste kan helpen om zaken met de Belastingdienst te regelen.

Kijken met de blik van de laaggeletterden

De ervaringsdeskundigen zijn Taalambassadeurs getraind door de Stichting Lezen & Schrijven. Dit zijn (ex)laaggeletterden die uit eigen ervaring te vertellen over hoe het is om op latere leeftijd beter te leren lezen en schrijven. Zij vertellen onder andere over hoe zij omgaan met belastingen, wie hen daarbij helpt en hoe zij contact leggen en onderhouden met de Belastingdienst. Ook geven zij aan met welke vragen laaggeletterden naar de balies gaan en of er andere mogelijkheden zijn om hun vragen beantwoord te krijgen.

Daarnaast doorlopen de Taalambassadeurs de route om een afspraak bij een balie van de Belastingdienst te maken. Hun ervaringen daarbij, vormen input voor ideeën om de dienstverlening aan laaggeletterden verder te verbeteren. Deze ideeën worden vervolgens besproken met baliemedewerkers en directie van de Belastingdienst. Daarna kijken zij gezamenlijk welke concrete plannen en acties er nodig zijn om de ideeën in praktijk te brengen.

In een later stadium ondersteunt Stichting Lezen & Schrijven de Belastingdienst met een training om baliemedewerkers te helpen om laaggeletterden te herkennen en hen beter te helpen. Ook delen de Taalambassadeurs de ervaringen die zij opdoen bij het telefonisch maken van afspraken voor een baliebezoek. Met die kennis kan de Belastingdienst de dienstverlening aan laaggeletterden waar nodig verbeteren.

Zelfredzaam

De Belastingdienst heeft als doel dat zoveel mogelijk mensen zichzelf kunnen redden bij het doen van hun (online) belasting- en toeslagzaken. Een deel van de mensen redt zich niet. De Belastingdienst biedt dan samen met maatschappelijke organisaties ondersteuning. De uitnodiging van de Belastingdienst aan de Stichting Lezen & Schrijven past in dit streven.