

---

# EVALUATIE

Publicatie/Dossier vervolgpagina

---

## Belastinghulp draagt bij aan profilering in het sociaal domein

Terugkijkend op 2022 wordt de bijdrage van belastinghulp aan de profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein het vaakst als succesfactor gezien (73%); een stijging ten opzichte van 2021 (65%). Ook de samenwerking met maatschappelijke partners van de bibliotheek wordt door veel bibliotheken als succesvol ervaren (69%). Daarnaast wordt de tevredenheid van de doelgroep met de dienstverlening door veel bibliotheken als één van de drie grootste successen van de dienstverlening gezien (53%). Waar in 2019 33% van de bibliotheken deze in de top 3 plaatste, en 38% in 2021, benoemde in 2022 circa de helft van de bibliotheken (53%) de tevredenheid met de doelgroep als één van de drie grootste successen.

*Kun je aangeven welke drie punten je als de grootste successen ervaart in de dienstverlening rondom de Belastingdienst?*

*(Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)*

## Vinden en bereiken van de doelgroep grootste knelpunt

Het vinden en bereiken van de doelgroep voor de dienstverlening rondom het convenant met de Belastingdienst blijft, net als voorgaande jaren, een groot knelpunt (40%). Ondanks dat het jaar 2022 minder in het teken stond van het coronavirus, ervoer een kwart van de bibliotheken nog hinder van de coronamaatregelen op hun dienstverlening (25%). Verder zijn het gebrek aan zicht op de effectiviteit van de dienstverlening (28%) en onvoldoende personele bezetting (24%) uitdagingen voor bibliotheken.

*Kun je de drie meest voorkomende knelpunten aangeven bij de dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie:*

*bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)*

## Aantal Belastingdienst gerelateerde vragen bij IDO vaak bijgehouden voor meten effectiviteit dienstverlening

Vrijwel alle bibliotheken monitoren en evalueren de dienstverlening rondom de Belastingdienst (93%). De meerderheid van de bibliotheken houdt het aantal vragen over de Belastingdienst bij die binnenkomen bij het Informatiepunt Digitale Overheid (57%). Ook het aantal bezoekers van inhoudelijke Belastinghulp wordt door veel bibliotheken geregistreerd om aan de hand daarvan de effectiviteit van de dienstverlening in kaart te brengen (54%). Bibliotheken maken met name gebruik van bestaande tools en resultaten uit eerdere onderzoeken zoals de Bibliotheekmonitor.

Ondanks dat vrijwel alle bibliotheken de dienstverlening monitoren en evalueren geeft 28% van de bibliotheken aan moeite te hebben de effectiviteit van hun dienstverlening goed in kaart te brengen. Dit kan te maken hebben met verschillende rollen bij bibliotheken en partijen als het gaat om gegevens registreren. In sommige gevallen bijvoorbeeld registreert de bibliotheek het aantal aanmeldingen voor

een spreekuur, en in andere gevallen wordt dit gedaan door de partij die de spreekuren verzorgd. Ook worden doorverwijzingen vanuit partners (bijv. Belastingdienst/Belastingtelefoon) naar de bibliotheek niet altijd geregistreerd, wat monitoren van de effectiviteit van de dienstverlening bemoeilijkt.