

Bibliotheekmonitor: Belastingdienst 2021

PDF-vragenlijst van de meting Belastingdienst 2021

Juli 2021



Bibliotheekonderzoek

) Bibliotheekmonitor

Welkom

Welkom bij het onderzoek 'Dienstverlening Belastingdienst 2021'.

Met dit onderzoek brengen we in kaart hoe jouw bibliotheek de dienstverlening in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst heeft ingericht.

Deze vragenlijst heeft betrekking op de (aangifte)periode van januari tot en met augustus 2021. De KB is verplicht de dienstverlening voor deze periode in kaart te brengen en te verantwoorden aan de Belastingdienst.

Instructie

Lees deze instructie aandachtig door voordat je start met het invullen van de vragenlijsten. Bij alle vragen gaat het om aantallen van de totale basisbibliotheek, dus de totalen van alle locaties inclusief de hoofdlocatie.

Wij adviseren je de PDF-versie van de vragenlijst te gebruiken om eerst de gevraagde gegevens te verzamelen, zodat je daarna eenvoudig de vragenlijst digitaal kunt invullen en afronden.

Als hulpmiddel worden in de online versie bij elke vraag de gegevens getoond die vorig jaar zijn aangeleverd.

Algemene gegevens

Om bij eventuele vragen contact te kunnen opnemen, willen we eerst graag weten wie deze vragenlijst invult. Je contactgegevens zullen niet voor andere doeleinden gebruikt worden.

Naam :
E-mail :
Telefoonnummer:

Samenwerking Belastingdienst

De volgende vragen gaan over het samenwerkingsverband met de Belastingdienst. Deze vragen gaan over de periode januari tot en met augustus 2021.

1. Heeft jouw bibliotheek pc's met printfaciliteiten beschikbaar gesteld waarop belastingaangifte kan worden gedaan?

- Ja
- Nee, omdat:
- Weet ik niet

2. Organiseert jouw bibliotheek spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst (inhoudelijke belastinghulp)?

- Ja
- Nee

3. Verwijst jouw bibliotheek burgers door naar partners die spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst (inhoudelijke belastinghulp) verzorgen?

- Ja
- Nee

4. [indien spreekuren, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd] Welke van de onderstaande spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst (inhoudelijke Belastinghulp) organiseert jouw bibliotheek in de (aangifte)periode januari tot en met augustus?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Invulhulp bij belastingaangifte doen
- (Inloop)spreekuur belastingaangifte
- Cursus belastingen (inhoudelijke invulcursus)
- Informatiebijeenkomst belastingen
- Financieel spreekuur
- Formulierenbrigade

- Zelf belastingaangifte invullen, met hulp
- (inloop)spreekuur toeslagen
- Informatiebijeenkomst toeslagen
- Anders, namelijk:.....
- Weet ik niet

5. [indien spreekuren, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd en bekend welke] Op welke manier worden de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten aangeboden?

Meerdere antwoorden mogelijk

Aanbod [aangeboden aanbod uit V4]	Fysiek aangeboden	Digitaal aangeboden	Telefonisch	Op een andere manier aangeboden	Weet ik niet
Invulhulp bij belastingaangifte doen					
(Inloop)spreekuur belastingaangifte					
Cursus belastingen (inhoudelijke invulcursus)					
Informatiebijeenkomst belastingen					
Financieel spreekuur					
Formulierenbrigade					
Zelf belastingaangifte invullen, met hulp					
(Inloop)spreekuur toeslagen					
Informatiebijeenkomst toeslagen					
Anders					

6. [indien aanbod op een andere manier] Je hebt aangegeven dat jouw bibliotheek op een andere manier dan fysiek, digitaal en telefonisch spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten aanbod. Op welke andere manier werd dit aangeboden?

Toelichting:.....

- Weet ik niet

7. [indien spreekuren, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd en bekend welke] Organiseert jouw bibliotheek ook spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het

convenant van de Belastingdienst in september tot en met december (buiten de aangifteperiode)? Zo ja, welk aanbod?

Let op: het gaat hier om het aanbod in de periode september tot en met december, buiten de aangifteperiode.

Meerdere antwoorden mogelijk

- Invulhulp bij belastingaangifte doen
- (Inloop)spreekuur belastingaangifte
- Cursus belastingen (inhoudelijke invulcursus)
- Informatiebijeenkomst belastingen
- Financieel spreekuur
- Formulierenbrigade
- Zelf belastingaangifte invullen, met hulp
- (Inloop)spreekuur toeslagen
- Informatiebijeenkomst toeslagen
- Anders, namelijk:.....
- Weet ik niet

8. [indien spreekuren, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd] Wordt de dienstverlening aan het convenant van de Belastingdienst aangeboden onder de vlag van het Informatiepunt Digitale Overheid?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

9. [indien spreekuren, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd] Aan welke criteria moeten burgers voldoen als zij gebruikmaken van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Inloggegevens DigiD meenemen
- Inwoner zijn van de gemeente
- Lid zijn van een vak- of ouderenbond
- Onder een bepaalde inkomensgrens vallen
- Geen ondernemer of zzper zijn
- Anders, namelijk:.....
- Geen
- Weet ik niet

10. [indien spreekuren, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd] Zijn er voor de burgers kosten verbonden aan de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst?

- Ja

- Nee
- Weet ik niet

11. [indien kosten verbonden aan spreekuren, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd] Kun je toelichten aan welke dienstverlening kosten verbonden zijn, hoe hoog deze kosten zijn en waarom hieraan kosten verbonden zijn?

Dienstverlening:

Hoogte kosten:

Reden:

- Weet ik niet

12. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd] Wie zorgt voor de uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten die jouw bibliotheek organiseert?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Maatschappelijke dienstverleners (bijv. sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden, wetswinkel, welzijnsorganisaties)
- Zorgverleners (bijv. thuiszorg, wijkverpleegkundigen, kraamzorg)
- Gemeente(n)
- Commerciële dienstverleners (bijv. administratiekantoor, belastingadvieskantoor)
- Mbo-studenten
- Studenten van hogescholen
- Studenten van universiteiten (bijv. Belastingwinkel)
- Bibliotheekmedewerkers
- Vrijwilligers die bekwaam zijn om belastinghulp te bieden (bijv. ex-werknemers van de Belastingdienst, vrijwilligers die bij een administratiekantoor werken/gewerkt hebben)
- Anders, namelijk:.....
- Weet ik niet

13. [indien fysieke spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd] Waar vinden de fysieke spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten plaats?

Let op: het gaat hier om het fysieke aanbod.

- In de bibliotheek
- Buiten de bibliotheek
- Deels in en deels buiten de bibliotheek
- Weet ik niet

14. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten (deels) buiten de bibliotheek georganiseerd] Waar vinden de fysieke spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten buiten de bibliotheek plaats?

Toelichting:

- Weet ik niet

15. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd] **Weet je hoeveel mensen er in totaal zijn bereikt met de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten?**

Vul 0 in als er **geen** mensen zijn bereikt. Geef een schatting als je het aantal niet precies weet.

Soort aanbod	Aantal mensen bereikt (registratie)	Aantal mensen bereikt (schatting)	Weet ik niet
Fysiek in de bibliotheek			
Fysiek buiten de bibliotheek			
Digitaal/online			
Telefonisch			
Andere vorm			

16. [Indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd] **Zijn er mensen vanuit de Belastingtelefoon doorverwezen naar een spreekuur, invulcursus of bijeenkomst?**

- Ja, mensen
- Ik weet het niet precies, maar ik schat ongeveer mensen
- Nee

17. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd] **Worden de digivaardigheids cursussen (bijv. Klik & Tik of Digisterker) onder de aandacht gebracht in de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten (gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst) en wordt hiernaar doorverwezen?**

Met doorverwijzen naar de digivaardigheids cursussen bedoelen we 'warm' doorverwijzen. Hierbij worden de gegevens van een bezoeker overgedragen, zodat deze actief benaderd kan worden voor deelname aan een cursus, bijvoorbeeld door de bezoeker op een later moment terug te bellen en uit te nodigen deel te nemen aan een digivaardigheids cursus.

- Ja, de digivaardigheids cursussen worden onder de aandacht gebracht
- Ja, de digivaardigheids cursussen worden onder de aandacht gebracht **en** we verwijzen door naar de cursussen
- Er worden geen digivaardigheids cursussen aangeboden
- Nee
- Weet ik niet

18. [indien doorverwijzing naar digivaardigheids cursussen vanuit spreekuren] **Hoeveel mensen zijn in de (aangifte)periode (januari tot en met augustus 2021) doorverwezen vanuit de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten (gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst) naar digivaardigheids cursussen?**

Indien je het aantal doorverwijzingen niet precies kunt benoemen, vragen we je een schatting te maken.

Aantal doorverwijzingen:.....

Ik weet het niet precies, maar ik schat:

Weet ik niet

19. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd en digivaardigheidskursussen aangeboden] **Worden de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten (gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst) onder de aandacht gebracht in de digivaardigheidskursussen (bijv. Klik & Tik of Digisterker) en wordt hiernaar doorverwezen?**

Met doorverwijzen naar de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten bedoelen we 'warm' doorverwijzen. Hierbij worden de gegevens van een cursist overgedragen, zodat deze actief benaderd kan worden voor een spreekuur, invulcursus of bijeenkomst, bijvoorbeeld door de bezoeker op een later moment terug te bellen en uit te nodigen voor een bijeenkomst.

- Ja, de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten worden onder de aandacht gebracht
- Ja, de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten worden onder de aandacht gebracht **en** we verwijzen deelnemers door
- Nee
- Weet ik niet

20. [indien doorverwijzing spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten vanuit digivaardigheidskursussen] **Hoeveel mensen zijn er in de (aangifte)periode (januari tot en met augustus 2021) doorverwezen vanuit digivaardigheidskursussen naar de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten (gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst)?**

Indien je het aantal doorverwijzingen niet precies kunt benoemen, vragen we je hier een schatting te maken.

Aantal doorverwijzingen:.....

Ik weet het niet precies, maar ik schat:

Weet ik niet

21. [indien doorverwezen naar spreekuren, invulcursus of bijeenkomst] **Wie zorgt voor de uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten waarnaar jouw bibliotheek doorverwijst?**

Meerdere antwoorden mogelijk

- Maatschappelijke dienstverleners (bijv. welzijnsorganisaties, sociale raadslieden, Ouderenbonden, vakbonden, wetswinkel)
- Zorgverleners (bijv. thuiszorg, wijkverpleegkundigen, kraamzorg)Commerciële dienstverleners (bijv. administratiekantoor, belastingadvieskantoor)
- Mbo-studenten
- Studenten van hogescholen
- Studenten van universiteiten (bijv. Belastingwinkel)

- Vrijwilligers die bekwaam zijn om belastinghulp te bieden (bijv. ex-werknemers van de Belastingdienst, vrijwilligers die bij een administratiekantoor werken)
- Anders, namelijk:.....
- Weet ik niet

22. [indien doorverwezen voor spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten] Weet je hoeveel mensen in totaal zijn doorverwezen naar de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten van partners van de bibliotheek?

Vul 0 in als er geen mensen zijn doorverwezen.

- Ja, mensen
- Ik weet het niet precies, maar ik schat ongeveer mensen
- Weet ik niet

23. [indien geen spreekuren georganiseerd of doorverwijzing naar spreekuren] Jouw bibliotheek neemt deel aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst, maar voldoet niet volledig aan de voorwaarden van het convenant.

Kun je toelichten waarom jouw bibliotheek wel deelneemt aan het convenant, maar geen spreekuren organiseert of naar spreekuren doorverwijst?

Toelichting:

- Weet ik niet

24. Vanuit het convenant met de Belastingdienst zijn privacyrichtlijnen opgesteld. Voldoet jouw bibliotheekorganisatie aan de voorgeschreven richtlijnen?

- Ja
- Niet helemaal, toelichting:.....
- Nee, toelichting:
- Weet ik niet

25. Wat voor steun heeft jouw bibliotheekorganisatie van de gemeente(n) in het werkgebied in de aangifteperiode (januari t/m augustus 2021) ontvangen voor de samenwerking met de Belastingdienst?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Financiële steun
- De gemeente heeft de samenwerking opgenomen in het beleidsplan
- Inhoudelijke samenwerking
- Doorverwijzing
- Promotie van de spreekuren/aangiftehulp
- Anders, namelijk:.....
- Geen steun van de gemeente(n) ontvangen
- Weet ik niet

Alternatieve dienstverlening

26. Welke dienstverlening rondom de Belastingdienst was jouw bibliotheek van plan tijdens de lockdown, 1 januari tot en met 19 mei, aan te bieden, maar is niet aangeboden als gevolg van de sluiting?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Digivaardigheidscursussen (bijv. Klik & Tik, Digisterker)
- Spreekuren, informatiebijeenkomsten en workshops met betrekking tot het vergroten van digitale vaardigheden
- Beschikbaar stellen van pc's en printfaciliteiten voor belastingaangifte
- Invulhulp bij belastingaangifte doen
- (Inloop)spreekuur belastingaangifte
- Cursus belastingen (inhoudelijke invulcursus)
- Informatiebijeenkomst belastingen
- Financieel spreekuur
- Formulierenbrigade
- Zelf belastingaangifte invullen, met hulp
- (Inloop)spreekuur toeslagen
- Informatiebijeenkomst toeslagen
- Anders, namelijk
- Geen
- Weet ik niet

27. In deze periode zijn ook veel nieuwe initiatieven opgestart. Zo zijn virtuele bibliotheekvestigingen en online Taalhuizen geopend, worden online workshops en voorleeskwartiertjes georganiseerd en is het aanbod van de online bibliotheek uitgebreid.

Heeft jouw bibliotheek in de periode januari tot en met augustus alternatieve dienstverlening rondom de Belastingdienst aangeboden in verband met de maatregelen rondom het coronavirus?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Digivaardigheidscursussen vanuit huis (bijv. Klik & Tik)
- Online spreekuur belastingaangifte
- Telefonisch spreekuur belastingaangifte
- Online cursus belastingen (inhoudelijke invulcursus)
- Webinar belastingen
- Webinar toeslagen
- Uitstel voor belastingaangifte aangevraagd
- Persoonlijk of telefonisch contact met mensen die eerder gebruik hebben gemaakt van hulp bij belastingen
- Anders, namelijk
- Geen
- Weet ik niet

28. Zijn met de veiligheidsregio's (en/of gemeente) afspraken gemaakt over aangepaste dienstverlening in verband met de maatregelen rondom het coronavirus?

- Ja, namelijk:
- Nee, omdat:
- Weet ik niet

Communicatie

29. Via welke kanalen heeft jouw bibliotheekorganisatie de samenwerking met de Belastingdienst onder de aandacht gebracht?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Website
- Nieuwsbrief
- Social media
- Lokale media (huis-aan-huisblad, tv, radio)
- Narrowcasting
- Sociaal-educatieve kaart (G!ds)
- Via de communicatiekanalen van de samenwerkingspartners
- Anders, namelijk
- Geen
- Weet ik niet

30. Heeft jouw bibliotheekorganisatie gebruik gemaakt van de hulpmiddelen uit de marketingtoolkit Hulp bij belastingaangifte? En zo ja, van welke hulpmiddelen heb je gebruik gemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Communicatieplan
- WaaS-inspiratiepagina's
- Website banners
- Banners social media
- Advertentie
- Stickers voor in de bibliotheek (bijv. voor op een raam)
- Persbericht
- Flyer
- Posters
- Rollbanner
- Narrowcasting
- Video
- Radiocommercial
- Beeldmateriaal (foto's)
- Andere hulpmiddelen uit de toolkit, namelijk:
- Wij maken geen gebruik van de hulpmiddelen uit de toolkit

Weet ik niet

31. [indien geen gebruik gemaakt van de marketingtoolkit] Waarom heb je geen gebruikgemaakt van de marketingtoolkit *Hulp bij belastingaangifte*?

Toelichting:

Weet ik niet

32. [indien gebruik gemaakt van de marketingtoolkit] Zijn er nog middelen die je mist in de marketingtoolkit *Hulp bij belastingaangifte*?

Toelichting:

Nee, ik mis niets in de Marketingtoolkit *Hulp bij belastingaangifte*

Weet ik niet

Financiën

33. Vanuit de subsidieregeling heeft jouw bibliotheekorganisatie € [in online versie getoond] ontvangen. Waarvoor heb je deze subsidie gebruikt?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Capaciteit voor het organiseren van spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten
- Marketing en communicatie (bijv. drukkosten, inkopen van advertentieruimte)
- Het gratis aanbieden van de cursussen
- Het invullen van G!ds
- ICT-faciliteiten (laptops, pc's, printers)
- Anders, namelijk
- Weet ik niet

34. [indien subsidie gebruikt voor marketing en communicatie] Voor welke marketing- en communicatieposten heb je de subsidie gebruikt?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Drukwerk
- Advertentiekosten
- Anders, namelijk:.....
- Weet ik niet

Successen en knelpunten

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

Je kunt maximaal drie antwoorden selecteren.

- Succesvolle alternatieve dienstverlening door coronamaatregelen

- Voldoende financiering
- De personele bezetting
- De expertise binnen eigen bibliotheek
- De doelgroep is goed te vinden of te bereiken
- De samenwerking met maatschappelijke dienstverleners verloopt goed
- De samenwerking met andere partners verloopt goed
- Goed zicht op de effectiviteit van onze dienstverlening
- De technische infrastructuur (computers, netwerk etc.)
- Voldoende beleidsprioriteit bij gemeente
- Profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein
- De doelgroep is tevreden met onze dienstverlening
- Anders, namelijk:.....
- Geen
- Weet ik niet

36. Kun je hieronder de drie meest voorkomende knelpunten (naast de sluiting door de coronamaatregelen) aangeven bij de dienstverlening rondom de Belastingdienst?

Je kunt maximaal drie antwoorden selecteren.

- De organisatie van de alternatieve dienstverlening door coronamaatregelen
- Onvoldoende financiering
- Onvoldoende personele bezetting
- Onvoldoende expertise binnen eigen bibliotheek
- De doelgroep is moeilijk te vinden of te bereiken
- De samenwerking met maatschappelijke dienstverleners verloopt stroef
- De samenwerking met andere partners verloopt stroef
- Onvoldoende zicht op de effectiviteit van onze dienstverlening
- De technische infrastructuur is ontoereikend (computers, netwerk etc.)
- Onvoldoende beleidsprioriteit bij gemeente
- Profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein
- De doelgroep is ontevreden met onze dienstverlening
- Anders, namelijk:.....
- Geen
- Weet ik niet

37. Zijn er nog antwoorden uit deze vragenlijst die je verder wilt toelichten?

Opmerkingen:

- Geen opmerkingen

Evaluatie Bibliotheekmonitor

Er worden verschillende metingen ingezet om de dienstverlening van openbare bibliotheken in kaart te brengen. Om deze metingen te optimaliseren voor bibliotheken volgen nu een aantal vragen over dit onderzoek met betrekking tot de samenwerking met de Belastingdienst.

38. Op welke manier is jouw bibliotheekorganisatie aan de slag gegaan met de resultaten van de vorige meting Belastingdienst en (2020)? Met andere woorden: van welke instrumenten of ondersteuning heb je gebruikgemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Landelijke rapportages
- Dashboard
- Landelijke infographic
- Lokale infographic
- Ondersteuning POI
- Anders, namelijk:.....
- Geen
- Weet niet

39. Zijn er nog vragen en/of resultaten die je mist in het onderzoek Belastingdienst?

Toelichting:

- Geen toelichting