

# Bibliotheekmonitor: Belastingdienst 2022

PDF-vragenlijst van de meting Belastingdienst 2022

Juli 2022



**Bibliotheekonderzoek**

) Bibliotheekmonitor

# Welkom

Welkom bij het onderzoek 'Dienstverlening Belastingdienst 2022'.

Met dit onderzoek brengen we in kaart hoe jouw bibliotheek de dienstverlening in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst heeft ingericht. Het gaat hierbij om speciaal georganiseerde, inhoudelijke, Belastinghulp. Eerstelijns hulp bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) wordt niet gezien als inhoudelijke Belastinghulp zoals dit vanuit het convenant met de Belastingdienst is afgestemd.

Deze vragenlijst heeft betrekking op de (aangifte)periode van januari tot en met augustus 2022. De officiële periode voor Belastingaangifte loopt van maart tot en met mei, maar in deze vragenlijst wordt een ruimere periode gehanteerd om ook hulp bij uitstel en bredere belastinghulp van bibliotheken en partners in kaart te kunnen brengen. De bibliotheken die gebruik maken van de subsidie rondom de samenwerking met de Belastingdienst, leggen via deze vragenlijst verantwoording af over de besteding van de subsidie. De KB is verplicht deze dienstverlening in kaart te brengen en te verantwoorden aan de Belastingdienst.

## **Deze vragenlijst heeft betrekking op de volgende bibliotheek:**

ISIL-code basisbibliotheek:

Naam basisbibliotheek:

## **Instructie**

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

Boven in het scherm zie je hoe ver je bent in de vragenlijst.

Je kunt heen- en terugbladeren met de knoppen 'Volgende' en 'Vorige' onder in het scherm.

## **Wij adviseren je om 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.

## **Vragenlijst op een later moment verder invullen**

Je kunt het invullen van de online vragenlijst op elk moment onderbreken door onder in het scherm op de knop 'Stop' te klikken. Druk niet op het kruisje om de vragenlijst te onderbreken. Als je de sessie wilt voortzetten, log dan in via de Bibliotheekmonitor of open de vragenlijst opnieuw via de e-mailuitnodiging.

## Algemene gegevens

Om bij eventuele vragen contact te kunnen opnemen, willen we eerst graag weten wie van jouw bibliotheek 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 2022.

- 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] Wordt de dienstverlening aan het convenant van de Belastingdienst aangeboden onder de vlag van het Informatiepunt Digitale Overheid?**
  - Ja
  - Nee
  - Weet ik niet
- 5. [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?**

*Dit kan fysieke hulp in de bibliotheek zijn, maar ook hulp in andere vorm, bijvoorbeeld online of telefonisch.*

*Het gaat in deze vraag om speciaal georganiseerde, inhoudelijke, Belastinghulp. Doorgaande eerstelijns hulp bij het IDO valt hier niet onder en hoeft niet in deze vraag ingevuld te worden.*

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

**6. [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 V5]	Fysiek	Digitaal/ online	Telefonisch	Anders	Weet ik niet
Invulhulp bij belastingaangifte doen					
(Inloop)spreekuur belastingaangifte					
Cursus belastingen (inhoudelijke invulcursus)					
Informatiebijeenkomst belastingen					
Financieel spreekuur					
Formulierenbrigade					
Zelf belastingaangifte invullen, met hulp					

Aanbod [aangeboden aanbod uit V5]	Fysiek	Digitaal/ online	Telefonisch	Anders	Weet ik niet
(Inloop)spreekuur toeslagen					
Informatiebijeenkomst toeslagen					
Anders					

**7. [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

**8. [indien spreekuren, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd en bekend welke] Organiseert jouw bibliotheek ook spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst buiten de jaarlijkse Belastingaangifte om? Zo ja, wat wordt er georganiseerd?**

**Let op: het gaat hier om inhoudelijke Belastinghulp die geen betrekking heeft op de jaarlijkse Belastingaangifte.**

*Het gaat in deze vraag om speciaal georganiseerde, inhoudelijke, Belastinghulp. Doorgaande eerstelijns hulp bij het IDO valt hier niet onder en hoeft niet in deze vraag ingevuld te worden.*

*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:.....
- Geen
- 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
- Identiteitsbewijs meenemen
- 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, invulcursus of bijeenkomst georganiseerd] Wie zorgt voor de inhoudelijke uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten die jouw bibliotheek organiseert?**

*Het gaat hierbij om de partij die de inhoudelijke Belastinghulp biedt, niet om de partij die de hulp faciliteert of organiseert (bv. door ruimte ter beschikking te stellen of het op de agenda te zetten).*

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Maatschappelijke dienstverleners (bijv. sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden, wetswinkel, welzijnsorganisaties)
- 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 inhoudelijk verzorgd door bibliotheekmedewerkers] **Hebben de bibliotheekmedewerkers die zorgen voor de inhoudelijke uitvoering van de Belastinghulp hier een training of kennissessie voor gevolgd?**

- Ja, de volgende training(en):.....
- Nee
- Weet ik niet

**14.** [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

**15.** [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

**16.** [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	Niet van toepassing
Fysiek in de bibliotheek				
Fysiek buiten de bibliotheek				
Digitaal/online				
Telefonisch				
Andere vorm				

**17. [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
- Weet ik niet
- Nee

**18. [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

**19. [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

**20. Wat voor steun heeft jouw bibliotheekorganisatie van de gemeente(n) in het werkgebied 2022 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

**21. Vanwege de coronamaatregelen zijn er de afgelopen jaren 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 nieuwe dienstverlening rondom de Belastingdienst aangeboden die is voortgekomen uit de alternatieven die de afgelopen jaren zijn opgestart?**

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- 
- 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

## Monitoring en evaluatie

**22. Van welke instrumenten of ondersteuning maakte jouw bibliotheek in 2022 gebruik om de dienstverlening rondom de Belastingdienst te monitoren en evalueren?**

*Meerdere antwoorden mogelijk*

### **Bibliotheekmonitor-meting Belastingdienst 2021**

- Landelijke rapportage
- Landelijke infographic
- Provinciale infographic
- Lokale infographic
- Dashboard op Bibliotheekinzicht.nl
- Artikelen op Bibliotheekinzicht.nl

### **Registraties van de bibliotheek**

- Data uit het bibliotheeksysteem (*bv. aantal leden*)
- Aantal bezoekers van digivaardigheids cursussen
- Aantal bezoekers van inhoudelijke Belastinghulp
- Aantal vragen over de Belastingdienst gesteld bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO, via de Outputregistratietool)
- Andere registraties van de bibliotheek, namelijk:.....
- Zelfontwikkelde vragenlijsten of toetsen

### Andere bronnen

- Impactmeting onder bezoekers van digivaardigheidscursussen (via de Impactmonitor)
- Klanttevredenheidsonderzoek onder bezoekers van activiteiten
- Ander onderzoek onder bezoekers van activiteiten, namelijk:  
.....
- Evaluatiegesprekken met partners over de samenwerking
- Anders, namelijk:.....
- Nee, we meten of registreren niets
- Weet ik niet

## Communicatie

### 23. Hoe zijn de mensen die gebruik hebben gemaakt van dienstverlening rondom de Belastingdienst bij de bibliotheek terecht gekomen?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Doorverwijzing vanuit digivaardigheidscursussen (bv. Klik & Tik, Digisterker)
- Doorverwijzing vanuit de Belastingdienst (bv. Belastingtelefoon)
- Doorverwijzing vanuit de gemeente
- Doorverwijzing vanuit samenwerkingspartner(s), namelijk .....
- Gezien op de website
- Via de nieuwsbrief
- Via social media
- Via lokale media (huis-aan-huisblad, tv, radio)
- Via familie/vrienden/bekenden
- Anders, namelijk .....
- Geen
- Weet ik niet

### 24. 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

**25. 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

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

Toelichting: .....

- Weet ik niet

**27. [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

**28. 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

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

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Drukwerk
- Advertentiekosten
- Website
- Social media
- Personeelsuren
- Anders, namelijk:.....
- Weet ik niet

## Successen en knelpunten

**30. 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.

- Nieuwe initiatieven voortkomend uit alternatieve dienstverlening in in coronatijd
- 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

**31. 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.

- Beperkingen 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

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

Opmerkingen: .....

- Geen opmerkingen