

Bibliotheekmonitor: Belastingdienst 2020 (aanvullende inventarisatie)

PDF-vragenlijst van de meting Belastingdienst 2020 (aanvullende inventarisatie i.v.m. uitgesteld aanbod in coronatijd)

September 2020



Welkom

Welkom bij deze aanvullende inventarisatie van het onderzoek 'Dienstverlening Belastingdienst 2020'.

Met dit onderzoek hebben we in de periode mei-juli in kaart gebracht hoe jouw bibliotheek de dienstverlening in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst heeft ingericht. Deze vragenlijst had betrekking op de aangifteperiode: van januari tot en met april 2020. In de uitkomsten zagen we terug dat veel bibliotheken hun aanbod rondom de belastingaangifte in tijden van corona deels hebben uitgesteld en dat veel burgers uitstel hebben aangevraagd bij de Belastingdienst. Met deze aanvullende inventarisatie wordt in kaart gebracht welke dienstverlening rondom de belastingaangifte na de oorspronkelijke aangifteperiode (mei-augustus) alsnog is aangeboden. Zo kunnen we een zo compleet mogelijk beeld schetsen van de dienstverlening van de bibliotheek in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst. De KB is verplicht de dienstverlening voor deze periode in kaart te brengen en te verantwoorden aan de Belastingdienst.

Instructie

Deze aanvullende inventarisatie komt grotendeels overeen met de oorspronkelijke vragenlijst over de aangifteperiode van januari tot en met april. De periode waar de inventarisatie betrekking op heeft, is nu verlengd tot en met augustus. Waar mogelijk zie je in de vragenlijst je oorspronkelijke antwoorden terug. We willen je vragen deze antwoorden nogmaals na te lopen en te controleren of deze antwoorden ook gelden voor de verlengde aangifteperiode: van januari tot en met **augustus** en ze waar nodig aan te passen.

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

Let op, om deel te nemen aan het onderzoek dien je de digitale versie van de vragenlijst in te vullen. Deze PDF-versie van de vragenlijst kun je als hulpmiddel gebruiken om de gegevens eerst te verzamelen om deze vervolgens in de digitale vragenlijst in te vullen.

Algemene gegevens

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

Naam :
Email :
Telefoonnummer:

Digitale vaardigheden algemeen

1. Organiseer je jouw bibliotheek in de verlengde aangifteperiode (januari t/m augustus 2020) naast Klik & Tik en Digisterker de volgende spreekuren, informatiebijeenkomsten en workshops met betrekking tot het vergroten van digitale vaardigheden?

Je kunt per thema antwoorden met 'spreekuur', 'cursus/training/workshop', 'informatiebijeenkomst' of 'geen aanbod'.

Meerdere antwoorden mogelijk

	Spreekuur	Cursus / training / workshop	Informatie- bijeenkomst	Geen aanbod
Tablet / smartphone / mobiele devices	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-overheid / digitale overheid / Digid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Algemene computervaardigheden (gebruik computer, internet, e-mail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online veiligheid en privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Heeft jouw bibliotheek naast deze spreekuren en de spreekuren rondom de belastingaangifte, nog andere spreekuren, informatiebijeenkomsten of workshops op het gebied van digitale vaardigheden georganiseerd in de verlengde aangifteperiode (januari t/m augustus 2020)?

- Ja, namelijk
- Nee
- Weet ik niet

Digisterker

De volgende vragen gaan over het programma Digisterker in de verlengde aangifteperiode, dus van januari tot en met augustus 2020.

3. Hoeveel cursisten hebben de cursus Digisterker gevolgd in de verlengde aangifteperiode (januari t/m augustus 2020)?

Indien je het precieze aantal niet weet, maar wel een inschatting kunt maken, vragen we je deze schatting in te vullen.

Aantal cursisten:

Weet ik niet

Klik & Tik

De volgende vragen gaan over het programma Klik & Tik in de verlengde aangifteperiode, dus van januari tot en met augustus 2020.

4. Hoeveel cursisten hebben de cursus Klik & Tik gevolgd in de verlengde aangifteperiode (januari t/m augustus 2020)?

Indien je het precieze aantal niet weet, maar wel een inschatting kunt maken, vragen we je deze schatting in te vullen.

Aantal cursisten:

Weet ik niet

Samenwerking Belastingdienst

De volgende vragen gaan over het samenwerkingsverband met de Belastingdienst. Deze vragen gaan over de verlengde aangifteperiode van januari tot en met augustus 2020.

5. Heeft jouw bibliotheek in de verlengde aangifteperiode (januari tot en met augustus) PC's met printfaciliteiten beschikbaar gesteld waarop belastingaangifte kan worden gedaan?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

6. Organiseerde jouw bibliotheek in de verlengde aangifteperiode (januari tot en met augustus) spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst (inhoudelijke Belastinghulp)?

- Ja
- Nee

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

- Ja
- Nee

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

Meerdere antwoorden mogelijk

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

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

Meerdere antwoorden mogelijk

- Maatschappelijke dienstverleners (*bijv. Humanitas, sociale raadslieden, Ouderenbonden, vakbonden, wetswinkel*)
- Gemeente(n)
- Commerciële dienstverleners (*bijv. administratiekantoor, belastingadvieskantoor*)
- Studenten van hogescholen
- Studenten van universiteiten (*bijv. Belastingwinkel*)
- Bibliotheekmedewerkers
- Gecertificeerde vrijwilligers / 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

10. [indien uitvoering spreekuren, invulcursus of bijeenkomst verzorgd door bibliotheekmedewerkers] Hoe zorgt jouw bibliotheekorganisatie ervoor dat deze medewerkers die de uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten verzorgen de juiste kennis hebben om belastinghulp te bieden?

- Via het kennisnetwerk van de Belastingdienst
- Via bijscholingsmogelijkheden van maatschappelijk dienstverleners
- Anders, namelijk:.....
- Weet ik niet

11. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd] **Waar vinden deze spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten plaats?**

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

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

Toelichting:

- Weet ik niet

13. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd in de bibliotheek] **Weet je hoeveel mensen er in de verlengde aangifteperiode (januari tot en met augustus) in totaal zijn bereikt met de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten in de bibliotheek?**

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

14. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd (deels) buiten de bibliotheek] **Weet je hoeveel mensen er in de verlengde aangifteperiode (januari tot en met augustus) in totaal zijn bereikt met de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten buiten de bibliotheek?**

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

15. [Indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd] **Zijn er in de verlengde aangifteperiode (januari tot en met augustus) mensen vanuit de Belastingtelefoon doorverwezen naar een spreekuur, invulcursus of bijeenkomst?**

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

16. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd en digivaardigheids cursussen aangeboden] **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 hier naar 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 digivaardigheidscursus.

- Ja, de digivaardigheidscursussen worden onder de aandacht gebracht
- Ja, de digivaardigheidscursussen worden onder de aandacht gebracht **en** we verwijzen door naar de cursussen
- Nee
- Weet ik niet

17. [indien doorverwijzing naar digivaardigheidscursussen vanuit spreekuren] Hoeveel mensen zijn er in de verlengde aangifteperiode (januari t/m augustus 2020) doorverwezen vanuit de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten (gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst) naar digivaardigheidscursussen?

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

Aantal doorverwijzingen:.....

- Weet ik niet

18. [indien spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten georganiseerd en digivaardigheidscursussen aangeboden] Worden de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten (gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst) onder de aandacht gebracht in de digivaardigheidscursussen (bijv. Klik & Tik of Digisterker) en wordt hier naar 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

19. [indien doorverwijzing spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten vanuit digivaardigheidscursussen] Hoeveel mensen zijn er in de verlengde aangifteperiode (januari t/m augustus 2020) doorverwezen vanuit digivaardigheidscursussen 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:.....

- Weet ik niet

20. [indien doorverwezen naar spreekuren, invulcursussen of bijeenkomst] Wie zorgt er voor de uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten waar jouw bibliotheek naar doorverwijst?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Maatschappelijke dienstverleners (bijv. Humanitas, sociale raadslieden, Ouderenbonden, vakbonden, wetswinkel)
- Gemeente(n)
- Commerciële dienstverleners (bijv. administratiekantoor, belastingadvieskantoor)
- Studenten van hogescholen
- Studenten van universiteiten (bijv. Belastingwinkel)
- Gecertificeerde vrijwilligers / 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

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

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

22. [indien deelnemer aan het samenwerkingsverband, maar 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

Alternatieve dienstverlening

23. Gedurende de (verlengde) aangifteperiode heeft jouw bibliotheekorganisatie ongetwijfeld ook te maken gehad met de maatregelen in verband met het coronavirus. Veel bibliotheken hebben de geplande activiteiten rondom de Belastingdienst in de maanden maart en april afgelast of opgeschort tot na de heropening.

Wat heeft dit voor gevolgen gehad voor de dienstverlening van jouw bibliotheek rondom de Belastingdienst in de maanden na de heropening van de bibliotheek, tot en met augustus?

- Na de heropening hebben we de afgelaste/opgeschorte activiteiten alsnog georganiseerd

- Na de heropening hebben we de afgelaste/opgeschorte activiteiten in aangepaste vorm door laten gaan, namelijk
- Na de heropening hebben we de opgeschorte activiteiten alsnog moeten afgelasten, vanwege
- Na de heropening hebben we nieuwe/andere activiteiten georganiseerd
- Wij hebben voor onze klanten uitstel voor de belastingaangifte aangevraagd
- Anders, namelijk:.....
- Weet ik niet

24. Welke oorspronkelijk geplande dienstverlening rondom de Belastingdienst heeft jouw bibliotheek in de periode mei tot en met augustus alsnog aangeboden?

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 en toeslagen)
- Financieel spreekuur
- Formulierenbrigade
- Zelf belastingaangifte invullen, met hulp
- Spreekuur toeslagen
- Anders, namelijk
- Geen
- Weet ik niet

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

Heeft jouw bibliotheek in de periode maart-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 en toeslagen
- Anders, namelijk
- Geen
- Weet ik niet

Communicatie

26. [indien uitgestelde/nieuwe activiteiten] Via welke kanalen heeft jouw bibliotheekorganisatie de uitgestelde/nieuwe activiteiten in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst in de periode mei-augustus onder de aandacht gebracht?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Website
- Nieuwsbrief
- Social media
- Lokale kranten
- Posters / flyers / brochures
- Narrowcasting
- Sociaal educatieve kaart (G!ds)
- Via de communicatiekanalen van de samenwerkingspartners
- Anders, namelijk
- Geen
- Weet ik niet

Knelpunten

27. Kun je hieronder de drie meest voorkomende knelpunten aangeven bij de dienstverlening rondom de Belastingdienst?

Je kunt maximaal drie antwoorden selecteren

- De sluiting van de bibliotheek en aangepaste dienstverlening i.v.m. de corona maatregelen
- 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

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

Opmerkingen:

Geen opmerkingen

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

Toelichting:

Geen toelichting

Let op, om deel te nemen aan het onderzoek dien je de digitale versie van de vragenlijst in te vullen. Deze PDF-versie van de vragenlijst kun je als hulpmiddel gebruiken om de gegevens eerst te verzamelen om deze vervolgens in de digitale vragenlijst in te vullen.