

BiebPanel 2017 – flitspeiling 1

Belastingspreekuren

Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier, uitgebreider onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Eind maart heeft de eerste flitspeiling plaatsgevonden over belastingspreekuren.

Achtergrond

In 2016 heeft de Koninklijke Bibliotheek een convenant gesloten met de Belastingdienst: de openbare bibliotheken, de Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst gaan samenwerken om mensen te helpen in hun contact met de e-overheid. Het aanbod verschilt per Bibliotheek en varieert van het aanbieden van computers om de belastingaangifte in de Bibliotheek in te vullen tot het doorverwijzen naar professionals als mensen moeite hebben met het invullen van de belastingaangifte. Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten op totaal BiebPanelniveau weer. Ten tijde van de peiling bood de Bibliotheek in Zoetermeer nog geen belastingspreekuren aan.

Kennis aanbod belastingspreekuren

Ruim één op de tien leden van het totale BiebPanel denkt dat ze bij de Bibliotheek terecht kunnen voor hulp bij de belastingaangifte. We zien daarbij geen grote verschillen in subgroepen.

Passendheid bij de Bibliotheek

Iets meer dan de helft van de panelleden vindt hulp bij belastingaangifte passen bij de dienstverlening van de Bibliotheek. 65-plussers en lager opgeleiden vinden dit vaker passen dan jongeren en hoger opgeleiden. In de open vraag aan het einde van de vragenlijst zien we meermaals terugkomen dat panelleden hulp bij belastingaangifte door de Bibliotheek wat ver vinden gaan, maar dat ze het geven van informatie hierover wel passend vinden.

Andere overheidszaken

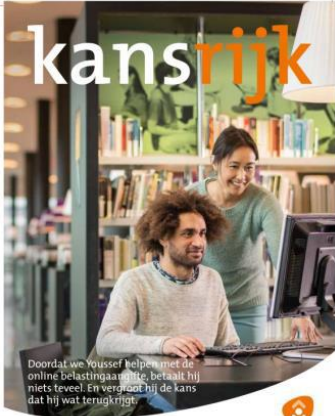
Ook hulp bij andere overheidszaken past volgens een deel van de panelleden (ruim een derde) bij de Bibliotheek, maar wel minder dan hulp bij belastingaangifte. Panelleden van 35 jaar en ouder en hoger opgeleiden vinden dit relatief vaak passen. Lager opgeleiden geven bij deze vraag relatief vaak aan het niet te weten. Als gevraagd wordt bij welke andere gemeente- of overheidszaken de Bibliotheek hulp kan bieden, dan gaat dit vooral om ondersteuning bij het invullen van verschillende formulieren zoals het aanvragen van subsidies, toeslagen, uitkeringen en dergelijke.

Gebruik belastingspreekuren

Bijna drie kwart van de leden van het totale BiebPanel zou een buurman of buurvrouw die moeite heeft om de belastingaangifte in te vullen, wijzen op de Bibliotheek. Onder de panelleden is de interesse om zelf gebruik te maken van de belastingspreekuren minder hoog: ongeveer 85% heeft geen interesse, 6% overweegt er wel gebruik van te maken en 9% weet het nog niet. Mannen en hoger opgeleiden geven relatief vaak aan er geen gebruik van te willen maken omdat ze de belastingaangifte zelf doen. Lager opgeleiden worden vaker al geholpen door andere mensen of instanties.

Bekendheid campagne

Hoe zichtbaar is de campagne ter ondersteuning van de dienstverlening op het gebied de e-overheid geweest? Circa één op de tien heeft één van de onderstaande posters of vergelijkbare posters gezien in de Bibliotheek. Frequente bezoekers geven vaker aan het iets gezien te hebben dan minder frequente bezoekers. In de open vraag aan het einde van de vragenlijst zien we naar voren komen dat veel panelleden de Bibliotheek in de afgelopen weken niet hebben bezocht en daarom de posters niet hebben kunnen zien. Ook geven enkele panelleden aan dat ze met een gericht doel naar de Bibliotheek komen en daarom geen oog hebben voor dergelijke uitingen.



kansrijk

Doordat we Youssef helpen met de online belastingaangifte, betaalt hij niets teveel. En vergoed hij de kans dat hij wat terugkrijgt.

de Bibliotheek
maakt je rijker

Oh! digitaal vreemde woorden? Vraag naar het informatiepunt bij een Bibliotheek in je buurt.




belangrijk

We leren Jennifer hoe zij digitale diensten op MijnOverheid.nl kan gebruiken.

de Bibliotheek
maakt je rijker

Oh! Meer online wilt leren met de hulp van de medewerkers? Vraag naar samenwerkingsverband bij jouw Bibliotheek.



kansrijk

We maken meneer De Jager wegwijs op Internet. Zodat hij straks online een reis kan boeken of kan skypen met zijn kleinkind.

de Bibliotheek
maakt je rijker

Oh! behoefte aan hulp met computers en internet? Vraag naar samenwerkingsverband bij jouw Bibliotheek.