

Flitspeiling over belastingspreekuren





Samenvatting

Samenvatting

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. Ten tijde van deze flitspeiling (maart 2017) boden veel bibliotheken dienstverlening aan op het gebied van belastingaangifte. 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 bij moeite met het invullen van de belastingaangifte. Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten op totaal BiebPanel niveau weer. In de grafieken zijn ook de resultaten op Bibliotheekniveau of Clusterniveau terug te vinden. In de tabellen staan daarnaast uitsplitsingen naar subgroepen voor uw Bibliotheek/Cluster.

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.

“Het lijkt me goed als de bibliotheek op deze manier haar dienstenaanbod verbreedt.”

“Belastinghulp vind ik niet passen bij de bieb, info over waar je deze hulp kunt krijgen d.m.v. folder of flyer of iets dergelijks zou ik wel passend vinden.”

“Bibliotheek hou je bij de essentie! Informatie over allerlei onderwerpen (dus ook over belasting): uitstekend. Maar ga niet verder dan dat.”



Samenvatting

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.

“Dit zijn diensten die ik niet perse verwacht van een bibliotheek, maar ik vind het wel mooi dat ze aangeboden worden vanuit maatschappelijke betrokkenheid.”

“Belastingaangifte is zo algemeen dat ik de bibliotheek een heel geschikte openbare ruimte vind om hulp bij het invullen te bieden. Voor ondersteuning van vragen over andere overheidsverplichtingen zijn er volgens mij voldoende organisaties al beschikbaar. Bijvoorbeeld de gemeente zelf of een juridisch loket etc.”

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

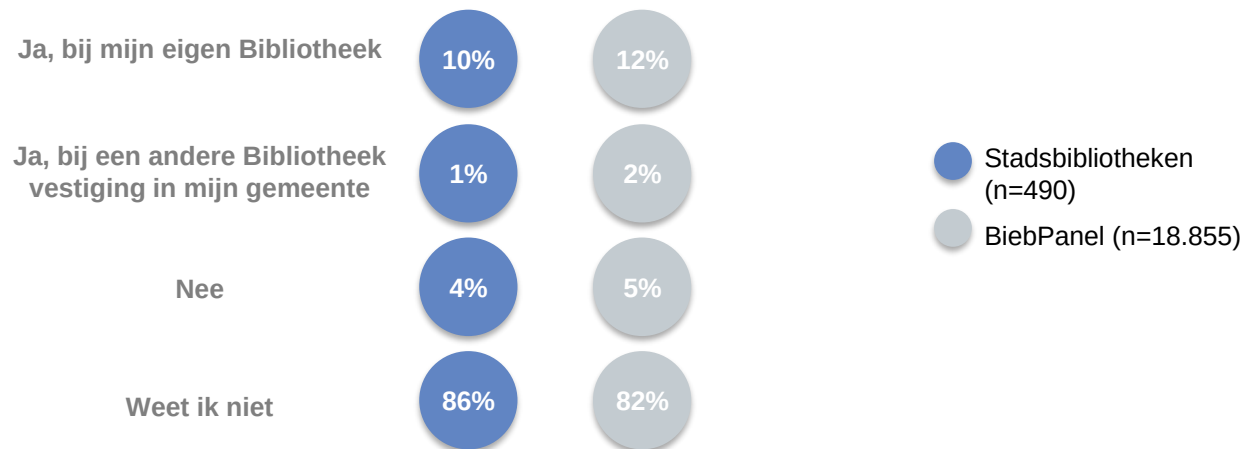
Hoe zichtbaar is de campagne ter ondersteuning van de dienstverlening op het gebied de e-overheid geweest? Circa één op de tien heeft één van de getoonde posters of vergelijkbare posters gezien in de Bibliotheek. Frequente bezoekers geven vaker aan iets gezien te hebben dan minder frequente bezoekers. 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.



Resultaten

1.1 Kennis aanbod belastingspreekuren

Kunt u bij uw Bibliotheek (of een andere Bibliotheek vestiging in uw gemeente) terecht voor hulp bij uw belastingaangifte, bijvoorbeeld het 'belastingspreekuur'?

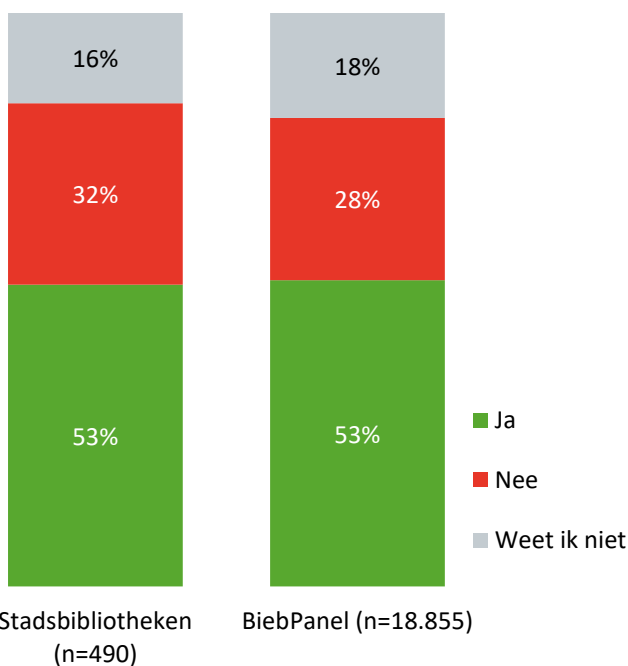


Basis: alle BiebPanelleden

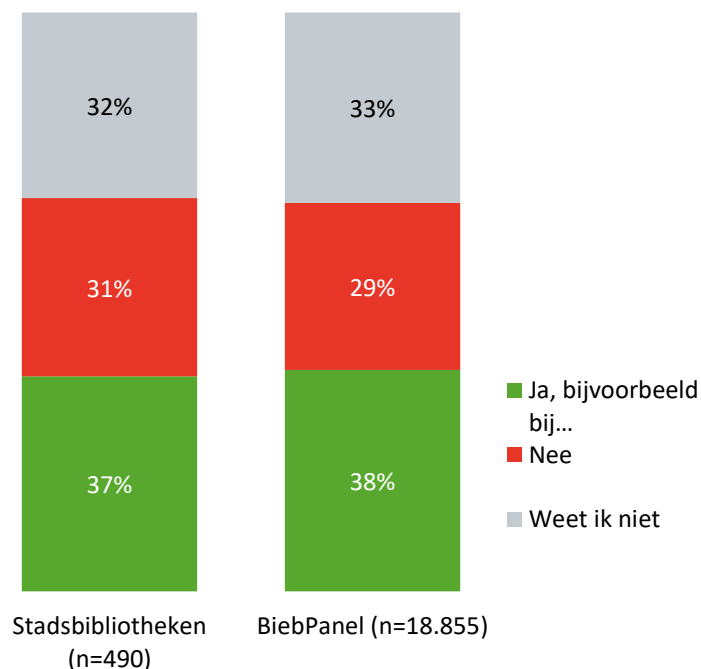
1.2 Passendheid hulp Bibliotheek

Vindt u het passen bij de Bibliotheek om mensen hulp te bieden op het gebied van belastingaangifte?
Vindt u het passen bij de Bibliotheek om mensen hulp te bieden bij gemeente- of andere overheidszaken?

Passendheid belastingaangifte



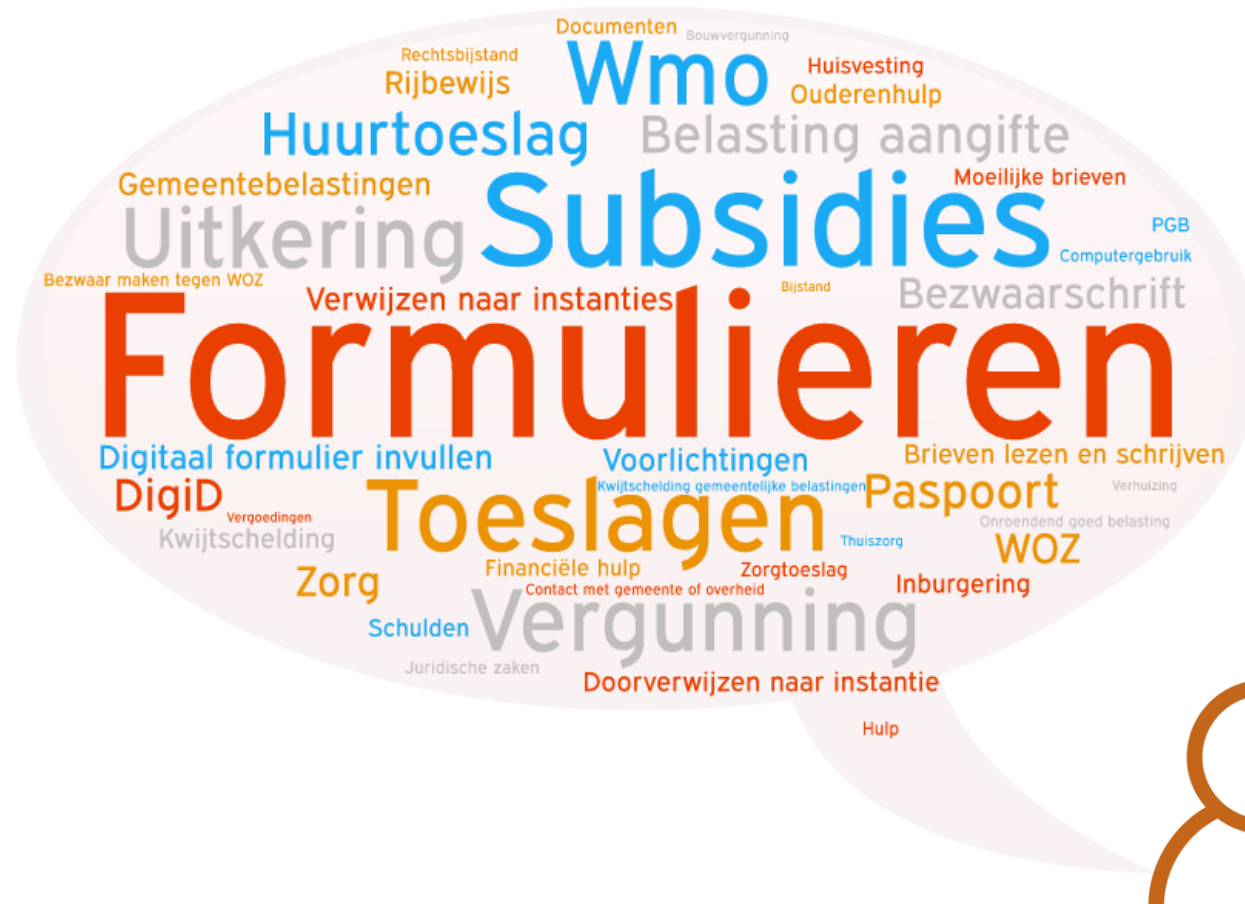
Passendheid gemeente- of andere overheidszaken



Basis: alle BiebPanellleden

1.2 Passendheid hulp Bibliotheek

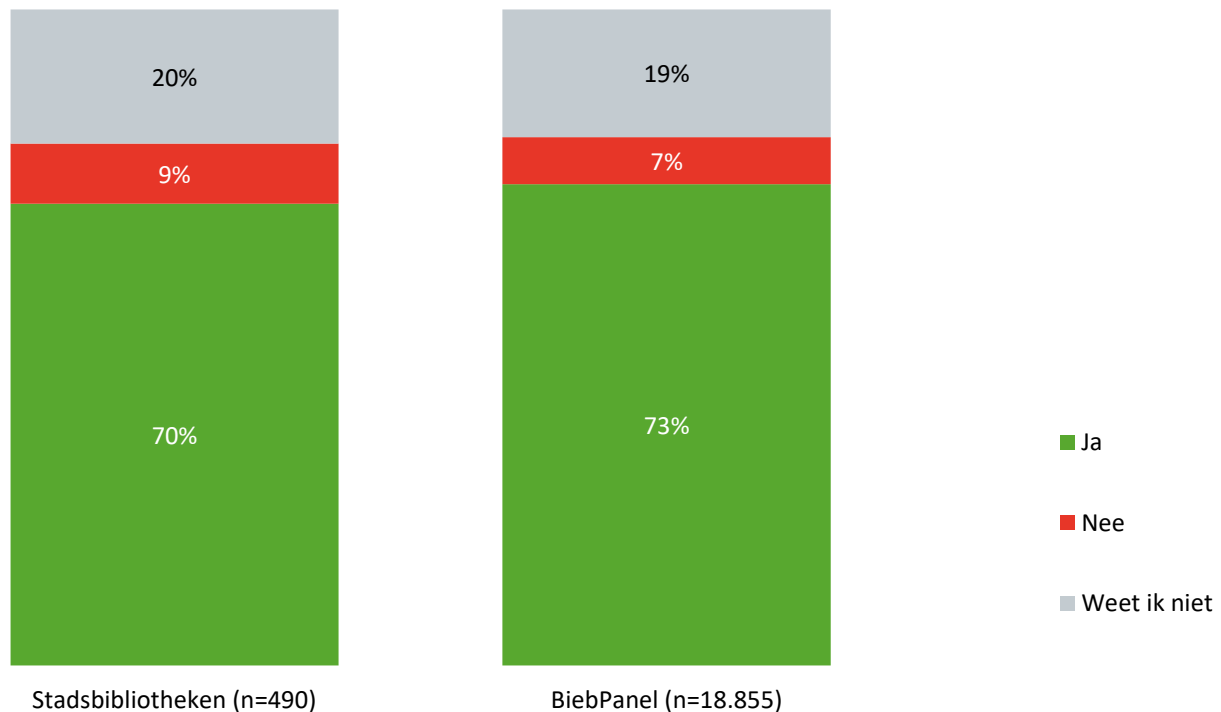
Vindt u het passen bij de Bibliotheek om mensen hulp te bieden bij gemeente- of andere overheidszaken? Ja, bijvoorbeeld bij...



Basis: indien men het vindt passen bij de Bibliotheek om hulp te bieden bij gemeente of andere overheidszaken. Wordcloud is op basis van het Totale BiebPanel indien men een reactie gegeven heeft (n=7.107)

1.3 Anderen attenderen op belastingspreekuren

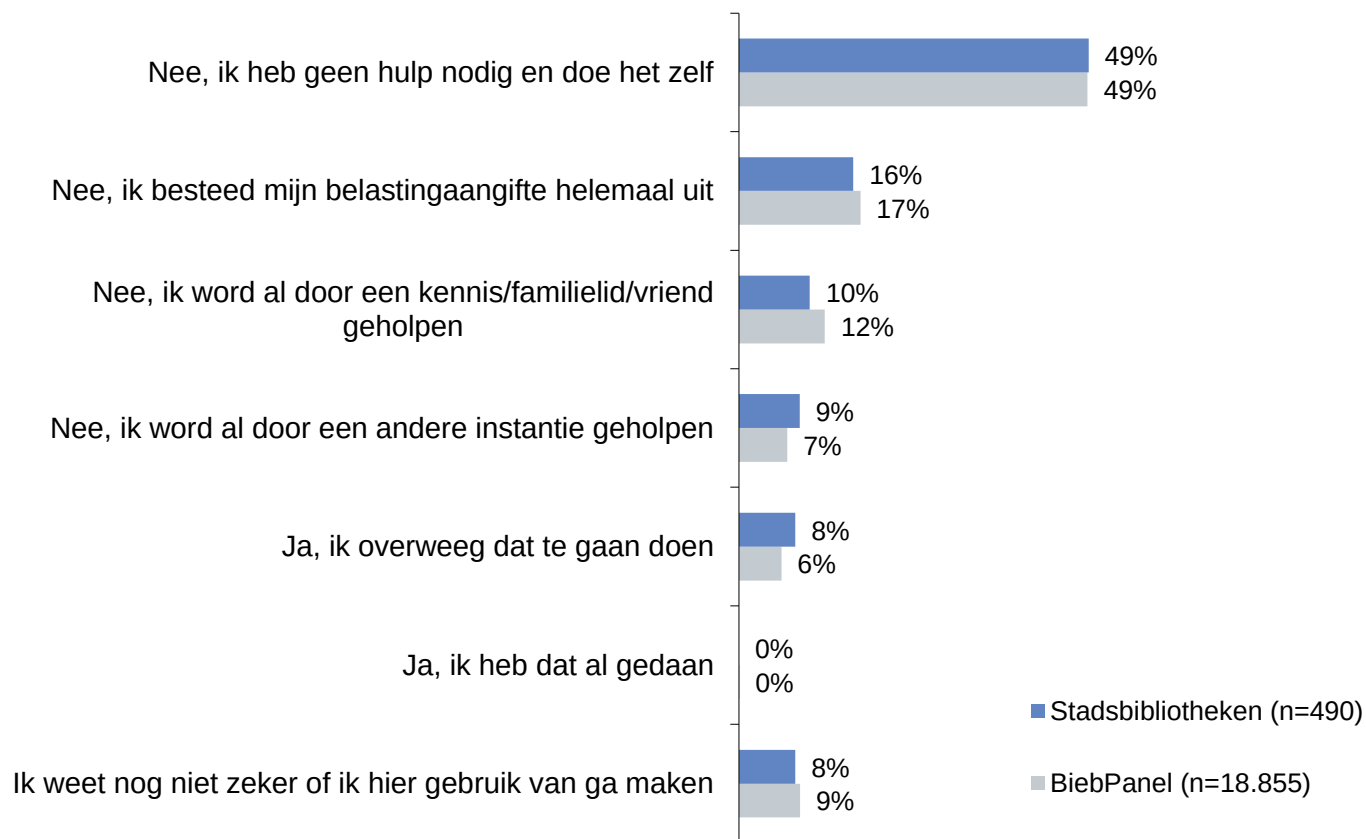
Stel dat u een buurman/buurvrouw of kennis heeft, die moeite heeft met belastingaangifte; zou u hem of haar dan wijzen op de belastingspreekuren in de Bibliotheek?



Basis: alle BiebPanelleden

1.4 Intentie gebruik belastingspreekuren

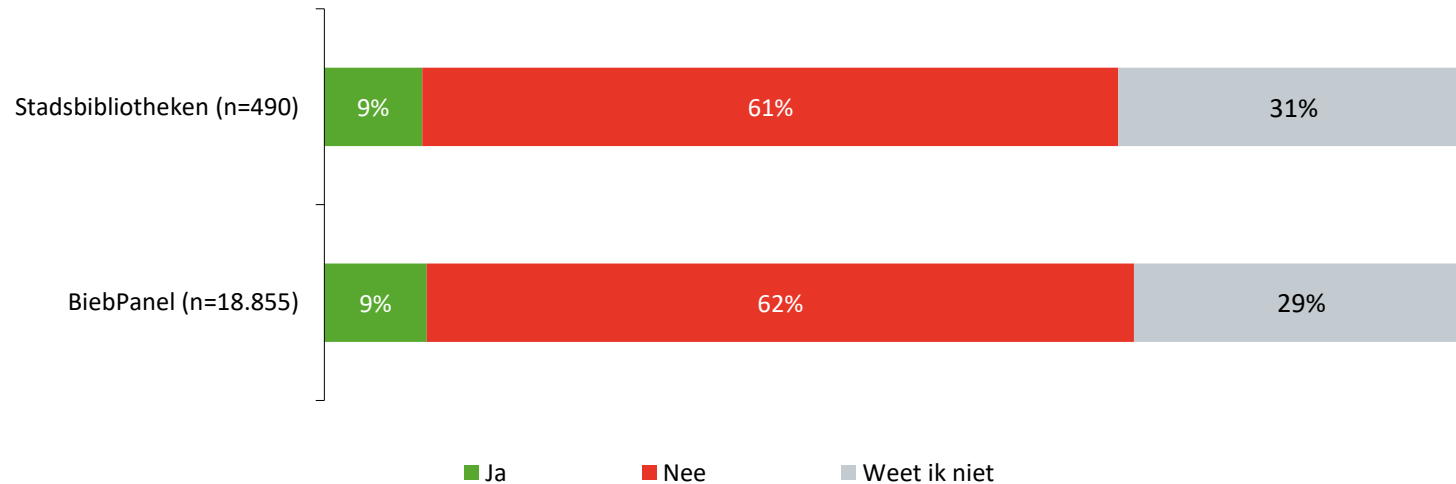
Denkt u dat u (of iemand anders in uw huishouden) gebruik gaat maken van de belastingspreekuren in de Bibliotheek?



Basis: alle BiebPanelleden; NB: onderzoekperiode was van 21 maart tot 2 april

1.5 Herkenning campagne posters

Heeft u één of meerdere van deze (of vergelijkbare) posters gezien in de Bibliotheek, in de afgelopen weken?



Basis: alle BiebPanelleden

Relevante uitsplitsingen totale BiebPanel

Vindt u het passen bij de Bibliotheek om mensen hulp te bieden op het gebied van belastingaangifte?

							
	Laag	Middel	Hoog	16-35 jaar	35-55 jaar	55-65 jaar	65+
Ja	60%	54%	51%	53%	49%	52%	58%
Nee	22%	29%	30%	30%	31%	29%	25%
Weet ik niet	18%	17%	19%	17%	20%	19%	17%
<i>n</i>	2.844	5.449	10.562	1.292	5.899	5.099	6.565

Vindt u het passen bij de Bibliotheek om mensen hulp te bieden bij gemeente- of andere overheidszaken?

							
	Laag	Middel	Hoog	16-35 jaar	35-55 jaar	55-65 jaar	65+
Ja, bijvoorbeeld	31%	36%	41%	34%	38%	38%	39%
Nee	27%	30%	29%	28%	29%	30%	28%
Weet ik niet	41%	33%	31%	38%	33%	31%	33%
<i>n</i>	2.844	5.449	10.562	1.292	5.899	5.099	6.565

Basis: alle BiebPanelleden

Relevante uitsplitsingen totale BiebPanel

Denkt u dat u (of iemand anders in uw huishouden) gebruik gaat maken van de belastingspreekuren in de Bibliotheek?



	Laag	Middel	Hoog	16-35 jaar	35-55 jaar	55-65 jaar	65+
Nee, ik heb geen hulp nodig	36%	47%	54%	47%	49%	49%	50%
Nee, ik besteed alles uit	19%	17%	17%	12%	19%	18%	16%
Nee, ik word al door vrienden/familie geholpen	18%	13%	10%	19%	10%	12%	13%
Nee, ik word al door andere instantie geholpen	12%	7%	5%	3%	5%	6%	10%
Ja, ik overweeg dat te gaan doen	5%	6%	6%	7%	7%	6%	5%
Ja, ik heb dat al gedaan	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Weet ik nog niet	9%	9%	8%	13%	9%	9%	7%
<i>n</i>	2.844	5.449	10.562	1.292	5.899	5.099	6.565

Basis: alle BiebPanelleden



Bijlagen



Verantwoording

Over het onderzoek

Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen. 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. Voor de reguliere BiebPanel onderzoeken maken we een uitgebreide rapportage met teksten en conclusies per bibliotheek/cluster. Voor de korte flitspeilingen, zoals dit eerste onderzoek, is er een beknopte rapportage met een samenvatting over het totale BiebPanel.

Flitspeiling – Belastingspreekuren

Het eerste onderzoek van 2017 is een flitspeiling waarin het actuele onderwerp “belastingspreekuren” centraal staat. We kijken hierbij naar de kennis, houding en (potentieel) gedrag van BiebPanelleden rondom belastingspreekuren.

Veldwerkperiode

Het eerste onderzoek in 2017 heeft plaatsgevonden van 21 maart t/m 2 april 2017.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

In het resultaatendeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Cluster Drenthe Stadsbibliotheken weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel.



Leeswijzer open vragen

De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

ProBiblio

voor bibliotheken



Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?

	Stadsbibliotheken
Bibliotheek Assen	162
de Bibliotheek Emmen	133
de Bibliotheek Meppel	101
de Bibliotheek Hoogeveen	94

Responspercentage

	Stadsbibliothe ken	BiebPanel
Uitgenodigd	668	25.548
Deelgenomen	490	18.855
Responspercentage	73%	74%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Stadsbibliotheken	BiebPanel
n=	490	18.855
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	5%	7%
35 tot 55 jaar	27%	31%
55 jaar tot 65 jaar	26%	27%
65 jaar of ouder	42%	35%
Gemiddelde leeftijd		
	59,4	57.2
Opleidingsniveau		
Laag	15%	15%
Midden	35%	29%
Hoog	50%	56%
Geslacht		
Man	30%	24%
Vrouw	70%	76%