

## **Flitspeiling over Belastingspreekuren**

Wij danken de panelleden hartelijk voor hun bijdrage aan de flitspeiling over belastingspreekuren in De Bieb.

In 2016 sloot de Koninklijke Bibliotheek een convenant 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.

### **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.

### **Passendheid bij De Bieb**

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.

### **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.

De resultaten van de Bibliotheek Scherpenzeel zijn verwerkt in het cluster Veluwe. Cluster Veluwe bestaat uit de volgende bibliotheken:

- Cultura Ede
- de Bibliotheek Barneveld
- de Bibliotheek Brummen/voorst
- de Bibliotheek gemeente Nijkerk
- de Bibliotheek Noord-Veluwe
- de Bibliotheek Noordwest Veluwe
- de Bibliotheek Scherpenzeel
- de Bibliotheek VelwezooM
- de Bibliotheek Wijchen

### **Deelname aan dit onderzoek**

Het totaal aantal deelnemers aan deze flitspeiling bedroeg 18.855 (74%). Het aantal deelnemers aan het Biebpanel van het Cluster Veluwe aan dit onderzoek bedroeg 1295 respondenten (een respons van 72%). Hiermee is de respons 2% lager dan de respons van het totale BiebPanel.