



Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst

Onderzoeksresultaten BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden,
2016-2017

September 2017

Colofon

Uitgever

Koninklijke Bibliotheek
Prins Willem-Alexanderhof 5
2595 BE Den Haag

Informatie
bop@kb.nl

© Koninklijke Bibliotheek, Den Haag 2017

Samenvatting

In het kader van het samenwerkingsconvenant tussen de Belastingdienst en de Koninklijke Bibliotheek (KB) de stand van zaken omtrent de product- en dienstverlening van openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst geïnventariseerd via het bibliotheekonderzoekplatform (BOP). De dienstverlening is in kaart gebracht aan de hand van de drie pijlers uit het convenant: ICT- en printfaciliteiten, digivaardigheids cursussen en belastingspreekuren.

Uit de BOP-enquête, waar 149 bibliotheken aan hebben meegedaan, blijkt dat vrijwel alle responderende bibliotheken in de periode januari tot en met april 2017 hebben deelgenomen aan het convenant en gebruik gemaakt van de subsidieregeling. Op een enkeling na hebben alle deelnemende bibliotheken gratis pc's met printfaciliteiten aangeboden en daarmee voldaan aan pijler 1 uit het convenant.¹ De bibliotheken die deelnemen aan het convenant, hebben gemiddeld voldaan aan 11 van de 12 veiligheidseisen die zijn opgesteld door de Belastingdienst.

Alle deelnemende bibliotheken bieden digivaardigheids cursussen aan en voldoen daarmee ook aan pijler 2 uit het convenant. Andere activiteiten die de bibliotheken organiseren rondom digitale vaardigheden hebben met name betrekking op de thema's mobiele devices en e-books (spreekuren) en algemene computervaardigheden en de e-overheid (cursussen).

In de dienstverlening rondom Digisterker zijn de bibliotheken normaliter zowel actief in de coördinatie van de cursussen als in de

¹ De bibliotheken die in de periode januari - april 2017 geen pc's met printfaciliteiten beschikbaar hebben gesteld, hebben toegezegd deze faciliteiten in de loop van 2017 op orde te brengen.

werving / toeleiding van de cursisten. Naast de bibliotheken leveren andere (loket) organisaties zoals het UWV en de gemeente ook vaak een bijdrage aan de toeleiding van cursisten. Vrijwel alle bibliotheken die Digisterker hebben aangeboden in 2016, hebben de licentie verlengd voor 2017 met gebruikmaking van de inkoopregeling van de KB. Deze bibliotheken verwachten voor 2017 een groei in het aantal locaties en cursisten.

Van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, organiseert 62% financieel / juridische spreekuren. Het inloopsprekuren belastingaangifte, de invulhulp belastingaangifte en het inloopsprekuren belastingvragen worden het meest georganiseerd. De doelstelling voor pijler 3 uit het convenant om in minimaal 30 bibliotheken spreekuren te realiseren, is daarmee ruimschoots behaald. In totaal zijn er door 88 (basis) bibliotheken spreekuren georganiseerd. Met de invulhulp en het inloopsprekuren belastingaangifte zijn in de aangifteperiode 2016 naar schatting bijna 5.000 burgers bereikt.

In de dienstverlening rondom de Belastingdienst werken de bibliotheken, zoals het convenant voorschrijft, veel samen met maatschappelijke dienstverleners en gemeente(n). Deze partners spelen met hun expertise een grote rol bij de inhoudelijke invulling van de spreekuren. Gemeenten zijn vaak niet actief betrokken, maar worden wel door bibliotheken geïnformeerd over deze nieuwe samenwerking.

In totaal heeft 88% van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, gebruik gemaakt van de Communicatietoolkit die beschikbaar is gesteld via de website de Bibliotheek *en basisvaardigheden*. De samenwerking is vooral digitaal onder de aandacht gebracht (via de website, nieuwsbrief en/of social media), maar ook via lokale kranten en samenwerkingspartners.

1. Inleiding

Steeds meer contacten met de overheid verlopen digitaal; vooral met de digitale dienstverlening van de Belastingdienst heeft vrijwel iedere burger te maken. Voor een groep mensen is toegang tot en het gebruik van de computer echter geen vanzelfsprekendheid en de allereerste stap naar digitalisering is vaak een grote.

De Belastingdienst ondersteunt van oudsher mensen die minder goed in staat zijn om hun belasting- of toeslagzaken zelf te regelen, bijvoorbeeld door Hulp bij Aangifte, dienstverlening via balies en de Belastingtelefoon. Met het oog op de digitalisering gaat de Belastingdienst met steeds meer maatschappelijke organisaties de samenwerking aan en is een zogenaamd 'intermediairenbeleid' vastgesteld om die partijen te ondersteunen. Dat beleid gaat uit van 'help de helpers': de Belastingdienst zorgt voor informatie, trainingen en middelen die deze organisaties in staat stellen hulp te verlenen aan de burger.

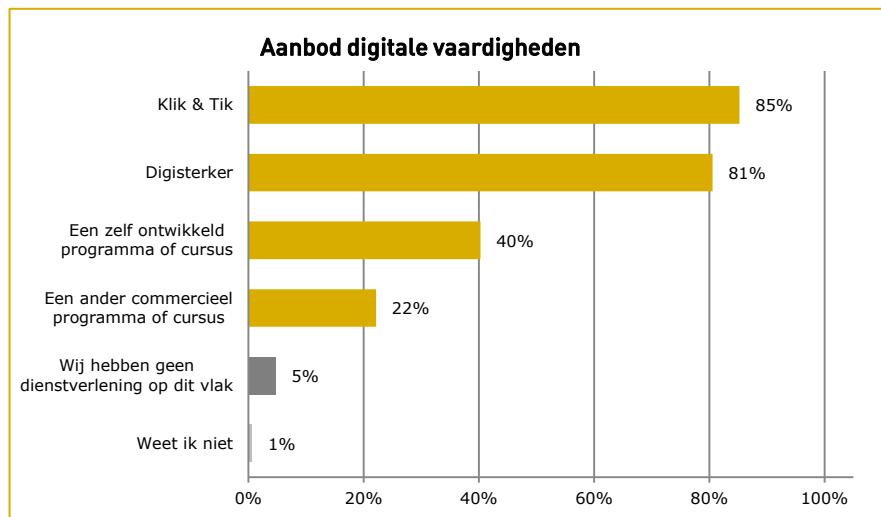
In dit kader zijn De Belastingdienst en de Koninklijke Bibliotheek (KB) in 2016 een samenwerking aangegaan. Met het sluiten van dit samenwerkingsconvenant zorgen de KB en de Belastingdienst ervoor dat de openbare bibliotheken burgers kunnen ondersteunen in hun contact met de e-overheid – onder andere om belastingaangifte te doen en om toeslagen aan te vragen. De KB vervult in deze samenwerking een coördinerende rol, waarbij zij de subsidie van €1,9 miljoen van de Belastingdienst, verdeelt op basis van 0,10 cent per inwoner onder de bibliotheken. Daarnaast ziet zij toe op de naleving van het convenant.

Circa 800 vestigingen van openbare bibliotheken in Nederland bieden sinds najaar 2016 gratis toegang tot computers met internet plus printfaciliteiten om online zaken te doen met de overheid, waaronder

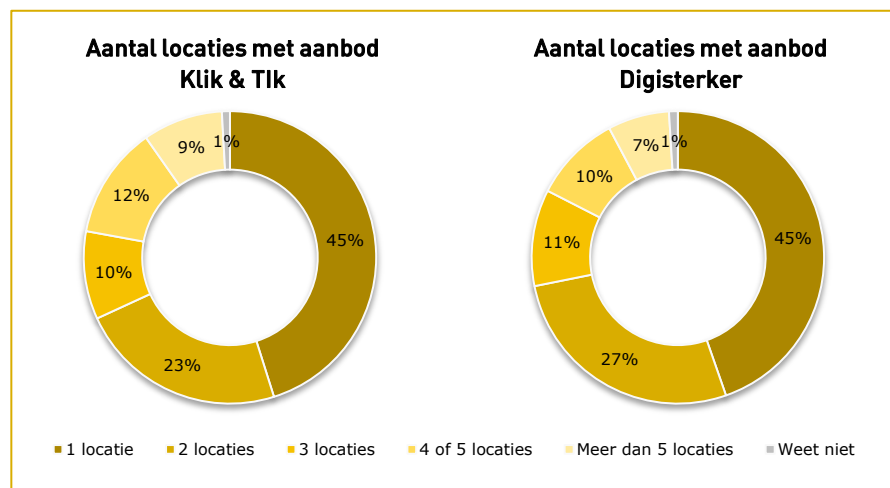
de Belastingdienst. Naast de gratis beschikbaar gestelde computers voor belasting- en toeslagzaken worden gratis digivaardigheidscursussen aangeboden, waaronder omgaan met de e-overheid (Digisterker). Daarnaast zullen alle bibliotheken in de periode tussen 2016 en 2019 stapsgewijs belastingspreekuren organiseren waarbij zij maatschappelijk dienstverleners in de bibliotheek uitnodigen om minder redzame burgers te helpen met het digitaal regelen van belasting- en toeslagzaken. Zo wordt vanuit het convenant toegewerkt naar een netwerk van 150 lokale bibliotheken die de belastingspreekuren aanbieden.

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen van de 'BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden 2016-2017' gepresenteerd. Dit onderzoek biedt inzicht in de wijze waarop de bibliotheken vormgeven aan de drie pijlers uit het convenant met de Belastingdienst: ICT- en printfaciliteiten, digivaardigheidscursussen en belastingspreekuren. Dit inzicht is belangrijk voor de evaluatie van het convenant en voor de verantwoording aan de verschillende stakeholders over de aangeboden dienstverlening.

De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op 149 van de 152 benaderde (basis)bibliotheken. Bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, zijn vanuit de subsidieregeling verplicht gesteld deel te nemen aan dit onderzoek. Hoewel de bibliotheken onderling sterk van omvang en karakter van elkaar verschillen, kunnen op hoofdniveau uitspraken voor de totale populatie gedaan worden. Interessante verschillen tussen diverse typen bibliotheken worden in dit rapport tekstueel benoemd, maar zijn van indicatieve waarde.



Figuur 1 Biedt uw bibliotheek één of meerdere van de onderstaande programma's aan voor het ontwikkelen en oefenen van digitale vaardigheden (voor volwassenen)? (Selectie: alle bibliotheken / N: 149)



Figuur 2 Op hoeveel van uw (bibliotheek)locaties biedt uw bibliotheek Klik&Tik / Digisterker in cursusverband aan? (Selectie: bibliotheken die Klik & Tik / Digisterker aanbieden / N Klik & Tik: 113; N Digisterker: 103)

2. Dienstverlening digitale vaardigheden

Sterke toename in aanbod Klik & Tik en Digisterker

Bibliotheken bieden een breed scala van programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden. Twee daarvan zijn de landelijk aangeboden programma's Klik & Tik (van Oefenen.nl) en Digisterker (van Stichting Digisterker). Met Klik & Tik ondersteunen bibliotheken digibeten bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen Klik & Tik beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier vervolgens zelfstandig gebruik van maken of kunnen deelnemen aan een ondersteunende cursus, een workshop of een inloopspreekuur. Deelnemers kunnen door bibliotheken zelf geworven worden, maar kunnen ook doorgestuurd worden door loketorganisaties zoals het UWV. In 2016 is Klik & Tik aangeboden door 85% van de bibliotheken die aan deze BOP-enquête hebben deelgenomen, beduidend meer dan in 2015 (BOP-enquête Basisvaardigheden 2015: 63%).

De doelstelling van Digisterker is burgers te leren werken met de elektronische overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst. In 2016 is Digisterker door 81% van de responderende bibliotheken aangeboden, ook dit is een duidelijke toename ten opzichte van 2015 (32%).²

De bibliotheken die Klik & Tik en/of Digisterker aanbieden, bieden de cursussen gemiddeld op 2-3 verschillende locaties aan. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek, hoe meer locaties met dit aanbod.

² In de BOP-enquête Basisvaardigheden 18+ 2016, waar 129 bibliotheken aan deelnamen, behoorden Klik & Tik en Digisterker tot het aanbod van 84% van de bibliotheken. Bij de interpretatie van de vergelijking met de meting uit 2015 dient rekening gehouden te worden met een foutmarge van 5%. Minimale verschillen worden met voorzichtigheid geïnterpreteerd.

| | Cursus/ training | Spreek- uur | Informatie bijeenkomst | Geen aanbod |
|------------------------------------|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|
| Tablet/smartphone/mobiele devices | 41% | 74% | 13% | 9% |
| E-books | 21% | 70% | 15% | 13% |
| Algemene computervaardigheden | 66% | 43% | 9% | 15% |
| E-overheid/digitale overheid/Digid | 63% | 15% | 17% | 26% |
| Sociale media | 36% | 28% | 8% | 41% |
| Online veiligheid en privacy | 23% | 15% | 18% | 58% |
| Digitale fotografie en video | 28% | 11% | 2% | 65% |
| Websites ontwikkelen | 4% | 1% | 1% | 95% |

Tabel 1 Organiseert uw bibliotheek de volgende spreekuren, informatiebijeenkomsten en workshops met betrekking tot het vergroten van digitale vaardigheden? (Selectie: alle bibliotheken / N: 149)

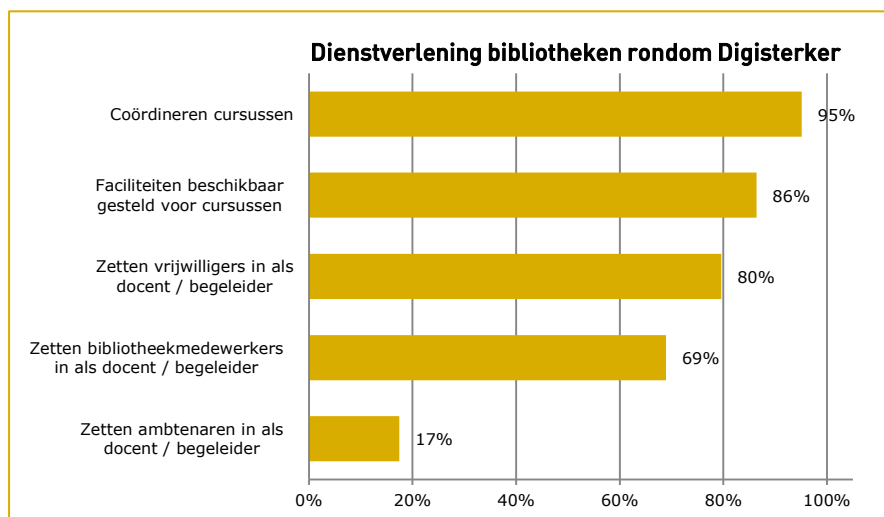
| Voorbeelden aanbod digitale vaardigheden | |
|--|--|
| Digisterker | Cursus om burgers te leren werken met de e-overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, het UWV of de Belastingdienst. |
| Klik & Tik | Een serie van drie online oefenprogramma's, op 3 niveaus: internetten, surfen en social media |
| SeniorWeb | SeniorWeb biedt cursussen digitale vaardigheden voor senioren. De cursussen worden gegeven door vrijwilligers via de lokale SeniorWeb leercentra die zich veelal in bibliotheken bevinden. |
| TabletCafé | Informele ontmoetingsplek voor het uitwisselen van tabletervaringen, tips & tricks. |

Mobiele devices, e-books en computervaardigheden staan centraal

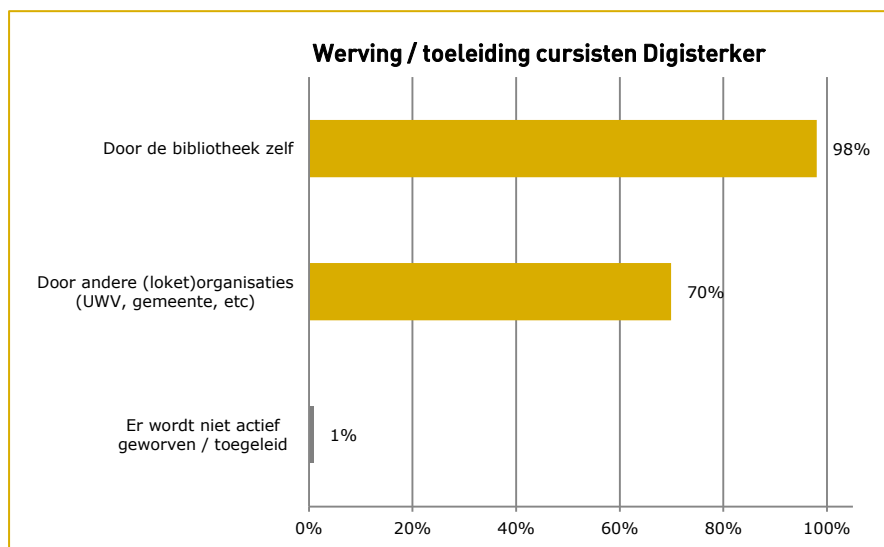
Naast de programma's die aangeboden worden, worden er ook diverse activiteiten rondom digitale vaardigheden georganiseerd, zoals

- Cursussen / trainingen (eenmalig of met meerdere bijeenkomsten)
- Spreekuren (beantwoording vragen)
- Informatiebijeenkomsten (eenmalig)

Deze activiteiten worden met name veel georganiseerd rondom de thema's tablets, smartphones en andere mobiele devices (door 91% van de bibliotheken), e-books (87%), algemene computervaardigheden (85%) en de e-overheid (74%). Spreekuren worden het meest georganiseerd omtrent mobiele devices en e-books. Cursussen worden vaak georganiseerd met betrekking tot algemene computervaardigheden en de e-overheid.



Figuur 3 Hoe ziet de dienstverlening van uw bibliotheek rondom Digisterker er uit? (Selectie: bibliotheken die Digisterker aanbieden / N: 113)



Figuur 4 Wie zorgt voor de werving / toeleiding van de cursisten? (Selectie: bibliotheken die Digisterker aanbieden / N: 103)

3. Digisterker

3.1 Aanbod 2016

Bibliotheken nemen actieve rol aan in dienstverlening Digisterker

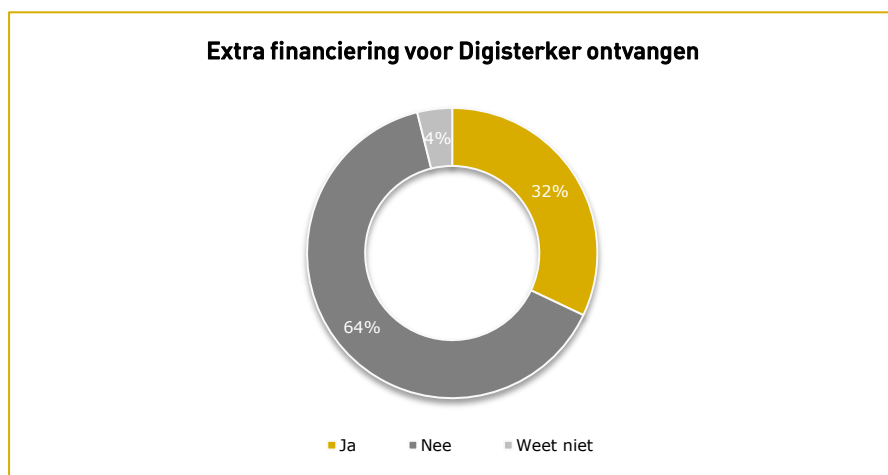
In totaal zijn er 124 bibliotheekorganisaties aangesloten bij Digisterker en wordt Digisterker in 330 gemeenten aangeboden³. Bijna alle bibliotheken die Digisterker aanbieden, coördineren zelf de cursussen en stellen meestal faciliteiten zoals cursusruimtes en pc's beschikbaar. De docenten / begeleiders die ingezet worden tijdens de cursussen, zijn met name vrijwilligers (80%), maar ook bibliotheekmedewerkers worden vaak als docent / begeleider ingezet (69%).

De bibliotheek neemt tevens een actieve rol aan in de werving / toeleiding van de cursisten. Vrijwel alle bibliotheken die Digisterker cursussen aanbieden, zorgen zelf voor de werving / toeleiding (98%). Dat is echter niet de enige wijze waarop cursisten geworven worden, het merendeel van de bibliotheken geeft aan dat cursisten via meerdere kanalen geworven worden. Ook andere (loket) organisaties zoals het UWV en de gemeente leveren vaak een bijdrage aan de toeleiding van cursisten (70%).

³ Bron: 'Digisterke verhalen, mensen op weg naar digitaal zelfvertrouwen', Digisterker (2017)

| Aantal bijeenkomsten in 2016 | | Aantal cursisten in 2016 | |
|------------------------------|-----|--------------------------|-----|
| 3 bijeenkomsten of minder | 11% | Minder dan 10 cursisten | 20% |
| 4 bijeenkomsten | 81% | 10 - 20 cursisten | 23% |
| 5 bijeenkomsten of meer | 8% | 20 - 40 cursisten | 28% |
| Weet niet | 1% | 40 cursisten of meer | 22% |
| | | Weet niet | 6% |
| Gemiddeld | 4 | Gemiddeld | 28 |

Tabel 2 Uit hoeveel bijeenkomsten bestaat een cursus Digisterker? Hoeveel cursisten hebben deze cursus gevolgd in 2016? (Selectie: bibliotheken die Digisterker aanbieden / N: 103)



Figuur 5 Heeft u van de gemeenten in uw verzorgingsgebied ook extra financiering ontvangen, bovenop uw reguliere bekostiging, voor de cursus Digisterker? (Selectie: bibliotheken die Digisterker aanbieden / N: 103)

Ruim 2.700 cursisten bereikt in 2016

Bij de meeste bibliotheken bestaat een cursus Digisterker uit 4 bijeenkomsten, zoals ook wordt aanbevolen vanuit het programma. In 2016 hebben per bibliotheek gemiddeld circa 28 cursisten deelgenomen aan de cursus Digisterker - waarschijnlijk verspreid over meerdere cursussen. In totaal komt dit neer op ruim 2.700 cursisten in 2016.

De Digisterker cursisten zijn na afronding van de cursus zeer tevreden: gemiddeld wordt de cursus met een 8,3 beoordeeld en 98% van de cursisten zou de cursus aan anderen aanbevelen. Digisterker leert de cursisten voldoende om zelf met de e-overheid te kunnen werken (aldus 91% van de cursisten) en 93% van de cursisten is na het volgen van de cursus van plan om gebruik te maken van de e-overheid.⁴

Aanbod Digisterker komt vaak tot stand zonder extra financiering

Eén op de drie bibliotheken die Digisterker aanbieden, ontvangt extra financiering voor het programma van de gemeente(n) in het verzorgingsgebied - bovenop de reguliere bekostiging. Voor deze bibliotheken geldt dat andere (loket) organisaties ook relatief vaak betrokken zijn bij de toeleiding van cursisten (82%).

⁴ Bron: 'Digisterke verhalen, mensen op weg naar digitaal zelfvertrouwen', Digisterker (2017)



Figuur 6 Heeft uw bibliotheek de licentie voor de Digisterker-cursussen voor 2017 verlengd met gebruikmaking van de Digisterker-inkoopregeling van de KB? (Selectie: bibliotheken die Digisterker aanbieden / N: 103)

| Aantal cursussen in 2017 | | Aantal cursisten per cursus | |
|--------------------------|-----|-----------------------------|-----|
| 3 cursussen of minder | 8% | 5 cursisten of minder | 15% |
| 4 - 5 cursussen | 30% | 5 -8 cursisten | 39% |
| 6 - 10 cursussen | 28% | 8-10 cursisten | 16% |
| 10 cursussen of meer | 30% | 10 cursisten of meer | 24% |
| Weet niet | 5% | Weet niet | 7% |
| Gemiddeld | 8 | Gemiddeld | 8 |

Tabel 3 Hoeveel cursussen Digisterker bent u van plan aan te bieden in 2017? Hoeveel cursisten wilt u in 2017 de cursus Digisterker laten volgen? (Selectie: bibliotheken die de Digisterker licentie voor 2017 verlengd hebben / N: 101)

| Aantal locaties in 2017 | | Aantal cursisten in 2017 | |
|-----------------------------|-----|------------------------------|-----|
| Meer locaties dan in 2016 | 42% | Meer cursisten dan in 2016 | 78% |
| Gelijk aantal locaties | 53% | Gelijk aantal cursisten | 4% |
| Minder locaties dan in 2016 | 2% | Minder cursisten dan in 2016 | 9% |
| Weet niet | 3% | Weet niet | 9% |

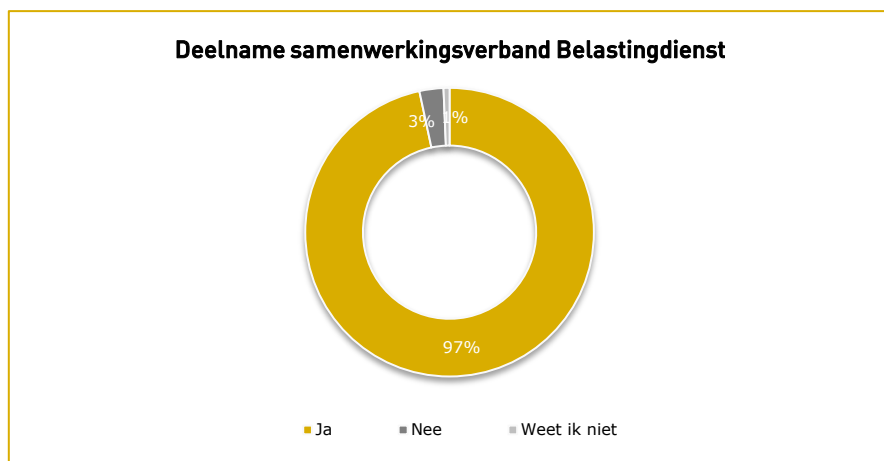
Tabel 4 Op hoeveel (bibliotheek)locaties wilt u Digisterker in 2017 aanbieden? Hoeveel cursisten wilt u in 2017 de cursus Digisterker laten volgen? (Selectie: bibliotheken die de Digisterker licentie voor 2017 verlengd hebben / N: 101)

3.2 Verlenging 2017

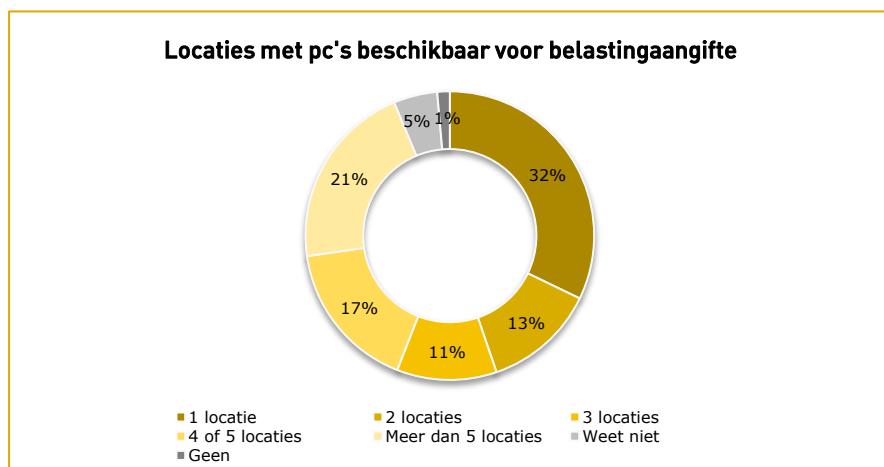
Groei in aantal cursisten en locaties verwacht

Per 1 januari 2016 kunnen openbare bibliotheken meedoen aan de Digisterker-inkoopregeling van de KB. Dit betekent dat de KB de (jaarlijkse) licenties voor het aanbieden van Digisterker-cursussen in het werkgebied van deelnemende bibliotheken vergoedt. Uit de aanmelding van belangstellende bibliotheekorganisaties moet blijken dat de bibliotheek serieuze (meerjarige) plannen heeft om Digisterker-cursussen aan te (gaan) bieden en dat zij tegelijkertijd de lokale relaties, met name met de gemeente(n), wil versterken.

Vrijwel alle bibliotheken die Digisterker cursussen aanboden in 2016, hebben de licentie verlengd voor 2017 met gebruikmaking van de inkoopregeling van de KB. In totaal verwachten deze bibliotheken in 2017 beduidend meer cursisten dan in 2016: ruim 5.000, wat neerkomt op circa 8 deelnemers per cursus. Zowel in het aantal cursisten als in het aantal locaties waarop men Digisterker in 2017 wil aanbieden, zijn de bibliotheken voornemens te groeien.



Figuur 7 Is uw bibliotheek deelnemer aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst? Oftewel: maakt u gebruik van de subsidieregeling? (Selectie: alle bibliotheken / N: 149)



Figuur 8 Heeft uw bibliotheek PC's met printfaciliteiten beschikbaar gesteld waarop belastingaangifte kan worden gedaan? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst / N: 143)

4. De Belastingdienst

4.1 Dienstverlening

Groot aantal bibliotheken neemt deel aan het convenant

Met het sluiten van het samenwerkingsconvenant zorgen de Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst ervoor dat de openbare bibliotheken burgers kunnen ondersteunen in hun contact met de overheid – onder andere om belastingaangifte te doen en om toeslagen aan te vragen. Vrijwel alle responderende bibliotheken hebben in de periode januari tot en met april 2017 deelgenomen aan dit convenant en gebruik gemaakt van de subsidieregeling.⁵

Als uitgangspunten van de samenwerking zijn drie pijlers geformuleerd:

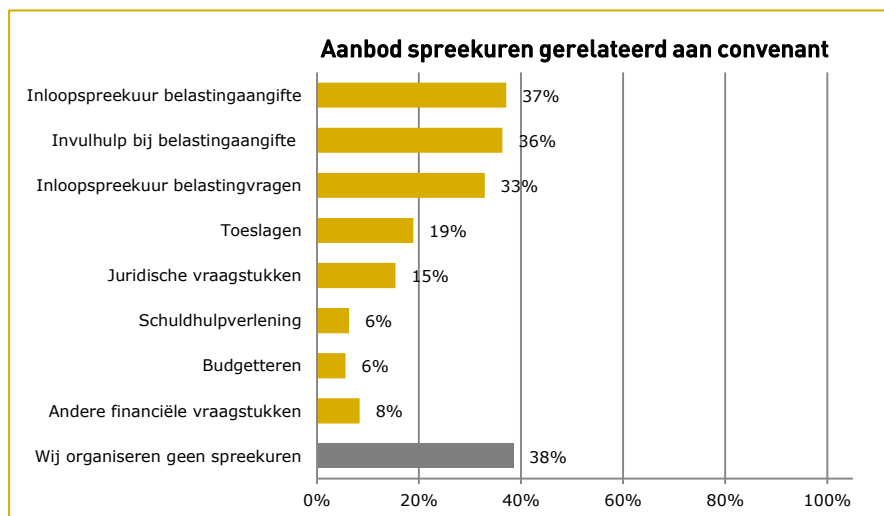
1. ICT- en printfaciliteiten
2. Digivaardigheids cursussen
3. Belastingspreekuren

Pijler 1: ICT- en printfaciliteiten

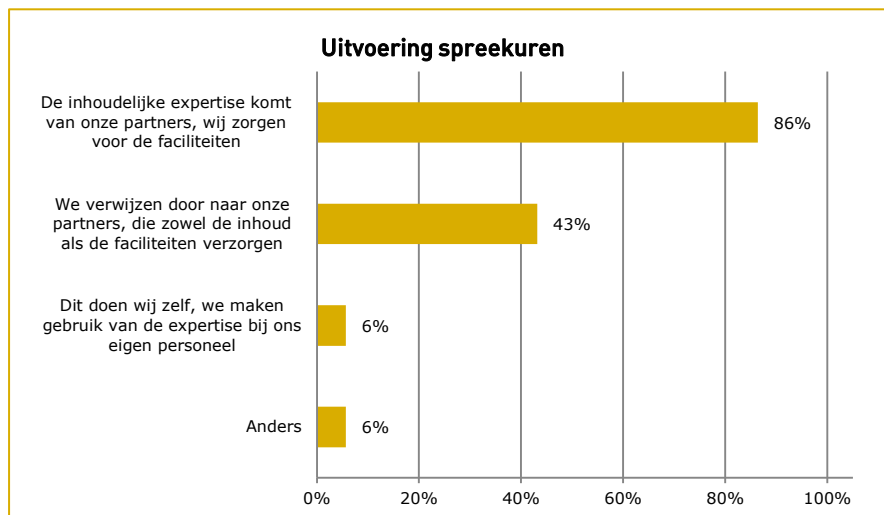
Op een enkeling na hebben alle deelnemende bibliotheken gratis pc's met printfaciliteiten beschikbaar gesteld waarop belastingaangifte gedaan kan worden (99%) en daarmee voldaan aan pijler 1 uit het convenant.⁶ Gemiddeld worden deze faciliteiten op 3 tot 4 verschillende locaties aangeboden. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek, hoe meer locaties de belastingaangifte faciliteren.

⁵ Deelname aan deze BOP-enquête was verplicht voor de bibliotheken die deelnemen aan het convenant. Gezien de hoge response (149 van de 152 benaderde (basis)bibliotheken) heeft dit echter geen grote invloed op de uitkomsten met betrekking tot deelname aan het convenant.

⁶ De bibliotheken die in de periode januari - april 2017 geen pc's met printfaciliteiten beschikbaar hebben gesteld, hebben toegezegd deze faciliteiten in de loop van 2017 op orde te brengen.



Figuur 9 Organiseert uw bibliotheek één of meerdere spreekuren gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst (financieel / juridisch)? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst / N: 143)



Figuur 10 Wie zorgt er voor de uitvoering van deze spreekuren? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst / N: 143)

Pijler 2: Digivaardigheids cursussen

Alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, bieden één of meerdere cursussen rondom digitale vaardigheden aan.⁷ Klik & Tik wordt ook door deze bibliotheken iets meer aangeboden dan Digisterker (in 2016 87% vs. 83%).

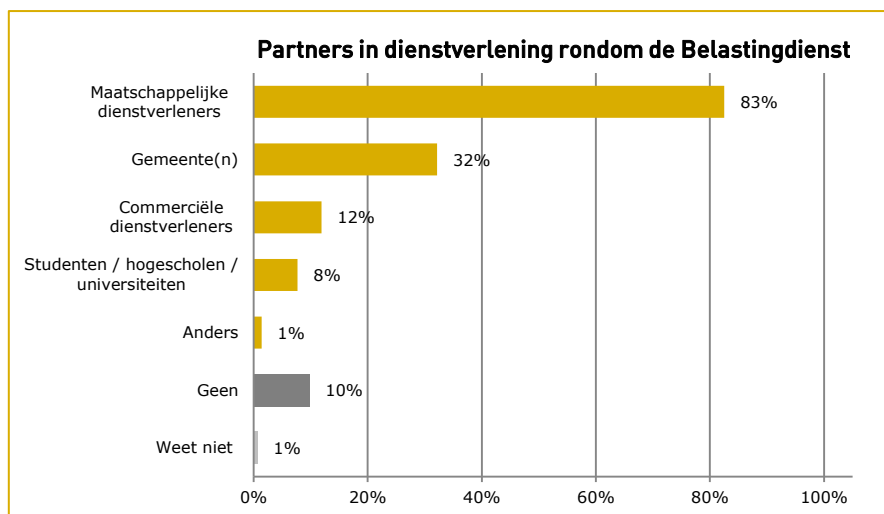
Pijler 3: Belastingspreekuren

Naast Klik & Tik en Digisterker worden ook diverse andere activiteiten georganiseerd die gerelateerd zijn aan het convenant. Van de deelnemende bibliotheken, organiseert 62% financieel / juridische spreekuren. Het inloopspreekuur en de invalhulp belastingaangifte en het inloopspreekuur belastingvragen vormen de kern van het aanbod.

Met de invalhulp belastingaangifte en het inloopspreekuur belastingaangifte in het bijzonder hebben de bibliotheken in de aangifteperiode 2016 naar schatting bijna 5.000 burgers bereikt. De ambitie voor pijler 3 was om in minimaal 30 bibliotheken spreekuren te realiseren. Dit aantal is ruimschoots behaald, in totaal zijn er door 88 (basis)bibliotheken spreekuren georganiseerd. Tot 2019 zal dit aantal groeien naar vrijwel alle bibliotheekorganisaties in Nederland.

De inhoudelijke expertise voor deze spreekuren komt van partners van de bibliotheken. De meeste bibliotheken faciliteren de spreekuren en zetten partners in voor de inhoudelijke expertise (86%). Daarnaast verwijzen de bibliotheken voor de uitvoering van de spreekuren ook relatief vaak door naar partners (43%).

⁷ Van alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant, bood 97% in 2016 één of meerdere cursussen rondom digitale vaardigheden aan. De overige bibliotheken bieden deze vanaf 2017 aan.



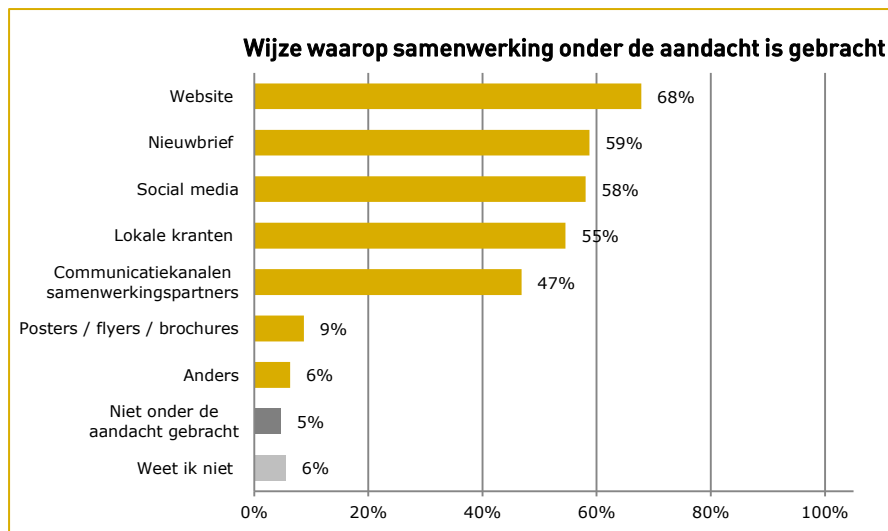
Figuur 11 Met welke partners werkt u samen voor uw dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst / N: 143)

4.2 Samenwerking

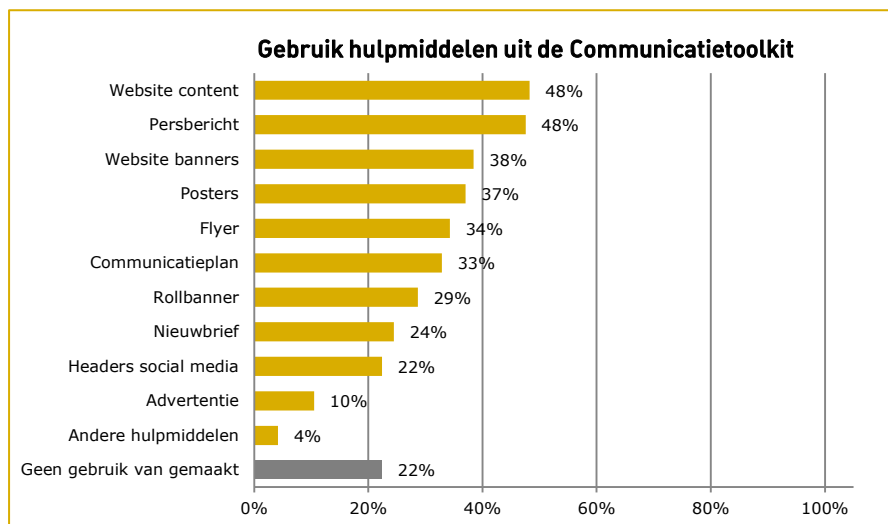
De rol van Maatschappelijke dienstverleners in de samenwerking

In de dienstverlening rondom de Belastingdienst werkt 90% samen met partners, die onder andere een grote rol spelen voor de inhoudelijke invulling van de spreekuren. Deze bibliotheken werken met name samen met maatschappelijke dienstverleners, zoals Humanitas, sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden en de wetswinkel. Eén op de drie bibliotheken die deelneemt aan het convenant, werkt samen met de gemeente(n) in het werkgebied.

Vrijwel alle bibliotheken hebben contact met de gemeente gehad over de samenwerking met de Belastingdienst, ook al noemen niet alle bibliotheken de gemeente als partner. Geen van de deelnemende bibliotheken heeft echter formele afspraken gemaakt met de gemeente over de samenwerking met de Belastingdienst of extra financiering van de gemeente ontvangen voor de uitvoering van het convenant. Dit is begrijpelijk, vanwege de beschikbare subsidieregeling.



Figuur 12 Via welke kanalen heeft u de samenwerking met de Belastingdienst onder de aandacht gebracht? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst / N: 143)



Figuur 13 Van welke hulpmiddelen uit de Communicatietoolkit Belastingdienst heeft u gebruik gemaakt? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst / N: 143)

4.3 Communicatie

Samenwerking vooral digitaal onder de aandacht gebracht

Bijna alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant hebben de samenwerking met de Belastingdienst onder de aandacht gebracht, via veel verschillende kanalen. De meeste bibliotheken hebben hiervoor de website, nieuwsbrief en/of social media ingezet. Hoewel de samenwerking veel digitaal onder de aandacht is gebracht, zijn ook de lokale kranten vaak betrokken bij de communicatie richting de burgers. Daarnaast hebben ook de samenwerkingspartners een rol gespeeld in de communicatie over de samenwerking met de Belastingdienst.⁸

Ter ondersteuning van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, hebben alle bibliotheken een fysiek 'startpakket' toegestuurd gekregen met flyers, posters en een banner. Daarnaast is vanuit het programma 'de Bibliotheek en basisvaardigheden' een Communicatietoolkit beschikbaar gesteld. Deze toolkit biedt bibliotheken de mogelijkheid standaard communicatie uitingen - in overleg met de betrokken samenwerkingspartners - op maat te maken voor de eigen bibliotheek. In totaal heeft 88% van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, gebruik gemaakt van de toolkit. Met name de website content en het persbericht zijn vaak ingezet door de bibliotheken.

⁸ Posters, flyers en brochures zijn oorspronkelijk niet opgenomen in de vragenlijst, maar door 9% van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant spontaan genoemd onder 'Anders, namelijk' en tot een nieuwe categorie samengevoegd. Deze uitkomsten zijn niet direct te vergelijken met de overige - geholpen gepresenteerde - categorieën, maar geven wel een indicatie voor deze kanalen.

| Veiligheidseisen uit de richtlijn vanuit het convenant | | |
|--|--|-----|
| Functioneel | 1. De computer is uitgerust met een operating system en een gangbare browser waarmee een beveiligde internetconnectie kan worden aangegaan om zaken te doen in de portalen van de Belastingdienst met gebruikmaking van de voorzieningen van MijnOverheid (met name DigiD en Berichtenbox) en er wordt toegang geboden tot printfunctionaliteit (internetplek). | 97% |
| | 2. Het operating system en de browser zijn up-to-date, uitgerust met de laatste versie van de leveranciers. | 96% |
| | 3. De internetplekken zijn uitgerust met een virusscanner en firewall die up-to-date zijn. | 98% |
| Basis ICT | 4. De internetplekken zijn zodanig ingericht dat er geen eigen executables op neergezet/uitgevoerd kunnen worden door de burger (voorkomen installeren van malware, mobile browsers etc). | 94% |
| | 5. De internetplekken zijn zodanig ingericht dat er geen (sporen van) persoonlijke gegevens/bestanden van een burger kunnen achterblijven nadat hij zijn sessie heeft beëindigd (inclusief sessie- en browsergegevens). | 94% |
| | 6. De fysieke hardware is zo veilig mogelijk, o.a. geen draadloze muizen/toetsenborden. | 97% |
| Positionering internetplekken | 7. De internetplekken en printers zijn zodanig gepositioneerd in de ruimte dat gemakkelijk meekijken op het scherm met de burger door een andere burger of bibliotheekmedewerker zoveel wordt voorkomen. Bv. geen gemakkelijke meekijk vanuit de looproute, (tussen) schotjes als pc's dicht bij elkaar staan of dichtbij andere plekken waar mensen zijn/zitten. | 83% |
| | 8. De internetplekken zijn zodanig ingericht dat wordt voorkomen dat prints in te zien zijn / in handen komen van andere burgers en wordt zoveel mogelijk voorkomen dat bibliotheekmedewerkers hier inzage/toegang toe krijgen. (En als dat laatste wel nodig; zie volgend punt). | 85% |
| | 9. Mocht het vanwege de inrichting van het proces, hetzij in de goedsituatie hetzij in foutsituaties (bv vastlopen van een pc of printer) noodzakelijk zijn dat een bibliotheekmedewerker een rol speelt in het (herstel)proces, wordt verzekerd dat deze medewerker de persoonlijke gegevens van de burger waar hij eventueel toegang tot krijgt, niet gebruikt/deelt met anderen (bv verklaring geheimhoudingsplicht). | 86% |
| Bibliotheekmedewerker | 10. De bibliotheek(medewerker) informeert de burger voor deze begint met zijn internetsessie over veilig digitaal zaken doen met de Belastingdienst. Dit kan bijvoorbeeld door het communiceren (en laten accepteren) van gebruiksvoorwaarden, het geven van (digitale) instructies of informatie. | 76% |
| | 11. Daar waar een bibliotheekmedewerker, al dan niet door het signaal van een burger, persoonlijke gegevens van een burger aantreft op een verlaten internetplek of printer (bv een printje of briefje met wachtwoorden), draagt hij zorg voor zorgvuldige vernietiging hiervan om te voorkomen dat andere burgers of medewerkers deze gegevens kunnen inzien. | 91% |
| | 12. Daar waar een bibliotheekmedewerker inbreuk op beveiliging of datalek op de internetwerkplek vermoedt, meldt hij dat bij het daarvoor aangewezen aanspreekpunt binnen de bibliotheek. Deze meldt het bij de POI/KB. Na beoordeling kan de POI/KB het datalek of beveiligingsincident melden bij de Belastingdienst. | 93% |

4.4 Veiligheidseisen

Bibliotheken werken hard aan veiligheid pc's belastingaangifte

Vanuit het convenant is een richtlijn met 12 veiligheidseisen aangegeven om goed digitaal zaken te kunnen doen via de portalen van de Belastingdienst en via MijnOverheid. Deze eisen zijn opgesteld door de Belastingdienst in overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en hebben betrekking op de pc's, internetplekken en de medewerkers van de lokale bibliotheken. Alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, hebben zich gecommitteerd aan deze veiligheidseisen.

Gemiddeld hebben de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, voldaan aan 11 van de 12 veiligheidseisen. De eisen waar de minste bibliotheken aan hebben kunnen voldoen, hebben met name betrekking op de informatievoorziening door de bibliotheek(medewerker) (eis nr. 10), de positionering en de inrichting van de internetplekken (eis nr. 7 en 8). De bibliotheken die niet hebben kunnen voldoen aan alle veiligheidseisen, geven vaak aan dit niet gered te hebben voor de opstart van de aangifteperiode, maar in de loop van 2017 aan de resterende eisen te voldoen. In de loop van 2017 zijn tevens alle POI's geschoold over privacy in de vorm van een train-de-trainer. Deze training is met name gericht op de front office medewerkers van bibliotheken en zet privacy weer hoger op de agenda, met de volgende aangifteperiode in het vooruitzicht.

Tabel 5 Heeft u aan alle 12 veiligheidseisen uit de richtlijn vanuit het convenant met de Belastingdienst voldaan? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst / N: 143)

Technische Toelichting

Enquête

De onderzoeksgegevens gebruikt in dit rapport zijn gebaseerd op enquêtegegevens die via het Bibliotheeksonderzoekplatform (BOP) zijn verzameld. De enquêtes zijn afgenomen in de periode 1 mei tot en met 29 juni 2017. De gegevens over digitale vaardigheden hebben betrekking op het kalenderjaar 2016. De gegevens over de samenwerking met de Belastingdienst hebben betrekking op de periode januari tot en met april 2017.

De vragenlijst voor het onderzoek is opgesteld door de afdeling Onderzoek van de Koninklijke Bibliotheek, in afstemming met verschillende experts die binnen het bibliotheekveld werkzaam zijn binnen het domein basisvaardigheden voor volwassenen. Deze vragenlijst opgesteld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de bibliotheken vorm geven aan de drie pijlers uit het convenant met de Belastingdienst: ICT- en printfaciliteiten, digivaardigheids cursussen en belastingspreekuren. Dit inzicht is belangrijk voor de evaluatie en de voortzetting van het convenant.

Populatie en respons

De basisbibliotheken zijn per e-mail uitgenodigd om via het BOP deel te nemen aan het onderzoek. Binnen de veldwerkperiode is de vragenlijst volledig ingevuld door 149 van de 152 benaderde bibliotheken. Bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, zijn vanuit de subsidieregeling verplicht gesteld deel te nemen aan dit onderzoek. De oorzaken van overige (item) non-respons zijn uiteenlopend, maar doorgaans niet gerelateerd aan intensiteit van de dienstverlening rondom digitale vaardigheden en de samenwerking met de Belastingdienst.

De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op de 149 basisbibliotheken die gerespondeerd hebben. Deze resultaten zijn - met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% - representatief voor de totale populatie.

Kwaliteit van de data

Gedurende de analyses van de data bleek de kwaliteit van de gegeven antwoorden op sommige vragen niet voldoende om (als representatieve cijfers) in deze rapportage te presenteren. De response bleek op enkele vragen ontoereikend, onder andere door inconsistenties in antwoorden, onvoldoende kennis om specifieke vragen te beantwoorden en selectievragen met een beperkt aantal waarnemingen.

Rapportages

In deze rapportage wordt op totaalniveau duiding gegeven aan de resultaten. Waar mogelijk worden interessante verschillen tussen diverse typen bibliotheken tekstueel benoemd. De bibliotheken zijn getypeerd naar aantal inwoners in het werkgebied; hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bibliotheken in de klassen S (< 50.000 inwoners), M (50.000- 100.000 inwoners), L (100.000-200.000 inwoners) en XL (> 200.000 inwoners). Vanwege het beperkte aantal waarnemingen per categorie is de waarde van deze uitsplitsingen echter indicatief.

In aanvulling op de landelijke rapportage, hebben alle deelnemende bibliotheken een individueel rapport ontvangen. Deze rapportage biedt de bibliotheken de mogelijkheid hun individuele resultaten af te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.