



Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de samenwerking met de Belastingdienst

Onderzoeksresultaten BOP-enquête
Belastingdienst en digitale vaardigheden,
2019

Oktober 2019

Colofon

Uitgever:
Koninklijke Bibliotheek (KB), 2019

Redactie:
Sharon van de Hoek
Annemiek van de Burgt

Beeld:
Biblionet Groningen
Bibliotheeken Noord Fryslân

Met dank aan:
Maaïke Toonen
Lisenka Akse

Meer informatie:
bop@kb.nl

© Koninklijke Bibliotheek, Den Haag.

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4	5.4	Doorverwijzingen	16
2	Inleiding	5	6	Organisatie	17
2.1	Beleidskader	5	6.1	Communicatie	17
2.2	Achtergrond onderzoek	6	6.2	Privacy-richtlijnen	18
2.3	Meer informatie	7	6.3	Samenwerking	18
			6.4	Financiën	19
			6.5	Evaluatie	20
3	Deelname aan het convenant	8			
4	Digitale vaardigheden	10	7	Technische toelichting	21
4.1	Basisvaardigheden	10	8	Bronvermelding	22
4.2	Aanbod in de aangifteperiode	10			
4.3	Digisterker	12			
4.4	Overig aanbod	13			
5	Hulp en ondersteuning	14			
5.1	Aanbod in de aangifteperiode	14			
5.2	Organisatie	15			
5.3	Bereik	16			

1 Samenvatting

Sinds 2017 kunnen burgers voor hulp en ondersteuning bij de (online) belastingaangifte terecht in de openbare bibliotheek. De Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Belastingdienst tekenden in 2016 een driejarig convenant over deze onderlinge samenwerking, waarin de bibliotheken geacht werden drie pijlers te implementeren in de lokale dienstverlening, namelijk: (1) het ter beschikking stellen van computers en printfaciliteiten, (2) de mogelijkheid geven om digivaardigheids cursussen te volgen en (3) het faciliteren van belastinghulp in samenwerking met maatschappelijk dienstverleners, in de vorm van spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten.

Voor de periode 2019-2022 is een nieuw [convenant](#) gesloten om de dienstverlening verder structureel in te bedden. Nu pijler 1 en 2 tot de structurele dienstverlening van de bibliotheken behoren, ligt de nadruk in dit convenant op het bestendigen en verder uitbouwen van de spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten.

In het kader van deze samenwerking is de stand van zaken omtrent de product- en dienstverlening van openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst geïnventariseerd via het Bibliotheekonderzoeksplatform (BOP). In 2017 is met dit onderzoek de stand van zaken vlak na de start van de samenwerking met de Belastingdienst in kaart gebracht. Met de vervolgmeting over 2018 en voorliggende meting over 2019 is de verdere ontwikkeling van de samenwerking in kaart gebracht.

Ruim 13 duizend burgers bereikt in aangifteperiode 2019

Met het convenant wordt nagestreefd dat de KB 95% van de lokale bibliotheken subsidie verleent voor het realiseren van de belastinghulp, met als doel daarmee in 2022 ongeveer 80 duizend burgers te helpen. In de aangifteperiode 2019 neemt 91% van de bibliotheekorganisaties deel aan het convenant met de Belastingdienst. Met de belastinghulp - die door vrijwel alle bibliotheken is georganiseerd of waarnaar is doorverwezen - zijn in de aangifteperiode ruim 13 duizend burgers bereikt. Dit is een toename in vergelijking met voorgaande jaren. Tegelijkertijd is het bereiken van de burgers voor de helft van de bibliotheken een knelpunt binnen de samenwerking.

Samenwerking draagt bij aan profilering en opbouw van het netwerk

Bibliotheken zijn van mening dat de samenwerking met de Belastingdienst positief is voor de profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein

(75%). Deze profilering komt grotendeels voort uit de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners, die vanuit het convenant als cruciaal wordt benoemd. Dit is ook terug te zien in de dienstverlening: de belastinghulp wordt vooral door maatschappelijk dienstverleners gerealiseerd (81%). Veel bibliotheken noemen op hun beurt de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners als succes van de samenwerking met de Belastingdienst.

Doorverwijzen helpt dienstverlening onder de aandacht te brengen

Circa driekwart van de bibliotheken die digivaardigheids cursussen en belastinghulp aanbieden, verwijst door van het ene aanbod naar het andere. Deze doorverwijzing is belangrijk door de wisselwerking die kan ontstaan, waardoor de twee vormen van hulp en ondersteuning elkaar versterken en zo een groter bereik creëren. Opvallend is dat één op de vijf bibliotheken niet weet of er binnen het eigen aanbod wordt doorverwezen. Dit kan komen doordat de uitvoering van de belastinghulp bij de maatschappelijk dienstverleners ligt en zij niet altijd op de hoogte zijn van de overige dienstverlening van de bibliotheek. Door het aanbod op het gebied van basisvaardigheden in de breedte meer onder de aandacht te brengen bij de maatschappelijk dienstverleners kunnen zij ook beter doorverwijzen. Zo kan het bereik van de dienstverlening rondom de Belastingdienst verder uitgebouwd worden.

Financiering soms beperking in het organiseren van de dienstverlening

Ondanks dat de samenwerking met de Belastingdienst een stimulans is voor de profilering van de brede, maatschappelijke bibliotheek blijkt dat de financiering niet voor alle bibliotheken voldoende is om het aanbod in de aangifteperiode te bekostigen. Dit geldt met name voor bibliotheken in een klein werkgebied.

Landelijke resultaten lokaal inzetten

Deze landelijke rapportage biedt diverse aanknopingspunten om het gesprek met de gemeente en andere samenwerkingspartners aan te gaan. Naast deze rapportage zijn de resultaten van de BOP-meting verwerkt in een [landelijke infographic](#) en zijn er per provincie infographics beschikbaar voor de provinciale ondersteunings-instellingen (POI's). De bibliotheken die hebben deelgenomen aan de BOP-meting beschikken tevens over een individuele rapportage en een individuele infographic, waarmee de samenwerking met de Belastingdienst ook op lokaal niveau in kaart is gebracht.

2 Inleiding

2.1 Beleidskader

Digitale vaardigheden zijn de afgelopen jaren steeds belangrijker geworden om succesvol deel te nemen aan de maatschappij. Niet alleen op de werkvloer, maar ook in het onderwijs en thuis is het gebruik van digitale middelen niet meer weg te denken. Solliciteren, studeren, winkelen, bankieren, belastingaangifte doen; het kan allemaal digitaal. Mede door de digitaliserende overheid is het beheersen van digitale vaardigheden van belang voor de hele samenleving.

Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Jaarlijks hebben Nederlanders ongeveer 390 miljoen keer contact met de overheid. Meer dan de helft van deze contacten verliep in 2016 via een digitaal kanaal (Kanne & Löb, 2016). Het contact verloopt veelal via DigiD en zowel in de activatie als in het gebruik van deze dienst is nog steeds een stijgende lijn zichtbaar. Het aantal actieve DigiD accounts is toegenomen van 9,8 miljoen in 2012 tot 13,7 miljoen in 2018. Het aantal DigiD authenticaties is gegroeid van 75,5 miljoen in 2012 tot 308 miljoen in 2018 (Logius, 2014-2019). Driekwart van de DigiD authenticaties komt bij één van de vier grootgebruikers vandaan: de Belastingdienst (21%), UWV (19%), Zorg (18%) en MijnOverheid (16%) (ICTU, 2018). Dit is ook terug te zien in de cijfers van deze organisaties: 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen wordt digitaal ingediend (Belastingdienst, 2018; Berghuis & Tabois, 2018).

Circa 4 miljoen burgers zijn echter niet digitaal vaardig (genoeg) om zelfstandig zaken met de overheid te doen (Bommeljé & Keur, 2013). Ongeveer 2,5 miljoen burgers hebben moeite met taal en/of rekenen en zullen blijvende ondersteuning nodig hebben om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid (Israël et al, 2016). Het gebrek aan basisvaardigheden maakt het voor deze burgers moeilijk om zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij, zowel online als offline. Ook uit het jaarlijkse onderzoek ICT, Kennis en Economie van het CBS blijkt dat lang niet alle Nederlanders voldoende digitaal vaardig zijn. Ongeveer 1 op de 6 internetgebruikers heeft weinig ICT-vaardigheden (17%). Met name onder internetgebruikers van 65 jaar en ouder (31%) en laagopgeleide internetgebruikers (29%) bevinden zich relatief veel burgers met weinig ICT-vaardigheden (CBS, 2018).

Welke groep burgers niet digivaardig genoeg is om (volledig zelfstandig) gebruik te maken van de digitale overheid, is moeilijk in kaart te brengen. De problematiek is (deels) te illustreren met het aantal DigiD machtigingen (13,2 miljoen in 2018¹) en het aantal vragen aan de Belastingdienst. Daar werden in 2018 53 duizend afspraken voor aangiftehulp gemaakt, kwamen 769 duizend telefoontjes binnen en zijn 2,8 duizend vragen via social media beantwoord (Belastingdienst, 2018). Onderzoek in opdracht van Mediawijzer.net toont aan dat het aandeel burgers dat hulp nodig heeft bij digitale diensten zoals DigiD, de Berichtenbox en online belastingaangifte in vergelijking met het gemiddelde bijna twee keer zo groot is onder de kwetsbare doelgroep, die met name bestaat uit ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status (Plantinga & Kaal, 2018).

Met de [Agenda Digitale Overheid](#) en de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#) zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van rechten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van één van de vijf speerpunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma Tel mee met Taal is er specifiek aandacht voor digitale vaardigheden. Met de [Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024](#) heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden (Van Engelshoven et al, 2019). Daarnaast is er budget voor dit domein beschikbaar vanuit de Agenda Digitale Overheid - regulier begrotingsgeld van de betrokken overheden en de Investeringspost Digitale Overheid op de begroting van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Ook vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden worden steeds meer expliciete afspraken rondom digitale vaardigheden aangegaan. Zo wordt het aanbod van de digivaardigheidscursussen Klik & Tik en Digisterker in lokale bibliotheken gestimuleerd door de [landelijke inkoopregeling](#). In 2018 boden bijna alle bibliotheekorganisaties producten en diensten voor volwassenen aan rondom digitale vaardigheden (98%) en/of e-overheid (94%).

¹ Het aantal DigiD machtigingen bestaat niet alleen uit burgers die niet in staat zijn de aangifte zelfstandig te doen, maar bestaat ook uit burgers die de belastingaangifte uit gemak door een ander laten afhandelen, bijvoorbeeld door een boekhouder.

De landelijke programma's Klik & Tik en Digisterker zijn inmiddels verankerd in het aanbod van 93% van de bibliotheken (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019). In 2009 bood nog maar de helft van de bibliotheken in alle of tenminste enkele vestigingen internetcursussen aan (Kasperkovitz et al., 2009).

Sinds 2016 kunnen burgers niet alleen voor cursussen rondom digitale vaardigheden en de digitale overheid, maar ook voor hulp en ondersteuning bij de belastingaangifte terecht in de openbare bibliotheek. De KB en de Belastingdienst tekenden in 2016 een driejarig convenant over deze onderlinge samenwerking, die beruiste op 3 pijlers:

1. De beschikbaarheid van computers en printfaciliteiten
2. Mensen zelfredzaam maken (digivaardigheidskursussen)
3. Het faciliteren van hulp bij het invullen van de belastingaangifte en het aanvragen van toeslagen (sprekuren).

Voor de periode 2019-2022 is een nieuw [convenant](#) gesloten ten behoeve van een landelijk netwerk van hulp bij belasting- en toeslagzaken in lokale bibliotheken, in samenwerking met maatschappelijk dienstverleners. Inmiddels behoren pijler 1 en pijler 2 tot de structurele dienstverlening van de bibliotheken en ligt de nadruk in het convenant op het bestendigen en verder uitbouwen van de spreekuren.

Daarnaast is de samenwerking met de Belastingdienst in 2019 verbreed naar andere uitvoeringsorganisaties van de overheid in een nieuw programma, onder de naam [Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers](#) - tevens één van de pijlers uit de Agenda Digitale Overheid. Hiermee ondersteunen de bibliotheken en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid ('de Manifestgroep': Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV) burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid door niet-digivaardige burgers te stimuleren digivaardigheidskursussen te volgen en via informatiepunten in de bibliotheken waar mensen terecht kunnen voor eerstelijnsvragen betreffende de deelnemende Manifestgroep-partijen.

2.2 Achtergrond onderzoek

Sinds 2017 voert de KB onderzoek uit naar de dienstverlening van openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst en digitale vaardigheden. In 2017 is met dit onderzoek de stand van zaken vlak na de start van de samenwerking met de Belastingdienst in kaart gebracht. Destijds voldeden 88 bibliotheken aan alle drie de pijlers uit het convenant. Met de vervolgmeting over 2018 en voorliggende meting over 2019 is de verdere ontwikkeling van de samenwerking en de dienstverlening op het gebied van de digitale overheid in kaart gebracht. In voorgaande metingen kwam ook het aanbod rondom digitale vaardigheden in het vorige kalenderjaar aan bod. Dit onderdeel van de vragenlijst is in 2019 meegenomen in de BOP-meting Basisvaardigheden (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019).

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen over de dienstverlening in de aangifteperiode 2019 (januari-april) gepresenteerd. Deze resultaten hebben betrekking op alle benaderde (basis)bibliotheken, 145 in totaal. Hoewel de deelnemende bibliotheken onderling sterk van omvang en karakter verschillen, kunnen op hoofdniveau uitspraken voor de totale populatie gedaan worden. Deze resultaten worden gebruikt ter verantwoording van het convenant, in het kader van de subsidieregeling. Om die reden zijn bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst verplicht gesteld mee te werken aan dit onderzoek.

De resultaten van de meting over 2019 worden in deze rapportage grafisch weergegeven. Interessante verschillen en overeenkomsten met voorgaande jaren en tussen diverse typen bibliotheken (gebaseerd op het aantal inwoners in het werkgebied van de bibliotheek)² worden waar mogelijk tekstueel benoemd of grafisch gepresenteerd.

² Verschillen tussen typen bibliotheken zijn van indicatieve waarde.

2.3 Meer informatie

Op de [website](#) van de Bibliotheek en basisvaardigheden zijn officiële stukken, (onderzoeks)rapporten en (praktische) documenten over de samenwerking met de Belastingdienst terug te vinden.

Meer informatie over onderzoek naar basisvaardigheden en andere thema's is te vinden op [Bibliotheekinzicht.nl](#). Op deze website bundelt de KB kennis uit diverse actuele en betrouwbare onderzoeken die inzicht geven in de staat van het openbare bibliotheekstelsel. Daarbij worden ontwikkelingen in de sector uitgelicht, ondersteund met cijfermatige gegevens en voorzien van de historische en maatschappelijke context. Hiermee biedt Bibliotheekinzicht professionals en beleidsmakers richting en inspiratie voor het formuleren en evalueren van beleid.

De volgende artikelen op Bibliotheekinzicht bieden meer informatie over onderzoek naar de dienstverlening rondom basisvaardigheden:

- > [Digitale vaardigheden](#)
- > [Meerwaarde bibliotheek voor bevordering basisvaardigheden](#)
- > [Aanpak laaggeletterdheid belangrijke taak voor bibliotheken](#)
- > [Bestrijding van achterstanden met Taalhuizen](#)

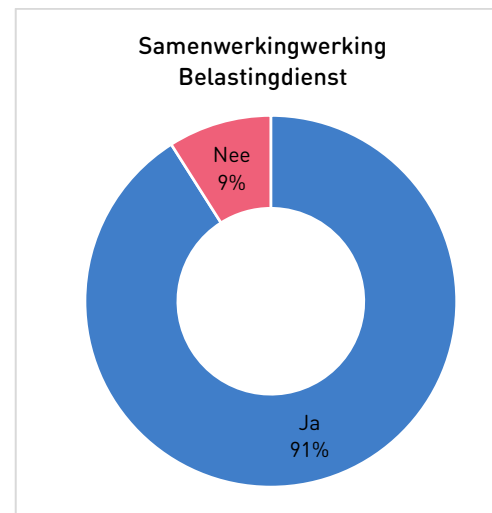


3 Deelname aan het convenant

Met het convenant dat in 2016 is gesloten tussen de KB en de Belastingdienst is toegewerkt naar een netwerk van 150 lokale bibliotheken die ruimte en computers beschikbaar stellen voor spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten van maatschappelijk dienstverleners. Het netwerk ondersteunt burgers bij het regelen van belasting- en toeslagzaken. Voor de periode 2019-2022 ligt in het nieuwe convenant de nadruk op het in stand houden van dit landelijke netwerk van hulp bij belasting- en toeslagzaken in lokale bibliotheken (in samenwerking met maatschappelijk dienstverleners) en het bestendigen en verder uitbouwen van de spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten.

Bijna alle bibliotheken werken samen met de Belastingdienst

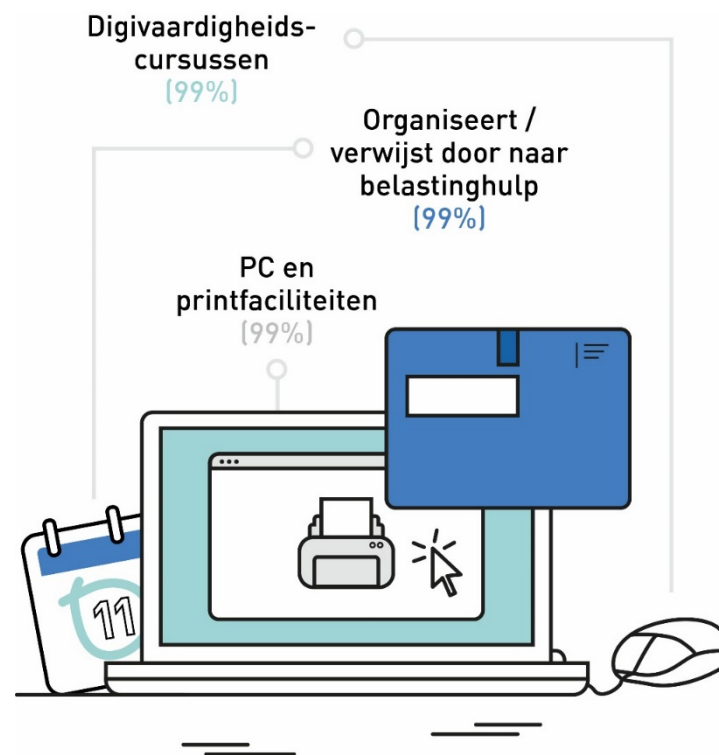
In de aangifteperiode 2019 nam 91% van de bibliotheekorganisaties - naar eigen zeggen - deel aan het convenant met de Belastingdienst (132 van de 145 bibliotheken). Dat is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar, toen 96% van de bibliotheken samenwerkte met de Belastingdienst. Door te weinig animo, het niet kunnen organiseren van de spreekuren of een te laag subsidiebedrag heeft een aantal bibliotheken besloten de samenwerking niet voort te zetten.



Figuur 1: Is uw bibliotheek deelnemer aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst? Oftewel: maakt u gebruik van de subsidieregeling? (Selectie: alle bibliotheken / N: 145)

De bibliotheekorganisaties die deelnemen aan het convenant, stellen vrijwel allemaal pc- en printfaciliteiten beschikbaar, bieden digivaardigheids cursussen aan en organiseren spreekuren, informatiebijeenkomsten en invulcursussen of verwijzen door naar belastinghulp van partners. Eén deelnemende bibliotheek organiseerde in de aangifteperiode 2019 geen spreekuren en verwees hiervoor niet door. Zodra zij een maatschappelijke partner heeft om naar door te verwijzen, zal zij dit wel gaan doen.

In de volgende hoofdstukken wordt dieper ingegaan op het aanbod van de bibliotheken die deelnemen aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst.



Figuur 2: Wijze waarop bibliotheken invulling geven aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 132)

4 Digitale vaardigheden

4.1 Basisvaardigheden

Het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden heeft betrekking op een breed pakket aan vaardigheden waarop bibliotheken burgers willen ondersteunen om zich bewust, kritisch en actief te kunnen bewegen in de complexe en veranderlijke maatschappij. In hoofdlijnen valt het concept basisvaardigheden uiteen in een aantal vaardigheden (taalvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheden) en domeinen (gezin, gezondheid, werk & inkomen, financieel/juridisch). Rondom deze domeinen bieden bibliotheken verschillende typen diensten en programma's (in combinatie) aan, zoals cursussen, trainingen en workshops, eenmalige activiteiten en informatiebijeenkomsten; persoonlijke begeleiding en advies, doorverwijzing naar instanties, inloopspreekuren en oefenmogelijkheden.

Het grootste aanbod rondom basisvaardigheden is de afgelopen jaren gericht op taal en digitaal. In 2018 bood 98% van de bibliotheekorganisaties producten en diensten rondom digitale vaardigheden aan en 94% op het gebied van e-overheid. Het aanbod op het gebied van digitale vaardigheden en e-overheid is divers, maar wordt gedomineerd door de landelijk aangeboden programma's Klik & Tik en Digisterker - gestimuleerd door de KB. In 2018 bood 93% van de bibliotheken één of beide programma's aan (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019).

Digisterker

Digisterker is een programma dat zich tot doel stelt burgers te leren werken met de elektronische (digitale) overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst.

Klik & Tik

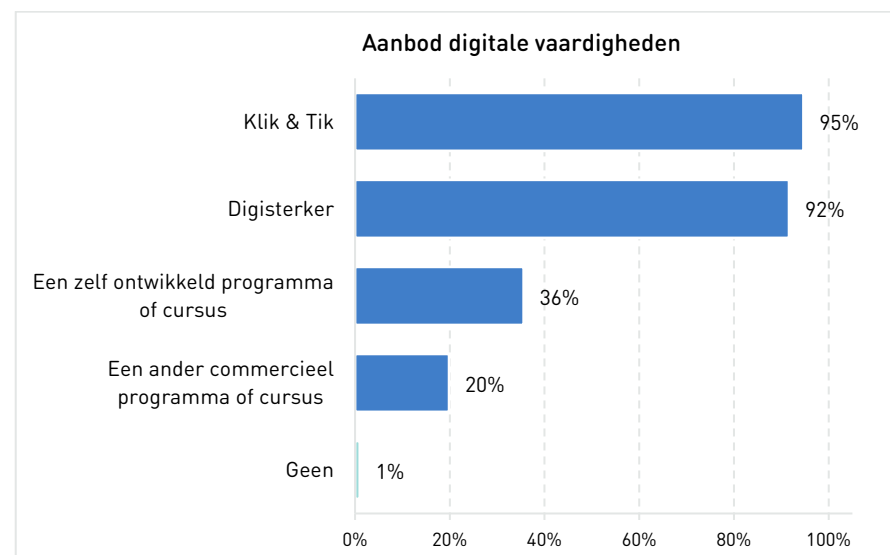
Met Klik & Tik, een programmaserie van Oefenen.nl, ondersteunen bibliotheken mensen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Bibliotheken stellen Klik & Tik beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier zelfstandig gebruik van maken of deelnemen aan een ondersteunende cursus, opstartbijeenkomst, workshop of wekelijks of maandelijks inloopspreekuur. Deelnemers kunnen door bibliotheken zelf geworven worden, maar ook doorgestuurd worden door loketorganisaties zoals het UWV.

4.2 Aanbod in de aangifteperiode

In het in 2016 gesloten convenant betrof pijler 2 het aanbod van de bibliotheken aan digivaardigheidscursussen. Met de voorgaande BOP-metingen is in kaart gebracht dat deze cursussen inmiddels structureel verankerd zijn in het aanbod. Daarom is de nadruk in het convenant voor de periode 2019-2022 verschoven naar het bestendigen en verder uitbouwen van de hulp bij belastingzaken. Niettemin blijven de digivaardigheidscursussen een belangrijk onderdeel van de samenwerking, met als doel burgers zelfredzaam te maken in het omgaan met de digitale overheid.

Landelijke dekking digivaardigheidscursussen

Vrijwel alle bibliotheken die - naar eigen zeggen - deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, bieden in de aangifteperiode één of meerdere cursussen rondom digitale vaardigheden aan (99%). Klik & Tik (95%) en Digisterker (92%) zijn ook in de aangifteperiode 2019 de meest aangeboden programma's rondom digitale vaardigheden. Het merendeel van de bibliotheken (89%) biedt zowel Klik & Tik als Digisterker aan, net als vorig jaar.



Figuur 3: Bood uw bibliotheek in de aangifteperiode (januari t/m april 2019) één of meerdere van de volgende programma's aan voor het ontwikkelen en oefenen van digitale vaardigheden (voor volwassenen)? [Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 132]

Cursusaanbod aangifteperiode bestaat primair uit landelijke programma's

Naast de landelijke programma's bood één op de drie bibliotheken (36%) in de aangifteperiode een zelf ontwikkeld programma of cursus op het gebied van digitale vaardigheden en/of de e-overheid aan. Hieronder worden verschillende varianten genoemd, zoals een basiscursus computeren, digispreekuur en tabletcafé. Een vijfde van de bibliotheken maakt gebruik van een ander (commercieel) programma of cursus (20%). Deze verschillen per bibliotheek, zoals een Android-, Apple- of SeniorWeb-cursus.

In de aangifteperiode ligt wel duidelijk de nadruk op het aanbod van Klik & Tik en Digisterker. In vergelijking met het kalenderjaar 2018 boden in de aangifteperiode 2019 beduidend minder bibliotheken zelf ontwikkelde programma's en cursussen (36% vs. 51%) en andere commerciële programma's en cursussen (20% vs. 33%) aan (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019).

Aanbod Klik & Tik en Digisterker in lijn met aangifteperiode 2018

Klik & Tik is in de aangifteperiode 2019 door 95% van de responderende bibliotheken in cursusvorm aangeboden, net als vorig jaar. Het aantal locaties waarop Klik & Tik in de aangifteperiode wordt aangeboden, is wel licht toegenomen: van 388 locaties in 2018 tot 415 in 2019. Digisterker wordt eveneens door nagenoeg alle bibliotheken (92%) aangeboden. Dit is vergelijkbaar met het aantal bibliotheken dat Digisterker in de aangifteperiode 2018 aanbood (89%). Ook het aantal locaties waarop Digisterker wordt aangeboden, is nagenoeg gelijk gebleven: 313 in 2019.

Meer dan de helft van de bibliotheken bood Klik & Tik en/of Digisterker op meer dan 1 locatie aan (gemiddeld 3 locaties). Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek, hoe meer locaties de landelijke programma's aanbieden.

Aantal locaties	2018	2019
Klik & Tik	388	415
Digisterker	316	313

Tabel 1: Op hoeveel van uw (bibliotheek)locaties bood uw bibliotheek in de aangifteperiode Digisterker / Klik & Tik in cursusverband aan? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst met aanbod Klik & Tik/Digisterker / N 2019: 124 / 121; N 2018: 133 / 123)

De impact van digivaardigheidscursussen

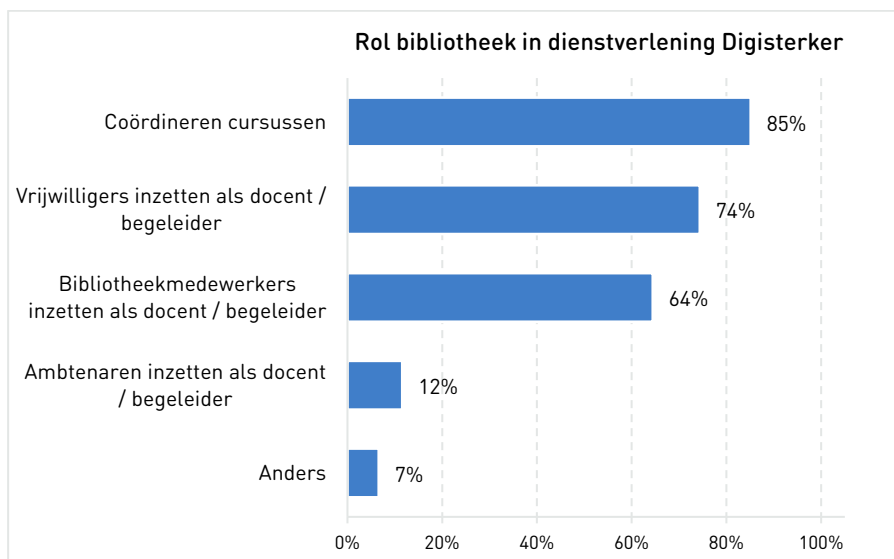
Analyses over de geaggregeerde onderzoeksdata van de monitor Digisterker tonen aan dat deelnemers over het algemeen erg positief zijn over deze cursus. Men heeft voldoende geleerd om zelfstandig met de e-overheid te kunnen werken, kan het geleerde in het dagelijks leven toepassen en is van plan dat ook echt te gaan doen (Digisterker, 2017).

Ook de geaggregeerde resultaten van de Monitor Digitale Basisvaardigheden laten zien dat deelnemers aan de educatieve dienstverlening rondom digitale basisvaardigheden een verbetering ervaren op vaardigheden, plezier, zelfvertrouwen en toepassing in het dagelijks leven (Smit & Camo, 2018).

4.3 Digisterker

Coördinatie Digisterker cursussen verzorgd door bibliotheken

De wijze waarop de dienstverlening rondom Digisterker wordt ingericht, verschilt per bibliotheek. Het merendeel van de bibliotheken coördineert de cursussen (85%) en/of zet vrijwilligers in als docent of begeleider (74%). Daarnaast zet 64% van de bibliotheken medewerkers in als docent of begeleider van de cursus. Ambtenaren worden hiervoor nauwelijks ingeschakeld (12%).

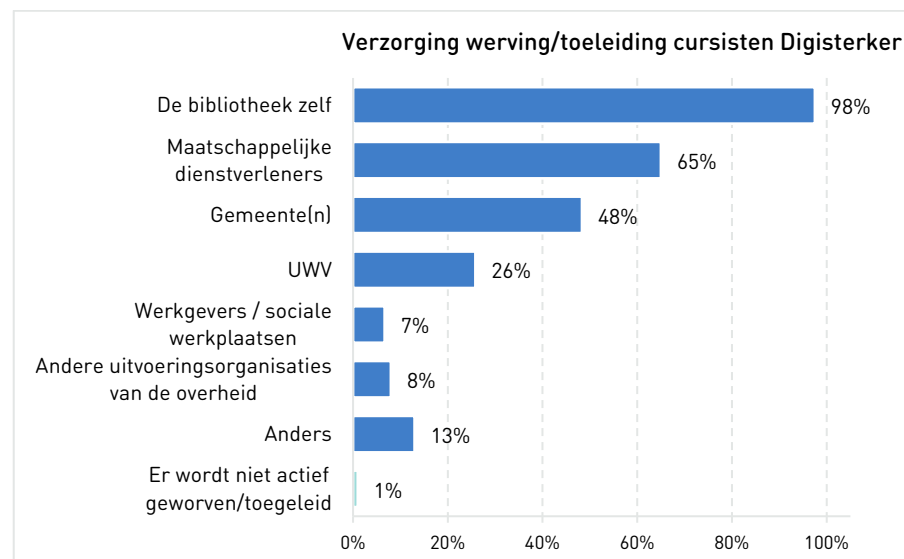


Figuur 4: Hoe zag de dienstverlening van uw bibliotheek rondom Digisterker er uit in de aangifteperiode? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst met aanbod Digisterker / N: 121)

Bibliotheken zorgen zelf voor werving / toeleiding van cursisten

Met de cursus Digisterker werden in de aangifteperiode 2019 bijna 1.900 cursisten bereikt, gemiddeld 16 per bibliotheek. Dat is iets minder dan in de aangifteperiode 2018, toen werden circa 2 duizend Digisterker-cursisten bereikt.

Vrijwel alle bibliotheken die Digisterker aanbieden in de aangifteperiode, zorgen zelf voor de werving en toeleiding van cursisten (98%). Daarnaast is hier een grote rol weggelegd voor maatschappelijk dienstverleners, 65% van de bibliotheekorganisaties werft cursisten via deze partners. Ook de gemeente is vaak actief betrokken bij de werving en toeleiding van cursisten (48%).



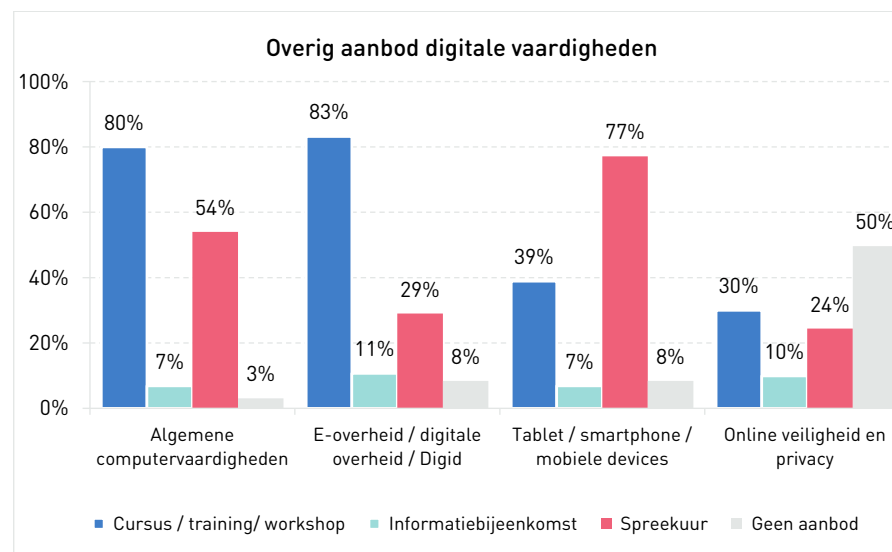
Figuur 5: Wie zorgde er in de aangifteperiode voor de werving / toeleiding van de cursisten? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst met aanbod Digisterker / N: 121)

4.4 Overig aanbod

Overig aanbod gericht op algemene computervaardigheden, e-overheid en mobiele devices

Naast de landelijke programma's worden ook diverse andere activiteiten rondom het vergroten van digitale vaardigheden georganiseerd. In de aangifteperiode 2019 betrof dit aanbod met name algemene computervaardigheden (97%), e-overheid (92%) en mobiele devices (92%). Rondom online veiligheid en privacy is de dienstverlening van de bibliotheken nog relatief beperkt, de helft van de bibliotheken heeft dit opgenomen in het aanbod (50%). Dit zijn met name bibliotheken met een relatief groot werkgebied, van meer dan 100.000 inwoners.

Het aanbod rondom algemene computervaardigheden (80%) en e-overheid (83%) is voornamelijk in cursusvorm beschikbaar (Klik & Tik en Digisterker). Daarnaast worden op het gebied van algemene computervaardigheden relatief vaak spreekuren georganiseerd (54%). Ook voor het aanbod rondom tablets, smartphones en andere mobiele devices zijn spreekuren een veelgebruikte vorm (77%).



Figuur 6: Organiseerde uw bibliotheek in de aangifteperiode de volgende spreekuren, informatiebijeenkomsten en workshops met betrekking tot het vergroten van digitale vaardigheden? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 132)

5 Hulp en ondersteuning

In het in 2016 gesloten convenant met de Belastingdienst betrof pijler 3 het faciliteren van hulp bij het invullen van de belastingaangifte en het aanvragen van toeslagen door bibliotheken. In het [convenant](#) voor de periode 2019-2022 ligt hier de nadruk op: het bestendigen en verder uitbouwen van hulp en ondersteuning bij belasting- en toeslagzaken. Met het convenant wordt nagestreefd dat de KB 95% van de lokale bibliotheken subsidie verleent voor het realiseren van de spreekuren, met als doel daarmee in 2022 ongeveer 80.000 burgers te helpen. Om deze spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten te realiseren, benaderen en enthousiasmeren de bibliotheken - in samenwerking met de Belastingdienst - maatschappelijk dienstverleners om de belastinghulp in de bibliotheken te bieden.

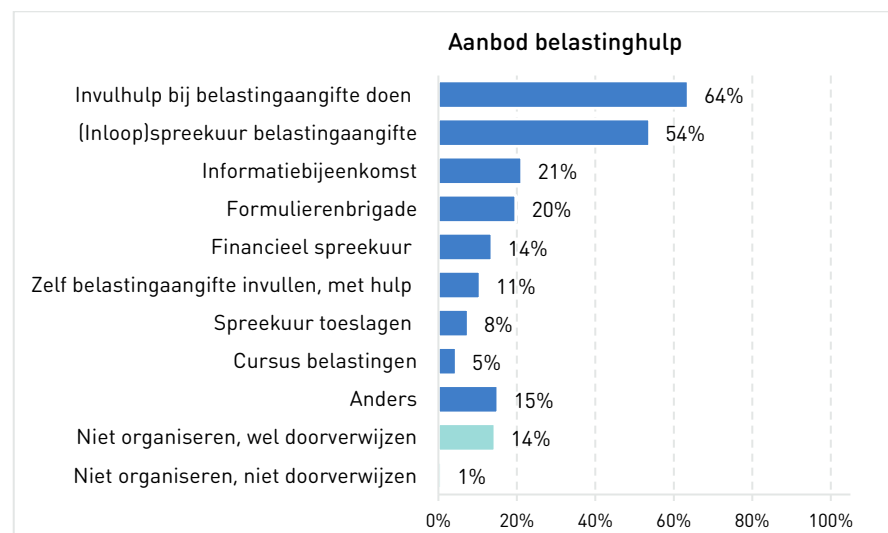
5.1 Aanbod in de aangifteperiode

Meerderheid bibliotheken organiseert zelf kosteloos belastinghulp

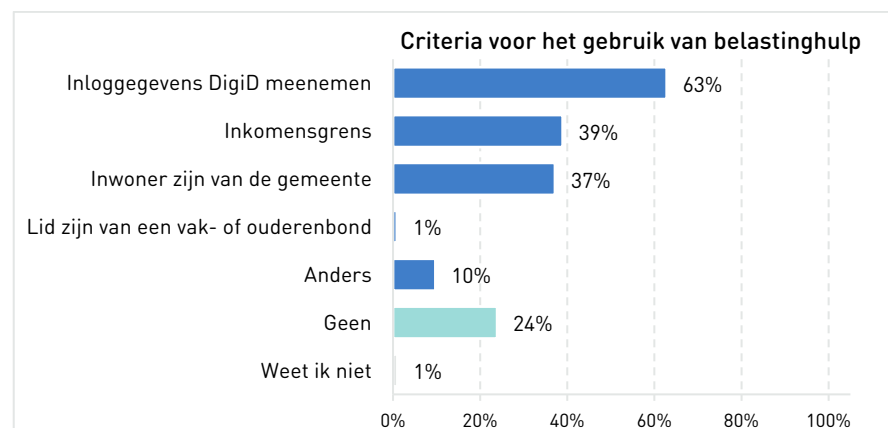
Vrijwel alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, hebben in de aangifteperiode één of meerdere vormen van belastinghulp georganiseerd (85%). Bibliotheken die zelf belastinghulp aanbieden, doen dat met name in de vorm van invulhulp (64%) en (inloop)spreekuren rondom de belastingaangifte (54%). Door 14% van de bibliotheken wordt geen belastinghulp georganiseerd, maar wordt hiervoor doorverwezen naar andere partners die zowel de inhoud als de faciliteiten verzorgen. Dit zijn met name bibliotheken met een relatief klein werkgebied (minder dan 100.000 inwoners).

De meeste bibliotheken die zelf belastinghulp organiseren, vragen burgers om hun DigiD-inloggegevens mee te nemen (63%). Circa vier op de tien bibliotheken bieden alleen belastinghulp aan burgers die onder een bepaalde inkomensgrens vallen (39%) en/of inwoner zijn van de gemeente (37%).

De belastinghulp in de vorm van spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten wordt door 9 op de 10 bibliotheken kosteloos aangeboden (91%). Bibliotheken met een klein werkgebied (minder dan 50.000 inwoners) rekenen wat vaker kosten voor gebruik van het aanbod aan belastinghulp. Naar verwachting zijn dit met name onkostenvergoedingen conform de afspraken van de maatschappelijk dienstverleners.



Figuur 7: Organiseerde uw bibliotheek in de aangifteperiode één of meerdere spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant (inhoudelijke belastinghulp)? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 132)



Figuur 8: Aan welke criteria moeten burgers voldoen als zij gebruik maken van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant? Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren / N: 113)

5.2 Organisatie

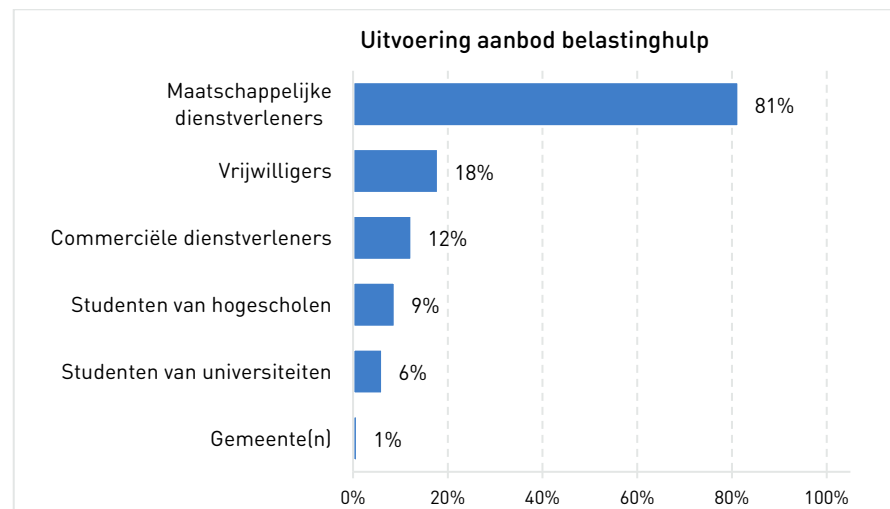
In het convenant is vastgelegd dat bibliotheken, in samenwerking met de Belastingdienst, maatschappelijk dienstverleners benaderen en enthousiasmeren om de belastinghulp in de aangifteperiode te realiseren. De bibliotheek zoekt de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners die burgers in de bibliotheek willen helpen met belasting- en toeslagzaken, waarbij de Belastingdienst deze maatschappelijk dienstverleners ondersteunt bij hun rol van hulpbieder bij belasting- en toeslagzaken. Deze ondersteuning sluit aan op het 'help de helper' beleid van de Belastingdienst, dat onder andere vorm krijgt in het online [Kennisnetwerk belastingen en toeslagen](#) en het organiseren van bijeenkomsten voor de maatschappelijk dienstverleners.

Maatschappelijk dienstverleners verzorgen uitvoering belastinghulp

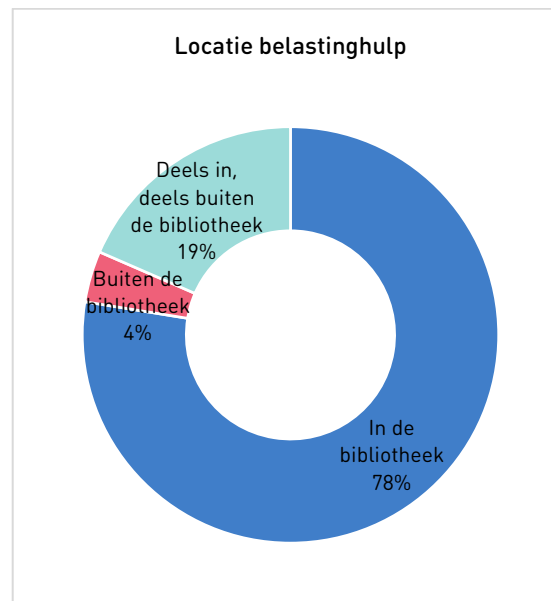
Deze aanpak is duidelijk zichtbaar in de dienstverlening van de bibliotheken: bij 81% van de bibliotheken die belastinghulp aanbieden wordt de uitvoering van de belastinghulp verzorgd door maatschappelijk dienstverleners. Naast maatschappelijk dienstverleners schakelt een deel van de bibliotheken vrijwilligers - vaak voorheen werkzaam als maatschappelijk dienstverlener -, studenten of andere dienstverleners in. Dit zijn vaak tweede partijen, die naast de maatschappelijk partners worden ingezet voor de dienstverlening.

Eén op de vijf bibliotheken biedt belastinghulp op locatie aan

Bij vrijwel alle bibliotheken die belastinghulp aanbieden, vinden de spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten (deels) plaats in de bibliotheek (96%). Eén op de vijf bibliotheken die belastinghulp aanbieden, maakt hiervoor (deels) gebruik van een locatie buiten de bibliotheek (22%). Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek, hoe meer belastinghulp buiten de bibliotheek wordt aangeboden.



Figuur 9: Wie zorgt er voor de uitvoering van deze spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren / N: 113)



Figuur 10: Waar vinden deze spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten plaats? Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren / N: 113)

5.3 Bereik

Ruim 13 duizend burgers bereikt in aangifteperiode 2019

Met de spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten die de bibliotheken aanbieden rondom de Belastingdienst zijn in de aangifteperiode 2019 ruim 13 duizend burgers bereikt. Dit is een toename in vergelijking met het bereik van de spreekuren en invulhulp belastingaangifte in 2018 (circa 8,5 duizend burgers) en 2017 (circa 5 duizend burgers)³. Naast het bereik is ook de mate van registratie toegenomen. Waar in 2017 nog slechts 47% van de bibliotheken concreet kon benoemen hoeveel burgers ze met de belastinghulp bereikten, wist in 2019 60% van de bibliotheken het bereik te benoemen.

Bereik belastinghulp	2017	2018	2019
Bereik onbekend	12%	5%	11%
Registratie aantal burgers	3.572	4.477	7.769
Schatting aantal burgers	1.359	3.987	5.592
Totaal bereik	4.931	8.464	13.361

Tabel 2: Weet u hoeveel mensen er in totaal zijn bereikt met deze spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren / N 2017: 58 / 2018: 88 / 2019: 101)⁴

5.4 Doorverwijzingen

De Belastingtelefoon van de Belastingdienst kan burgers naar een bibliotheek in de buurt doorverwijzen ter ondersteuning van hun belastingzaken. Daarom is voor de Belastingdienst belastingdienst.gidsvoornederland.nl opgezet, waarin zij eenvoudig kunnen vinden welke vorm van ondersteuning aangeboden wordt door de bibliotheekvestigingen in de buurt van burgers die contact opnemen met de Belastingtelefoon.

In 2018 is er extra ingezet op doorverwijzen van de Belastingtelefoon naar de bibliotheek. Voor de bibliotheken blijkt het echter lastig om te monitoren hoeveel burgers via de Belastingtelefoon naar hen doorverwezen worden, 70% van de bibliotheken kan hier geen antwoord op geven.

Wederzijdse doorverwijzing digivaardigheidscursussen en spreekuren

In 2018 is de bibliotheken voor het eerst specifiek gevraagd naar de wisselwerking tussen de digivaardigheidscursussen en de spreekuren. Burgers die een digivaardigheidscursus hebben gevolgd, zijn niet altijd vaardig genoeg om zelfstandig online belastingaangifte te doen en kunnen daarom gewezen worden op de spreekuren van de bibliotheek. Vice versa kunnen mensen die naar een spreekuur komen, gewezen worden op de digivaardigheidscursussen zodat ze in het vervolg wellicht zelfstandig hun online belastingaangifte kunnen invullen. Zo kunnen deze twee vormen van hulp en ondersteuning elkaar versterken.

Circa driekwart van de bibliotheken die digivaardigheidscursussen en belastinghulp aanbieden, verwijst van het ene aanbod door naar het andere. Opvallend is dat circa één op de vijf bibliotheken niet weet of er binnen het aanbod van de bibliotheek wordt doorverwezen. Dit kan komen doordat de uitvoering van de belastinghulp bij maatschappelijk dienstverleners ligt en zij niet altijd op de hoogte zijn van de overige dienstverlening van de bibliotheek. Door het aanbod meer onder de aandacht te brengen bij de maatschappelijk dienstverleners en de doelgroep die reeds bediend wordt door de bibliotheek, kan het bereik van de dienstverlening rondom de Belastingdienst verder uitgebouwd worden.

Hoeveel burgers bereikt worden met deze doorverwijzingen, blijkt eveneens lastig te monitoren voor de bibliotheken. De meerderheid van de bibliotheken die doorverwijzen vanuit de digivaardigheidscursussen en/of spreekuren, weet niet te benoemen hoeveel burgers exact zijn doorverwezen.

Doorverwijzingen	2018	2019
Spreekuur > digivaardigheidscursus	61%	73%
Digivaardigheidscursus > spreekuur	74%	73%

Tabel 3: Worden er vanuit de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten mensen doorverwezen naar digivaardigheidscursussen en andersom? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren en digivaardigheidscursussen aanbieden / N 2018: 117 / 2019: 113)

³ Vanaf 2019 is de vraagstelling verbreed en wordt gevraagd naar het bereik van het totale aanbod belastinghulp. In voorgaande jaren is enkel gevraagd naar bereik van belastingspreekuren en invulhulp belastingaangifte. Dit is tevens zichtbaar in de stijging van het totale bereik.

6 Organisatie

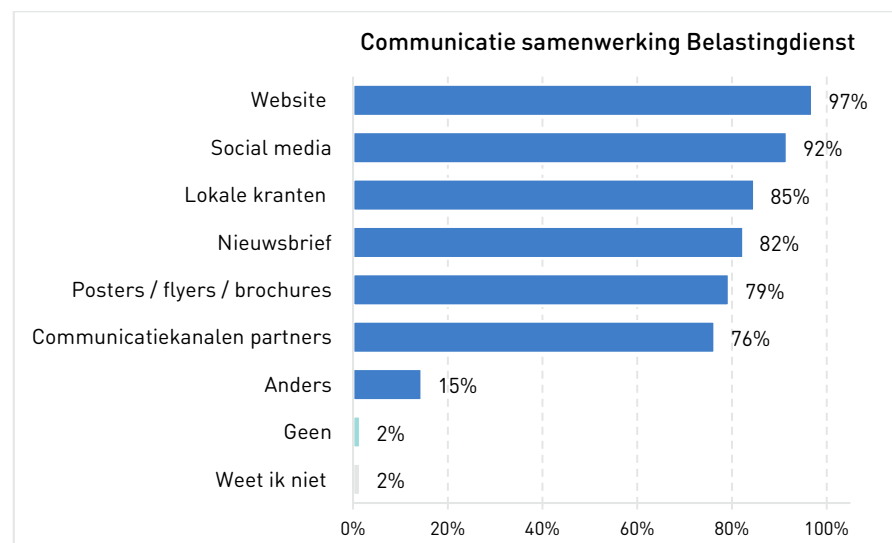
Veel van de praktische organisatie met betrekking tot de dienstverlening rondom de Belastingdienst, wordt in samenwerking tussen de KB en de Belastingdienst opgepakt. Zo wordt gezamenlijk een marketing- en communicatieaanpak ontwikkeld en uitgevoerd en wordt gezamenlijk de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners gezocht.

6.1 Communicatie

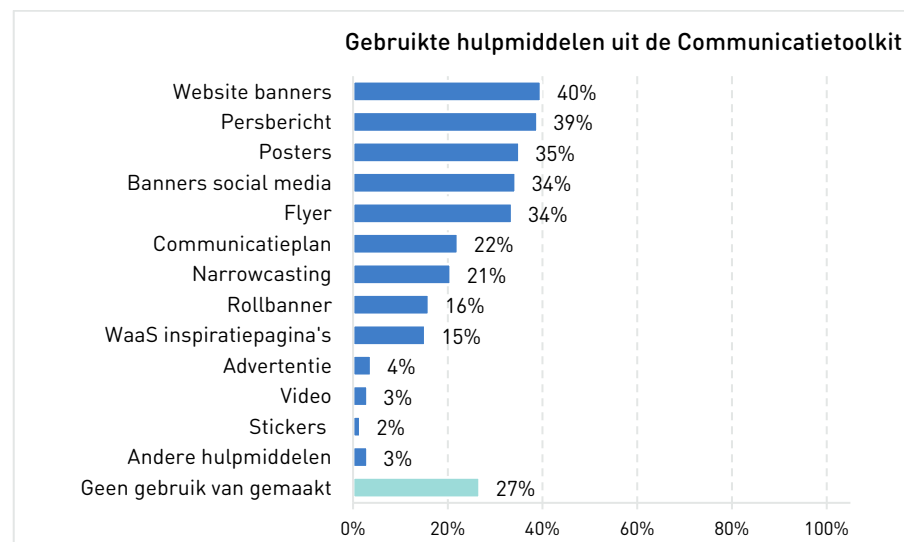
Communicatie over samenwerking Belastingdienst breed ingezet

Vrijwel alle bibliotheken die dienstverlening bieden in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst brengen dit lokaal via één of meerdere communicatiekanalen onder de aandacht (98%). De communicatie wordt breed ingezet: bibliotheken gebruiken gemiddeld 5 kanalen om de samenwerking onder de aandacht te brengen. De (lokale) website (97%), social media (92%), lokale kranten (85%), de nieuwsbrief (82%) en posters, flyers en brochures (79%) worden hiervoor door veel bibliotheken ingezet. Daarnaast zijn ook de communicatiekanalen van samenwerkingspartners erg belangrijk (76%).

Vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden is voor alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant een communicatietoolkit beschikbaar gesteld. Deze toolkit biedt bibliotheken de mogelijkheid standaardcommunicatie-uitingen - in overleg met de betrokken samenwerkingspartners - op maat te maken voor de eigen bibliotheek. In totaal heeft 73% van de bibliotheken die deelnamen aan het convenant, gebruikgemaakt van de toolkit. Met name de website- en social media-banners (40% en 34%), het persbericht (39%), de posters (35%) en flyer (34%) zijn vaak ingezet door de bibliotheken. Bibliotheken die geen gebruik maken van de hulpmiddelen uit de toolkit, geven de voorkeur aan op maat gemaakt materiaal, bijvoorbeeld in de eigen huisstijl, aansluitend op de lokale situatie of meer toegespitst op een specifieke doelgroep.



Figuur 11: Via welke kanalen heeft u de samenwerking met de Belastingdienst onder de aandacht gebracht? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 131)



Figuur 12: Heeft u gebruik gemaakt van de hulpmiddelen uit de Communicatietoolkit Belastingdienst? En zo ja, van welke hulpmiddelen heeft u gebruik gemaakt? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 131)

6.2 Privacy-richtlijnen

Merendeel bibliotheken voldoet aan privacy-richtlijnen

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.nl. 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.

Negen op de tien bibliotheken hebben in de aangifteperiode volledig voldaan aan de gestelde privacy richtlijnen (90%)⁵. De bibliotheken die niet volledig voldoen aan de richtlijnen, hebben met name nog moeite met de opstelling van de pc's en printers.

Voldaan aan privacy richtlijnen	2017	2018	2019
Ja	59%	71%	90%
Niet helemaal	40%	28%	7%
Nee	1%	0%	1%
Weet ik niet	1%	1%	2%

Tabel 4: Vanuit het convenant met de Belastingdienst zijn privacy-richtlijnen opgesteld. Voldoet uw bibliotheekorganisatie aan de voorgeschreven richtlijnen? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N 2017: 143 / 2018: 140 / 2019: 131)

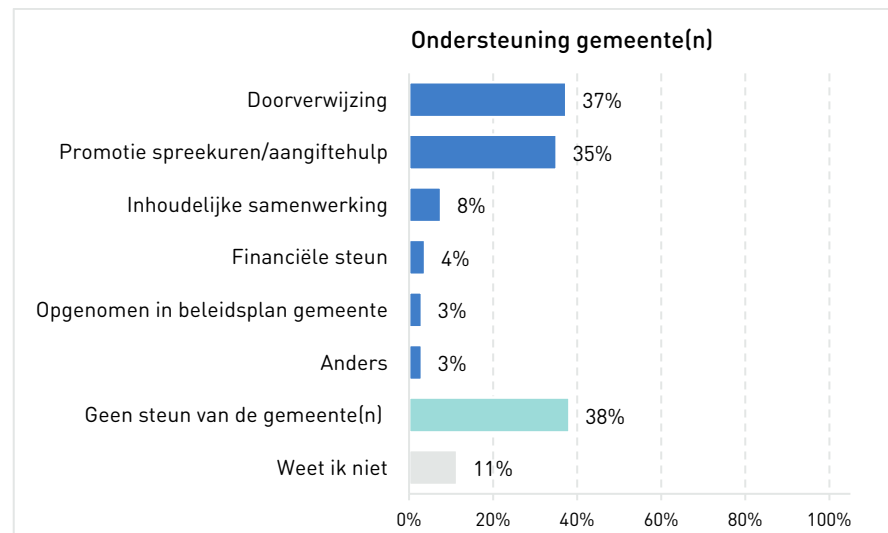
⁵ Vanaf 2019 wordt algemeen gevraagd of bibliotheken voldoen aan de privacy-richtlijnen, voorheen werd dit per richtlijn gevraagd. Door deze aanpassing kunnen de resultaten ten opzichte van eerdere jaren verschillen.

6.3 Samenwerking

Vanuit het convenant met de Belastingdienst is de samenwerking tussen lokale bibliotheken en maatschappelijk dienstverleners van cruciaal belang voor de dienstverlening in de aangifteperiode. Naast de Belastingdienst, de KB en de maatschappelijk dienstverleners spelen ook de gemeenten idealiter een rol in de samenwerking rondom het convenant met de Belastingdienst.

Rol gemeente veelal doorverwijzend

Circa de helft van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, heeft in de aangifteperiode ondersteuning ontvangen van de gemeente rondom de samenwerking met de Belastingdienst. Deze steun bestaat meestal uit doorverwijzing van de gemeente naar de bibliotheek (37%) en de promotie van de belastinghulp die de bibliotheek aanbiedt (35%).



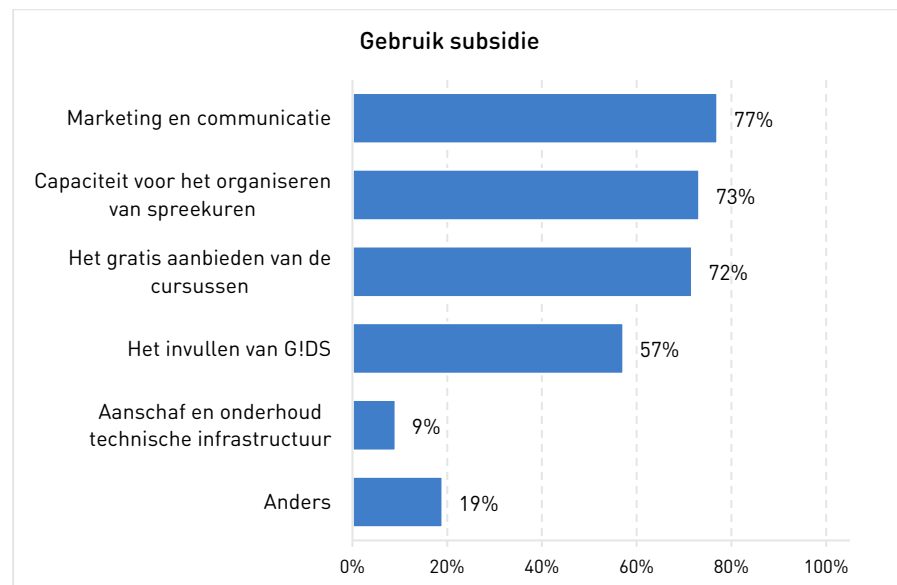
Figuur 13: Wat voor steun heeft u van de gemeente(n) in uw verzorgingsgebied in de aangifteperiode ontvangen voor de samenwerking met de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 131)

6.4 Financiën

Om de dienstverlening rondom de Belastingdienst te faciliteren, ontvangen de bibliotheken die deelnemen aan het convenant een subsidie op basis van € 0,02 per inwoner van het bedieningsgebied per lokale bibliotheek per jaar. Daarnaast stelt de Belastingdienst een bedrag voor coördinerende, ondersteunende en adviserende werkzaamheden beschikbaar aan de provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's). Een enkele bibliotheek heeft in de aangifteperiode extra landelijke of provinciale financiering ontvangen voor de samenwerking met de Belastingdienst.

Bibliotheken zetten subsidie in voor communicatie, organisatie en aanbod

Circa driekwart van de bibliotheken heeft de ontvangen subsidie ingezet voor marketing en communicatie (77%), het organiseren van spreekuren (73%) en/of om de digivaardigheids cursussen gratis aan te kunnen bieden (72%). Meer dan de helft van de bibliotheken gebruikt de subsidie voor het invullen van G!DS (57%). Bibliotheken die meer subsidie ontvangen, besteden dit vaker aan marketing en communicatie, het invullen van G!DS en capaciteit voor het organiseren van spreekuren.

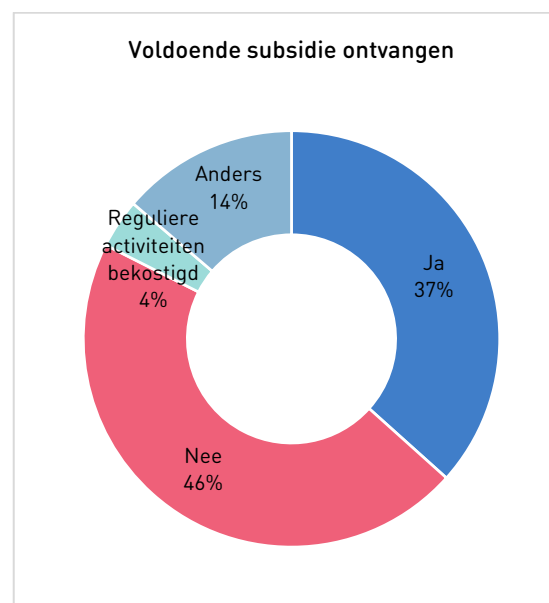


Figuur 14: Waar heeft uw bibliotheekorganisatie de ontvangen subsidie voor gebruikt? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 131)

Meningen over hoeveelheid ontvangen subsidie zijn verdeeld

Voor bijna de helft van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, was de ontvangen subsidie niet voldoende om het aanbod in de aangifteperiode te bekostigen (46%). Met name bibliotheken in een klein werkgebied (minder dan 50.000 inwoners) ervaren de subsidie vaak als onvoldoende.

Voor 37% van de bibliotheken was de subsidie wel voldoende; 4% van de bibliotheken bood de dienstverlening al aan, dus heeft reguliere activiteiten bekostigd met de subsidie.

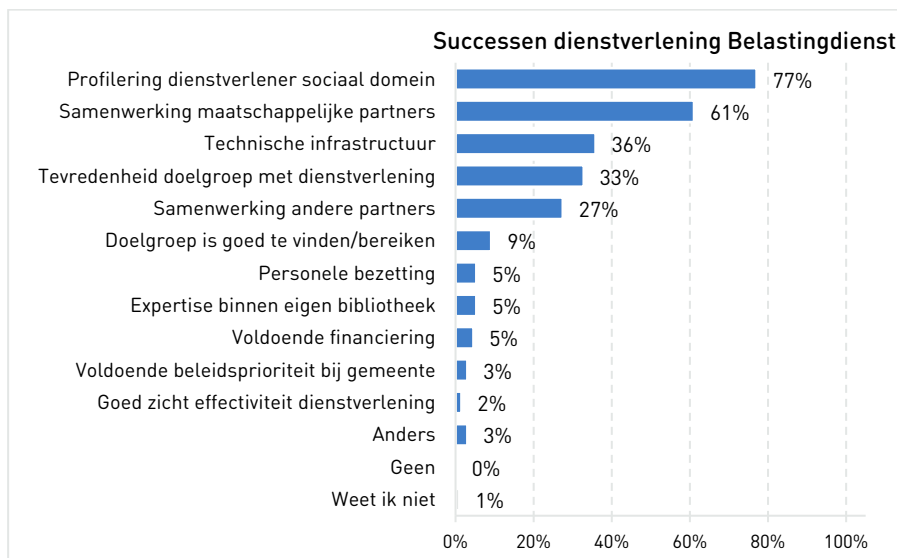


Figuur 15: Was de subsidie voldoende om het aanbod van uw bibliotheekorganisatie rondom de Belastingdienst te bekostigen? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 131)

6.5 Evaluatie

Belastinghulp draagt bij aan profilering in het sociaal domein

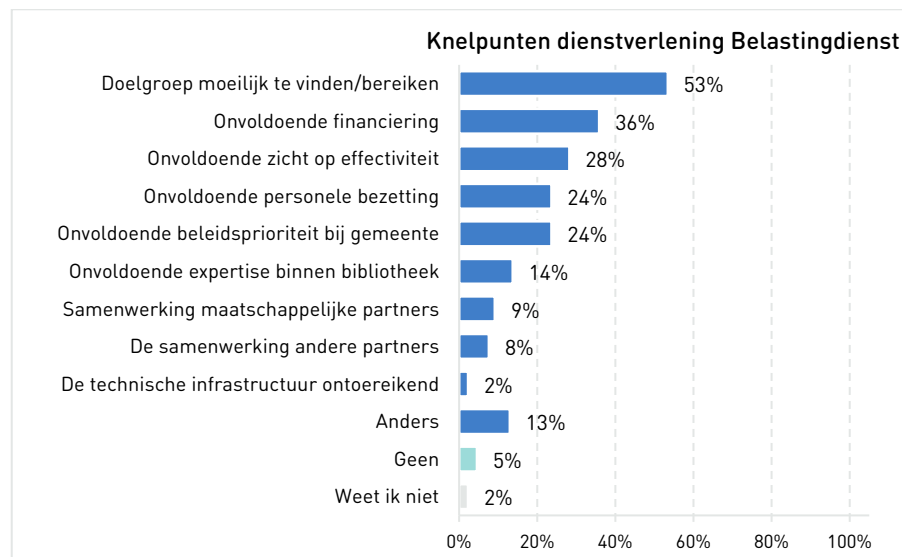
Terugkijkend op de aangifteperiode 2019, is driekwart van de bibliotheken van mening dat de samenwerking met de Belastingdienst positief is voor de profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein (77%). Daarnaast wordt de samenwerking met maatschappelijke partners van de bibliotheek ook veel als succes benoemd (61%), net als vorig jaar. Niet alleen vanuit het convenant met de Belastingdienst wordt de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners als cruciaal benoemd, dit wordt ook door de bibliotheken ervaren.



Figuur 16: Kunt u aangeven welke drie punten u als de grootste successen ervaart in de dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 131)

Moeilijk bereikbare doelgroep blijft een groot knelpunt

De moeilijk te vinden en bereiken doelgroep van de dienstverlening rondom het convenant met de Belastingdienst, blijft net als voorgaande jaren het grootste knelpunt (53%). Dit is ook terug te zien in onderzoek naar de dienstverlening rondom basisvaardigheden in het algemeen (Van de Hoek & Van de Burgt, 2019). Daarnaast zijn onvoldoende financiering (36%) en onvoldoende zicht op de effectiviteit van de dienstverlening de grootste knelpunten (28%).



Figuur 17: Kunt u de drie meest voorkomende knelpunten aangeven bij de dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst / N: 131)

Effectenmonitor

De [Effectenmonitor](#) biedt een verzameling van onderzoeksinstrumenten waarmee bibliotheken de effecten van cursussen kunnen meten. Zo worden bibliotheken op eenvoudige en goedkope wijze gefaciliteerd in het uitvoeren van lokaal effectonderzoek. De resultaten uit de monitor helpen bij de evaluatie van educatieve programma's en bij de verantwoording aan externe stakeholders.

De Effectenmonitor omvat momenteel vier modules waarmee bibliotheken de effecten van hun educatieve cursussen kunnen meten:

- > Computer en internet (digitale basisvaardigheden, zoals Klik & Tik)
- > Social media (zoals Klik & Tik, Samen op 't web)
- > E-overheid (Digisterker)
- > Nederlandse taal

Via deze vier onderzoeksmodule legt de bibliotheek haar cursisten bij aanvang en na afronding van een cursus een vragenlijst voor (online of op papier). Hiermee wordt inzichtelijk in hoeverre de cursisten veranderingen ervaren in hun niveau van vaardigheden en in hun dagelijks leven.

7 Technische toelichting

Enquête

De onderzoeksgegevens gebruikt in dit rapport zijn gebaseerd op enquêtegegevens die via het Bibliotheekonderzoekplatform (BOP) zijn verzameld. De enquêtes zijn afgenomen in de periode mei-juni 2019. Tenzij anders vermeld, hebben de gegevens betrekking op de periode januari tot en met april 2019, in het rapport ook wel 'de aangifteperiode' genoemd.

De vragenlijst voor het onderzoek is opgesteld door de afdeling Onderzoek van de KB, in afstemming met experts die in het bibliotheekveld werkzaam zijn binnen het domein basisvaardigheden voor volwassenen. Deze vragenlijst is gebaseerd op de meting Belastingdienst en digitale vaardigheden over de aangifteperiode 2017 en 2018 en geoptimaliseerd naar aanleiding van de vorige rapportages en recente ontwikkelingen in het beleid. Derhalve is het niet mogelijk om alle resultaten in dit rapport met de voorgaande metingen te vergelijken. Waar mogelijk is deze vergelijking in het rapport tekstueel gemaakt.

Populatie en respons

Via het BOP zijn 145 basisbibliotheken per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Binnen de veldwerkperiode is de vragenlijst volledig ingevuld door 144 van deze bibliotheken. De oorzaken van (item) non-respons zijn uiteenlopend, maar doorgaans niet gerelateerd aan de intensiteit van de samenwerking met de Belastingdienst.

De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op de bibliotheken die - naar eigen zeggen - deelnemen aan het convenant Belastingdienst, in totaal 132 bibliotheken⁶. Deze resultaten zijn - met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% - representatief voor de totale populatie.

Kwaliteit van de data

Gedurende de analyse 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, bijvoorbeeld door onvoldoende registratie om specifieke vragen te beantwoorden en selectievragen met een beperkt aantal waarnemingen.

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)
- > 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 via het BOP 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.

21

⁶ Één bibliotheek heeft de vragenlijst niet volledig ingevuld, hierdoor wijkt de N voor sommige vragen af.

8 Bronvermelding

- › Belastingdienst (2018). [Feiten en cijfers aangiftecampagne inkomstenbelasting 2018](#).
- › Berghuis, H. & Tabois, L. (2018) [UWV Jaarverslag 2017](#). Amsterdam: UWV, Financieel Economische Zaken
- › Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). [De burger kan het niet alleen](#). PBLGatie nr. 41, van juni 2013, Sdu Uitgevers.
- › CBS (2018). [ICT, Kennis en economie 2018](#).
- › Digisterker (2017). [Digisterke verhalen. Mensen op weg naar digitaal zelfvertrouwen](#). Enschede: Stichting Digisterker.
- › Digitale Overheid (2019). [NL DIGIbeter 2019. Agenda Digitale Overheid – Geactualiseerde versie](#).
- › Engelshoven, I. van, H. de Jonge, R. Knops & T. van Ark (2019). [Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024](#).
- › Hoek, S. van de & A. van de Burgt (2019). [Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen](#). Den Haag: Koninklijke Bibliotheek (KB).
- › ICTU (2018). [Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2018](#). Den Haag: ICTU, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directie Informatiesamenleving en Overheid en Bureau Digicommissaris.
- › Israël, F., M. Kingma, A. Zielman & S. van As (2016). [Aanpak van laaggeletterdheid](#). Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- › Kanne, P. & Löb, N. (2016). [Digitale contacten met de overheid](#). Amsterdam: I&O Research, in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- › Kasperkovitz, J. & van Tits, M. & von der Fuhr, S. (2009). [De Leerfunctie van Bibliotheken in Beeld](#). Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies en IVA beleidsonderzoek en advies, in opdracht van de Vereniging van Openbare Bibliotheken.
- › Logius (2014). [Jaarverslag 2013](#).
- › Logius (2019). [Jaarverslag 2018](#).
- › Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (2018). [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#).
- › Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). [Hoe mediawijs is Nederland? Onderzoek mediawijsheid](#). Amsterdam: Kantar Public, in opdracht van Mediawijzer.net.
- › Smit, S. & Camo, D. (2018). [Monitor Digitale Basisvaardigheden 2017-2018](#). Rotterdam: Next Value Research, in opdracht van de Koninklijke Bibliotheek (KB).

KB } nationale
bibliotheek