



Dienstverlening openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst

Onderzoekresultaten BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden, 2017-2018

Oktober, 2018

Colofon

Uitgever
Koninklijke Bibliotheek
Prins Willem-Alexanderhof 5
2595 BE Den Haag

Informatie
bop@kb.nl

© Koninklijke Bibliotheek, Den Haag 2018

› Samenvatting

In het kader van het samenwerkingsconvenant tussen de Belastingdienst en de Koninklijke Bibliotheek (KB) is de stand van zaken omtrent de product- en dienstverlening van openbare bibliotheken rondom digitale vaardigheden en de Belastingdienst geïnventariseerd via het bibliotheekonderzoeksplatform (BOP). 99% van de basisbibliotheken nam deel aan de BOP-enquête (146 bibliotheken). Hiervan doen 140 mee aan het convenant met de Belastingdienst. Deze rapportage bestaat uit twee delen, in deel 1 worden de resultaten uit 2017 over digitale vaardigheden besproken. In deel 2 wordt stilgestaan bij de samenwerking met de Belastingdienst in de aangifteperiode 2018 (januari tot en met april).

Resultaten digitale vaardigheden 2017

Bibliotheken bieden een breed scala van programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden. In 2017 boden nagenoeg alle responderende bibliotheken (97%) ten minste één programma op dit gebied aan. De programma's Klik & Tik en Digisterker worden het meest door bibliotheken aangeboden. Beide programma's worden in 2017 door meer bibliotheken aangeboden dan een jaar eerder. In 2017 biedt 92% van de bibliotheken Klik & Tik aan, ten opzichte van 85% in 2016. Digisterker wordt in 2017 door 88% aangeboden, tegenover 81% in 2016. 135 bibliotheken hebben in 2018 een Digisterker-licentie aangevraagd met gebruikmaking van de inkoopregeling van de KB (Bron: Stichting Digisterker). Het aantal vestigingen waarin Digisterker is aangeboden en het aantal cursisten dat is bereikt, is sterk toegenomen ten opzichte van 2016. Bibliotheken voorspellen voor 2018 een nog grotere groei.

Convenant Belastingdienst verantwoording aangifteperiode 2018

Uit de BOP-enquête, waar 146 bibliotheken aan hebben meegedaan, blijkt dat 140 bibliotheken (96%) hebben deelgenomen aan het convenant met de Belastingdienst en gebruikgemaakt 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. 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 digivaardigheidscursussen aan en voldoen daarmee ook aan pijler 2 uit het convenant. Activiteiten die de bibliotheken organiseren rondom digitale vaardigheden hebben met name betrekking op de thema's mobiele devices en e-books (sprekuren) en algemene computervaardigheden en de e-overheid (cursussen zoals Klik & Tik en Digisterker).

In de dienstverlening rondom Digisterker zijn alle bibliotheken zowel actief in de coördinatie van de cursussen als in de 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. Van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, organiseren 117 bibliotheken spreekuren. Het inloopsprekuren belastingaangifte en de invulhulp belastingaangifte worden het meest georganiseerd. De doelstelling voor pijler 3 uit het convenant om in minimaal 90 bibliotheken spreekuren te realiseren, is daarmee ruimschoots behaald. Met de invulhulp en het inloopsprekuren belastingaangifte zijn in de aangifteperiode 2018 naar schatting bijna 8.500 burgers bereikt. Opnieuw een flinke toename ten opzichte van een jaar eerder, toen werden 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 (pijler 3). Gemeenten zijn vaak niet actief betrokken, maar worden wel door bibliotheken geïnformeerd over deze nieuwe samenwerking.

In totaal heeft 84% van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, gebruikgemaakt van de Communicatietoolkit die beschikbaar is gesteld via de website [Bibliotheek en basisvaardigheden](#). De samenwerking is meer onder de aandacht gebracht dan het jaar daarvoor.

De moeilijk bereikbare doelgroep is voor de helft van de bibliotheken het grootste knelpunt voor de dienstverlening Belastingdienst. Grootste successen van de dienstverlening zijn volgens bibliotheken de profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein en de samenwerking met maatschappelijke partners.

› 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 en meer specifiek het doen van online aangifte en het aanvragen van toeslagen 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 (HUBA), dienstverlening via balies en de Belastingtelefoon. Om mensen te ondersteunen om digitaal zaken te doen met de Belastingdienst, werkt de Belastingdienst steeds meer samen met maatschappelijke organisaties en is een zogenaamd 'intermediairebeleid' 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 i.s.m. SPN en de POI's ervoor dat de openbare bibliotheken burgers kunnen ondersteunen in hun online contact met de Belastingdienst, 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 heeft verdeeld op basis van € 0,10 per inwoner onder de bibliotheken en € 200.000 aan de POI's. Samen met de Belastingdienst en de POI's ziet zij toe op de naleving van het convenant en faciliteert zij de bibliotheken met het opzetten van deze dienstverlening en ziet zij toe op de individuele afspraken die bibliotheken in het kader van hun subsidieverplichting zijn aangegaan.

Nagenoeg alle openbare bibliotheken die meedoen aan het convenant met de Belastingdienst bieden in 2018 gratis toegang tot computers met internet plus printfaciliteiten om online zaken te doen met de overheid, waaronder de Belastingdienst (pijler 1 van het convenant). Naast de gratis beschikbaar gestelde computers voor belasting- en toeslagzaken worden gratis

digivaardigheids cursussen aangeboden, waaronder omgaan met de e-overheid (Digisterker) (pijler 2). Daarnaast hebben alle bibliotheken in de periode tussen 2016 en 2019 stapsgewijs belastingspreekuren georganiseerd waarbij zij maatschappelijk dienstverleners in de bibliotheek faciliteerden om minder redzame burgers te helpen met het digitaal regelen van belasting- en toeslagzaken (pijler 3). Zo is vanuit het convenant toegewerkt naar een netwerk van 117 lokale bibliotheken die de belastingspreekuren aanbieden.

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen van de 'BOP-enquête Belastingdienst en digitale vaardigheden 2017-2018' 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, digivaardigheids cursussen en belastingspreekuren. Dit inzicht is belangrijk voor de evaluatie van het convenant en voor de verantwoording aan de stakeholders over de aangeboden dienstverlening. Deze rapportage bestaat uit twee delen, in deel 1 worden de resultaten uit 2017 over digitale vaardigheden besproken. In deel 2 wordt stilgestaan bij de samenwerking met de Belastingdienst in de aangifteperiode 2018 (januari tot en met april).

De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op 146 van de 147 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. Verschillen tussen diverse typen bibliotheken worden in dit rapport tekstueel benoemd, maar zijn van indicatieve waarde.

› Deel 1: Resultaten digitale vaardigheden 2017

De resultaten in hoofdstuk 1 gaan over digitale dienstverlening van bibliotheken in 2017



1. Aanbod digitale vaardigheden 2017

1.1 Aanbod digitale vaardigheden 2017

Toename aanbod Klik & Tik en Digisterker

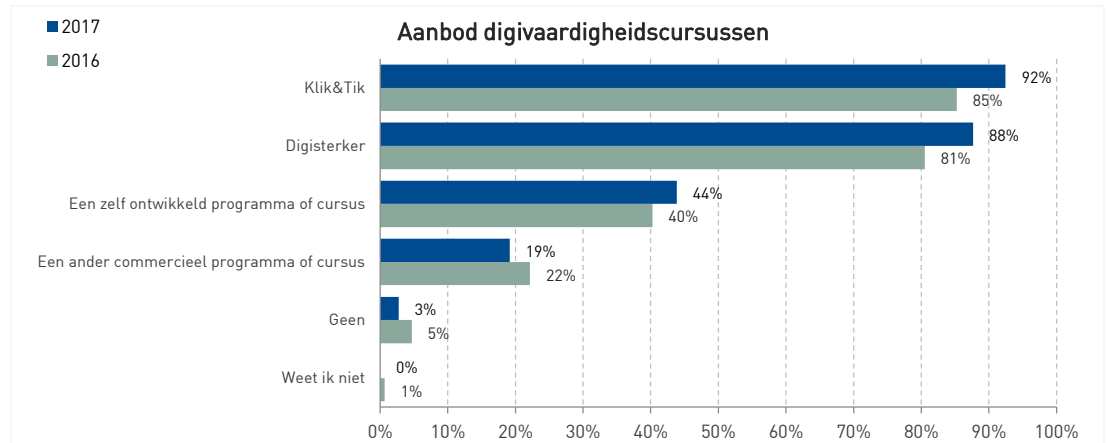
Bibliotheken bieden een breed scala van programma's, trainingen en activiteiten aan op het gebied van digitale vaardigheden. Nagenoeg alle basisbibliotheken in Nederland (97%) bieden ten minste één programma op dit gebied aan.

Twee landelijk aangeboden programma's zijn Klik & Tik (van Oefenen.nl) en Digisterker (van Stichting Digisterker). Deze programma's worden door het merendeel van de bibliotheken aangeboden. Ook worden beide programma's vaker aangeboden dan vorig jaar. In 2017 biedt 92% (135 bibliotheken) Klik & Tik aan, ten opzichte van 85% (127 bibliotheken) in 2016. Digisterker wordt in 2017 door 88% van de bibliotheken (128 bibliotheken) aangeboden, meer dan in 2016 (81%). In 2018 hebben 135 bibliotheken een Digisterker-licentie afgesloten (bron: Stichting Digisterker).

Daarnaast biedt 44% van de responderende bibliotheken (64 bibliotheken) in 2017 zelf ontwikkelde en 19% (28 bibliotheken) andere commerciële programma's of cursussen op het gebied van digitale vaardigheden aan. Hier worden onder andere cursussen met de focus op ouderen en digitale vaardigheden (zoals SeniorWeb) en internetveiligheid genoemd. Ten opzichte van vorig jaar bieden drie bibliotheken meer een programma op het gebied van digitale vaardigheden aan. Vier bibliotheken bieden in 2017 geen programma aan op dit gebied, het jaar ervoor waren dit zeven bibliotheken.

Bibliotheken kunnen hun aanbod digitale vaardigheden op verschillende manieren aanbieden. De verdeling van programma's onder de 142 bibliotheken die ten minste één programma aanbieden, is als volgt:

- 11 bibliotheken bieden Digisterker, Klik & Tik, (ten minste) één ander commercieel programma én (ten minste) één zelf ontwikkeld programma aan;
- 4 bibliotheken bieden digitale vaardigheden op één manier aan; door middel van Klik & Tik, Digisterker, een commercieel programma of een zelf ontwikkeld programma;
- 74 bibliotheken bieden twee opties aan: meestal Klik & Tik en Digisterker, een enkele keer één van beide landelijke programma's in combinatie met een zelf ontwikkeld programma. Drie hiervan bieden alleen zelf ontwikkelde programma's of een ander commercieel programma aan zonder Klik & Tik of Digisterker aan te bieden;
- 53 bibliotheken bieden drie opties aan: in de meeste gevallen een combinatie van Klik & Tik en Digisterker en een zelf ontwikkelde of een andere commerciële cursus.



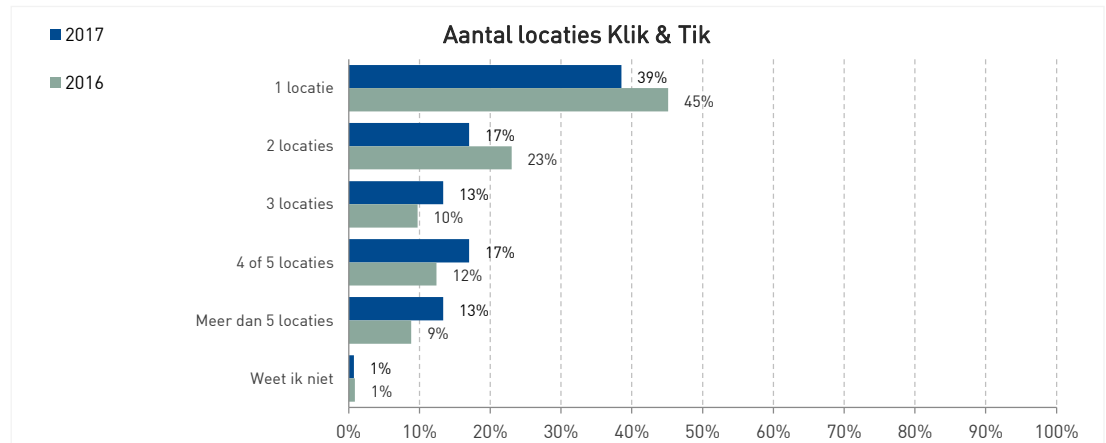
Figuur 1: Heeft uw bibliotheek één of meerdere van de onderstaande programma's aangeboden voor het ontwikkelen en oefenen van digitale vaardigheden (voor volwassenen)? (Basis: alle bibliotheken, n: 146 (2017), n: 149 (2016))

1.2 Klik & Tik 2017

Klik & Tik: Klik & Tik is een programma van Oefenen.nl dat ingezet wordt voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden bij digibeten. Bibliotheken stellen dit programma beschikbaar op hun computers. Bezoekers kunnen hier vervolgens zelfstandig gebruik van maken of kunnen deelnemen aan een ondersteunende cursus, een workshop of een inloopspreekuur.

Klik & Tik op meer locaties aangeboden

Het aanbod Klik & Tik is niet alleen per basisbibliotheek gestegen, er zijn ook meer locaties die Klik & Tik aanbieden. In 2017 bieden ongeveer 400 bibliotheekvestigingen Klik & Tik in cursusverband aan, gemiddeld ruim 3 locaties per basisbibliotheek (in 2016 270 locaties en gemiddeld 2-3 locaties per basisbibliotheek). Klik & Tik wordt vaker op meer dan één locatie aangeboden door de bibliotheek in vergelijking met 2016. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek, hoe meer locaties er zijn die Klik & Tik aanbieden.



Figuur 2: Op hoeveel van uw (bibliotheek)locaties bood uw bibliotheek Klik&Tik in cursusverband aan? (Basis: bibliotheken die Klik & Tik aanbieden, n: 135 (2017), n: 113 (2016))

1.3 Digisterker 2017

128 bibliotheken in 2017 aangesloten bij Digisterker

Nagenoeg alle bibliotheken die Digisterker aanbieden (99%), doen dit door faciliteiten, zoals cursusruimtes en pc's, beschikbaar te stellen. Dat is een verhoging ten opzichte van 2016, toen bood 86% faciliteiten aan. Naast het aanbieden van faciliteiten coördineren veel bibliotheken ook cursussen met betrekking tot de Digisterker dienstverlening (96%, 2017).

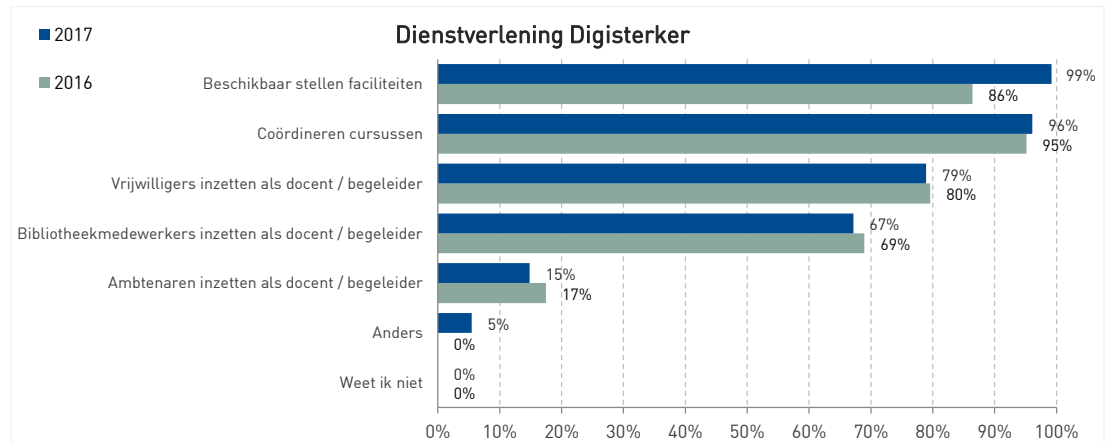
Vrijwilligers spelen grote rol in dienstverlening Digisterker

Vrijwilligers (79%) worden in 2017 vaker ingezet dan bibliotheekmedewerkers (67%) als docent / begeleider voor de dienstverlening Digisterker. Ambtenaren worden relatief minder vaak ingezet (16%). De verhouding vrijwilligers, bibliotheekmedewerkers en ambtenaren die voor de dienstverlening worden ingezet, is door bibliotheken in 2017 vrijwel gelijk ingericht als in 2016.

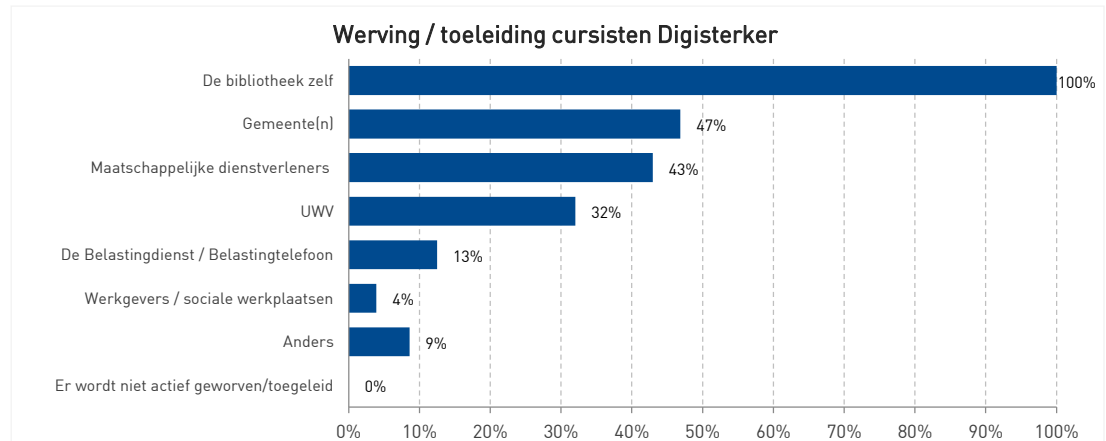
i **Digisterker:** De doelstelling van Digisterker is burgers te leren werken met de elektronische overheid, zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de elektronische dienstverlening van bijvoorbeeld de gemeente, UWV en de Belastingdienst.

Werving / toeleiding van cursisten wordt door alle bibliotheken zelf gedaan

Alle bibliotheken werven in 2017 zelf cursisten voor de cursus Digisterker. Daarnaast is bij de helft van de bibliotheken die Digisterker aanbieden de gemeente actief betrokken bij werving / toeleiding.



Figuur 3: Hoe zag de dienstverlening van uw bibliotheek rondom Digisterker er uit? (Basis: bibliotheken die Digisterker aanbieden, n: 128 (2017), n: 103 (2016))



Figuur 4: Wie zorgde er voor de werving / toeleiding van de cursisten? (Basis: bibliotheken die Digisterker aanbieden, n: 128 (2017))



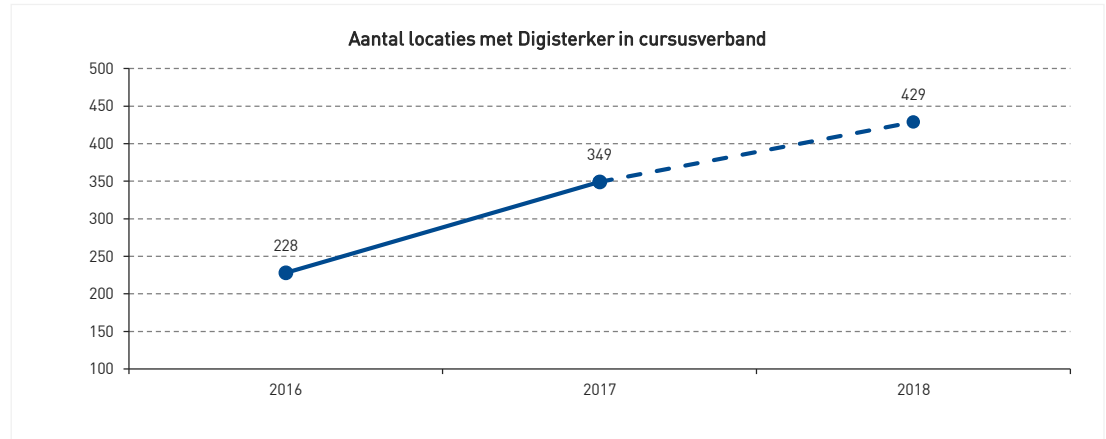
Per 1 januari 2016 kunnen openbare bibliotheken meedoen aan de Digisterker-inkoopregeling van de KB. Dit betekent dat de KB de (jaarlijkse) licenties voor het aanbieden van de Digisterker-cursussen in het werkgebied van deelnemende bibliotheken vergoedt. Uit de aanmelding van belangstellende bibliotheekorganisaties 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 versteken.

Bibliotheken willen aanbod Digisterker onder locaties verder uitbreiden

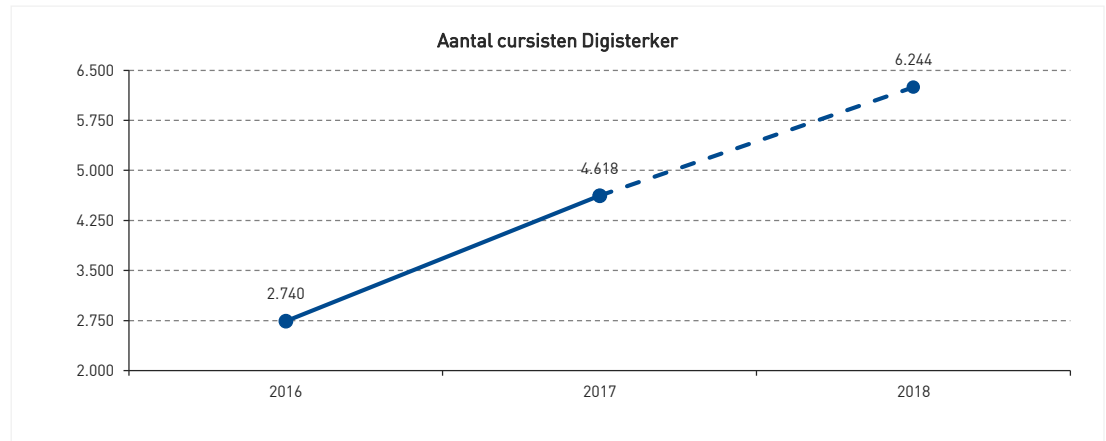
De 128 bibliotheken die Digisterker aanbieden, bieden dit in 2017 op bijna 350 vestigingen aan. Dit is een stijging ten opzichte van 2016. Naar verwachting zet deze stijging voort in 2018. De meerderheid van de bibliotheken (80%) geeft aan de cursus op meer locaties te willen aanbieden ten opzichte van 2017. Dit is een groei van ongeveer een kwart.

70% meer cursisten bereikt in 2017!

Bij de meeste bibliotheken bestaat een cursus Digisterker uit 4 bijeenkomsten, zoals ook wordt aanbevolen vanuit het programma. In 2017 hebben gemiddeld 37 cursisten per bibliotheek meegedaan aan de cursus Digisterker. In totaal komt dit neer op ruim 4.600 cursisten, 70% meer dan in 2016. In 2018 zijn voornemens om in totaal 6.250 cursisten te bereiken met de cursus.



Figuur 5: Op hoeveel van uw (bibliotheek)locaties bood uw bibliotheek de cursus Digisterker in cursusverband aan? (Basis: bibliotheken die Digisterker aanbieden, n: 128 (2017), 102 (2016)) / Op hoeveel (bibliotheek)locaties wilt u Digisterker in 2018 aanbieden? (Basis: bibliotheken die Digisterker licentie verlengd hebben, n: 114)



Figuur 6: Hoeveel cursisten hebben de cursus Digisterker gevolgd? (Basis: bibliotheken die Digisterker aanbieden, n: 125 (2017), 102 (2016)) / Hoeveel cursisten wilt u in 2018 de cursus Digisterker laten volgen? (Basis: bibliotheken die Digisterker licentie verlengd hebben, n: 119)

1.4 Activiteiten digitale vaardigheden

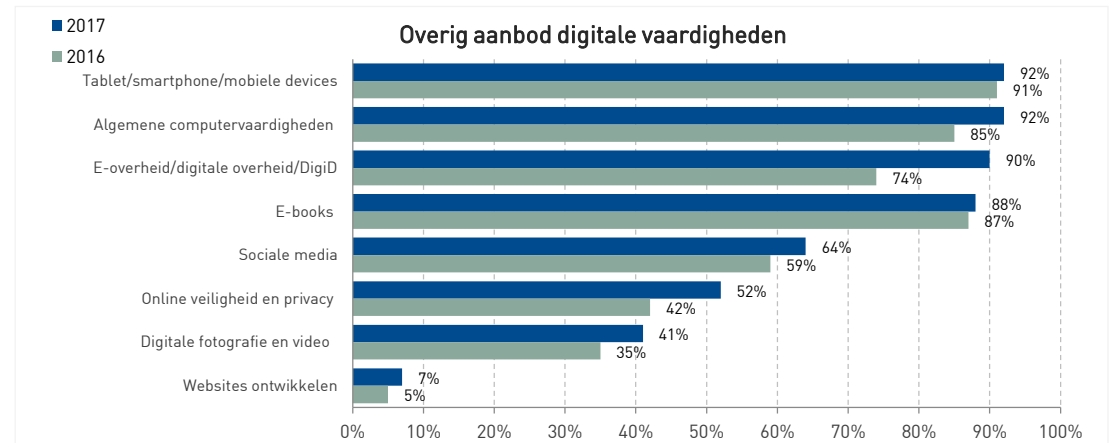
Naast de programma's die worden aangeboden, worden er ook diverse activiteiten rondom digitale vaardigheden georganiseerd, zoals:

- Cursussen, trainingen, workshops (eenmalig of meerdere bijeenkomsten)
- (Computer) spreekuren (beantwoording vragen)
- Informatiebijeenkomsten (eenmalig)

Activiteiten richten zich op mobiel, algemene computervaardigheden en e-overheid

Zoals te zien in figuur 7 focust het aanbod aan overige activiteiten zich in 2017 met name op mobiel (92%), algemene computervaardigheden (92%) en e-overheid (90%). Online veiligheid en privacy zijn minder goed vertegenwoordigd in het aanbod.

Het aantal bibliotheken dat cursussen, trainingen en / of workshops geeft op het gebied van e-overheid en algemene computervaardigheden is sterk toegenomen ten opzichte van 2016 (zie tabel 1). Dit is ook terug te zien in het grote aantal bibliotheken dat de cursussen Klik & Tik en Digisterker aanbiedt. Voor mobiel (79%) en e-books (76%) worden in 2017 juist vaak spreekuren, in plaats van een cursus, gegeven.



Figuur 7: Organiseerde uw bibliotheek de volgende spreekuren, informatiebijeenkomsten en workshops met betrekking tot het vergroten van digitale vaardigheden? (Basis: alle bibliotheken, n: 146 (2017), 149 (2016))

Activiteiten digitale vaardigheden	Spreekuur		ursus / training / workshc		Informatie bijeenkomst		Geen aanbod	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Tablet/smartphone/mobiele devices	74%	79%	41%	41%	13%	14%	9%	8%
E-overheid/digitale overheid/DigiD	15%	21%	63%	84%	17%	13%	26%	10%
E-books	70%	76%	21%	20%	15%	11%	13%	12%
Sociale media	28%	28%	36%	43%	8%	10%	41%	36%
Algemene computervaardigheden	43%	46%	66%	82%	9%	8%	15%	8%
Digitale fotografie en video	11%	14%	28%	30%	2%	4%	65%	59%
Online veiligheid en privacy	15%	19%	23%	29%	18%	19%	58%	48%
Websites ontwikkelen	1%	1%	4%	6%	1%	0%	95%	93%

Tabel 1: Organiseerde uw bibliotheek de volgende spreekuren, informatiebijeenkomsten en workshops met betrekking tot het vergroten van digitale vaardigheden? (Basis: alle bibliotheken, n: 146 (2017), 149 (2016))

› *Deel 2: Convenant Belastingdienst*

De resultaten in de volgende hoofdstukken gaan over de uitvoering van het convenant met de Belastingdienst in de aangifteperiode (januari – april) 2018.



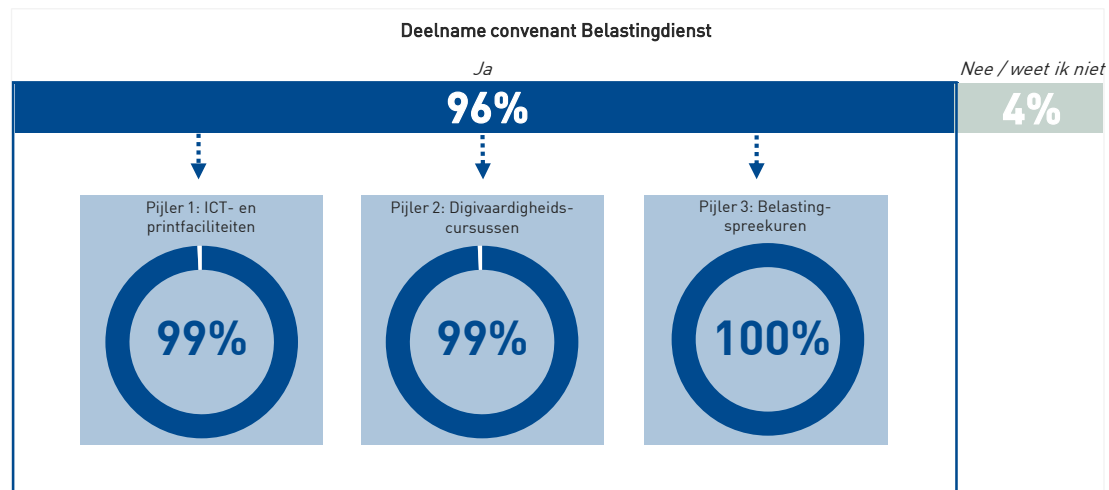
3. Samenwerking Belastingdienst

3.1 Dienstverlening

Samenwerkingsconvenant Belastingdienst: Met het sluiten van het samenwerkingsconvenant zorgen de Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst ervoor dat de openbare bibliotheken burgers kunnen ondersteunen in de digitale dienstverlening van de Belastingdienst. Te denken valt aan (online) belastingaangifte doen en het (online) aanvragen van toeslagen. Als uitgangspunt van de samenwerking zijn drie pijlers geformuleerd: (1) ICT- en printfaciliteiten, (2) Digivaardigheidskursussen en (3) Belastingspreekuren.

Groot aantal bibliotheken neemt deel aan het convenant

96% van de responderende openbare bibliotheken in Nederland (140 van de 146 bibliotheken) heeft van 2016 tot en met 2018 deelgenomen aan het convenant en gebruikgemaakt van de subsidieregeling.



Figuur 8: Is uw bibliotheek deelnemer aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst? Oftewel: maakt u gebruik van de subsidieregeling? (Basis: alle bibliotheken, n: 147)

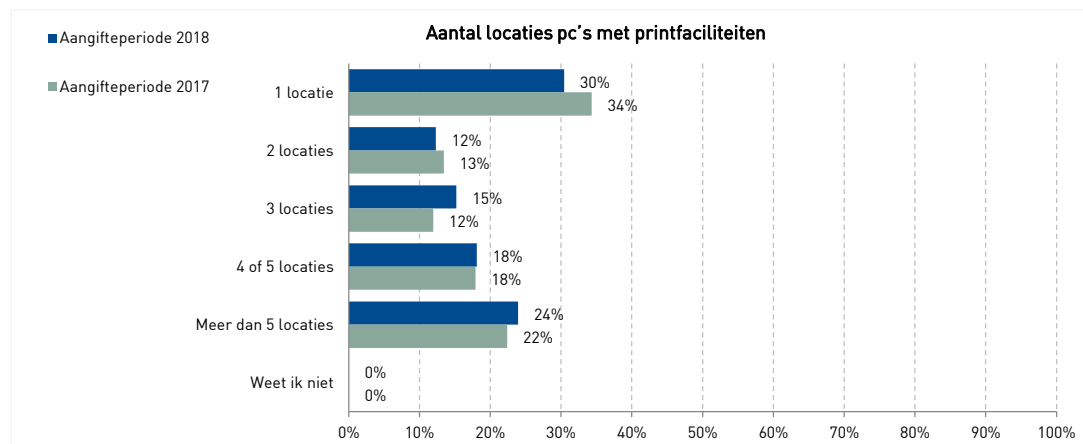
4. Pijler 1: ICT- en printfaciliteiten

4.1 Pijler 1: ICT- en printfaciliteiten

Meer pc's en printfaciliteiten in 2018

Op één bibliotheek na hebben alle bibliotheken gratis pc's met printfaciliteiten beschikbaar gesteld waarop belastingaangifte gedaan kan worden. Daarmee voldoen ze aan pijler 1 uit het convenant. De bibliotheek die in de aangifteperiode geen pc's met faciliteiten beschikbaar stelde, heeft toegezegd deze faciliteiten in de loop van 2018 op orde te brengen.

In totaal worden er in de aangifteperiode 2018 op bijna 600 locaties pc's met printfaciliteiten aangeboden. Dit is een stijging ten opzichte van het jaar ervoor, toen werden er op 520 locaties pc's met printfaciliteiten aangeboden.



Figuur 9: Op hoeveel locaties heeft uw bibliotheek Pc's met printfaciliteiten beschikbaar gesteld waarop belastingaangifte kan worden gedaan? (Basis: bibliotheken die pc's met printfaciliteiten aanbieden, n: 139)

5. Pijler 2: aanbod digivaardigheidscursussen

5.1 Pijler 2: aanbod digivaardigheidscursussen

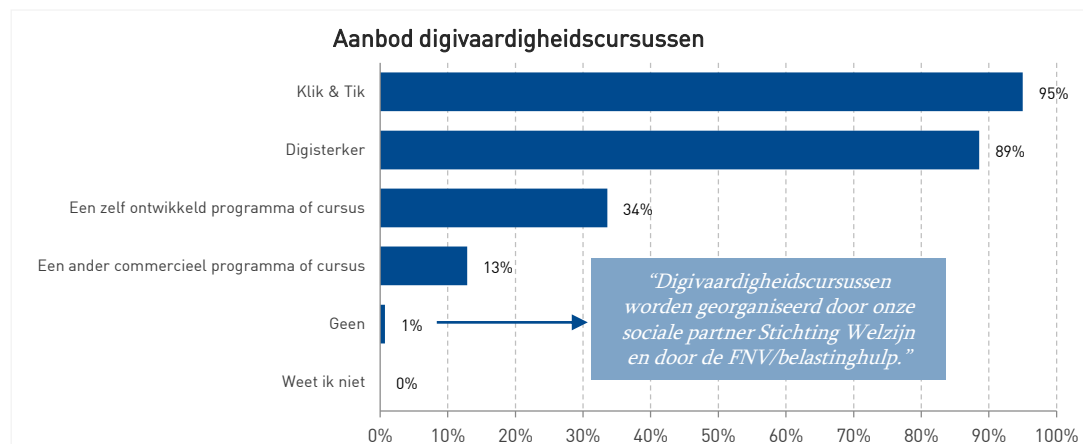
Alle bibliotheken bieden digivaardigheidscursussen aan

Alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, bieden één of meerdere cursussen rondom digitale vaardigheden aan. Eén bibliotheek organiseert de digivaardigheidscursussen niet zelf, maar laat deze door een partner uitvoeren.

De programma's Klik & Tik (95%) en Digisterker (89%) zijn ook in de aangifteperiode 2018 de meest aangeboden programma's rondom digitale vaardigheden. Bibliotheken kunnen meerdere programma's aanbieden, bijvoorbeeld Klik & Tik, Digisterker en één of meerdere commerciële programma's / cursussen. Het merendeel van de bibliotheken (86%) biedt zowel Klik & Tik als Digisterker aan. Daarnaast biedt één op de drie bibliotheken (34%) zelf ontwikkelde en 13% andere commerciële programma's of cursussen aan.

De verdeling van programma's onder de bibliotheken die ten minste één programma in de aangifteperiode 2018 aanbieden is als volgt:

- 7 bibliotheken bieden Digisterker, Klik & Tik, (ten minste) één ander commercieel programma én (ten minste) één zelf ontwikkeld programma aan;
- 12 bibliotheken bieden één van de vier opties aan, meestal Klik & Tik of Digisterker, een enkele keer een andere commercieel of zelfstandig programma;
- 78 bibliotheken bieden twee opties aan: meestal Klik & Tik en Digisterker, een enkele keer één van beide landelijke programma's in combinatie met een zelf ontwikkeld programma. Geen van de bibliotheken biedt alleen zelf ontwikkelde programma's of een ander commercieel programma aan zonder Klik & Tik of Digisterker aan te bieden;
- 42 bibliotheken bieden drie opties aan: in de meeste gevallen een combinatie van Klik & Tik en Digisterker en ten minste één commercieel of zelf ontwikkeld programma.

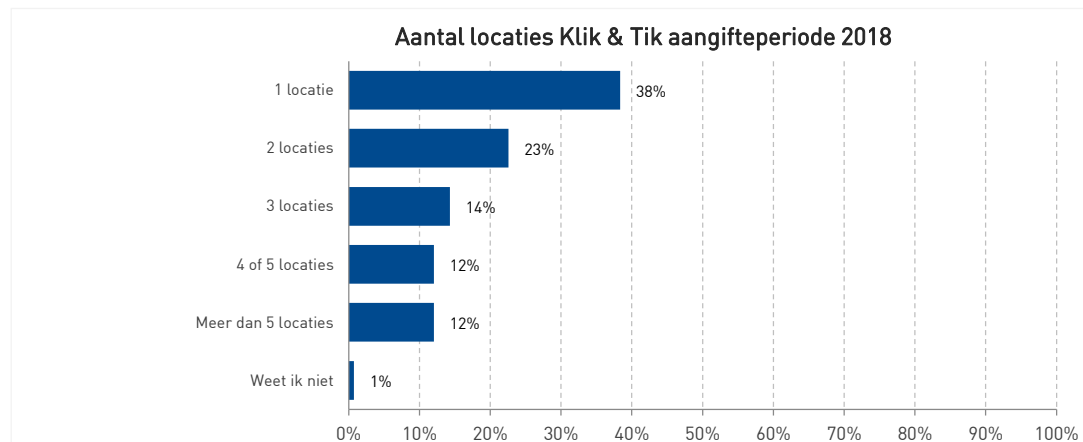


Figuur 10: Bood uw bibliotheek in de aangifteperiode (januari t/m april 2018) één of meerdere van de onderstaande programma's aan voor het ontwikkelen en oefenen van digitale vaardigheden (voor volwassenen)? (Selectie: bibliotheken die samenwerken met Belastingdienst, n: 140)

5.2 Klik & Tik

Klik & Tik op circa 370 locaties aangeboden

Meer dan de helft van de bibliotheken biedt Klik & Tik op meer dan 1 locatie aan (gemiddeld 3 locaties). In de aangifteperiode 2018 wordt op circa 370 bibliotheekvestigingen die samenwerken met de Belastingdienst Klik & Tik aangeboden. Hoe groter het werkgebied van de bibliotheek, hoe meer locaties er zijn die Klik & Tik aanbieden.



Figuur 11: Op hoeveel van uw (bibliotheek)locaties bood uw bibliotheek in de aangifteperiode (januari t/m april 2018) Klik & Tik in cursusverband aan? (Basis: bibliotheken die samenwerken met de Belastingdienst en Klik & Tik aanbieden in de aangifteperiode, n: 133)

5.3 Digisterker

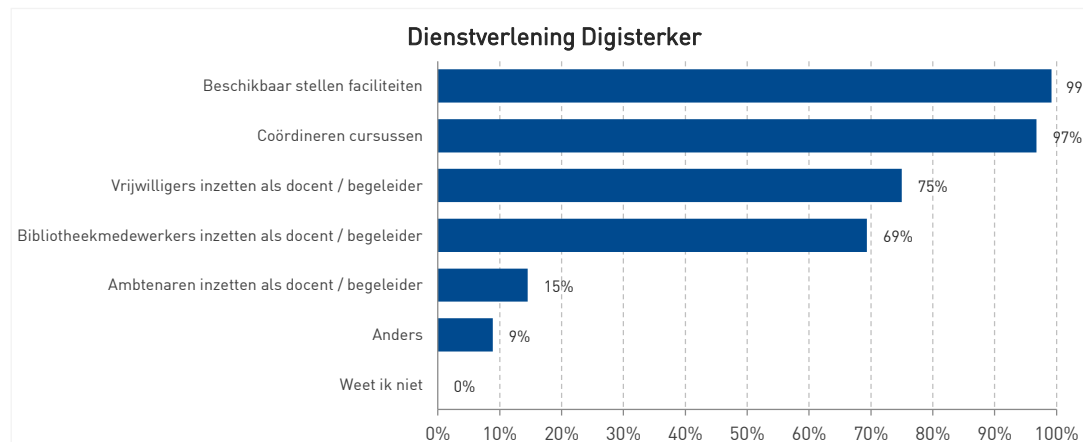
128 bibliotheken aangesloten bij Digisterker

Nagenoeg alle bibliotheken die Digisterker in de aangifteperiode aanbieden, doen dit door faciliteiten, zoals cursusruimtes en pc's, beschikbaar te stellen (99%). Naast het aanbieden van faciliteiten coördineren veel bibliotheken ook cursussen met betrekking tot de Digisterker dienstverlening (97%).

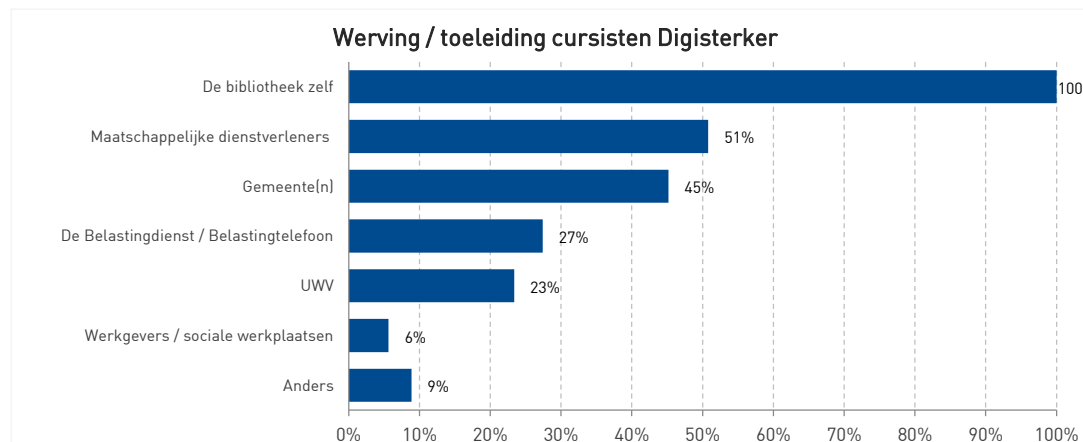
Vrijwilligers (75%) worden vaker ingezet voor de dienstverlening Digisterker dan bibliotheekmedewerkers (69%) of ambtenaren (15%). Ambtenaren worden vrijwel niet ingezet als docent of begeleider.

Werving / toeleiding van cursisten wordt door alle bibliotheken zelf gedaan

Alle bibliotheken werven zelf cursisten voor de cursus Digisterker. Daarnaast is bij de helft van de bibliotheken die Digisterker aanbieden de gemeente actief betrokken bij werving / toeleiding. In de aangifteperiode zijn de Belastingdienst en maatschappelijke dienstverleners (zoals Humanitas) vaker betrokken bij de werving vergeleken met 2016 en 2017.



Figuur 12: Hoe zag de dienstverlening van uw bibliotheek rondom Digisterker er uit in de aangifteperiode (januari t/m april 2018)? (Basis: bibliotheken die samenwerken met de Belastingdienst en Digisterker aanbieden in de aangifteperiode, n: 124)



Figuur 13: Wie zorgde er in de aangifteperiode (januari t/m april 2018) voor de werving / toeleiding van de cursisten? (Basis: bibliotheken die samenwerken met de Belastingdienst en Digisterker aanbieden in de aangifteperiode, n: 124)

5.4 Activiteiten digitale vaardigheden

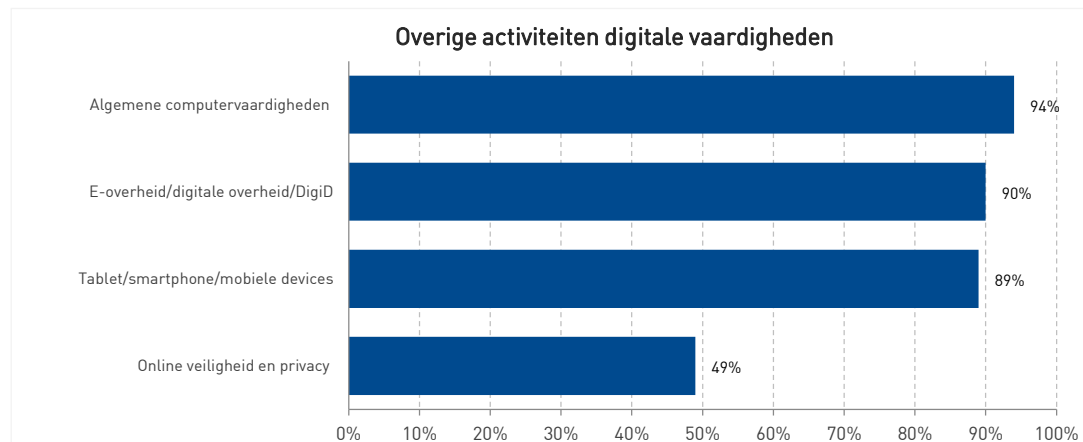
Naast de programma's die worden aangeboden, worden er ook diverse activiteiten rondom digitale vaardigheden georganiseerd, zoals:

- Cursussen, trainingen, workshops (eenmalig of meerdere bijeenkomsten)
- (Computer) spreekuren (beantwoording vragen)
- Informatiebijeenkomsten (eenmalig)

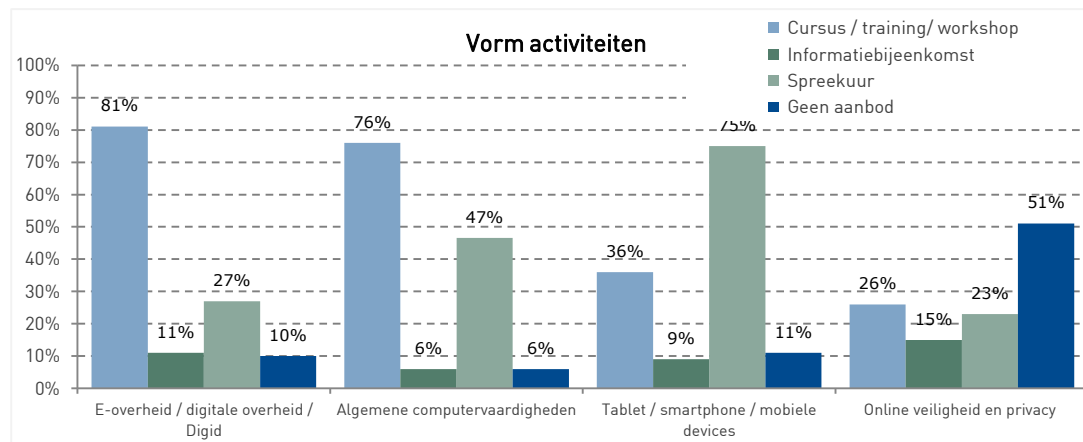
Activiteiten richten zich op mobiel, algemene computervaardigheden en e-overheid

In de aangifteperiode 2018 focust het aanbod aan activiteiten zich vooral op algemene computervaardigheden, e-overheid en tablet / smartphone / mobiele devices. Online veiligheid en privacy wordt relatief minder vaak aangeboden. Dit is vergelijkbaar met 2017.

Figuur 15 specificeert in welke vorm de activiteiten worden aangeboden. E-overheid en algemene computervaardigheden worden vooral aangeboden in de vorm van een cursus of training (Klik & Tik en Digisterker). Terwijl op het gebied van tablet / smartphone / mobiele devices vaker een spreekuur wordt gehouden.



Figuur 14: Organiseerde uw bibliotheek in de aangifteperiode (januari t/m april 2018) de volgende spreekuren, informatiebijeenkomsten en workshops met betrekking tot het vergroten van digitale vaardigheden? (Basis: bibliotheken die samenwerken met de Belastingdienst, n: 140)



Figuur 15: Organiseerde uw bibliotheek in de aangifteperiode (januari t/m april 2018) de volgende spreekuren, informatiebijeenkomsten en workshops met betrekking tot het vergroten van digitale vaardigheden? (Basis: alle bibliotheken, n: 140)

6. Pijler 3: Belastingspreekuren

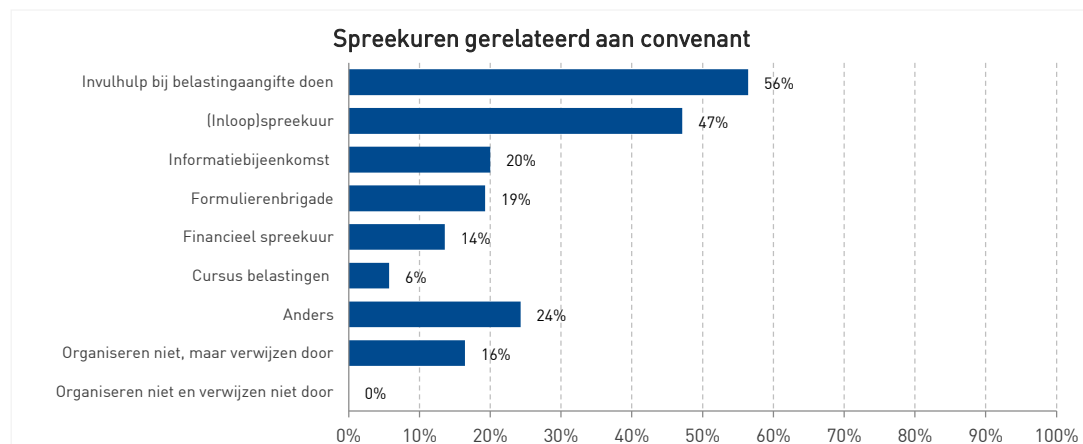
6.1 Belastingspreekuren

Ambitie pijler 3 is behaald

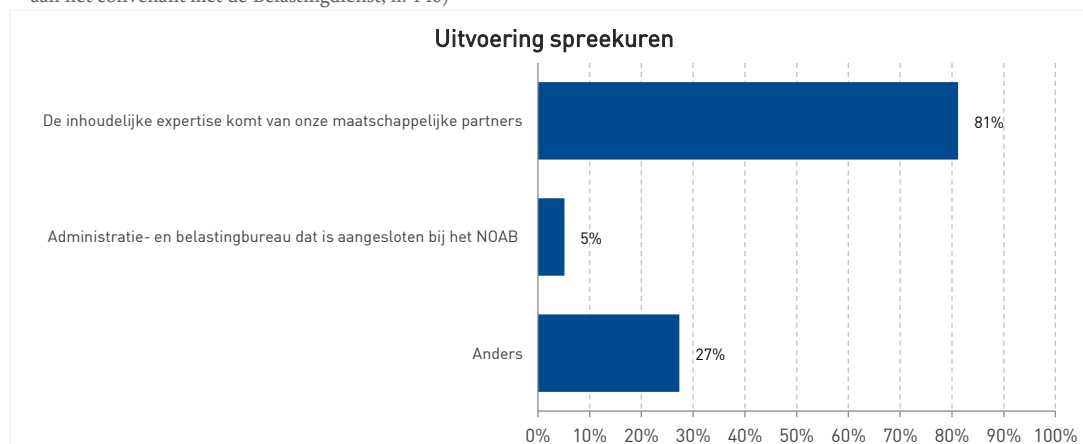
De ambitie voor pijler 3 is om in 2018 in minimaal 90 bibliotheken spreekuren te realiseren. Dit aantal is behaald. In totaal zijn er door 117 bibliotheken spreekuren georganiseerd, 29 bibliotheken meer dan in de aangifteperiode van 2017.

Alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst faciliteren spreekuren van maatschappelijk dienstverleners gerelateerd aan het convenant of verwijzen mensen door naar partners. Bibliotheken die zelf spreekuren organiseren, bieden met name invulhulp bij belastingaangifte (56%) en (inloop)spreekuren (47%) aan. 23 bibliotheken faciliteren zelf geen spreekuren, maar verwijzen door naar partners.

Zoals ook te zien in figuur 17 komt de inhoudelijke expertise voor deze spreekuren van partners van de bibliotheken. De meeste bibliotheken faciliteren de spreekuren en zetten partners in voor de inhoudelijke expertise (81%). Dit is vergelijkbaar met vorig jaar en staat ook zo voorgeschreven in het convenant.



Figuur 16: Organiseert uw bibliotheek één of meerdere van onderstaande spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst (inhoudelijke Belastinghulp)? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, n: 140)



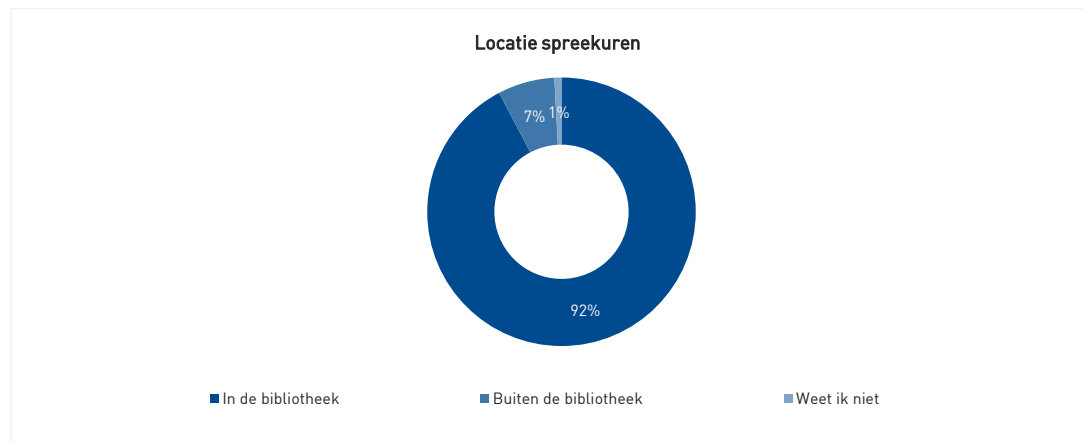
Figuur 17: Wie zorgt er voor de uitvoering van deze spreekuren? (Selectie: bibliotheken die spreekuren organiseren, n:117)

6.2 Cijfers belastingspreekuren

Forse stijging bereik aantal mensen invulhulp / inloopspreekuur belastingaangifte, maar liefst 8.500 mensen bereikt

Spreekuren die door bibliotheken worden gefaciliteerd vinden in de meeste gevallen (92%) plaats in de bibliotheek.

Het aantal bibliotheken dat invulhulp en / of inloopspreekuur Belastingaangifte aanbiedt, is gestegen ten opzichte van de aangifteperiode 2017. Dit is ook terug te zien in het aantal mensen dat is bereikt. Zoals te zien is in tabel 2, zijn in de aangifteperiode 2018 aanzienlijk meer mensen bereikt met de invulhulp belastingaangifte en / of het inloopspreekuur belastingaangifte dan in de aangifteperiode het jaar ervoor. In de aangifteperiode van 2017 zijn naar schatting bijna 5.000 mensen bereikt. In de aangifteperiode van 2018 zijn dit er naar schatting bijna 8.500.



Figuur 18: Waar vinden deze spreekuren plaats? (Selectie: bibliotheken die spreekuren organiseren, n: 117)

	Aantal bereikte mensen in aangifteperiode invulhulp belastingaangifte en/of het inloopspreekuur	
	2017	2018
Ja, aantal	3.572	4.477
<i>Schatting, aantal</i>	1.359	3.987
Totaal	4.931	↑ 8.464
Weet ik niet (%)	12%	5%

Tabel 2: Weet u hoeveel mensen er in totaal zijn bereikt met de invulhulp belastingaangifte en/of het inloopspreekuur belastingaangifte? (Selectie: bibliotheken die spreekuren organiseren, n: 93 (2018), n: 66 (2017))

6.3 Doorverwijzen

Inzet op doorverwijzen Belastingtelefoon naar bibliotheek werpt vruchten af

i

Belastingtelefoon & bibliotheek: Op basis van de landelijke database G!DS verwijst de Belastingdienst burgers die naar de Belastingtelefoon bellen voor invulhulp door naar een spreekuur in de bibliotheek. Door de postcode van de burger in te voeren komt in de database naar voren welk aanbod voor de verschillende pijlers in de buurt van de burger zijn.

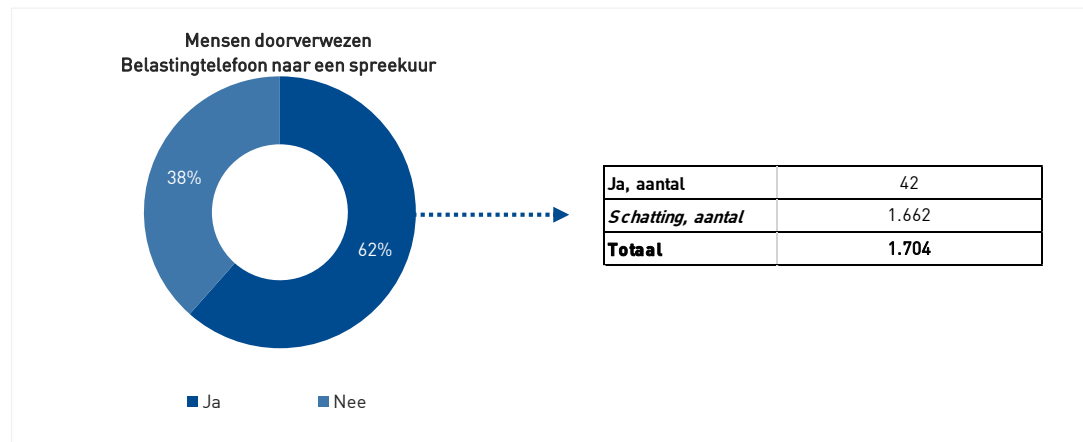
In 2018 is er extra ingezet op doorverwijzen vanuit Belastingtelefoon naar de bibliotheek. Het is goed om te zien dat er in de aangifteperiode 2018 naar schatting 1.700 mensen doorverwezen zijn van de Belastingtelefoon naar een spreekuur.

Wisselwerking tussen spreekuur en digivaardigheidscurussen: van beide kanten worden mensen doorverwezen

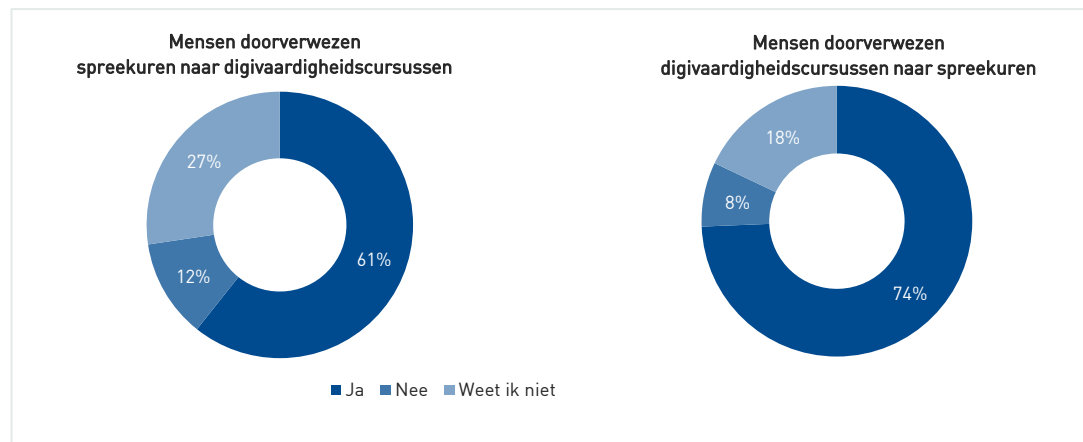
Dit jaar is aan de bibliotheken specifiek gevraagd naar de wisselwerking tussen de digivaardigheidscurussen en de spreekuren (wisselwerking tussen pijler 2 en 3). Burgers die een digivaardigheidscurus hebben gevolgd zijn misschien nog niet zo zeker dat ze direct al zelfstandig hun online belastingaangifte kunnen invullen en kunnen daarom gewezen worden op de spreekuren bij de bibliotheek. Vice versa kunnen mensen die naar een spreekuur komen gewezen worden op de digivaardigheidscurussen zodat ze in het vervolg hun online belastingaangifte wellicht zelfstandig kunnen invullen. Zo kunnen deze twee pijlers elkaar versterken.

Er worden vaker mensen vanuit digivaardigheidscurussen naar spreekuren doorverwezen: 74% verwijst mensen in een digivaardigheidscurus door naar een spreekuur. Andersom wordt 61% doorverwezen van een spreekuur naar een digivaardigheidscurus.

Bibliotheken hebben het aantal mensen dat wordt doorverwezen minder goed inzichtelijk, twee op de drie weet hier geen antwoord op te geven.



Figuur 19: Zijn er mensen vanuit de Belastingtelefoon doorverwezen naar een spreekuur? (Selectie: bibliotheken die spreekuren organiseren, n: 93 (2018), n: 66 (2017))



Figuur 20: Worden er vanuit de spreekuren (gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst) mensen doorverwezen naar digivaardigheidscurussen (bv. Klik & Tik of Digisterker)?

Figuur 21: Worden er vanuit de digivaardigheidscurussen (bv. Klik & Tik of Digisterker) mensen doorverwezen naar de spreekuren (gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst)? (Selectie: bibliotheken die spreekuren en digivaardigheidscurussen organiseren, n: 117)

7. Overig samenwerking Belastingdienst

7.1 Samenwerkingspartners

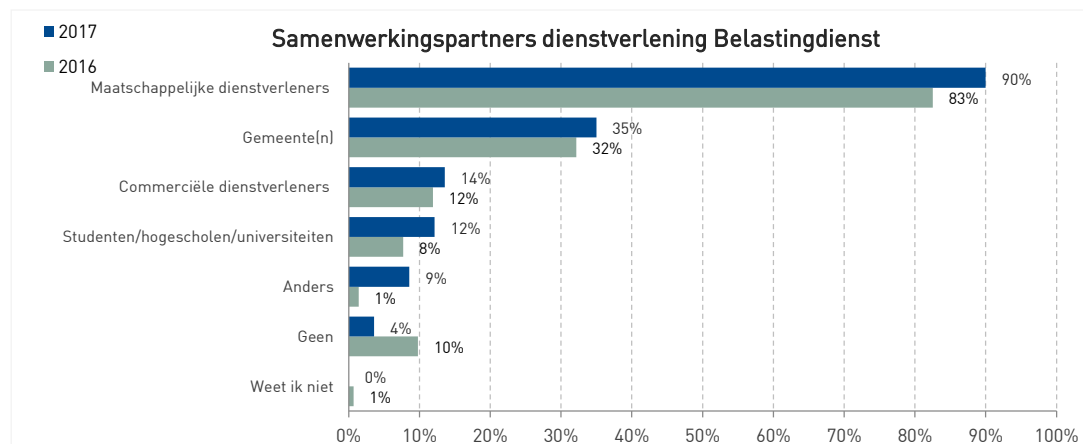
Samenwerking maatschappelijke dienstverleners van groot belang

Bijna alle bibliotheken (96%) werken samen met partners voor de dienstverlening rondom de Belastingdienst. Het meest wordt samengewerkt met maatschappelijke dienstverleners, zoals Humanitas, sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden en de wetswinkel. Deze partners spelen met name een grote rol voor de inhoudelijke invulling van de spreekuren. Bibliotheken zien de samenwerking met maatschappelijke partners als één van de successen ([meer over de successen in hoofdstuk 7.4](#)). De partners waarmee bibliotheken samenwerken, zijn niet veranderd ten opzichte van vorig jaar. Er zijn wel meer bibliotheken gaan samenwerken met een partner.

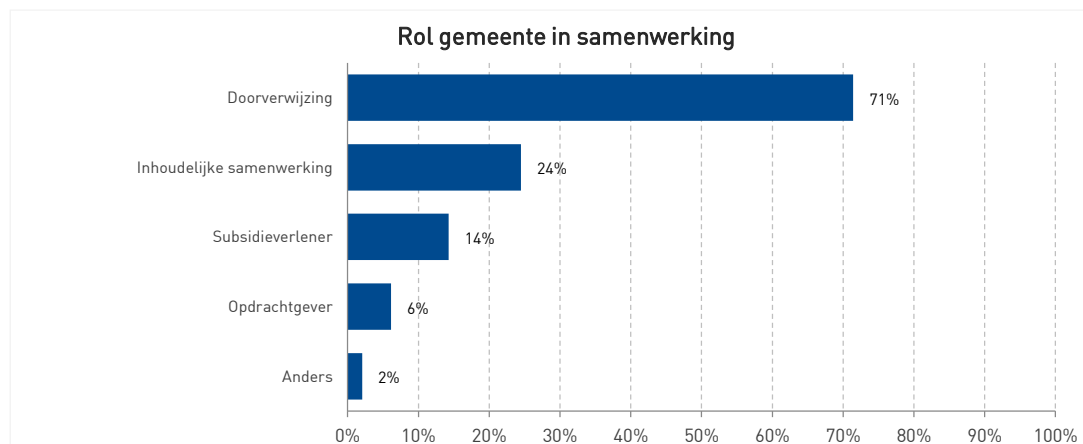
Rol gemeente veelal doorverwijzend, minder inhoudelijk

De helft van de bibliotheken heeft contact met de gemeente gehad over de samenwerking met de Belastingdienst, ook al noemen minder bibliotheken de gemeente als partner. Eén bibliotheek heeft formele afspraken gemaakt met de gemeente over de samenwerking met de Belastingdienst. Ook heeft het merendeel van de bibliotheken geen aanvullende financiering naast de landelijke financiering (van zowel gemeente als landelijk of provinciaal) voor de uitvoering van het convenant ontvangen.

49 bibliotheken geven aan daadwerkelijk samen te werken met de gemeente als het gaat om dienstverlening rondom de Belastingdienst. De gemeente is binnen deze samenwerking veelal doorverwijzer (71%) en verwijst burgers door naar de digitale dienstverlening in het kader van de Belastingdienst. Gemeenten zijn minder vaak inhoudelijk betrokken (24%).



Figuur 22: Met welke partners werkt u samen voor uw dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie: alle bibliotheken, n: 146 (2017), n: 149 (2016))



Figuur 23: Wat is de rol van de gemeente(n) in de samenwerking rondom de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die samenwerken met de gemeente voor de dienstverlening rondom de Belastingdienst, n: 49)

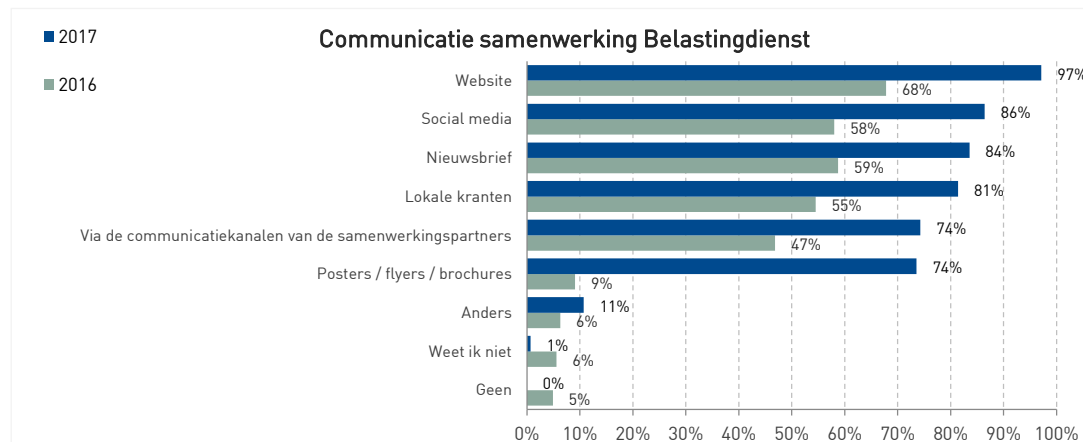
7.2 Communicatie

Communicatie over samenwerking breder en meer ingezet ten opzichte van vorig jaar

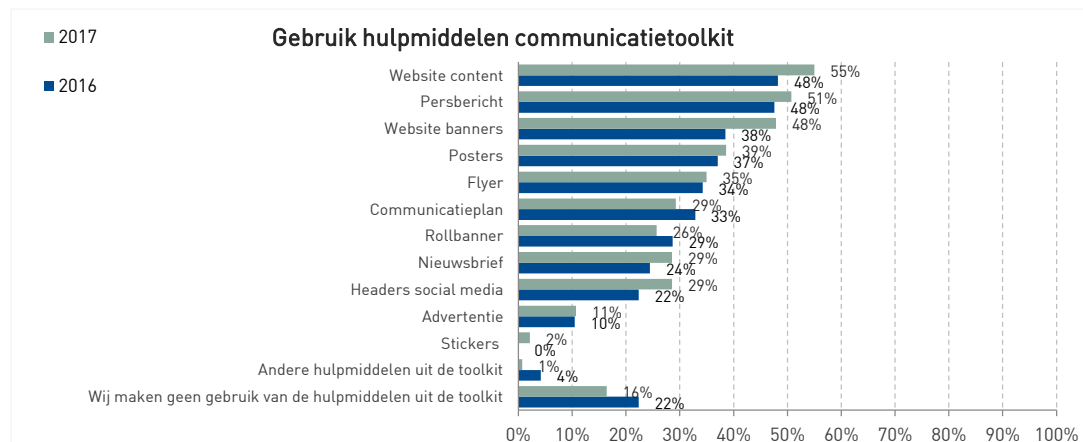
Alle bibliotheken die dienstverlening bieden in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst brengen dit lokaal via één of meerdere communicatiekanalen onder de aandacht. Het meest gebruikte kanaal hiervoor is de (lokale) website (97%). Daarnaast worden social media (86%), de nieuwsbrief (84%) en lokale kranten (81%) veel gebruikt. In vergelijking met 2016 wordt er niet alleen door meer bibliotheken gecommuniceerd over de samenwerking, maar is het gebruik van verschillende communicatiekanalen ook gestegen. De samenwerking met de Belastingdienst is waarschijnlijk bij meer bibliotheken ingebed in de werkzaamheden, waardoor ook de communicatie hierover meer wordt gedaan.

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 84% van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, gebruikgemaakt van de toolkit. Met name de website-content en het persbericht zijn vaak ingezet door de bibliotheken. Het gebruik van de toolkit in het algemeen en de verschillende materialen die gebruikt worden, zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

Omdat er in 2017 vrijwel alleen maar gebruik werd gemaakt van digitaal materiaal is ervoor gekozen om vanaf 2018 alleen digitaal materiaal aan te bieden.



Figuur 24: Via welke kanalen heeft u de samenwerking met de Belastingdienst onder de aandacht gebracht? (Selectie: alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant Belastingdienst, n:140 (2017), n: 143 (2016))



Figuur 25: Heeft u gebruikgemaakt van de hulpmiddelen uit de communicatietoolkit Belastingdienst? (Selectie: alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant Belastingdienst, n:140 (2017), n: 143 (2016))

7.3 Veiligheidseisen

Meer bibliotheken voldoen aan veiligheidseisen ten opzichte van 2016

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.

De eisen waar de minste bibliotheken aan hebben kunnen voldoen, hebben met name betrekking op het functioneren (eis nr. 1) en basis-ICT (eis nr. 2 t/m 6). In de loop van 2017 zijn alle POI's geschoold over privacy in de vorm van een train-de-trainer. Deze training is met name gericht op de frontoffice-medewerkers van bibliotheken en zet privacy weer hoger op de agenda, met de volgende aangifteperiode in het vooruitzicht. Dit is terug te zien in het aantal bibliotheken dat voldoet aan eis nr. 10.

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 2018 aan de resterende eisen te voldoen.

Veiligheidseisen uit de richtlijn vanuit het convenant		2016	2017
Functionee	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%	99%
	2. Het operating system en de browser zijn up-to-date, uitgerust met de laatste versie van de leveranciers.	96%	97%
Basi-ICT	3. De internetplekken zijn uitgerust met een virusscanner en firewall die up-to-date zijn.	98%	98%
	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%	95%
	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%	96%
	6. De fysieke hardware is zo veilig mogelijk, o.a. geen draadloze muizen/toetsenborden.	97%	96%
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 dicht bij andere plekken waar mensen zijn/zitten.	83%	86%
	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 is: zie volgend punt).	85%	90%
	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 toe krijgt, niet gebruikt/deelt met anderen (bv verklaring geheimhoudingsplicht).	86%	95%
Bibliotheekmedewerker	10. De bibliotheek(medewerker) informeert de burger voor deze begint met zijn internetessie 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%	84%
	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%	96%
	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%	94%

Tabel 3: Vanuit het convenant met de Belastingdienst is een richtlijn met 12 eisen aangegeven. Klik hier om de richtlijn te bekijken. Hieronder kunt u aangeven of u aan alle 12 eisen heeft voldaan. (Selectie: alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant Belastingdienst, n:140 (2017), n: 143 (2016))

7.4 Knelpunten en successen

Moeilijk bereikbare doelgroep grootste knelpunt

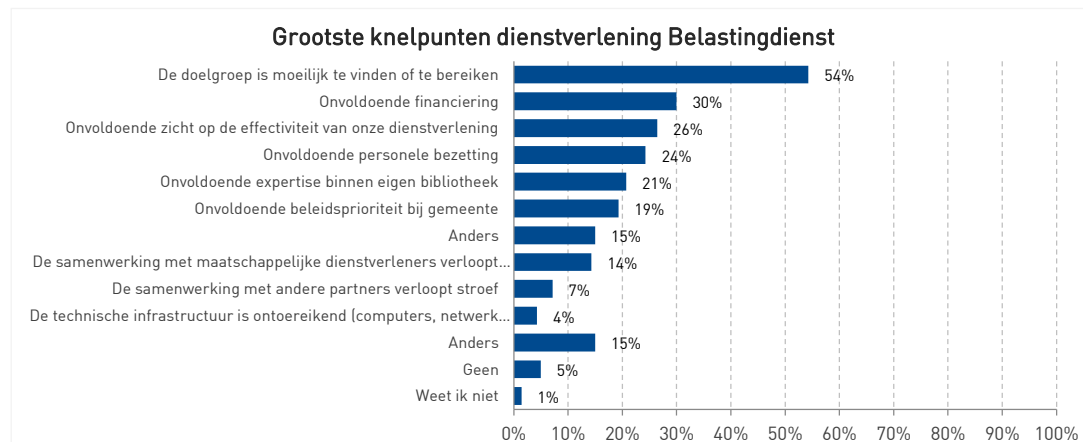
Het moeilijk bereiken van de doelgroep is volgens bibliotheken het grootste knelpunt wanneer het gaat om dienstverlening Belastingdienst. Dit is ook terug te zien bij andere dienstverleningen met soortgelijke doelgroepen.

i Moeilijk te bereiken doelgroepen: Het moeilijk of slecht bereiken van de doelgroep is in 2018 een belangrijk aandachtspunt geworden. Vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden is veel onderzoek gedaan naar het bereiken van de doelgroep. Uitkomsten hiervan worden meegenomen in de verdere opschaling van de dienstverlening.

Daarnaast zijn onvoldoende financiering (30%) en onvoldoende zicht op de effectiviteit van de dienstverlening de grootste knelpunten (26%). Vanaf januari 2019 start de monitor 'Meten maatschappelijke opbrengst'. Dit is een effectmeting die bibliotheken kunnen inzetten om de effectiviteit op het niveau van de eindgebruiker van verschillende programma's (waaronder Klik & Tik en Digisterker) te meten.

Dienstverlening Belastingdienst goed op gebied van profilering van bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein

Naast knelpunten is bibliotheken ook gevraagd aan te geven wat de successen zijn van de dienstverlening in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst. Door de dienstverlening Belastingdienst wordt de bibliotheek geprofileerd als dienstverlener in het sociaal domein. Dit zien de meeste bibliotheken als grootste succes van het convenant. Ook vinden veel bibliotheken de samenwerking met maatschappelijke dienstverleners goed. Door de belangrijke inhoudelijke rol die de partners spelen, is het erg van belang dat deze samenwerking goed is en dat de rollen en taken van de verschillende partners helder gedefinieerd zijn. Als derde succespunt wordt de technische infrastructuur (computers, netwerken etc.) door bibliotheken benoemd.



Figuur 26: Kunt u hieronder de drie meest voorkomende knelpunten aangeven bij de dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie: alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant Belastingdienst, n:140 (2017), n: 143 (2016))



Figuur 27: Kunt u hieronder aangeven welke drie punten u als de grootste successen ervaart in de dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie: alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant Belastingdienst, n:140 (2017), n: 143 (2016))

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 14 mei tot 25 juni 2018. De gegevens over digitale vaardigheden hebben betrekking op het kalenderjaar 2017. De gegevens over de samenwerking met de Belastingdienst hebben betrekking op de periode januari tot en met april 2018 en worden in het rapport ook wel 'aangifteperiode' genoemd.

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 is opgesteld om inzicht te verkrijgen 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 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 146 van de 147 benaderde bibliotheken. Bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, zijn vanuit de subsidieregeling verplicht gesteld deel te nemen aan dit onderzoek. 140 bibliotheken doen mee aan het convenant met de Belastingdienst en hebben gebruikgemaakt van de bijbehorende subsidieregeling. De in deze rapportage gepresenteerde resultaten hebben betrekking op de 146 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.