

## Evaluatie Belastingsservice ouderenbonden IB2023 KBO Gelderland

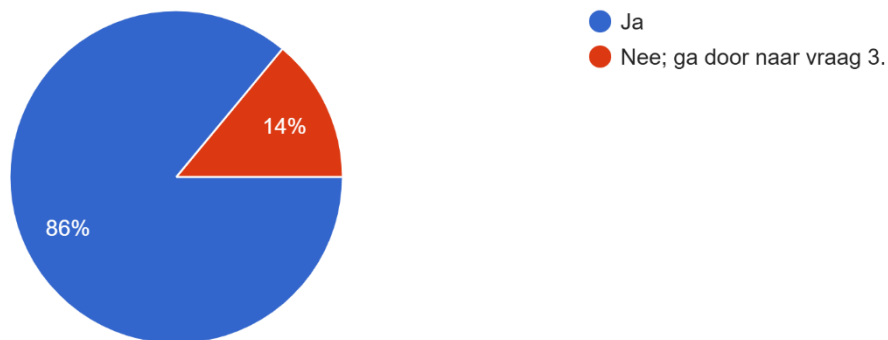
September 2024

### Uitslag enquête invullers:

N = 93 (respons: 80%)

1. Heeft u de oefenopgave gemaakt die we u in december 2023 toestuurd (Ditrich-Beckers)?

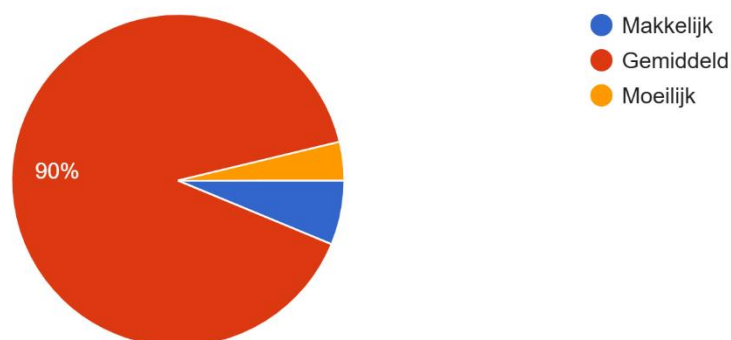
93 antwoorden



86% heeft de oefenopgave gemaakt; 14% niet.

2. Wat vond u van de oefenopgave?

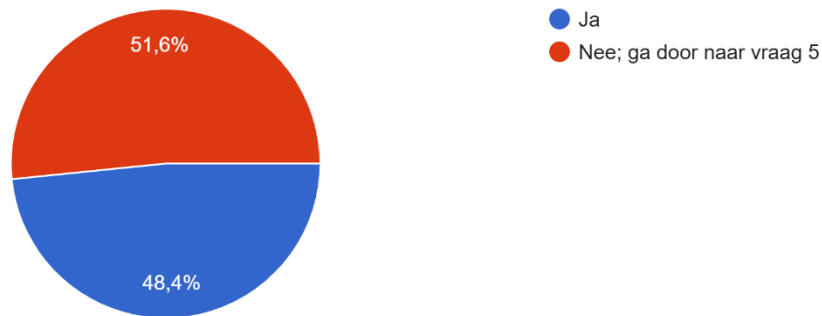
80 antwoorden



90% vond de opgave gemiddeld; 6% makkelijk; 4% moeilijk.

3. Heeft u de cursusdag op kantoor bij KBO Gelderland gevolgd?

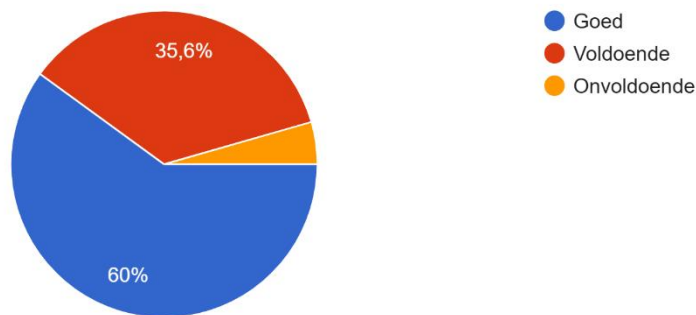
93 antwoorden



52% heeft de cursusdag gevolgd; 48% niet.

4. Wat vond u van de cursusdag?

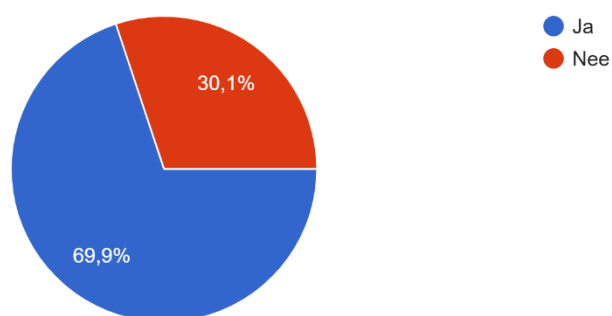
45 antwoorden



60% vond de cursusdag goed; 36% voldoende en 4% onvoldoende.

5. Hebt u dit jaar gebruik gemaakt van het kennisnetwerk van de Belastingdienst?

93 antwoorden



70% heeft gebruik gemaakt van het kennisnetwerk; 30% niet.

## 6. Hoeveel klanten heeft u dit campagnejaar geholpen met het daadwerkelijk inzenden van de aangiften IB2023? (aantal personen)

93 antwoorden

In totaal hebben 89 van de 93 invullers die de enquête hebben ingevuld, daadwerkelijk klanten geholpen bij de aangifte IB2023 en/of toeslagen.

De 89 invullers hebben gezamenlijk **3086 klanten** geholpen. Dat is ruim **34 klanten per invuller** (IB2022 30 klanten per invuller).

## 7. Voor hoeveel klanten heeft u toeslagen aangevraagd/gewijzigd?

93 antwoorden

Van de 93 invullers die de vragenlijst hebben ingevuld, hebben er 76 (82%) ook klanten geholpen met Toeslagen. Dit betreft zowel toeslagen aanvragen als wijzigen. De invullers hebben gezamenlijk **536 klanten geholpen met de toeslagen**.

## 8. Hoe heeft u de aangiften IB2023 en/of toeslagen ingezonden?

93 antwoorden

Eigen DigiD: 76 keer genoemd  
 DigiD van de klant: 16 keer genoemd  
 eHerkenning: 21 keer genoemd

In onderstaande tabel staan de drie manieren van inzenden van de aangifte IB2023 en/of toeslagen met het **aantal keer** dat deze genoemd is door de invullers.

	IB2023	IB2022
<b>Mogelijkheid inzending</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Eigen DigiD (invuller)	67	71
eHerkenning	19	14
DigiD klant	14	15
Totaal	100	100

### Opmerkingen

Op het evaluatieformulier konden invullers ook nog opmerkingen plaatsen. Hier is veelvuldig gebruik van gemaakt en deze worden door de projectgroep meegenomen voor de volgende campagne en de evaluatie.

## Conclusies

De respons is met 80% (IB2022: 97%) lager dan vorig jaar.

### Vorbereidingstraject

Bijna alle invullers vonden de oefenopgave dit jaar van gemiddeld niveau. De projectgroep Belasting is van mening dat voor minimaal 75% van de invullers de oefenopgave goed te doen moet zijn. Dat percentage wordt ruimschoots gehaald. De doelgroep van de Belastingsservice is 'eenvoudige aangiften'; de opgave kan dus ook niet te moeilijk gemaakt worden.

De helft van de respondenten heeft gebruik gemaakt van de cursusdag op het kantoor in Bemmelen. Op de 5 geplande cursussen waren 53 invullers aanwezig. De cursusdag is i.v.m. vorig jaar nu beter bezocht (toen was 1 op de 3 op de cursusdag aanwezig). Men is tevreden over de cursusdag. Ook de docenten geven aan dat de invullers positief zijn na afloop.

Het gebruik van het kennisnetwerk van de Belastingdienst is dit jaar weer iets gedaald naar 70% (73% in IB2022, 71% in IB2021).

### Aantal geholpen klanten IB2023

De invullers hebben over het belastingjaar 2023 gemiddeld 34 klanten geholpen. Dit aantal blijft de afgelopen jaren rond de 30 schommelen (IB2022 was dit 30; IB2021 32).

### Inzenden aangifte IB2023 en/of Toeslagen

Dit jaar werd er iets minder gebruik gemaakt van de eigen DigiD van de invuller voor het indienen van de aangifte en/of toeslagen. Van eHerkenning werd vaker gebruik gemaakt en de DigiD van de klant minder. De Projectgroep raadt, i.v.m. privacywetgeving, het af om de DigiD van de klant te gebruiken. Er lijkt daar enigszins een kentering in zichtbaar.

De Projectgroep Belasting vindt het belangrijk dat zo veel mogelijk invullers de opfriscursus ook daadwerkelijk volgen. Vooral de invullers die dit advies op basis van de opgave krijgen. We zien dat er dit campagnejaar meer invullers de cursus hebben gevolgd.

We kunnen verder op dezelfde voet verder gaan gezien de waardering die blijkt uit de evaluatie.

Projectgroep Belasting KBO Gelderland  
September 2024