Evaluatie Belastingservice ouderenbonden IB2025 KBO Gelderland

September 2026

Uitslag enquête invullers:
N = 88 (respons: 99%)

Oefenopgave, cursusdag en kennisnetwerk
Van de 88 geënquêteerden heeft een ruime meerderheid (82%) de oefenopgave Kok-Wagenaar gemaakt; 18% heeft de opgave niet gemaakt.

Van de 72 invullers die de opgave gemaakt hebben, vond 78% de opgave van gemiddeld niveau; 1% vond de opgave makkelijk en 15% moeilijk. 6% heeft op deze vraag geen antwoord gegeven.

De cursusdag is door 48 invullers die de vragenlijst hebben ingevuld, gevolgd in Bemmel. Dat is ruim de helft. 73% beoordeelde de cursusdag als 'goed'; 25% als 'voldoende' en 1 invuller heeft hierop geen antwoord gegeven.

Bijna twee op de drie respondenten (60%) heeft gebruik gemaakt van het kennisnetwerk; 40% niet.

Aantal klanten, inzenden aangiften
In totaal hebben 87 van de 88 invullers die de enquête hebben ingevuld, daadwerkelijk klanten geholpen bij de aangifte IB2025 en/of toeslagen.
De 87 invullers hebben gezamenlijk 2888 klanten geholpen. Dat is gemiddeld 33 klanten per invuller (IB2024 37 klanten per invuller).

Van de 88 invullers die de vragenlijst hebben ingevuld, hebben er 74 (84%) ook klanten geholpen met Toeslagen. Dit betreft zowel toeslagen aanvragen als wijzigen. De 74 invullers hebben gezamenlijk 570 klanten geholpen met de toeslagen.

In onderstaande tabel staat het percentage van de drie manieren van inzenden van de aangifte IB2025 en/of toeslagen door de invullers.

	IB2025	**IB2024**
Mogelijkheid inzending	**%**	**%**
Eigen DigiD (invuller)	61	66
eHerkenning	21	18
DigiD klant	18	16
Totaal	100	100

Opmerkingen
Op het evaluatieformulier konden invullers ook nog opmerkingen plaatsen. Deze worden door de projectgroep meegenomen naar de volgende campagne.

Conclusies
De respons is met 99% erg hoog. Op 1 na hebben alle invullers de vragenlijst ingevuld.

Voorbereidingstraject
Van de 88 ondervraagde invullers hebben er 72 de oefenopgave gemaakt. Er worden verschillende redenen gegeven waarom de opgave niet wordt gemaakt. Een reden is dat men enkel nog aantal vaste klanten heeft waarbij weinig veranderd (zij nemen ook geen nieuwe klanten meer aan). Invullers die de opgave niet maken worden sowieso uitgenodigd om de cursusdag te volgen. Van de 16 invullers die de oefenopgave niet hebben gemaakt, hebben er 4 de cursusdag gevolgd.

Een ruime meerderheid van de invullers (78%) vond 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 gehaald.

Iets minder dan de helft van de respondenten heeft gebruik gemaakt van de cursusdag op het kantoor in Bemmel. Op de 4 geplande cursussen waren 45 invullers aanwezig. Men is zeer tevreden over de cursusdag.

Het gebruik van het kennisnetwerk van de Belastingdienst is dit jaar met 60% hetzelfde als vorig campagnejaar.

Aantal geholpen klanten IB2025 en inzenden aangiften
De invullers hebben over het belastingjaar 2025 gemiddeld 33 klanten geholpen. Dit aantal is dit jaar gedaalde t.o.v. voorgaande jaren.

Dit jaar werd er in vergelijking met vorig jaar minder gebruik gemaakt van de eigen DigiD van de invuller. Het gebruik van eHerkenning voor het inzenden van de aangifte en/of toeslagen is gestegen. Ook het gebruiken van de DigiD van de klant is gestegen. De Projectgroep raadt, i.v.m. privacywetgeving, het af om de DigiD van de klant te gebruiken. We zullen het belang en de voordelen van eHerkenning blijven benadrukken.

Projectgroep Belasting KBO Gelderland
September 2026