



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Belevingsonderzoek toeslaggerechtigden en maatschappelijke intermediairs

2024 - Kernresultaten

November 2024



Inhoud



1	Inleiding	Pag. 3
2	Samenvatting resultaten	Pag. 4
3	Methode en opzet	Pag. 6
4	Algemeen oordeel	Pag. 7
5	Imagokenmerken	Pag. 12
6	Contact met Dienst Toeslagen	Pag. 14
7	Tevredenheid dienstverleningskanalen	Pag. 16
8	Hulp en zelfredzaamheid	Pag. 22
9	Belevingsindicatoren	Pag. 26
10	Vertrouwen	Pag. 29
11	Naleving en toeslagenmoraal	Pag. 31
12	Analyse samenhangen	Pag. 34



1 Inleiding

- Het belevingsonderzoek toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs wordt in opdracht van Dienst Toeslagen jaarlijks uitgevoerd. Het onderzoek biedt inzicht in de ervaringen van mensen met toeslagen met als doel de dienstverlening van toeslagen doorlopend te verbeteren.
- Dit onderzoek vloeit voort uit de Fiscale Monitor: het belevingsonderzoek dat sinds 1994 jaarlijks door de Belastingdienst wordt uitgevoerd. Aan de orde komen onder andere functioneren en imago van Dienst Toeslagen, waardering van de dienstverlening, vertrouwen en naleving. De online vragenlijst wordt samengesteld door Dienst Toeslagen.
- Deze rapportage bevat de kernresultaten van het belevingsonderzoek 2024.
- Het veldwerk voor het onderzoek in 2024 is uitgevoerd van 16 mei tot 1 juli 2024. In totaal hebben in 2024 1263 respondenten een online vragenlijst ingevuld, 1122 toeslaggerechtigden en 336 maatschappelijk intermediairs.
- Alle benoemde verschillen en ontwikkelingen zijn significant ('waarschijnlijk niet toevallig'), tenzij anders vermeld.
- Bij het uitvoeren van het veldwerk wordt gestreefd naar een zo representatief mogelijke respons. Daarnaast worden de resultaten ten behoeve van de representativiteit gewogen op relevante achtergrondkenmerken. In de totaalcijfers tellen toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs even zwaar mee.
- Deze rapportage is opgesteld door DESAN Research Solutions in opdracht van Dienst Toeslagen.



2 Samenvatting resultaten (1)

Algemeen oordeel

- > Het totale gemiddelde rapportcijfer van toeslaggerechtigden en intermediairs voor het functioneren van de Dienst Toeslagen, is in 2024 gestegen naar het hoogste niveau sinds de start van de meting in 2010, namelijk een 6,9. Van de toeslaggerechtigden en intermediairs gaf 37% een 8 of hoger, 49% een 6 of 7, 14% een 5 of lager.

Imagokenmerken

- > Toeslaggerechtigden en intermediairs geven op een schaal van 1 tot en met 5 gemiddeld een score tussen 'neutraal' (3) en 'van toepassing' (4) op verschillende voor de Dienst Toeslagen belangrijke imagokenmerken. Beide groepen vinden 'werkt samen' het minst van toepassing. Toeslaggerechtigden vinden 'duidelijk' het meest van toepassing (3,51), intermediairs 'deskundig' (3,48).

Tevredenheid dienstverleningskanalen

- > De tevredenheid over de dienstverleningskanalen is in 2024 gestegen. Dit geldt voor de Belasting Telefoon, de algemene website en de Mijn toeslagen pagina. Dit geldt ook voor het Direct Service Team waar maatschappelijk intermediairs gebruik van kunnen maken. De tevredenheid van intermediairs over het contact met het Stella-team en de relatiebeheerder is ongeveer gelijk gebleven in 2023 en 2024.

Hulp en zelfredzaamheid

- > De mate waarin toeslaggerechtigden hulp nodig hebben bij het aanvragen of wijzigen van de toeslag, nam tussen 2019 en 2024 sterk af.

Belevingsindicatoren

- > Hoe mensen de dienstverlening van de Dienst Toeslagen beleven wordt uitgevraagd via stellingen over vier belevingsindicatoren: adequate behandeling, effectief informeren, gemak bieden en fouten voorkomen en ervaren corrigerend optreden. In 2024 zijn deze stellingen aangepast waardoor vergelijken met voorgaande jaren niet goed mogelijk is. Voor alle belevingsindicatoren geldt dat zij dit jaar door toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs gemiddeld tussen 'neutraal' (3) en 'positief' (4) worden beoordeeld op de 5-puntsschaal.



Samenvatting resultaten (2)

Vertrouwen

- > De gemiddelde score op de indicator Vertrouwen lag in 2023 bij maatschappelijk intermediairs iets hoger dan bij toeslaggerechtigden. Ook in 2024, met deels gewijzigde stellingen, ligt de score van maatschappelijk intermediairs hoger dan van toeslaggerechtigden. Door wijzigingen zijn de scores van 2023 en 2024 niet goed vergelijkbaar.

Naleving en toeslagenmoraal

- > Naleving en toeslagenmoraal wordt uitgevraagd via stellingen over de aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving, de beleving van toezicht en de toeslagenmoraal. In 2024 zijn deze stellingen aangepast waardoor vergelijken met voorgaande jaren niet goed mogelijk is. Wel is te zien dat de score van toeslaggerechtigden op de indicator 'Toeslagenmoraal' zeer hoog is: ruim 4 (4,43) op de 5-puntsschaal. De score op 'Beleving toezicht' is lager (3,17), en de 'aanvaardbaarheid van niet-naleving' laag (1,53). De scores van maatschappelijk intermediairs op de indicator Toeslagenmoraal en op 'Beleving toezicht' zijn iets hoger dan van toeslaggerechtigden, terwijl de score op 'Aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving' iets lager is dan bij toeslaggerechtigden.



3 Methode en opzet

- Toeslaggerechtigden worden via een panel benaderd. Tot en met 2022 was dat een panel van Panel Inzicht, vanaf 2023 van I&O Research. Om 'beroepsrespondenten' uit te sluiten kan men zich voor dat panel niet zelf aanmelden.
- Voor de doelgroep maatschappelijk intermediairs levert Dienst Toeslagen een bestand aan. Benadering van respondenten, dataverzameling en rapportage worden verzorgd door DESAN Research Solutions.
- Per doelgroep zijn benaderingswijze, veldwerkperiode en respons als volgt:

	Doelgroep	Benadering	Periode	Benaderd	Respons (n)	Respons (%)
TOE	Toeslaggerechtigden	Panel (email)	16 mei – 29 mei 2024		1122	*
MI	Maatschappelijk intermediairs	Telefonisch	22 mei – 1 juli 2024	1.441	336	23%

- Toeslaggerechtigden die meerdere toeslagen ontvangen, krijgen maar over één toeslag vragen.
- Toeslaggerechtigden zijn – separaat voor de groepen zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget - gewogen op leeftijd en geslacht. Vervolgens is zo gewogen dat het aandeel van elk van de vier groepen toeslaggerechtigden precies even groot is (25%).
- Maatschappelijk intermediairs zijn gewogen op soort intermediair: kinderopvang, verhuurder of overige organisaties (zoals gemeenten, bewindvoerders en maatschappelijke instellingen).
- Binnen elke groep is na weging het aandeel van elke subgroep (bijvoorbeeld de leeftijdsgroep mannen 50 – 59 jaar bij huurtoeslaggerechtigden of intermediairs huurtoeslag binnen maatschappelijk intermediairs) in de respons gelijk aan hun aandeel in de populatie. Wel telde de groep toeslaggerechtigden in 2023 meer hoger opgeleiden dan voorheen en – vermoedelijk – dan in de werkelijke populatie. In 2024 is dit niet meer zo.

** Het responspercentage binnen het benaderde panel is geen zinvol gegeven, omdat panelleden vooraf geworven zijn en omdat een groot deel van de benaderde panelleden afvalt omdat zij niet tot de groep toeslaggerechtigden behoren.*



4

Algemeen oordeel

Voor Dienst Toeslagen is het belangrijk om zicht te houden op hoe de dienst in het algemeen wordt gewaardeerd, en hoe deze waardering zich over tijd ontwikkelt.

Het algemene oordeel wordt uitgevraagd aan de hand van een rapportcijfer op de vraag:

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Dienst Toeslagen* geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?

****tot en met 2023: 'Belastingdienst-Toeslagen'***

De volgende pagina's tonen achtereenvolgens:

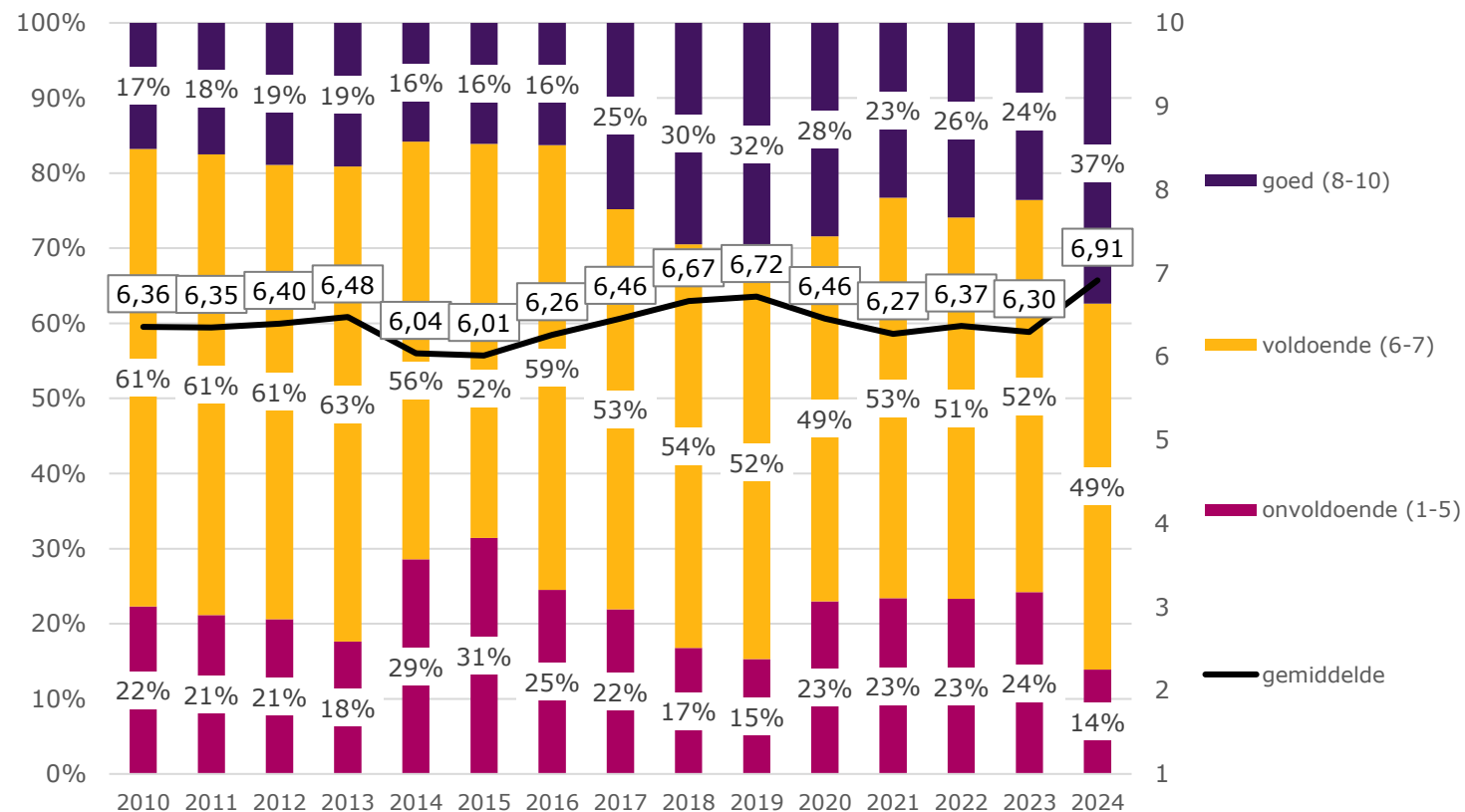
- de trend van het totale algemene oordeel sinds 2010
- de trend van het algemene oordeel per doelgroep sinds 2010



Algemeen oordeel (trend)

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u Dienst Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?

- Het totale gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de dienst Toeslagen, van toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs, steeg tussen 2010 en 2019 gestaag, daalde vervolgens tussen 2019 en 2021, maar is nu sterk gestegen, naar het hoogste niveau sinds de start van de monitor.
- In 2024 gaf 37% een 8 of hoger, 49% een 6 of 7 en 14% een 5 of lager. De verdeling is daarmee veel positiever dan in 2023.



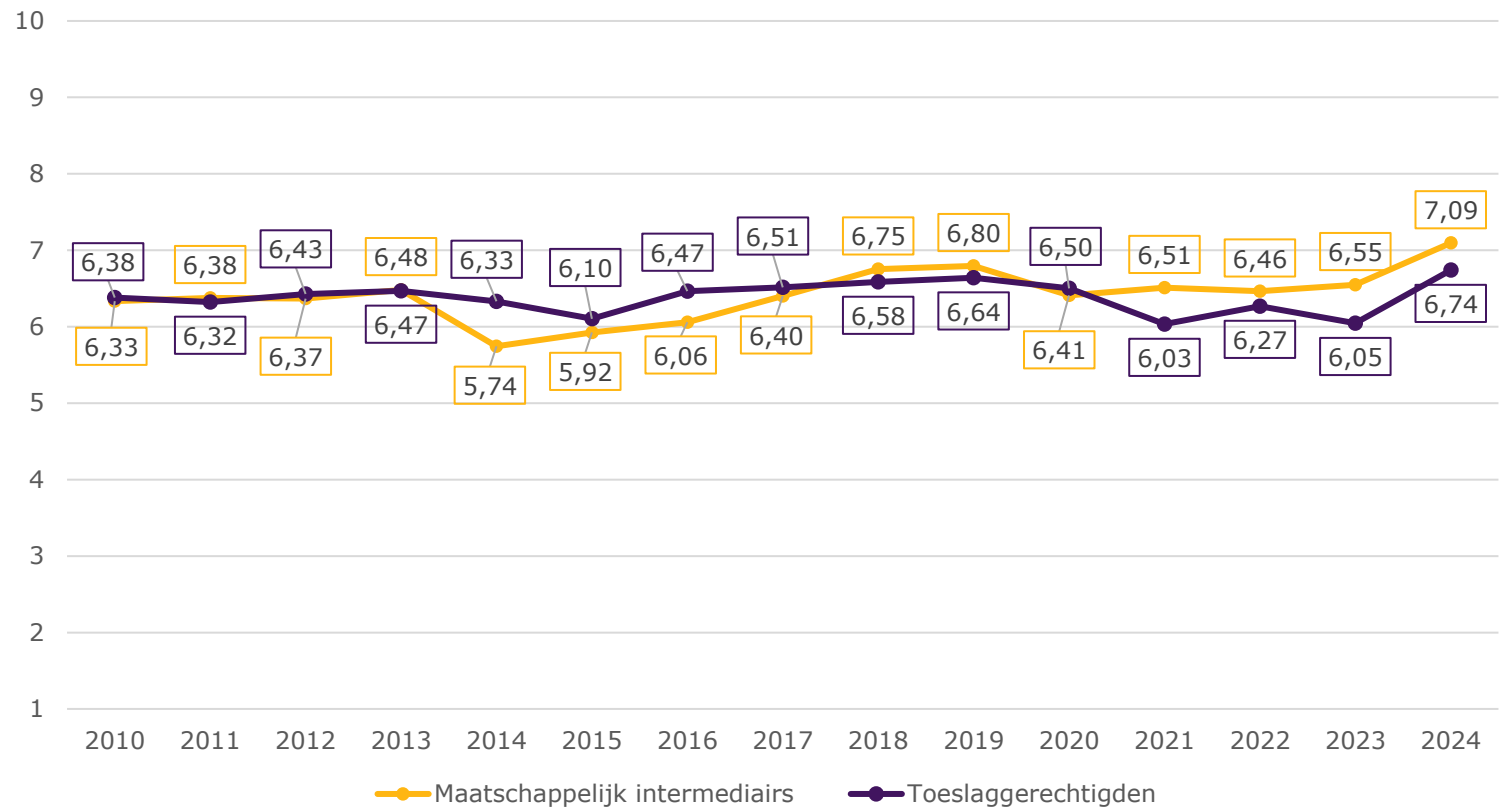


Algemeen oordeel

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Dienst Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?

- Zowel toeslaggerechtigden als maatschappelijk intermediairs geven in 2024 een hoger gemiddeld rapportcijfer dan in 2023.
- In 2024 was het gemiddelde cijfer van toeslaggerechtigden 6,74, van maatschappelijk intermediairs 7,09.
- Tussen 2014 en 2017 gaven maatschappelijk intermediairs gemiddeld een iets lager cijfer dan toeslaggerechtigden, sinds 2021 een iets hoger cijfer.



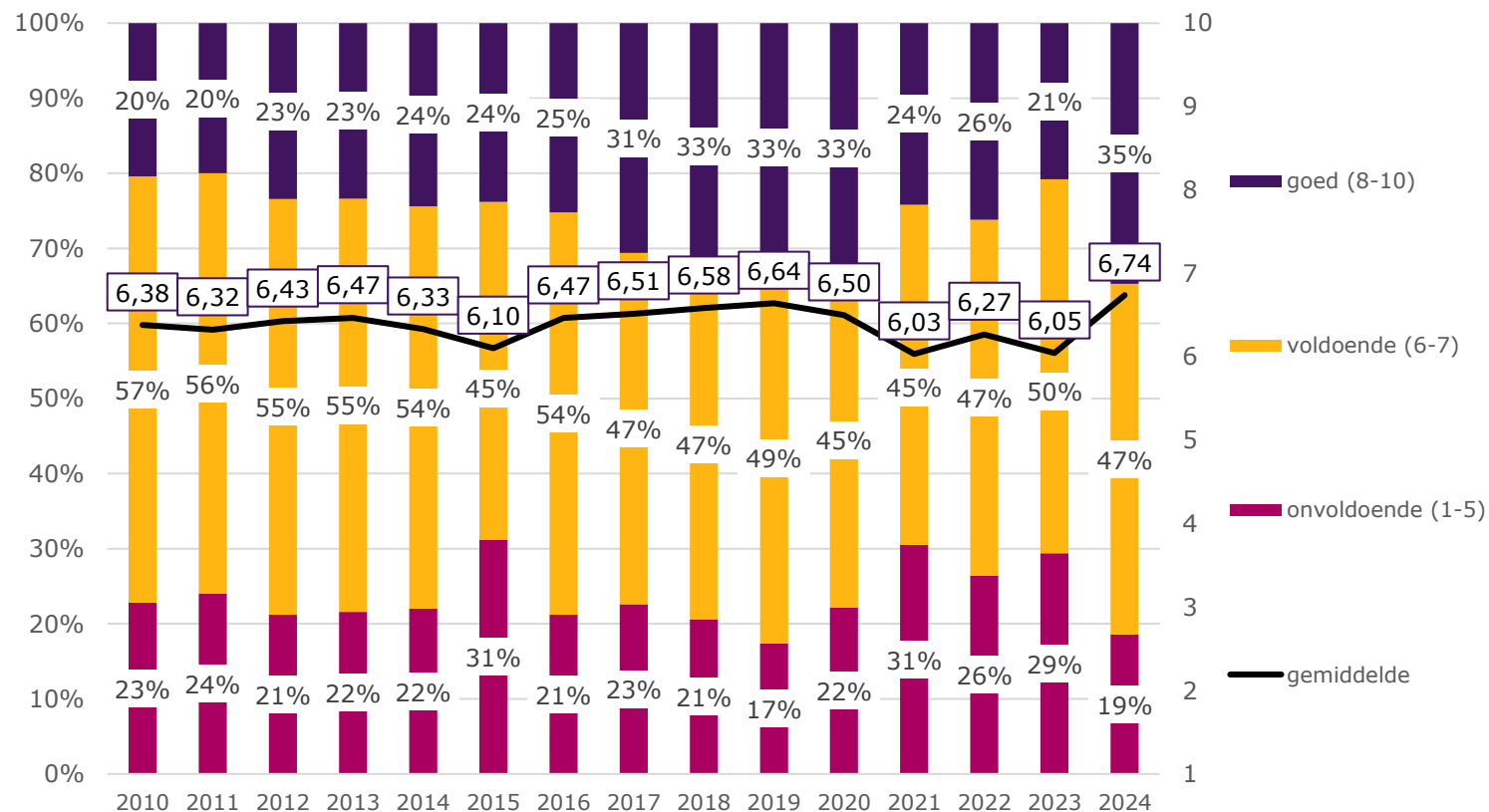


Algemeen oordeel – Toeslaggerechtigden

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Dienst Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert? (Toeslaggerechtigden)

- Het gemiddelde rapportcijfer van toeslaggerechtigden voor het functioneren van de Dienst Toeslagen, steeg van 6,05 in 2023 naar 6,74 in 2024.
- Tussen 2020 en 2021 daalde het gemiddelde cijfer, tussen 2021 en 2023 was het stabiel.
- In 2024 gaf 35% van de toeslaggerechtigden een 8 of hoger, 47% een 6 of 7 en 19% een 5 of lager. In 2023 gaf nog 29% een onvoldoende.



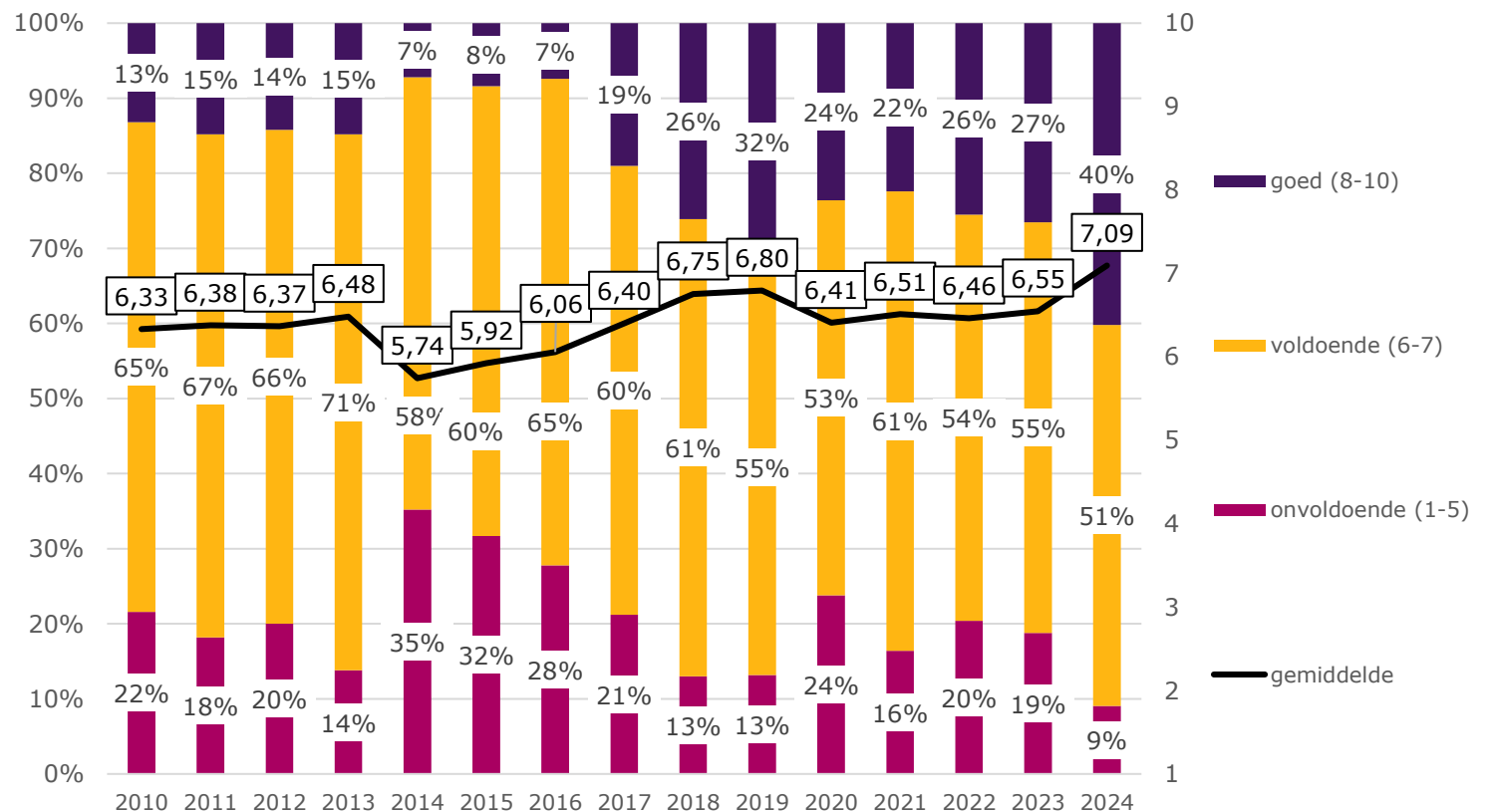


Algemeen oordeel – Maatschappelijk intermediairs

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Dienst Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert? (Intermediairs)

- Het gemiddelde rapportcijfer van maatschappelijk intermediairs voor het functioneren van de Dienst Toeslagen, steeg van 6,55 in 2023 naar 7,09 in 2024.
- Het gemiddelde rapportcijfer van maatschappelijk intermediairs daalde sterk tussen 2013 en 2014, steeg vervolgens tot 2019, daalde weer tussen 2019 en 2020 en was daarna stabiel, tot 2024.
- In 2024 gaf 40% van de intermediairs een 8 of hoger, 51% een 6 of 7 en 9% een 5 of lager. In 2023 gaf nog 19% een onvoldoende.





5

Imagokenmerken

Dienst Toeslagen wil rechtvaardig, aanspreekbaar en duidelijk zijn in de dagelijkse uitvoering van toeslagen. De uitkomsten op deze imagokenmerken helpen ons zicht te houden op hoe toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs deze kenmerken in Dienst Toeslagen herkennen.

Aan beide doelgroepen (toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs) worden imagokenmerken voorgelegd, met een 5-puntsschaal van 1 = helemaal niet tot 5 = helemaal wel.

Vanaf 2024 is de vraag:

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen? Dienst Toeslagen is:

1. duidelijk
2. rechtvaardig
3. aanspreekbaar
4. deskundig
5. Dienst Toeslagen werkt samen (met burgers en organisaties)

De vraag is gewijzigd om aan te sluiten bij de kernwaarden van de Dienst Toeslagen. Tot en met 2023 was de vraag:

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen?

1. betrouwbaar
2. zorgvuldig
3. geloofwaardig
4. verantwoordelijk
5. streng
6. transparant
7. deskundig
8. dienstverlenend

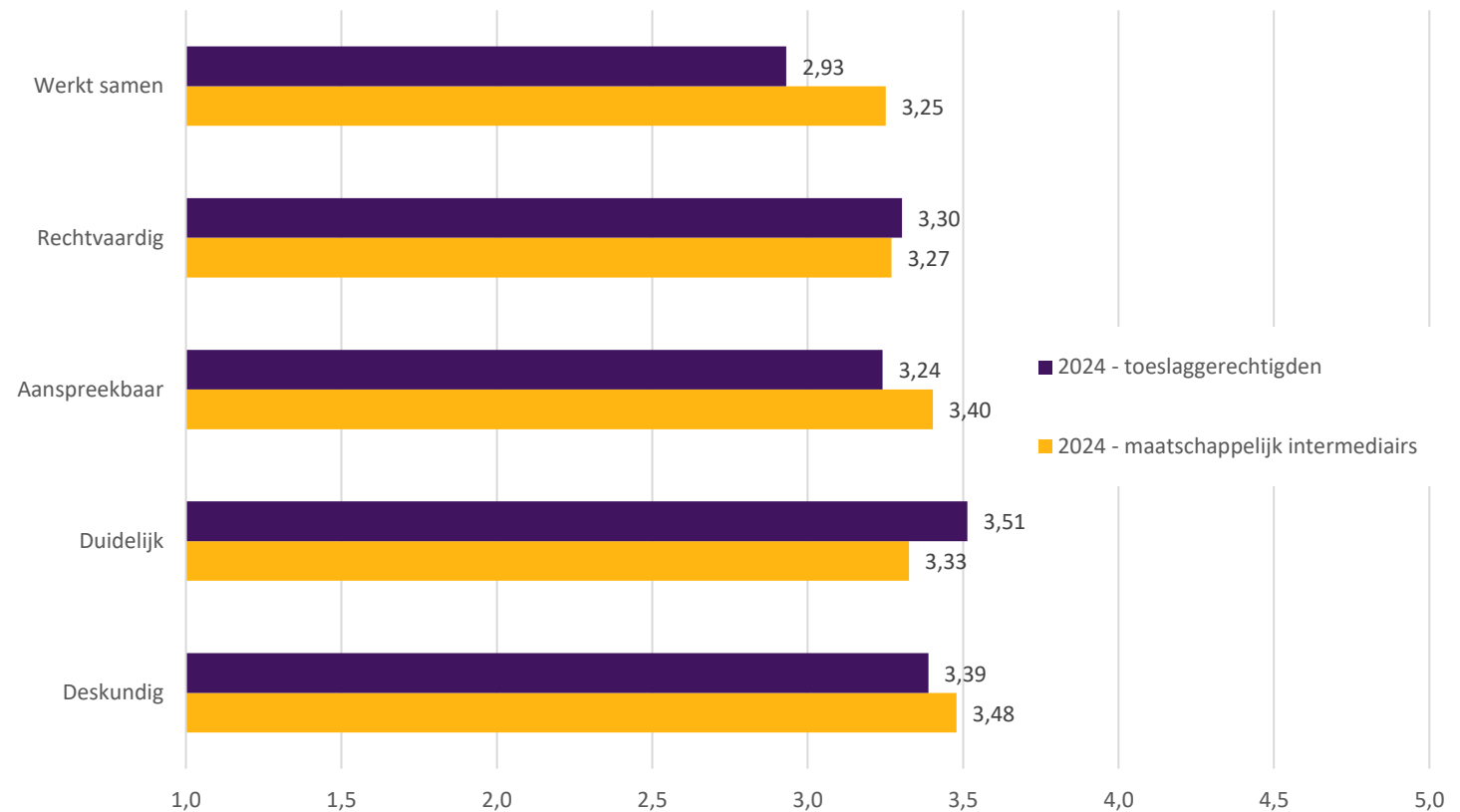
De volgende pagina toont de scores per doelgroep in 2024. De trends per doelgroep sinds 2010 staan in de bijlage.



Imagokenmerken (doelgroepen)

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen. Dienst Toeslagen is:

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = helemaal niet tot 5 = helemaal wel.
- Voor twee van de in 2024 voorgelegde kenmerken geldt dat maatschappelijk intermediairs deze gemiddeld meer van toepassing vinden op de Dienst Toeslagen dan toeslaggerechtigden: 'Dienst Toeslagen werkt samen (met burgers en organisaties)' en 'aanspreekbaar'.
- 'Duidelijk' vinden toeslaggerechtigden juist meer van toepassing dan intermediairs.
- Voor 'rechtvaardig' en 'deskundig' is er geen verschil.
- Beide groepen vinden 'Werkt samen' het minst van toepassing van de vijf kenmerken. Toeslaggerechtigden vinden 'duidelijk' het meest van toepassing (3,51), intermediairs 'deskundig' (3,48).





6

Contact met Dienst Toeslagen

Toeslaggerechtigden en intermediairs hebben op verschillende manieren contact met Dienst Toeslagen. Inzicht in welke manieren en kanalen worden gebruikt is nodig om zo de dienstverlening kritisch te bekijken en te verbeteren.

Op welke wijze men contact heeft met de Dienst Toeslagen wordt als volgt uitgevraagd:

Algemeen

Op welke van de volgende manieren heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gezocht met de Belastingdienst of Dienst Toeslagen?

Website

Welke onderdelen van de website van Belastingdienst of Dienst Toeslagen heeft u bezocht?

Aanvullend voor maatschappelijk intermediairs:

Kennisnetwerk

Bent u bekend met het Kennisnetwerk?

Welke onderdelen van het Kennisnetwerk heeft u wel eens bezocht?

Stella-team

Bent u bekend met het Stella-team van Toeslagen?

Heeft u het Stella-team Toeslagen wel eens ingeschakeld?

Direct Service Team Toeslagen

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen met het Direct Service Team Toeslagen?

Relatiebeheerder

Heeft u een vaste contactpersoon (relatiebeheerder) bij Toeslagen?

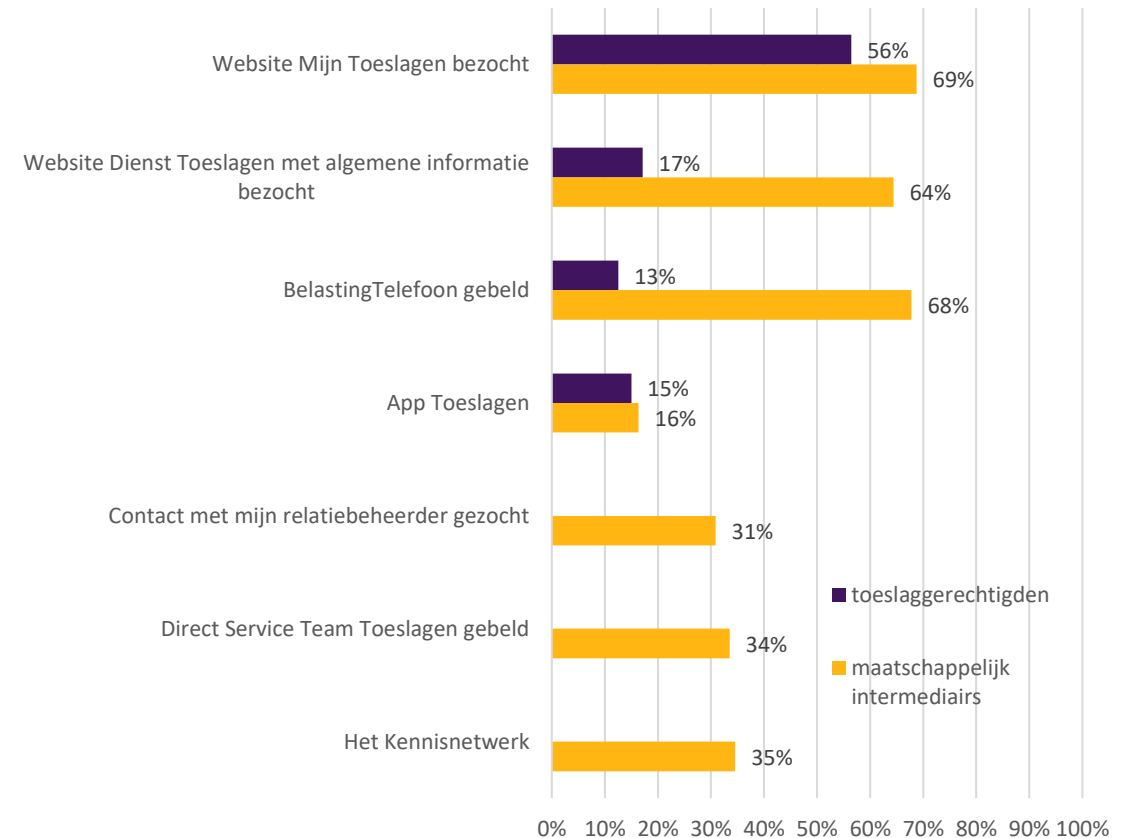


Contact

(doelgroepen)

Op welke van de volgende manieren heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gezocht met de Belastingdienst of Dienst Toeslagen?

- Van de maatschappelijk intermediairs had in 2024 in de voorgaande 12 maanden 69% de website Mijn Toeslagen bezocht en 64% de website van Dienst Toeslagen met algemene informatie, en belde 68% de BelastingTelefoon.
- De website Mijn Toeslagen werd ook door meer dan de helft van de toelagerechtigden geraadpleegd (56%), de algemene website van Dienst Toeslagen (17%) en de BelastingTelefoon (13%) veel minder.
- De app Toeslagen werd door 15% van de toelagerechtigden en 16% van de intermediairs gebruikt.
- Ongeveer een derde van de intermediairs had contact met hun relatiebeheerder (31%), het Direct Service Team Toeslagen (34%) of het Kennisnetwerk (35%).
- Van de intermediairs die contact hadden met hun relatiebeheerder, heeft 69% een vaste contactpersoon bij Dienst Toeslagen (niet in grafiek).
- Van de intermediairs is 64% bekend met het Stella Team van Toeslagen en heeft 19% dit wel eens ingeschakeld en is 79% bekend met het Kennisnetwerk en heeft 67% dit wel eens bezocht (niet in grafiek).





7

Tevredenheid dienstverleningskanalen

Toeslaggerechtigden en intermediairs hebben op verschillende manieren contact met Dienst Toeslagen. Inzicht in welke manieren en kanalen worden gebruikt is nodig om zo de dienstverlening kritisch te bekijken en te verbeteren.

Bij de tevredenheid over verschillende dienstverleningskanalen van Dienst Toeslagen komen de volgende kanalen aan de orde (voor wie daarvan gebruik heeft gemaakt):

De Belasting Telefoon

Bent u tevreden over de Belasting Telefoon?

De website

Hoe tevreden bent u over de algemene website van Dienst Toeslagen?

De persoonlijke Mijn Toeslagen pagina

In hoeverre bent u tevreden over het de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina?

Aanvullend voor maatschappelijk intermediairs:

Het Belcentrum

Hoe tevreden bent u over het contact met het Direct Service Team Toeslagen?

Het Stella-team

Hoe tevreden bent u over het gebruiken van het Stella-team bij Dienst Toeslagen?

De relatiebeheerder

Bent u tevreden over het contact met de relatiebeheerder bij Dienst Toeslagen?

Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.

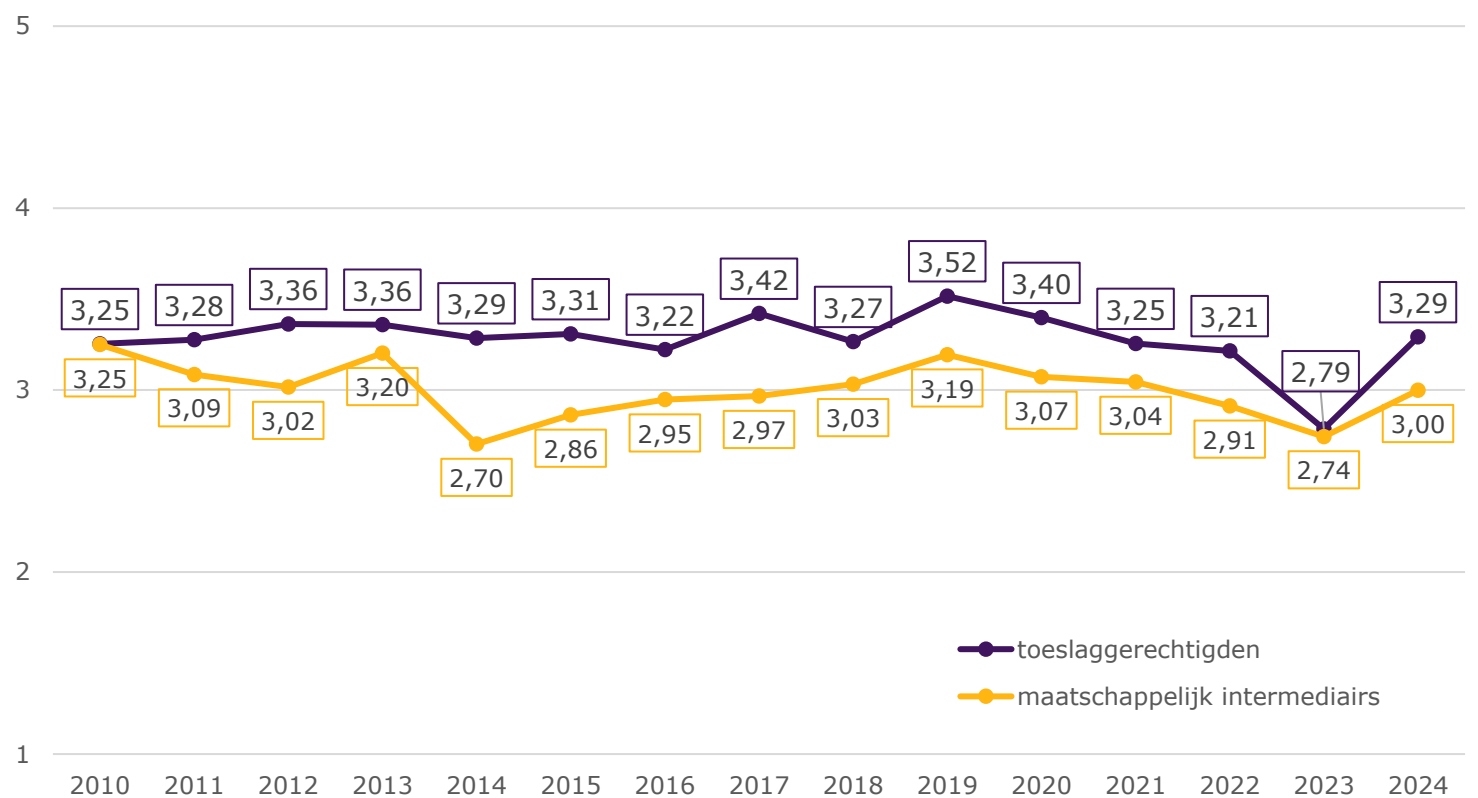


Tevredenheid - Belasting Telefoon

(trend – doelgroepen)

Bent u tevreden over de Belasting Telefoon?

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De tevredenheid over de Belasting Telefoon in 2024 is bij maatschappelijk intermediairs gemiddeld 'neutraal' (3,00 op de 5-puntsschaal) en bij toeslaggerechtigden iets groter (3,29).
- De tevredenheid daalde tussen 2019 en 2023, maar is nu in beide groepen gestegen.



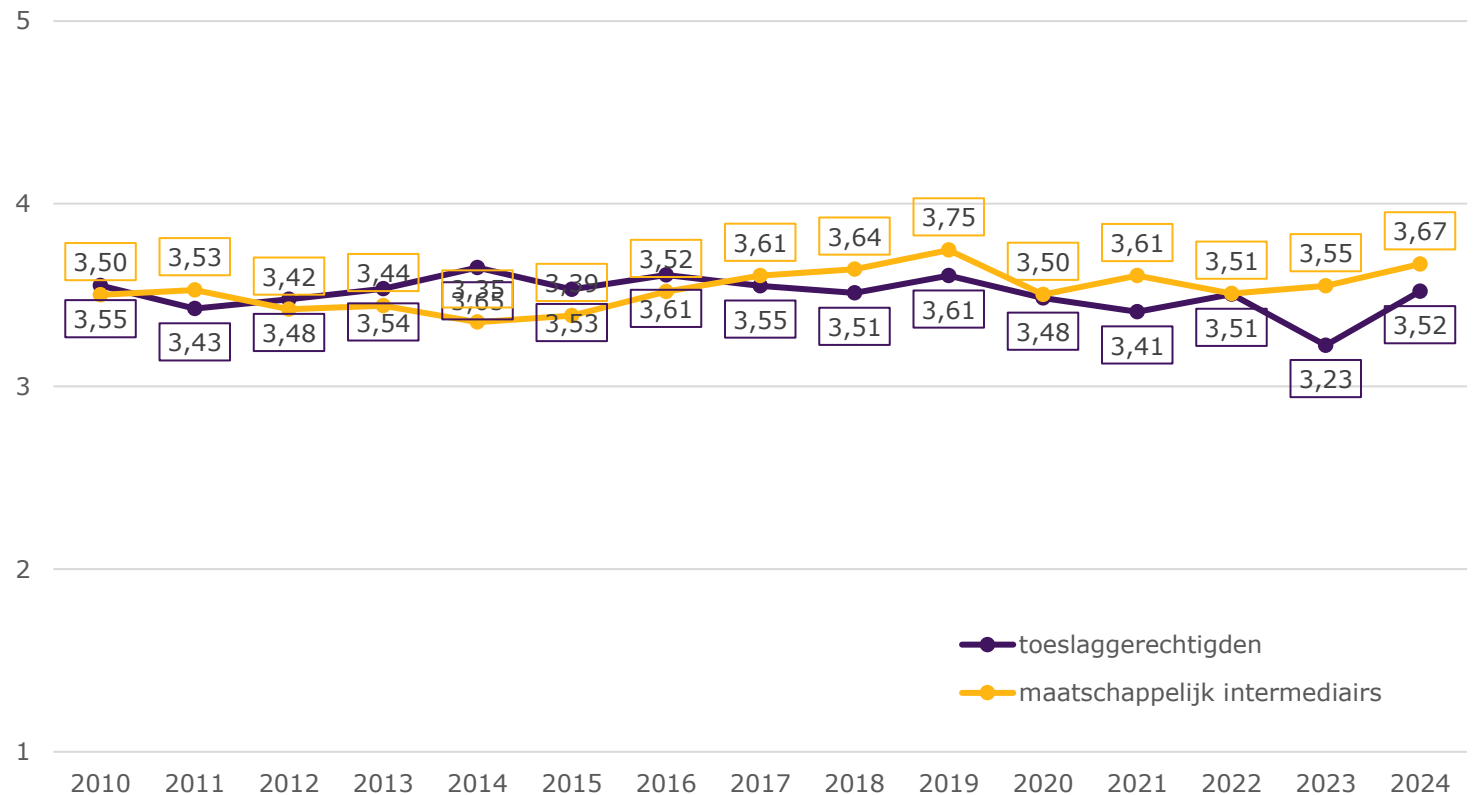


Tevredenheid - Algemene website

(trend – doelgroepen)

Hoe tevreden bent u over de algemene website van Dienst Toeslagen?

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De gemiddelde tevredenheid over de website van Dienst Toeslagen met algemene informatie ligt in beide groepen tussen 'neutraal' (3) en 'tevreden' (4), maar is bij maatschappelijk intermediairs wat hoger (3,67) dan bij toeslaggerechtigden (3,52).
- Ten opzichte van 2023 is de tevredenheid in beide groepen gestegen.
- Tussen 2022 en 2023 daalde de tevredenheid onder toeslaggerechtigden. De tevredenheid is nu terug op het niveau van 2022.



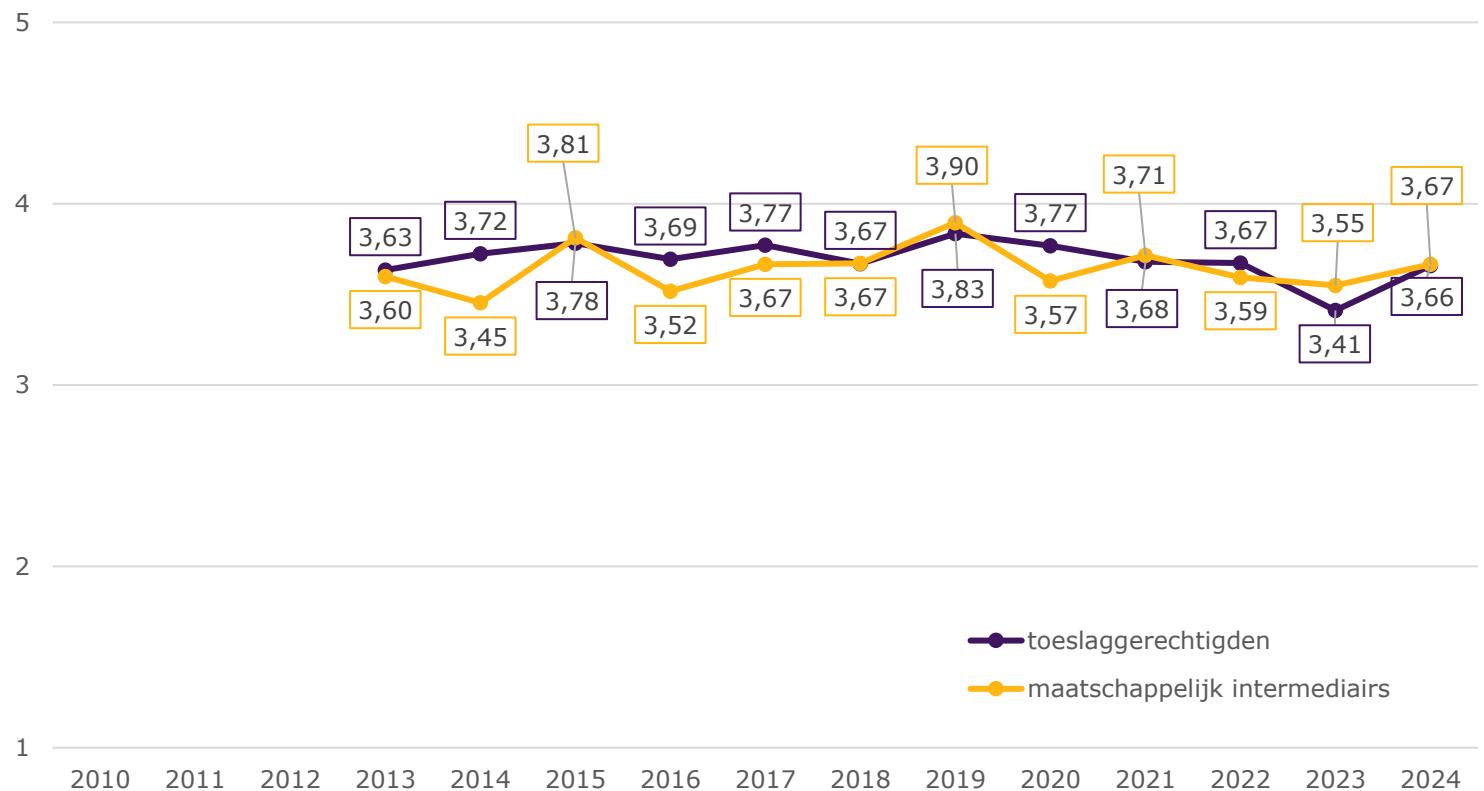


Tevredenheid - Mijn toeslagen pagina

(trend – doelgroepen)

Hoe tevreden bent u over de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina?

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De tevredenheid over de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina ligt zowel bij maatschappelijk intermediairs (3,67) als bij toeslaggerechtigden (3,66) dicht bij 'tevreden' (4) dan bij 'neutraal' (3) op de vijf puntsschaal.
- In beide groepen is de gemiddelde tevredenheid gestegen ten opzichte van 2023.
- Tussen 2019 en 2023 daalde de tevredenheid over Mijn Toeslagen bij toeslaggerechtigden.



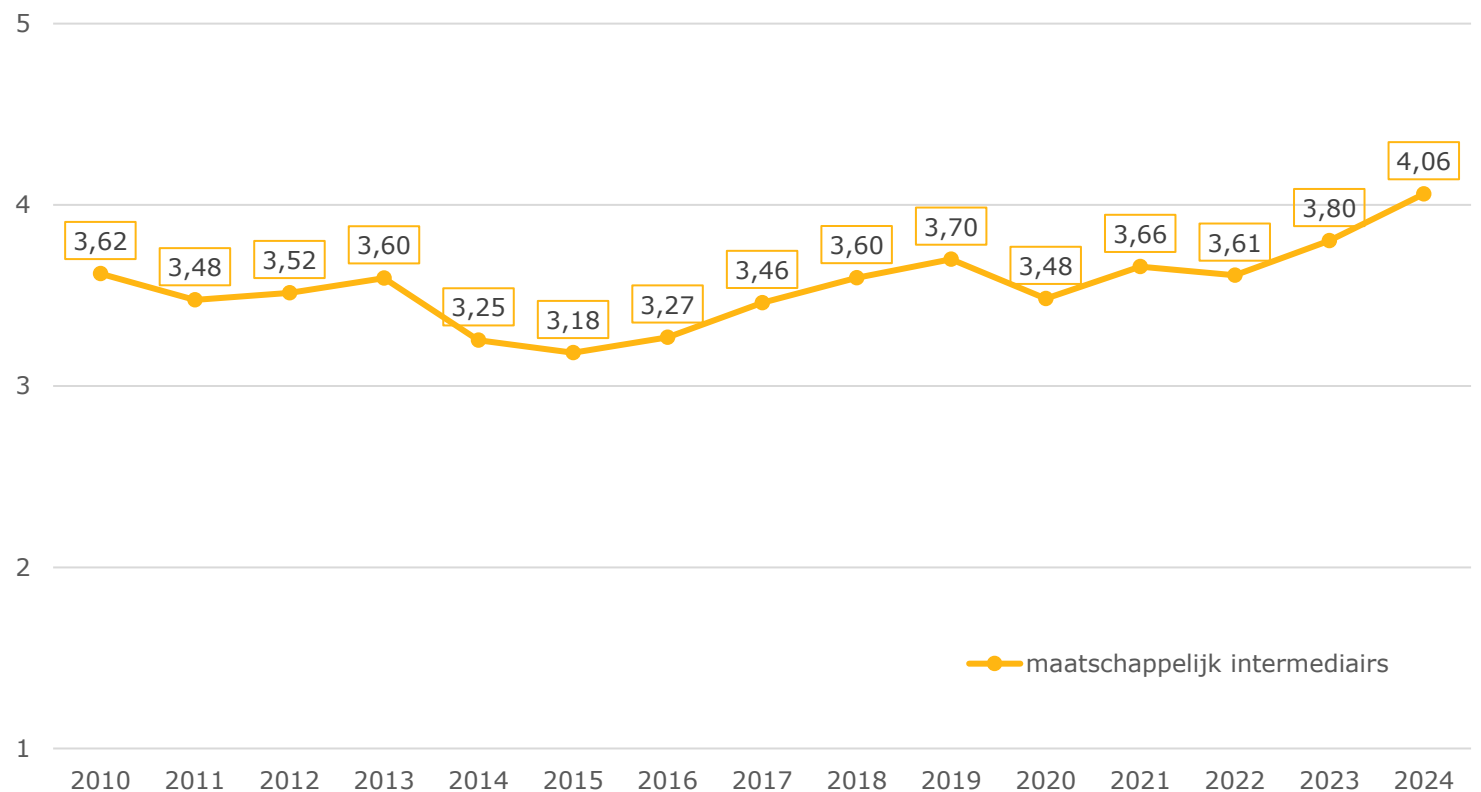


Tevredenheid – Direct Service Team Toeslagen

(trend – doelgroepen)

Hoe tevreden bent u over het contact met het Direct Service Team Toeslagen?

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De tevredenheid van maatschappelijk intermediairs over het contact met het Direct Service Team (voorheen Belcentrum) Toeslagen is gemiddeld 4,06 op de 5-puntsschaal, dus 'tevreden'.
- De tevredenheid over het Belcentrum nam tussen 2013 en 2015 af, en daarna – in grote lijnen – weer toe.
- Ook tussen 2023 en 2024 is de tevredenheid toegenomen.





Tevredenheid – Stella-team en relatiebeheerder

(trend – doelgroepen)

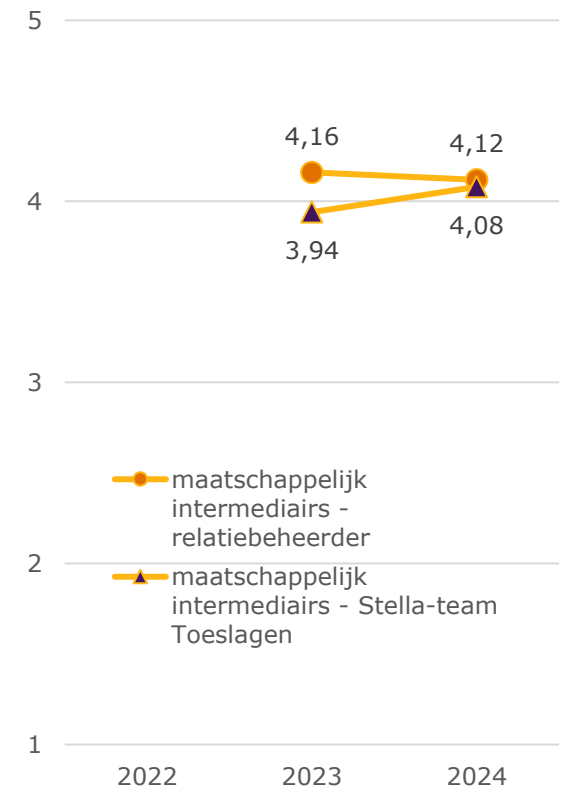
- Van de intermediairs is 64% bekend met het Stella Team van Toeslagen en heeft 19% dit wel eens ingeschakeld.
- Ongeveer een derde van de intermediairs had contact met hun relatiebeheerder (31%)
- Bij onderstaande vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.

Hoe tevreden bent u over het gebruiken van het Stella-team van Dienst Toeslagen?

- De tevredenheid van maatschappelijk intermediairs over het Stella-team van Toeslagen wordt sinds 2023 uitgevraagd.
- Gemiddeld is men in 2024 (4,08) ongeveer even tevreden als in 2023 (3,94).

Bent u tevreden over het contact met de relatiebeheerder bij Dienst Toeslagen?

- Maatschappelijk intermediairs zijn gemiddeld ‘tevreden’ over de relatiebeheerder bij Dienst Toeslagen.
- De tevredenheid is in 2024 (4,12) ongeveer hetzelfde als in 2023 (4,16), het eerste jaar dat de vraag is gesteld.





8

Hulp en zelfredzaamheid

Voor Dienst Toeslagen is het belangrijk dat iedere burger weet waar hij recht op heeft, de juiste toeslag op het juiste moment ontvangt en weet waar hij terecht kan voor hulp. Dienst Toeslagen hoort graag in welke mate en op welke manieren burgers daar hulp bij nodig hebben.

Het onderwerp hulp en zelfredzaamheid betreft alleen toeslaggerechtigden. Aan de orde komen:

De mate van hulp bij aanvraag (voor wie de afgelopen 12 maanden voor het eerst toeslag heeft aangevraagd) en/of wijziging (voor wie de afgelopen 12 maanden de toeslag heeft gewijzigd) van een toeslag

- ***Bent u bij deze aanvraag voor uw toeslag / het doorgeven van die wijziging geholpen?***
- ***Welke hulp heeft u gehad bij de aanvraag / bij het doorgeven van die wijziging?***

Behoefte aan hulp

- ***Heeft u hulp nodig bij het aanvragen of wijzigen van uw toeslag?***

Mogelijkheden op iemand terug te vallen

- ***Ik heb altijd wel een familielid, vriend of kennis die mij kan helpen met vragen of problemen.***

Eigen inschatting zelfredzaamheid

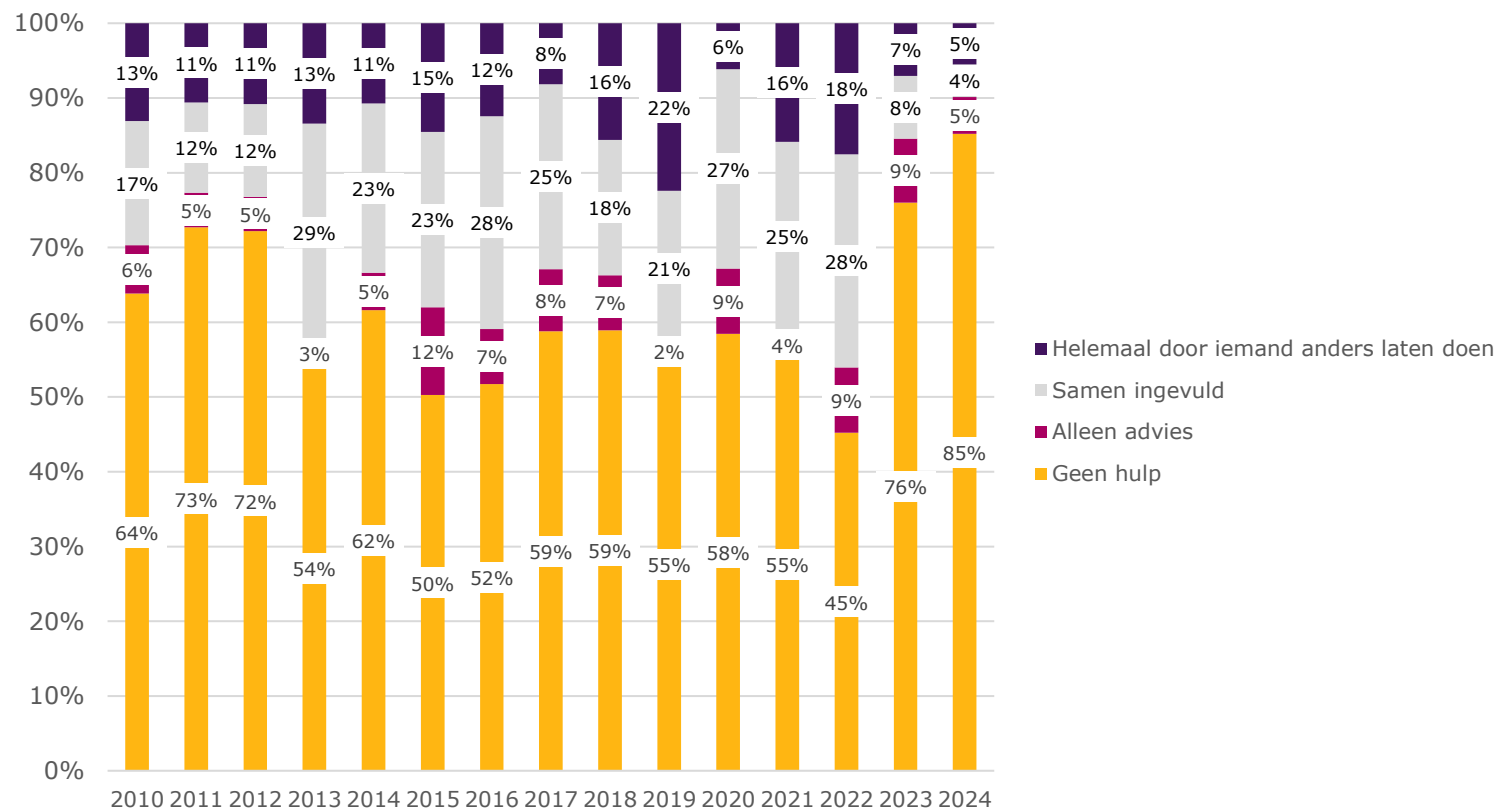
- ***Hoe vindt u dat u uw toeslag(en) heeft geregeld?***
- ***Ik weet zelf altijd goed of ik hulp of geen hulp nodig heb.***



Hulp (trend)

Mate hulp bij nieuwe aanvraag toeslag

- Bij de aanvraag van een nieuwe toeslag is in 2024 15% van de toeslaggerechtigden geholpen: 5% heeft alleen advies gevraagd, 4% heeft de aanvraag samen met iemand ingevuld en 5% heeft de aanvraag helemaal door iemand anders laten doen.
- De verdeling schommelt vrij sterk over de jaren, omdat het percentage respondenten dat de afgelopen 12 maanden een nieuwe toeslag heeft aangevraagd beperkt is: in 2024 heeft 9% (n=43) een nieuwe toeslag aangevraagd.
- Sinds 2022 is het percentage toeslaggerechtigden dat hulp heeft gehad bij het aanvragen van een nieuwe toeslag duidelijk gedaald.



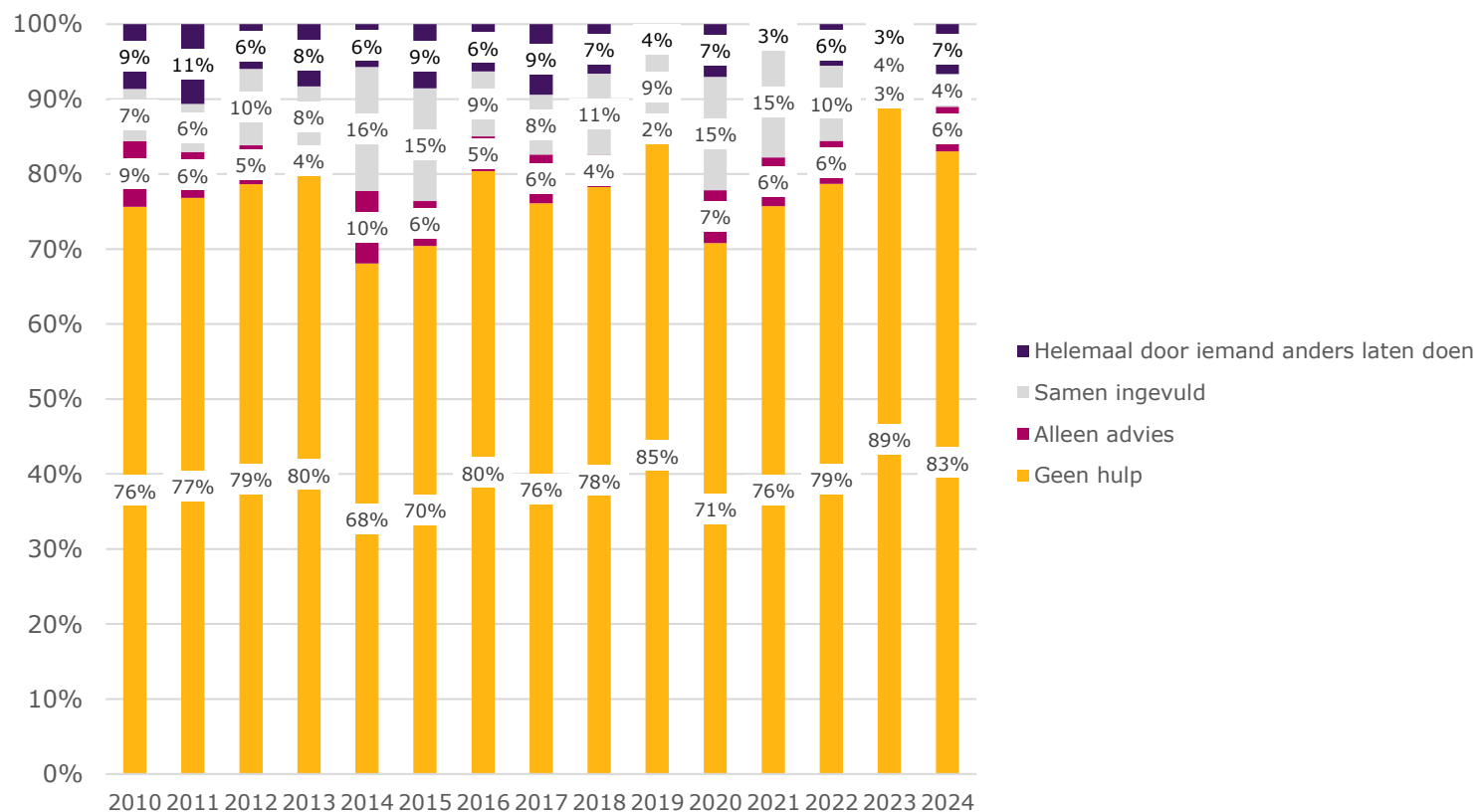


Hulp

(trend)

Mate hulp bij wijzigen toeslag

- Bij het wijzigen van een toeslag is in 2024 17% van de toeslaggerechtigden geholpen: 6% heeft alleen advies gevraagd, 4% heeft de aanvraag samen met iemand ingevuld en 7% heeft de wijziging helemaal door iemand anders laten invullen.
- De verdeling schommelt minder sterk over de jaren dan bij het aanvragen van een nieuwe toeslag, omdat het percentage respondenten dat de afgelopen 12 maanden een wijziging heeft doorgegeven altijd wat groter is (in 2024 35%) en het aantal respondenten dus minder klein (n=398 in 2024).
- Het percentage toeslaggerechtigden dat hulp krijgt bij het wijzigen van een toeslag, nam tussen 2019 en 2020 sterk toe, maar daalde daarna weer. Tussen 2023 en 2024 is geen duidelijk verschil.

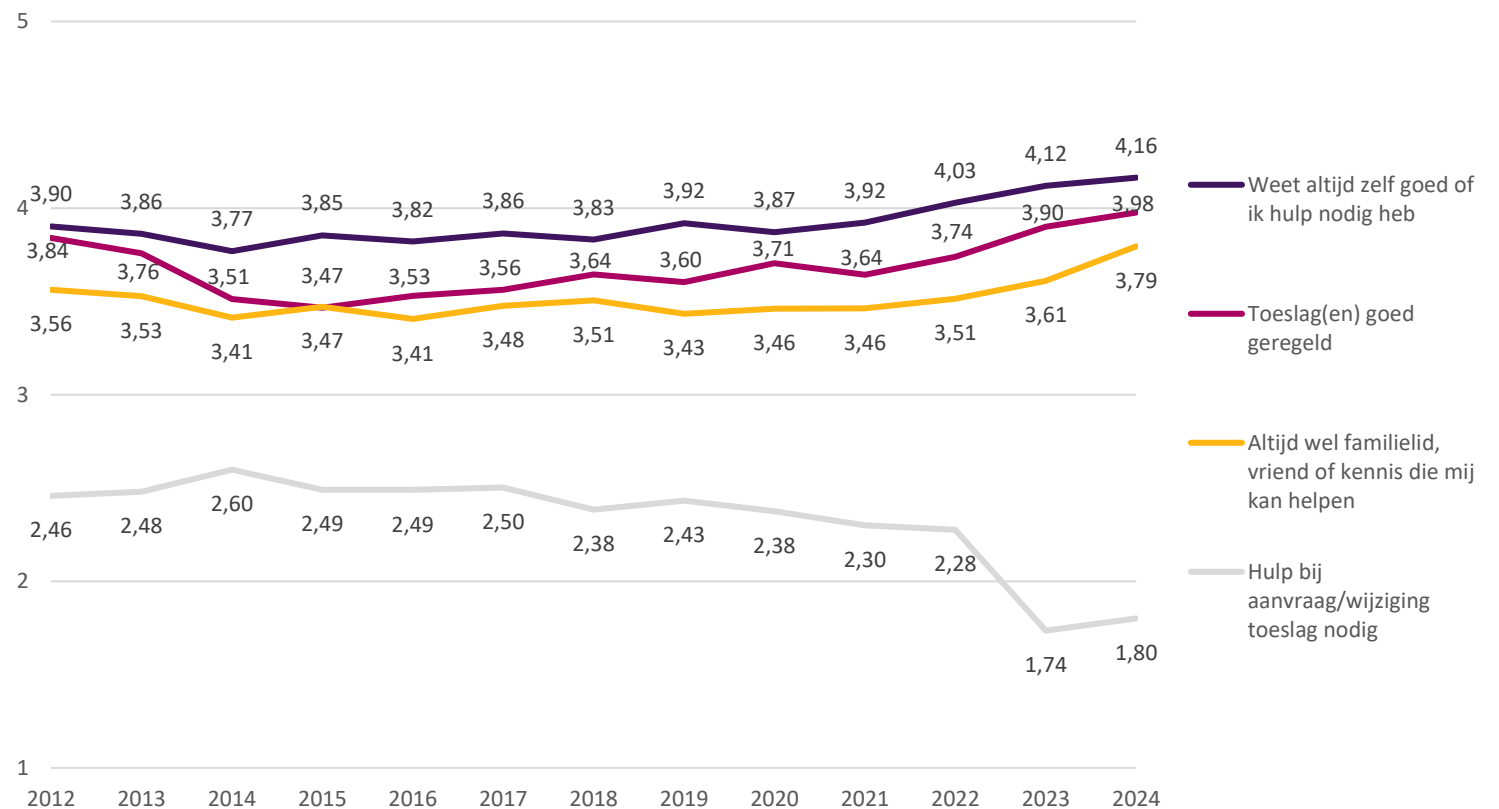




Zelfredzaamheid (trend)

Zelfredzaamheid toeslaggerechtigden

- De mate waarin toeslaggerechtigden hulp nodig hebben bij aanvraag of wijziging van de toeslag, nam tussen 2019 en 2023 sterk af. Tussen 2023 en 2024 is er geen verandering. Het gemiddelde is nu 1,80 op de 5-puntsschaal van 1 'niet nodig' tot 5 'nodig'.
- Ook bij de overige vragen is de afgelopen jaren een toenemende zelfredzaamheid zichtbaar, al is tussen 2023 en 2024 alleen voor 'ik heb altijd wel een familielid, vriend of kennis die mij kan helpen' een duidelijk verschil.





9

Belevingsindicatoren

De verschillende belevingsindicatoren geven Dienst Toeslagen inzicht in hoe toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs de dienstverlening ervaren.

Hoe mensen de dienstverlening van de Dienst Toeslagen beleven wordt uitgevraagd via stellingen.

- 1. Adequate behandeling**
Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat ze een adequate behandeling hebben gekregen
2021-2023 9 stellingen, 2024 4 andere stellingen
- 2. Effectief informeren**
Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat Dienst Toeslagen hen voldoende informeert
9 stellingen, waarvan in 2024 3 zijn gewijzigd
- 3. Gemak bieden en fouten voorkomen**
Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat zij gemak ervaren
9 stellingen, waarvan in 2024 4 zijn gewijzigd
- 4. Ervaren corrigerend optreden**
Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren
2021-2023 6 stellingen, 2024 4 stellingen waarvan 3 iets gewijzigd

De score op de indicatoren is het gemiddelde van het antwoord op de onderliggende stellingen.

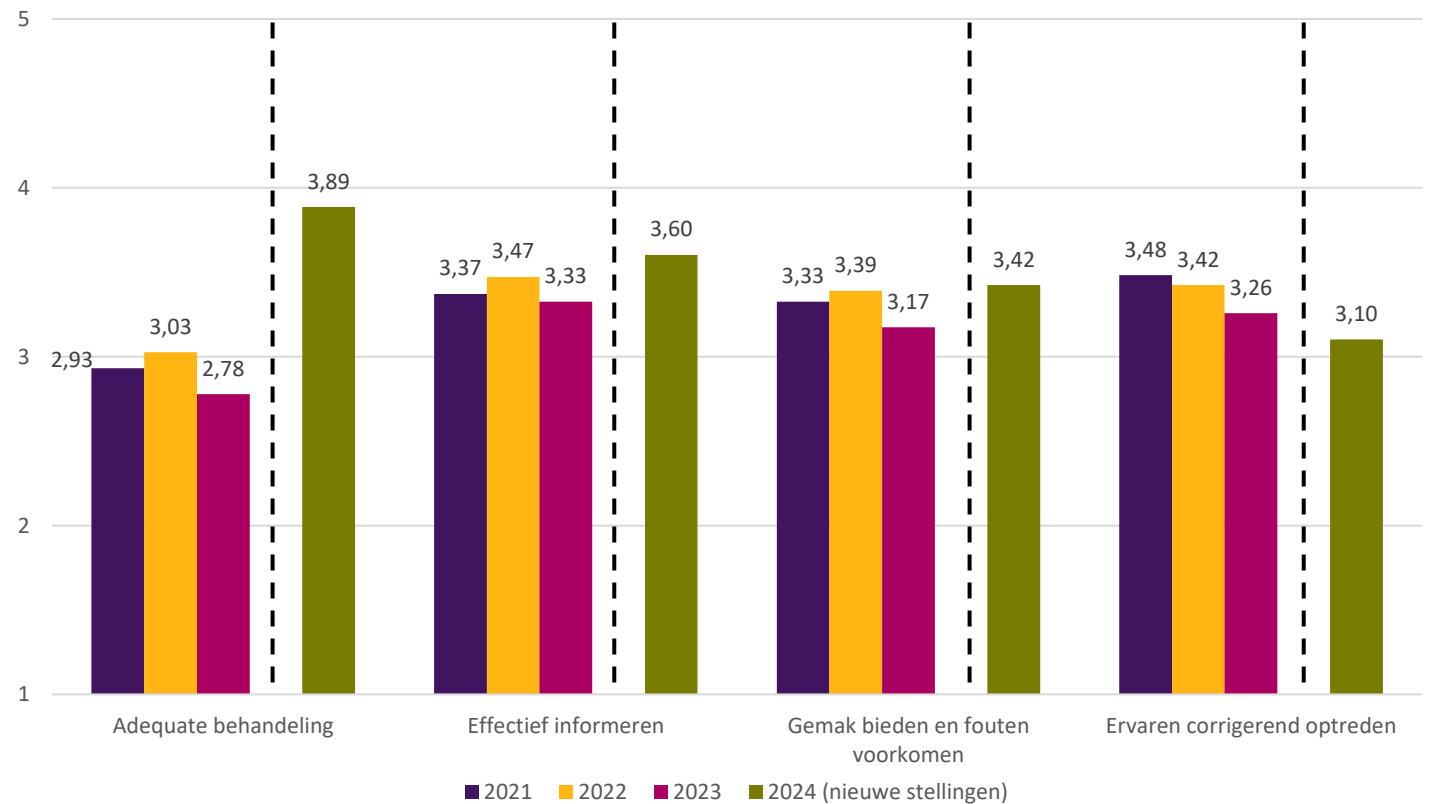


Belevingsindicatoren - Toeslaggerechtigden

(trend - doelgroepen)

Belevingsindicatoren - Toeslaggerechtigden

- Bij toeslaggerechtigden is in de oude opzet op elk van de 4 belevingsindicatoren een daling te zien tussen 2022 en 2023.
- De scores in de nieuwe opzet zijn door wijzigingen in de onderliggende stellingen **niet vergelijkbaar** met de oude opzet.
- Voor de indicator Adequate behandeling ligt de score van toeslaggerechtigden in 2024 met 3,89 net onder 'positief' (4 op de 5-puntsschaal), voor Ervaren corrigerend optreden ligt deze met 3,10 net boven 'neutraal' (3). Voor Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen ligt de gemiddelde score tussen 'neutraal' en 'positief'.



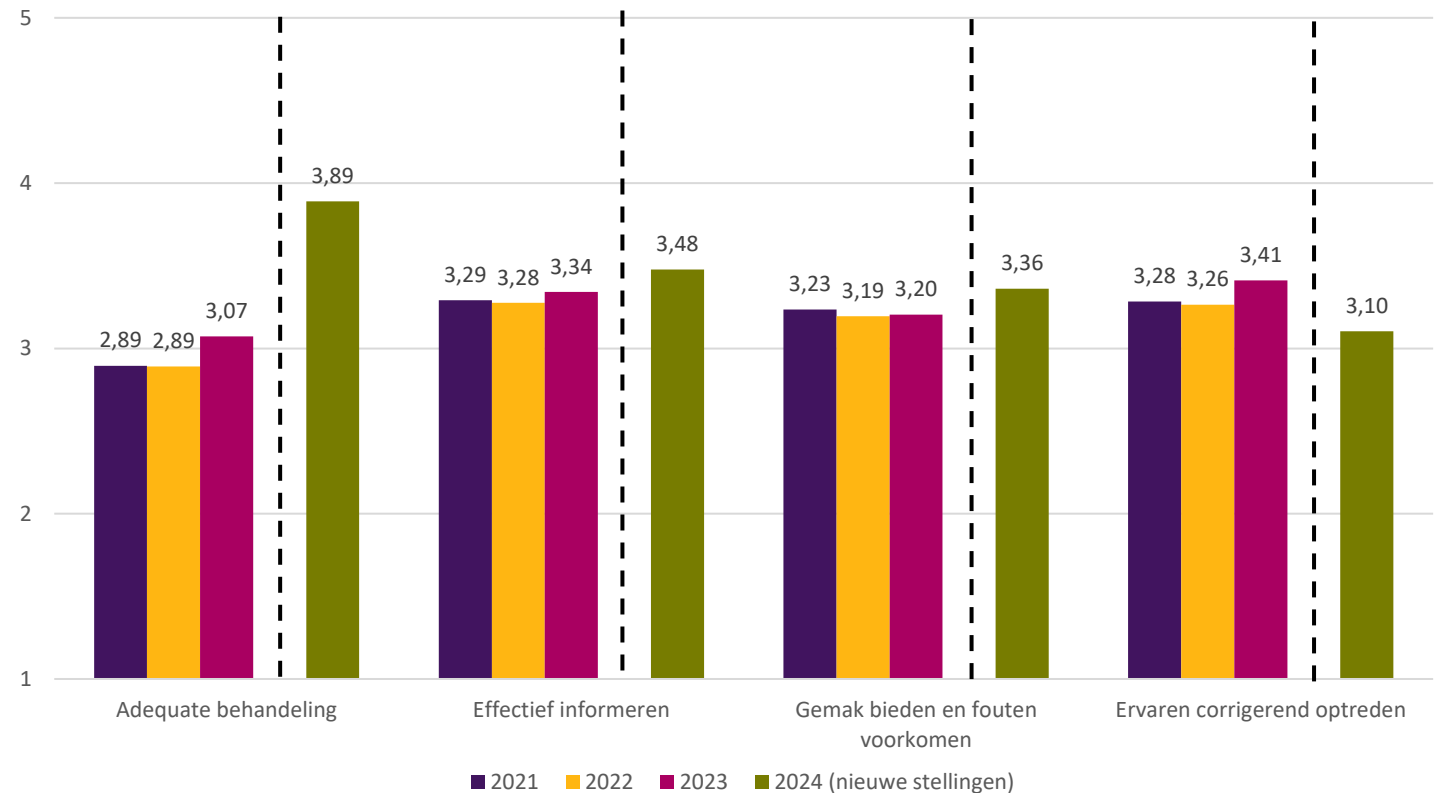


Belevingsindicatoren - Intermediairs

(trend - doelgroepen)

Belevingsindicatoren - Maatschappelijk intermediairs

- Bij maatschappelijk intermediairs lag de score voor Adequate behandeling en Ervaren corrigerend optreden in de oude opzet in 2023 hoger dan in 2022. Voor Effectief informeren en Gemak bieden en fouten was er geen ontwikkeling.
- De scores in de nieuwe opzet zijn door wijzigingen in de onderliggende stellingen **niet vergelijkbaar** met de oude opzet.
- Voor Adequate behandeling ligt de score van intermediairs in 2024 met 3,89 net onder 'positief' (4 op de 5-puntsschaal), voor Ervaren corrigerend optreden ligt deze met 3,10 net boven 'neutraal' (3). Voor Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen ligt de gemiddelde score tussen 'neutraal' en 'positief'.





10

Vertrouwen

Dienst Toeslagen wil in verbinding met stakeholders een ontwikkeling doormaken naar een burgergerichte publieke dienstverlener. Hiermee wil Toeslagen het vertrouwen van de burger in Toeslagen versterken.

De indicator voor Vertrouwen wordt gemeten met de stellingen:

1. Ik denk dat de medewerkers van de Dienst Toeslagen deskundig zijn
 2. ...de Dienst Toeslagen zijn taken **slecht** (t/m 2023 'goed') uitvoert
 3. ...de Dienst Toeslagen zijn best doet om mij te helpen als ik hulp nodig heb (t/m 2023 '...om te helpen als iemand...')
 4. ...Dienst Toeslagen **weinig** oog heeft voor het algemeen belang (t/m 2023 '...het algemeen belang voorop staat bij de Belastingdienst-Toeslagen')
 5. ...de medewerkers van Dienst Toeslagen zich kunnen inleven in mijn situatie (t/m 2023 '... oprecht betrokken is bij toeslaggerechtigden')
 6. .. de Dienst Toeslagen zijn toezeggingen nakomt
 7. ...de Dienst Toeslagen eerlijk is
 8. ... Dienst Toeslagen mensen **ongelijk** behandelt (t/m 2023 '...gelijke gevallen gelijk behandelt')
 9. ...netjes (t/m 2023 'zorgvuldig') met persoonlijke gegevens omgaat
- elk met een 5-puntsschaal (1 helemaal niet/oneens – 5 helemaal wel/eens).

De indicator is gebaseerd op een gemiddelde score van de negen stellingen. Voor stelling 2, 4 en 8 zijn de scores in 2024 daarbij omgedraaid, omdat de stellingen negatief geformuleerd zijn.

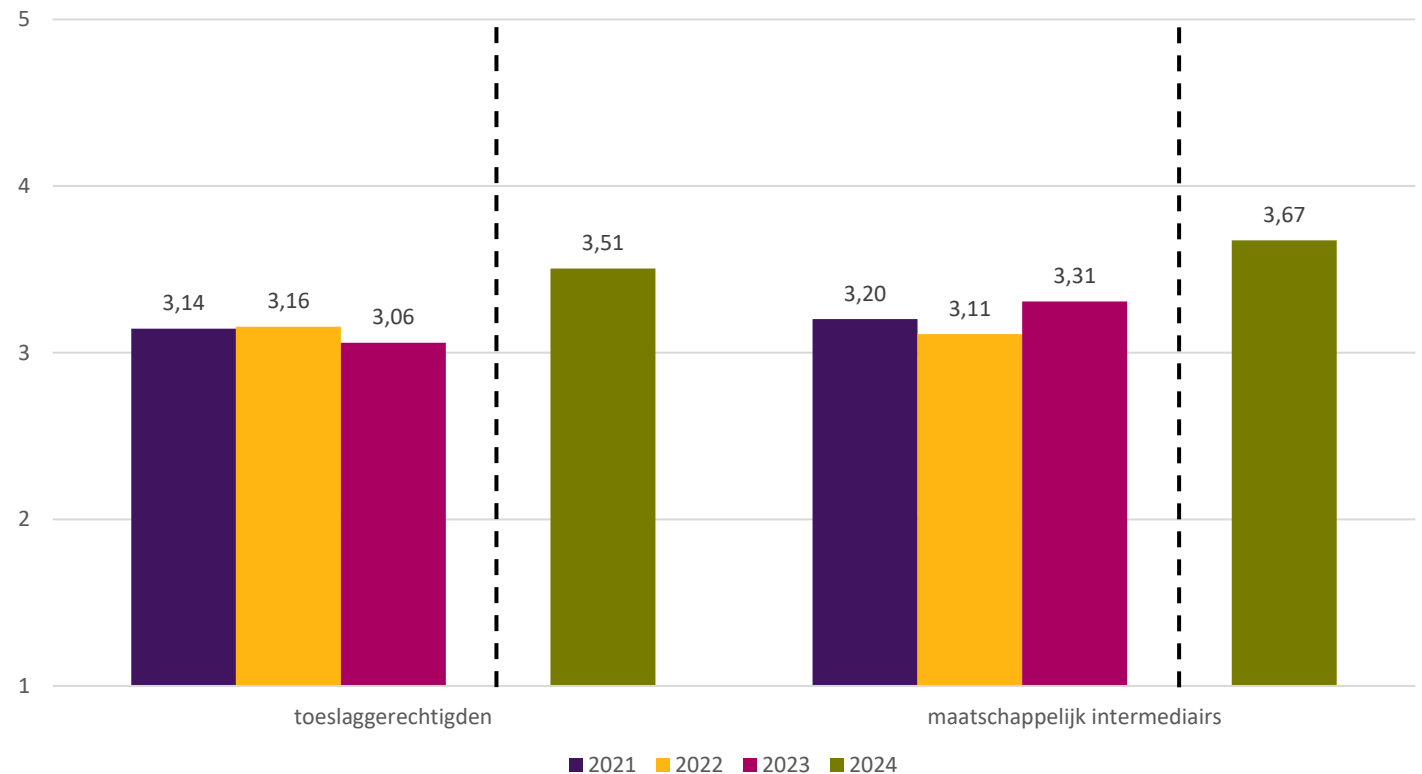


Vertrouwen

(trend - doelgroepen)

Indicator Vertrouwen

- De gemiddelde score op de indicator Vertrouwen lag in 2023 bij maatschappelijk intermediairs iets hoger dan bij toeslaggerechtigden.
- Ook in 2024, met deels gewijzigde stellingen, ligt de score van maatschappelijk intermediairs hoger dan van toeslaggerechtigden.
- Tussen 2022 en 2023 was bij intermediairs een stijging in de score te zien.
- De scores van 2023 en 2024 zijn door de wijzigingen **niet goed vergelijkbaar**.





11

Naleving en toeslagenmoraal

Dienst Toeslagen hanteert de burgerbelofte 'u krijgt waar u recht op heeft'. Hierbij is inzicht in de beleving van naleving en toeslagenmoraal van belang.

Bij naleving en toeslagenmoraal gaat het om de volgende vragen en indicatoren:

Aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving (1 – volstrekt onaanvaardbaar 5 – volstrekt aanvaardbaar):

1. Hoe (t/m 2023 'Hoe aanvaardbaar of onaanvaardbaar...') vindt u het als iemand doelbewust een te hoog bedrag aan toeslagen probeert te krijgen?

Beleving toezicht (1 – zeer klein 5 – zeer groot):

1. Stel dat iemand door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens te veel aan toeslagen ontvangt. Hoe groot of klein is volgens u de kans dat de Dienst Toeslagen dit ontdekt? (2021 en 2022: *Hoe groot of klein is volgens jou de kans dat de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens onterecht te veel aan toeslagen ontvangt?*)

Toeslagenmoraal (1 – helemaal oneens 5 – helemaal eens):

1. Het goed en op tijd (t/m 2023 'correct en tijdig') informeren van Dienst-Toeslagen is het juiste om te doen
2. Burgerschap brengt een gedeelde verantwoordelijkheid tussen overheid en burger met zich mee
3. Het is jammer (t/m 2023: 'teleurstellend') als mensen oneerlijk omgaan met toeslagen (2021-2022: '*... dat sommige mensen sjoemelen met toeslagen*')
4. Het is jammer (t/m 2023 'spijtig') als (2021-2022: *dat*) de samenleving schade ondervindt van mensen die oneerlijk omgaan met toeslagen
5. Door eerlijk en precies (t/m 2023 'zorgvuldig') te zijn als het gaat om toeslagen draag ik bij aan een goed toeslagenstelsel

Stellingen die in 2024 niet meer meetellen:

6. *Burgerschap brengt de verplichting met zich mee eerlijk te zijn als het gaat om toeslagen*
7. *Het is lastiger (2021-2022: lastig) om het land te regeren als mensen oneerlijk omgaan (2021-2022: sjoemelen) met toeslagen*
8. *Ik vind het belangrijk (t/m 2023 'Ik ben er trots op...') dat Nederland een toeslagenstelsel heeft*
9. *Eerlijk zijn over toeslagen is het juiste om te doen*

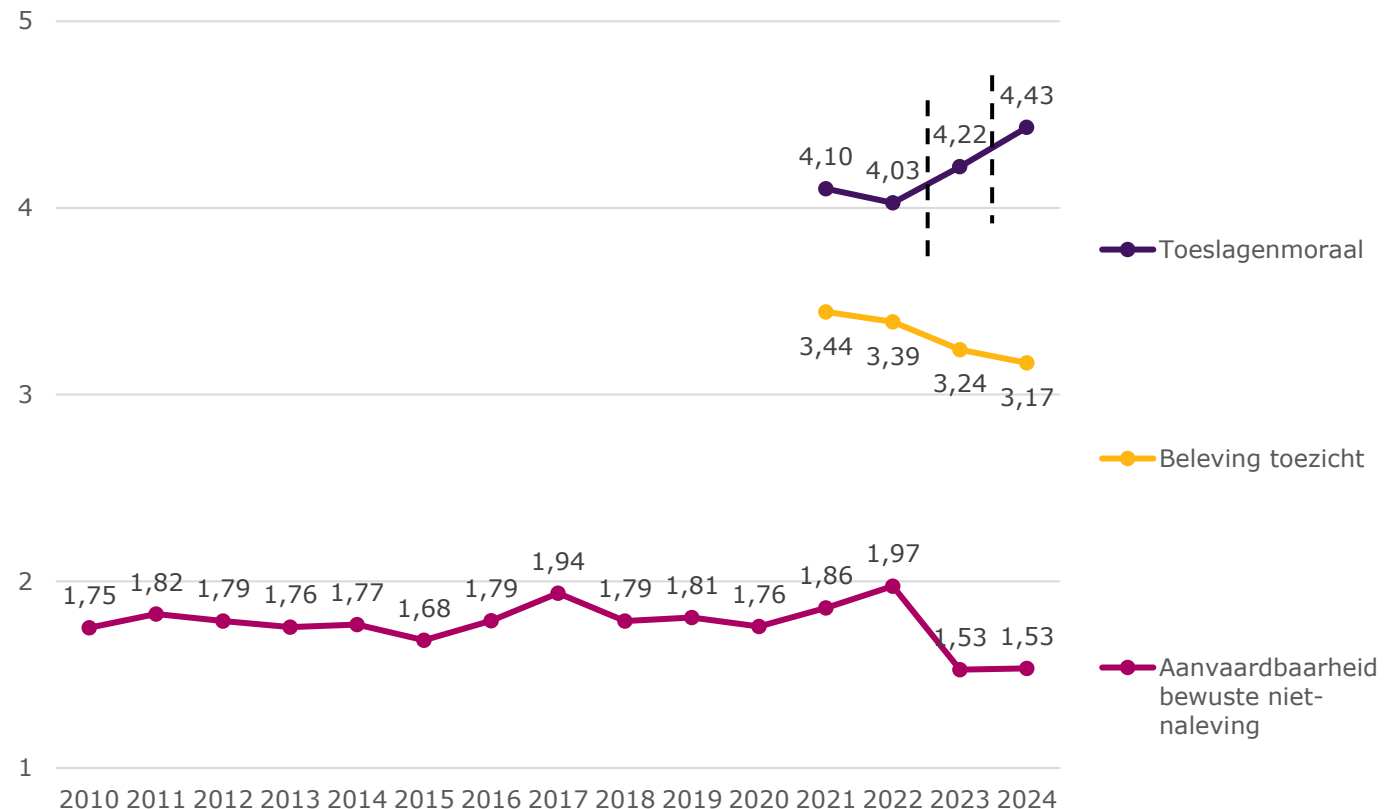


Naleving en toeslagenmoraal

(trend - doelgroepen)

Indicatoren naleving en moraal - Toeslaggerechtigden

- De score van toeslaggerechtigden op de indicator Toeslagenmoraal is zeer hoog: ruim 4 (4,43) op de 5-puntsschaal.
- De score op 'Beleving toezicht' is lager (3,17).
- De 'Aanvaardbaarheid van niet-naleving' heeft een lage score (1,53).
- De score op de indicator Toeslagenmoraal is in 2024 hoger dan in 2023, maar de scores zijn **niet goed vergelijkbaar** door wijzigingen in de stellingen. Dat geldt ook voor de stijging tussen 2022 en 2023 (zie voorgaande dia).
- Voor 'Beleving toezicht' en 'Aanvaardbaarheid van niet-naleving' zijn er geen duidelijke verschillen tussen 2024 en 2023. Hier is de vraagstelling niet significant gewijzigd.
- De daling tussen 2022 en 2023 op 'Beleving toezicht' kan te maken hebben met wijzigingen in de vraagstelling.



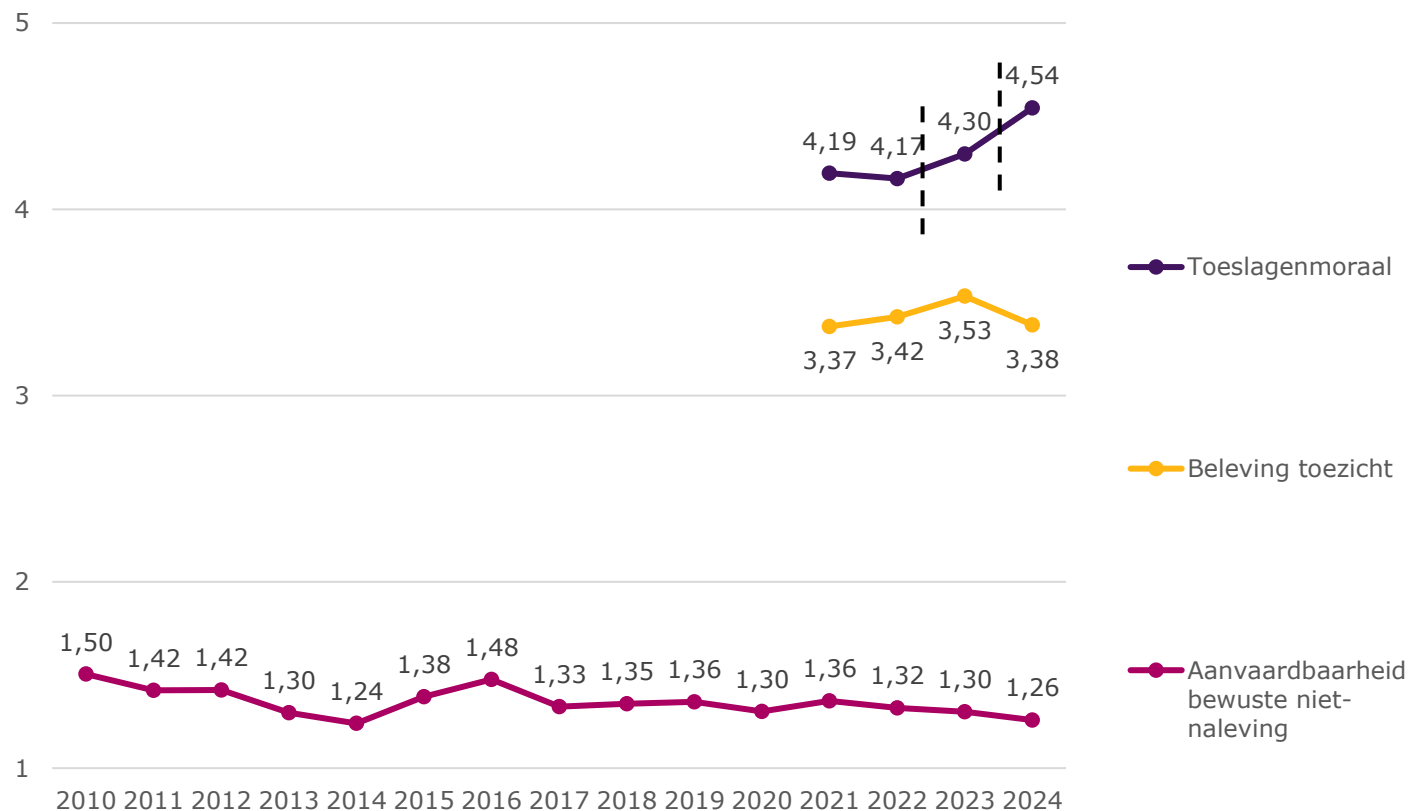


Naleving en toeslagenmoraal

(trend - doelgroepen)

Indicatoren naleving en moraal - Maatschappelijk intermediairs

- De scores van maatschappelijk intermediairs op de indicator Toeslagenmoraal en – vooral - op ‘Beleving toezicht’ zijn iets hoger dan van toeslaggerechtigden.
- De score op ‘Aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving’ is iets lager dan bij toeslaggerechtigden.
- De score op ‘Beleving toezicht’ is lager dan in 2023 (de indicator is niet significant gewijzigd).
- Voor ‘Aanvaardbaarheid van niet-naleving’ zijn er geen duidelijke verschillen tussen 2024 en 2023 (de indicator is niet significant gewijzigd).
- De score op de indicator Toeslagenmoraal is hoger dan in 2023, maar de scores zijn **niet goed vergelijkbaar** door wijzigingen in de stellingen. Dat geldt ook voor de stijging tussen 2022 en 2023 (zie inleidende dia).





12

Analyse samenhangen

Tot slot kijken we naar de samenhang (correlatie*) tussen verschillende gerapporteerde cijfers uit de Monitor 2024.

Het algemene rapportcijfer hangt sterk positief samen met

- elk van de vijf imagokenmerken (.47 - .51): duidelijk, rechtvaardig, aanspreekbaar, deskundig en 'werkt samen'
- de belevingsindicator Adequate behandeling (.53)
- de belevingsindicator Effectief informeren (.55) en
- de belevingsindicator Gemak bieden en fouten voorkomen (.52)
- het kengetal Vertrouwen in de Dienst Toeslagen (.56)
- *Ter illustratie: toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs met weinig tot zeer weinig vertrouwen in de Dienst Toeslagen (score onder 2 op het kengetal Vertrouwen), geven gemiddeld een algemeen rapportcijfer van 4,0; wie veel tot zeer veel vertrouwen heeft (score boven 4 op Vertrouwen), geeft gemiddeld een 8,0 voor het algemeen functioneren van de dienst.*

Het algemene rapportcijfer hangt zwak positief samen met

- het kengetal Toeslagenmoraal (.22)
- de belevingsindicator Ervaren corrigerend optreden (.28)
- *Ter illustratie: toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs met een lage score op Ervaren corrigerend optreden (score onder 2), geven gemiddeld een algemeen rapportcijfer van 6,1; respondenten met een hoge score op ervaren corrigerend optreden (hoger dan 4) geven gemiddeld een 7,6 voor het algemeen functioneren van de dienst.*

*De correlatie (Pearsons R) zou 0 zijn als er geen enkele samenhang is tussen scores en 1 als twee scores volledig samenhangen. Alle genoemde correlaties zijn significant ($p < .05$).



Bijlage – Onderlinge samenhang cijfers

CORRELATIESS	Algemeen rapportcijfer	Duidelijk	Rechtvaardig	Aanspreekbaar	Deskundig	Werkt samen	Indicator Adequate behandeling	Indicator Effectief informeren	Indicator Ervaren gemak	Indicator Ervaren corrigerend optreden	Toeslagenmoraal	Kengetal Vertrouwen
Algemeen rapportcijfer	1,00	0,51	0,47	0,48	0,51	0,51	0,53	0,55	0,52	0,28	0,23	0,56
Duidelijk	0,51	1,00	0,61	0,57	0,59	0,54	0,54	0,68	0,61	0,29	0,23	0,53
Rechtvaardig	0,47	0,61	1,00	0,58	0,66	0,58	0,57	0,55	0,53	0,22	0,30	0,60
Aanspreekbaar	0,48	0,57	0,58	1,00	0,70	0,66	0,53	0,56	0,50	0,27	0,24	0,59
Deskundig	0,51	0,59	0,66	0,70	1,00	0,67	0,58	0,57	0,52	0,33	0,25	0,67
Werkt samen	0,51	0,54	0,58	0,66	0,67	1,00	0,55	0,55	0,54	0,34	0,23	0,63
Indicator Adequate behandeling	0,53	0,54	0,57	0,53	0,58	0,55	1,00	0,73	0,69	0,36	0,48	0,79
Indicator Effectief informeren	0,55	0,68	0,55	0,56	0,57	0,55	0,73	1,00	0,83	0,42	0,37	0,68
Indicator Ervaren gemak	0,52	0,61	0,53	0,50	0,52	0,54	0,69	0,83	1,00	0,35	0,32	0,64
Indicator Ervaren corrigerend optreden	0,28	0,29	0,22	0,27	0,33	0,34	0,36	0,42	0,35	1,00	0,13	0,38
Toeslagenmoraal	0,23	0,23	0,30	0,24	0,25	0,23	0,48	0,37	0,32	0,13	1,00	0,41
Kengetal Vertrouwen	0,56	0,53	0,60	0,59	0,67	0,63	0,79	0,68	0,64	0,38	0,41	1,00

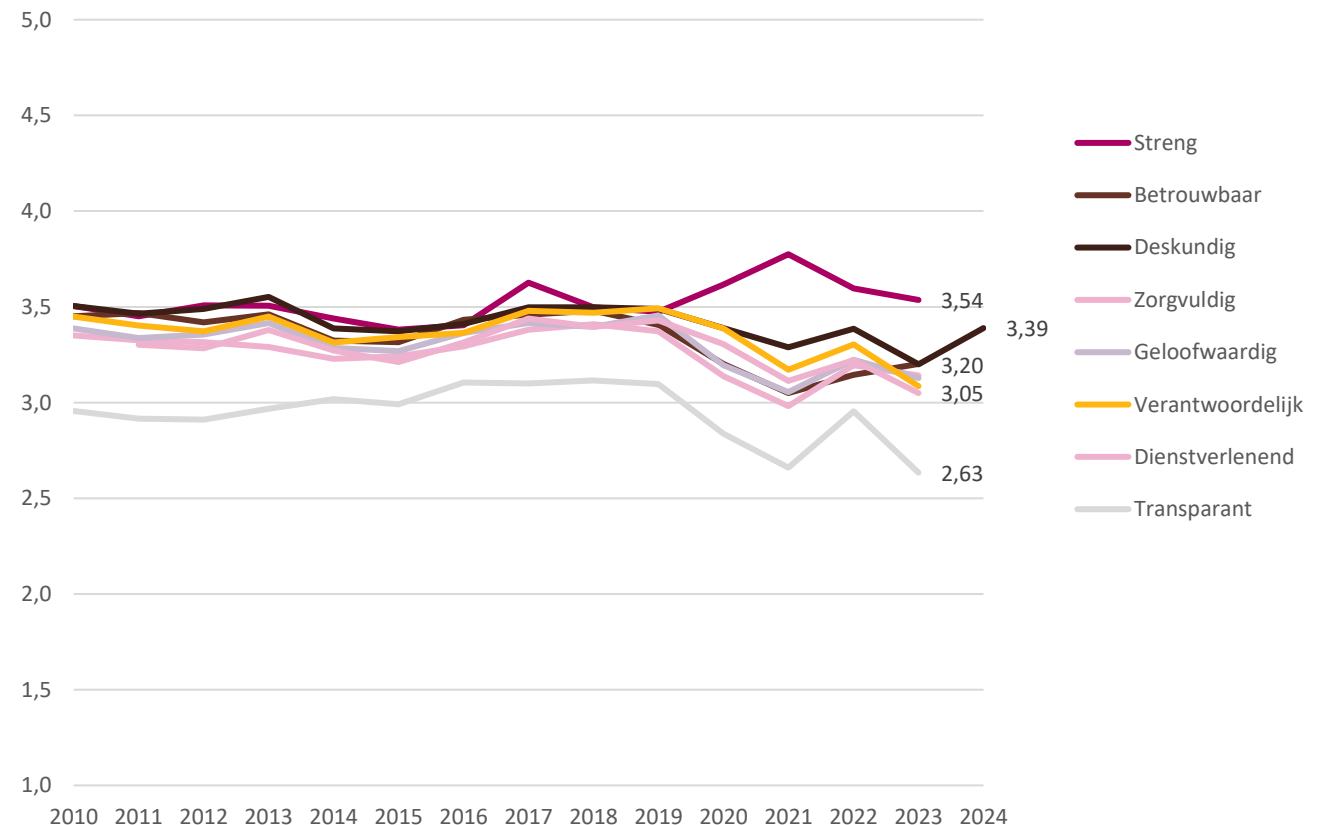


Bijlage - Imagokenmerken – Toeslaggerechtigden – 2010-2023

(trend – doelgroepen)

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen (Toeslaggerechtigden)

- Hier worden de trends getoond voor de 8 imagokenmerken die tot en met 2023 werden voorgelegd. De scores voor de 5 kenmerken die in 2024 zijn voorgelegd staan op slide 11.
- Van de voorheen voorgelegde acht kenmerken vonden toeslaggerechtigden in 2023 'streng' (3,54 op de 5-puntsschaal) het meest van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen en 'transparant' het minst (2,63).
- De overige zes kenmerken lagen dicht bij elkaar en dicht bij het neutrale midden van de 5-puntsschaal, tussen 3,05 ('dienstverlenend') en 3,20 ('betrouwbaar' en 'deskundig')
- Van 2010 tot 2019 was er weinig ontwikkeling. Tussen 2019 en 2021 ging men 'streng' meer van toepassing vinden en de andere kenmerken minder, tussen 2021 en 2022 was de ontwikkeling juist andersom.
- Voor het enige kenmerk dat al een aantal jaren wordt voorgelegd, 'deskundig', is het gemiddelde gestegen, van 3,20 in 2023 naar 3,39 in 2024.



(1 = helemaal niet van toepassing, 5 = helemaal wel van toepassing)
Dienstverlenend' wordt sinds 2011 voorgelegd.

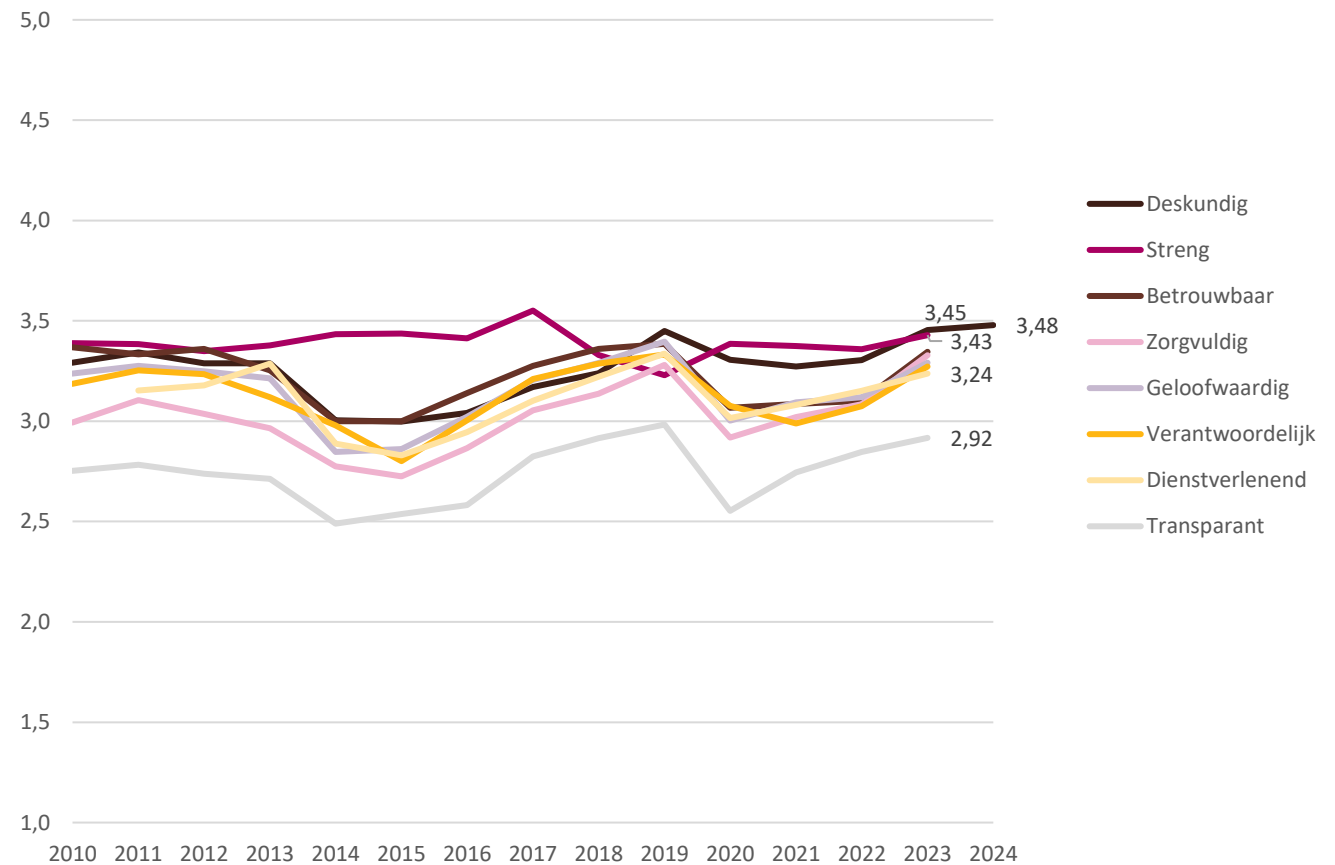


Bijlage - Imagokenmerken – Intermediairs 2010-2023

(trend – doelgroepen)

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen (Intermediairs)

- Hier worden de trends getoond voor de 8 imagokenmerken die voor 2024 werden voorgelegd. De scores voor de 5 kenmerken die in 2024 zijn voorgelegd staan op slide 11.
- Van de voorheen voorgelegde acht kenmerken vonden maatschappelijk intermediairs in 2023 ‘deskundig’ (3,45 op de 5-puntsschaal) en ‘streng’ (3,43) het meest van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen en ‘transparant’ het minst (2,92).
- De overige zes kenmerken lagen dicht bij elkaar, tussen 3,24 (‘dienstverlenend’) en 3,35 (‘betrouwbaar’), iets boven het neutrale midden van de 5-puntsschaal.
- Tussen 2013 en 2014 gingen maatschappelijk intermediairs alle kenmerken behalve ‘streng’ minder van toepassing vinden op Belastingdienst-Toeslagen, tussen 2015 en 2019 juist weer meer, tussen 2019 en 2020 duidelijk minder, daarna weer langzaam meer.
- Voor het enige kenmerk dat ook vanaf 2024 wordt voorgelegd, ‘deskundig’, is het gemiddelde bij maatschappelijk intermediairs niet veranderd (3,45 in 2023 en 3,48 in 2024).



(1 = helemaal niet van toepassing, 5 = helemaal wel van toepassing)
Dienstverlenend' wordt sinds 2011 voorgelegd.



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Het belevingsonderzoek toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs wordt in opdracht van Dienst Toeslagen jaarlijks uitgevoerd. Deze rapportage is opgesteld door DESAN Research Solutions in opdracht van Dienst Toeslagen.

Voor meer informatie over Dienst Toeslagen bezoek: <https://www.overtoeslagen.nl/>

Voor meer informatie over DESAN bezoek: <https://www.desan.nl>