

Toeslagenmonitor Q4 2021

Hoe ervaart de burger onze dienstverlening?

Toeslagen
Ministerie van Financiën

Legenda

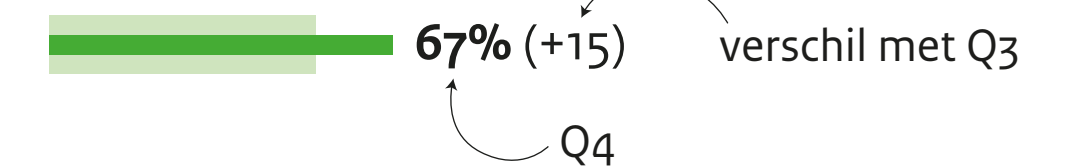
Q3 Q4 mee eens/tevreden

Q3 Q4 neutraal

Q3 mee oneens/ontevreden

Q3 Q4 kan niet beoordelen

voorbeeld



Kanalen

Informatievoorziening

site van Toeslagen is duidelijk*

48% (+5)

17% (-3)

13% (+2)

Berichten van Toeslagen post/

Berichtenbox zijn duidelijk

69% (-1)

23% (-1)

9% (+3)

Ik ben tevreden met de App

kinderopvangtoeslag

77% (+4)

20% (-2)

4% (-1)

*De overige 22% geeft aan de website niet te hebben geraadpleegd.

Toekenningszekerheid

Ik weet goed waar ik financieel toe aan ben met mijn toeslag

68% (+1)

20% (-2)

12% (-)

Menselijke maat

Toeslagen houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke omstandigheden

28% (+1)

21% (-1)

16% (+3)

35% (-4)

Adequate handhaving

Over het algemeen is er veel vertrouwen in de Dienst Toeslagen. De burger vertrouwt erop eerlijk en juist te worden behandeld.

Ik vertrouw beslissingen van Toeslagen

50% (-5)

36% (+3)

14% (+2)

Ik vertrouw erop dat Toeslagen fraudeurs aanpakt

69% (-1)

23% (+2)

8% (-2)

Ik vertrouw erop dat Toeslagen mij juist en eerlijk behandelt

70% (-2)

22% (+2)

9% (+1)

Processen

aanvragen toeslag

68% (-5)

24% (+1)

5% (+1)

terugbetalen toeslag

52% (+8)

30% (-2)

15% (-7)

verrekenen toeslag

66% (-1)

25% (-3)

7% (+3)

wijzigen toeslag

66% (-4)

25% (+6)

9% (-2)

nabetalen toeslag

87% (+5)

9% (-3)

1% (-3)

Circa 8.000.000 toeslaggerechtigden Algemene tevredenheid dienstverlening

(zeer) tevreden 68% (+3)

neutraal 25% (-)

(zeer) ontevreden 8% (-2)

Beloften

Toeslagen staat voor mij klaar

38% (-)

53% (+1)

9% (-)

Bij Toeslagen weet je waar je aan toe bent

45% (-2)

39% (-)

17% (+4)

Bij Toeslagen krijg je waar je recht op hebt

52% (-2)

40% (+3)

9% (-)

Door afrondingsverschillen kunnen totaalpercentages niet op 100% uitkomen