Rapport

Toeslagenmonitor Q2 2025

Dienst Toeslagen

Ipsos i&o

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

www.ipsos-publiek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Conclusies, aanbevelingen en trends
3. Resultaten – alle toeslagen
4. Resultaten – zorgtoeslag
5. Resultaten – huurtoeslag
6. Resultaten – kinderopvangtoeslag
7. Resultaten – kindgebonden budget

Bijlagen
8. Bijlage zorgtoeslag
9. Bijlage huurtoeslag
10. Bijlage kinderopvangtoeslag
11. Bijlage kindgebonden budget
12. Aantallen
13. Verdieping doelgroepen

1.
Inleiding

Inleiding

Aanleiding en doel

Dienst Toeslagen onderzoekt door middel van de Toeslagenmonitor periodiek hoe burgers de dienstverlening van Toeslagen ervaren. Het gaat hierbij om de tevredenheid met verschillende processen zoals het aanvragen van de toeslag, het doorgeven van wijzigingen en terugbetalingen. Daarnaast wordt gekeken naar ervaringen met het contact van burgers met Toeslagen via verschillende kanalen. De Toeslagenmonitor wordt twee keer per jaar uitgevoerd door Ipsos I&O. In dit rapport worden de resultaten van de Q2-meting van 2025 gepresenteerd. Aanvullend op de periodieke kwantitatieve metingen wordt ook elk jaar een verdiepend kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek van 2025 wordt in juli 2025 afgerond.

Vragenlijst

De vragenlijst voor de Toeslagenmonitor is in nauw overleg met Dienst Toeslagen opgesteld[1]. Deze vragenlijst is zo veel mogelijk op B1-taalniveau geformuleerd. In de vragenlijst komen de verschillende processen waar burgers met een toeslag mee te maken kunnen hebben aan bod, als ook de ervaringen met het contact met Dienst Toeslagen en de ervaren menselijke maat in de dienstverlening (hostmanship). In Q2 2025 is de vragenlijst ongewijzigd ten opzichte van de metingen in 2024[2].

Dataverzameling en respons

De vragenlijst is op twee manieren uitgezet onder burgers met een of meerdere toeslag(en):

1. De vragenlijst is online uitgezet in het I&O Research Panel.
2. Om minder digitaal vaardigen en kwetsbare doelgroepen te bereiken is een verkorte versie van de vragenlijst per post verstuurd op basis van een steekproef uit de BAG (Basisadministratie Adressen en Gebouwen). Kwetsbare groepen zijn gedefinieerd als burgers die (heel) vaak of soms hulp nodig hebben met het lezen van teksten of burgers die (heel) vaak of soms hulp nodig hebben met het regelen van zaken online. Hierbij is een steekproef van ongeveer 1.500 burgers aangeschreven verdeeld over verschillende wijken waarvan bekend is dat hier relatief veel burgers wonen die over het algemeen beperkt vertegenwoordigd zijn in online panels.

Burgers die meerdere toeslagen ontvangen zijn gevraagd om de vragenlijst voor één toeslag die door Ipsos I&O is geselecteerd in te vullen.

Tabel 1.1 - Responsoverzicht[3]

	Uitgenodigd	Respons	Respons %
BAG steekproef	1.500	92	6%
I&O Panel	3.047	1.553	51%
Totaal	**4.547**	**1.645**	**36%**

[1] Zie de rapportages van de Toeslagenmonitor Q4 2022 en Q2 2023 voor de wijzigingen in de vragenlijst ten opzichte van de metingen voor Q4 2022 uitgevoerd door een ander onderzoeksbureau.
[2] Zie de rapportage van de Toeslagenmonitor Q2 2024 voor de wijzigingen in de vragenlijst ten opzichte van Q4 2023.
[3] Zie bijlage 12 voor een gedetailleerd overzicht van de respons en de respons onder kwetsbare doelgroepen.

Inleiding

Weging
De onderzoeksresultaten zijn gewogen. Een weging wordt toegepast om de steekproef representatief te maken voor alle burgers wat betreft een aantal achtergrondkenmerken. Op de data van de Toeslagenmonitor zijn twee wegingen toegepast. Op het totaalniveau is gewogen op de verdeling van toeslagen die burgers ontvangen. De resultaten over de afzonderlijke toeslagen zijn gewogen op leeftijd, geslacht en inkomen. Hiermee is de steekproef representatief voor burgers met een toeslag wat betreft deze achtergrondkenmerken.

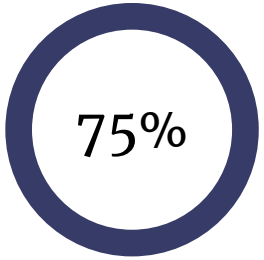
Leeswijzer
In hoofdstuk twee worden in de samenvatting de belangrijkste resultaten, conclusies en aanbevelingen besproken. Daarna volgt van een aantal kerncijfers, de burgerbeloften en de vergelijking met voorgaande metingen en de prioriteitenmatrix. Vervolgens worden de resultaten van de huidige meting op totaalniveau beschreven. In de daarop volgende hoofdstukken worden de belangrijkste resultaten voor de afzonderlijke toeslagen besproken. In de bijlagen zijn de overige resultaten van de afzonderlijke toeslagen te vinden. De laatste bijlage van het rapport is een verdieping op drie doelgroepen, namelijk AOW-ontvangers, burgers die hulp nodig hebben bij het lezen van teksten en online zaken regelen en jongeren.
In de hoofdstukken over de afzonderlijke toeslagen wordt aan de hand van iconen per pagina verduidelijkt over welke toeslag het hoofdstuk gaat. Zie het kader hiernaast voor de iconen.

2.
Conclusies, aanbevelingen en trends

Conclusies

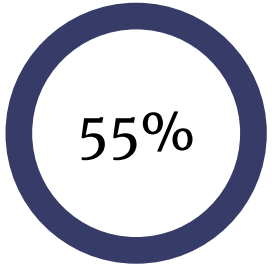
Tevredenheid met Dienst Toeslagen stabiel

Dienstverlening

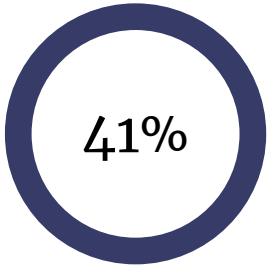


… is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen in het algemeen.

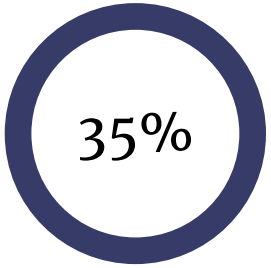
Burgerbeloften



… vindt dat men **krijgt waar men recht op heeft** bij Dienst Toeslagen. 26% staat daar neutraal in en 10% is het daar niet mee eens.



… heeft het gevoel **te weten waar zij aan toe zijn** bij Dienst Toeslagen. 32% staat daar neutraal in en 17% is het daar niet mee eens.

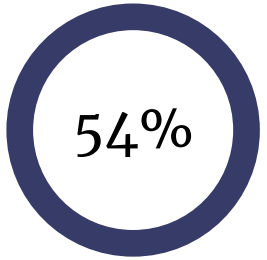


… heeft het gevoel **dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat**. 41% staat daar neutraal in en 6% is het daar niet mee eens.

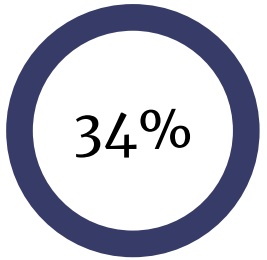
= significant hoger dan vorige meting Q4 2024

= geen significant verschil met vorige meting Q4 2024

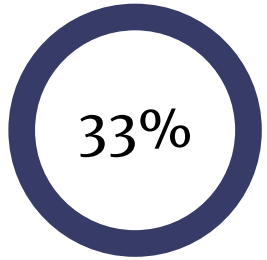
Verbeterpunten uit prioriteitenmatrix



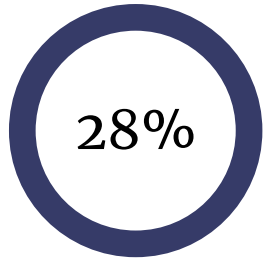
… vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen, 31% is hier neutraal over en 11% heeft geen vertrouwen in de beslissingen.



… heeft het gevoel **dat medewerkers van Dienst Toeslagen bij contact samen met hen tot een oplossing proberen te komen.** 8% is het daar niet mee eens. 29% staat hier neutraal in en ook 29% weet het niet.



… vindt dat de **medewerkers van Dienst Toeslagen deskundig zijn.** 6% is het daar niet mee eens, 29% staat hier neutraal in en 31% weet het niet.



… vindt dat de **medewerkers van Dienst Toeslagen zich kunnen inleven in de situatie van de burger.** 12% is het daar niet mee eens, 28% staat hier neutraal in en 32% weet het niet.

Conclusies

Tevredenheid met Dienst Toeslagen blijft stabiel
De waardering voor de dienstverlening van Dienst Toeslagen komt overeen met de vorige metingen: 75 procent is tevreden met de dienstverlening. De groep die ontevreden is, is eveneens stabiel over de laatste metingen (sinds begin 2023); tussen 5 procent en 7 procent. Ook is de dienstverlening nog steeds voor een meerderheid naar verwachting (65%) of boven verwachting (10%).

Bij deze meting zijn er vier aspecten met relatief veel invloed op de tevredenheid, die hoog gewaardeerd worden en dus benut en gecommuniceerd kunnen worden:

- vertrouwen in een eerlijke behandeling door Dienst Toeslagen;
- duidelijkheid van de informatie op mijntoeslagen.nl;
- duidelijkheid van de informatie op toeslagen.nl;
- inzet om vragen van burgers goed te beantwoorden.

Daarnaast is men positief over de onderstaande aspecten, deze hebben echter minder invloed op de algehele tevredenheid en zijn daarmee randvoorwaarden in de dienstverlening:

- het tijdig uitkeren van de toeslag;
- optreden tegen misbruik;
- vriendelijke behandeling door medewerkers van Dienst Toeslagen;
- tevredenheid met berichtgeving vanuit Dienst Toeslagen

Overall tevreden met afhandeling; terugbetaling minst positief
Over de verschillende processtappen die burgers met een toeslag kunnen doorlopen, zijn zij over het algemeen tevreden. Het gaat hierbij om aanvragen, wijzigingen, nabetalingen, terugbetalingen en verrekeningen.

- De afhandeling verloopt doorgaans naar tevredenheid.
- Het proces is duidelijk; tijdige uitbetaling van de toeslag zorgt voor veel waardering.
- Ook zijn nabetalingen minder dan voorgaande metingen onverwachts voor burgers die hiermee te maken krijgen.
- Nog steeds is men het minst tevreden over terugbetalingen en in mindere mate verrekeningen. Deze zijn soms onverwacht en kunnen grote gevolgen hebben voor de financiële situatie.
- Negatieve ervaringen met Toeslagen zijn veelal gerelateerd aan deze terugbetalingen en de impact ervan op de financiële situatie van toeslagontvangers. Positieve ervaringen zijn vaak goede telefonisch hulp bij vragen.

Verbeterpunten
De belangrijkste verbeterpunten zijn:
- **Negatieve ervaringen:** Het aandeel negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen blijft stabiel met 9 procent. Deze worden vooral bepaald door onverwachte terugbetalingen met grote gevolgen.
- **Vertrouwen in de beslissingen** van Toeslagen: de helft van de burgers heeft hier vertrouwen in en 11 procent heeft geen vertrouwen. Dit gebrek aan vertrouwen heeft een negatief effect op de algehele beoordeling van de dienstverlening.
- **De burgerbeloften**: net als voorgaande metingen heeft maar een derde tot ruim de helft van de burgers het gevoel dat Dienst Toeslagen de burgerbeloften waarmaakt. Hierbij speelt ook dat een aanzienlijk deel geen mening heeft over de burgerbeloften. Vanuit de open antwoorden komt naar voren dat invullers de burgerbeloften over het algemeen wel begrijpen.

Conclusies

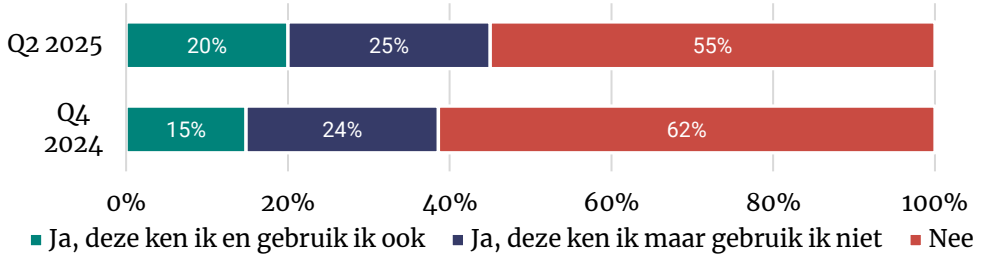
Verbeterpunten voor contact blijven van kracht
Net als voorgaande metingen valt op dat ervaringen met het contact met Dienst Toeslagen sterk uiteenlopen. Waar een deel positief is over de kennis, behulpzaamheid en inlevingsvermogen van medewerkers zijn anderen hier juist negatief over. Deze ervaringen met het contact beïnvloeden het beeld van Dienst Toeslagen.

Gebruik van App Toeslagen neemt toe
Ruim vier op de tien burgers met een toeslag (45%) zijn bekend met de App Toeslagen. Een vijfde gebruikt de app, dit is een toename ten opzichte van de voorgaande meting. Het gebruik van de app ligt hoger onder ontvangers van de kinderopvangtoeslag (34%) en het kindgebonden budget (32%), dan onder ontvangers van huurtoeslag (19%) en zorgtoeslag (15%). De gebruikers van de app zijn over het algemeen (82%) positief over de app.

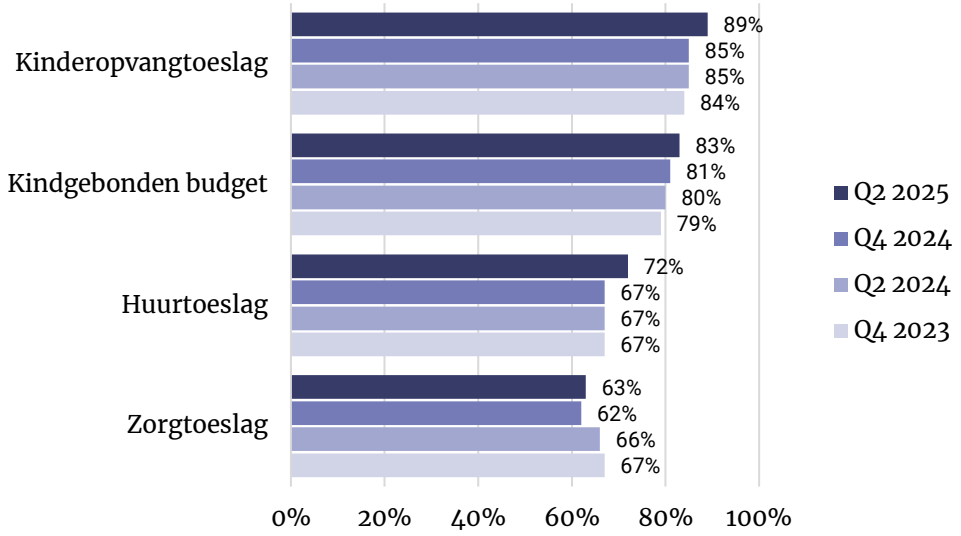
Bekendheid met doorgeven van wijzigingen in inkomen stabiel sinds 2023
In Q2 van 2025 weet 70 procent van de toeslagontvangers dat zij wijzigingen in het inkomen zelf moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen. Dit is stabiel sinds 2023. Er blijft een substantieel deel, drie op de tien toeslagontvangers, onbekend met de verplichting van het doorgeven van wijzigingen in het inkomen. Ook weet de helft van de huurtoeslagontvangers niet dat wijzigingen in de huur doorgegeven moeten worden. Wel zijn bijna alle kinderopvangtoeslag ontvangers (93%) zich bewust dat zij wijzigingen in de opvanguren moeten doorgeven. Daarnaast denkt een (kleine) meerderheid dat wijzigingen in het vermogen (54%) en de huishoudenssamenstelling (68%) doorgegeven moeten worden, terwijl dit over het algemeen niet nodig is.

De bekendheid met het doorgeven van wijzigingen in het inkomen blijft verschillen tussen ontvangers van verschillende toeslagen, zie figuur 2.2. De bekendheid is het hoogst bij de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. Bij huur- en met name zorgtoeslag ligt dit aanzienlijk lager. Bij zorgtoeslagontvangers lijkt de bekendheid ook niet toe te nemen.

Figuur 2.1 Ken je de App Toeslagen? (n=1.606)



Figuur 2.2 Aandeel wat op de hoogte is van verplichting doorgeven wijziging in inkomen



Aanbevelingen

Wegens beperkte wijzigingen in de resultaten ten opzichte van de voorgaande metingen blijven aanbevelingen met dezelfde strekking relevant.

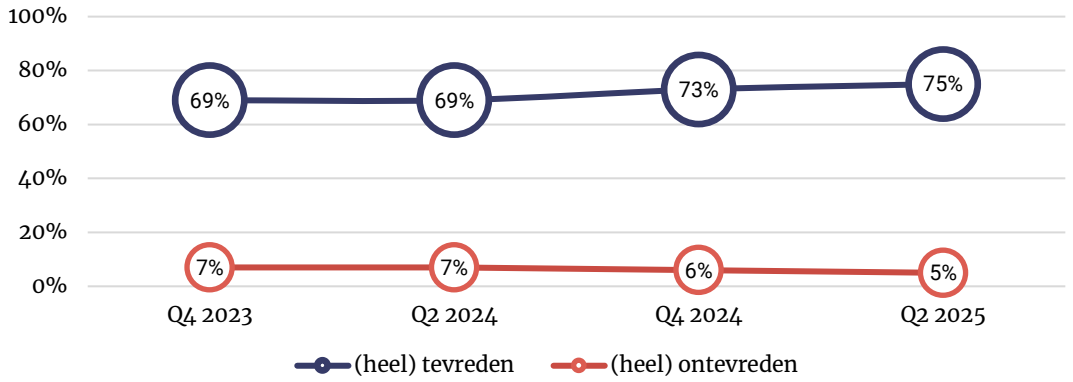
1) **Continue inzet op persoonlijke contactmomenten**
In de prioriteitenmatrix en ook de toelichtingen van burgers zien we dat bij contact met Dienst Toeslagen nog steeds winst valt te behalen. Veel van de positieve en ook negatieve ervaringen die burgers aandragen gaan over het contact: goede ondersteuning, een eenduidigheid en een uniforme aanpak in de communicatie en het handelen van medewerkers tijdens deze contactmomenten zijn essentieel voor de ervaringen van burgers. Blijf investeren in het goed laten verlopen van de contactmomenten met burgers. Daarnaast kan ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld de App Toeslagen ervoor zorgen dat burgers minder vragen hebben en meer zaken omtrent hun toeslag zelf kunnen regelen.

2) **Blijf inzetten op doorgeven van wijzigingen**
Ondanks verschillende inspanningen neemt de kennis van burgers over het zelf moeten doorgeven van wijzigingen in het inkomen sinds Q4 2023 niet toe. Uit de kwalitatieve verdieping op de Toeslagenmonitor weten we dat een deel van de burgers het doorgeven van wijzigingen niet belangrijk vindt. Zij zien het soms krijgen van een nabetalingen en soms moeten doen van een terugbetaling als onderdeel van het toeslagensysteem en nemen dit op de koop toe. De meesten die te maken krijgen met een terugbetaling door het niet doorgeven van wijzigingen, vinden dit echter wel zeer vervelend en voor een deel heeft dit ook grote financiële impact. Deze onverwachte terugbetalingen bepalen voor een groot deel de ervaringen en het beeld dat deze burgers hebben van Dienst Toeslagen. Het blijft daarom van groot belang om toeslagontvangers te informeren over het zelf doorgeven van wijzigingen. Men denkt vaak dat Dienst Toeslagen actuele informatie heeft over het inkomen, terwijl dit niet zo is. Blijf burgers er ook op wijzen dat Dienst Toeslagen deze informatie niet heeft. Met name onder ontvangers van huur-en zorgtoeslag blijft deze kennis achter, zorg dat ook deze doelgroepen bereikt worden.

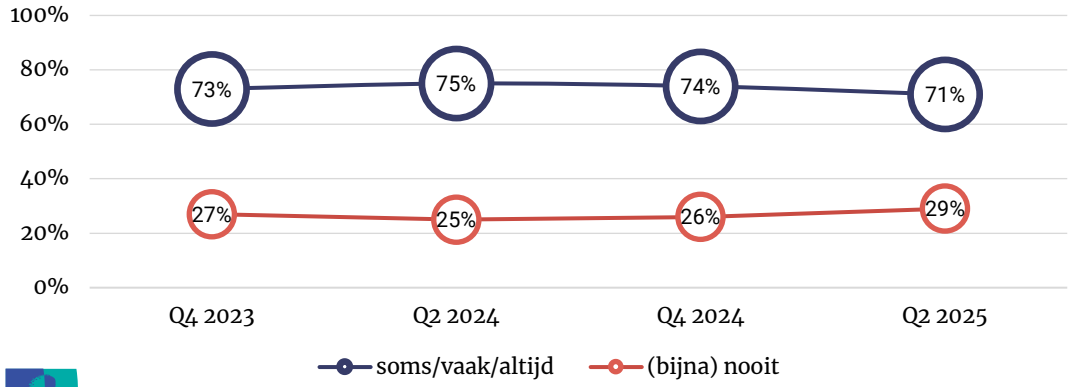
Ontwikkeling kerncijfers

Tevredenheid met dienstverlening stabiel
Het aandeel toeslagontvangers dat over het algemeen tevreden is met de dienstverlening van Dienst Toeslagen vertoont een licht stijgende lijn. Deze toename is echter niet significant (zie figuur 2.3). Het aandeel burgers dat de berekening van de hoogte van de toeslag duidelijk vindt (zie figuur 2.5) laat juist een lichte daling zien, ook dit is echter niet significant. Het percentage burgers dat vertrouwen heeft in de beslissingen van Dienst Toeslagen is stabiel.

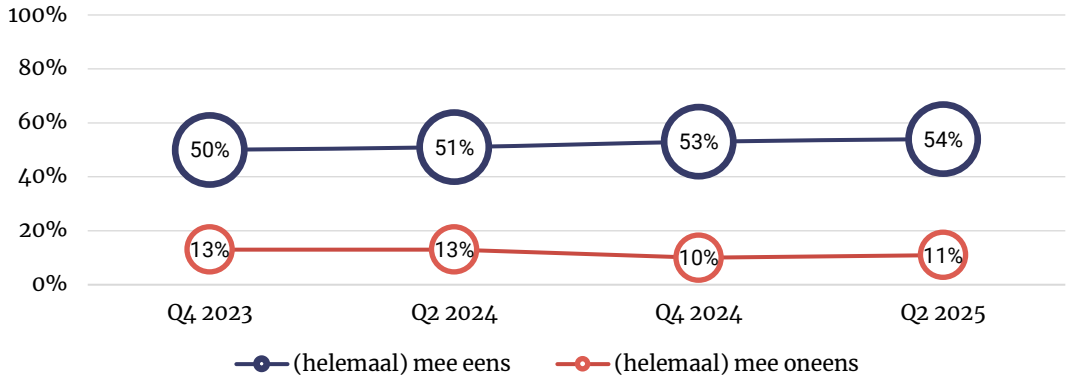
Figuur 2.3 Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



Figuur 2.4 Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 2.5 Ontwikkeling 'Ik vertrouw Dienst Toeslagen in haar beslissingen'

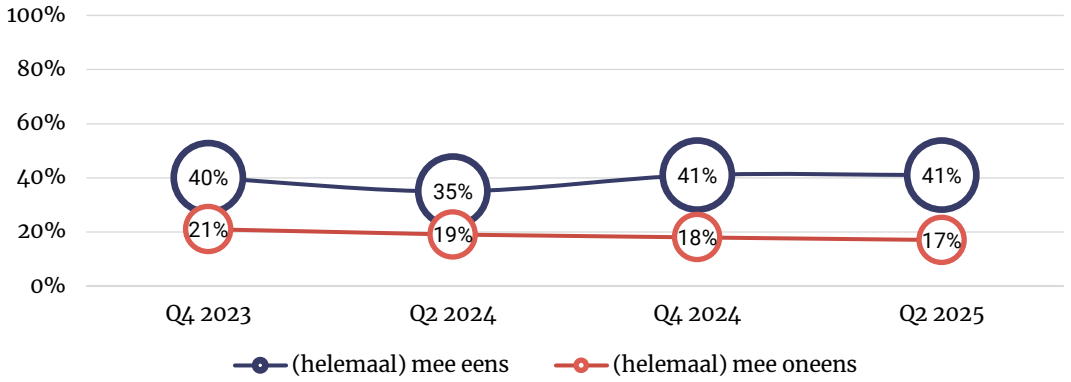


*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

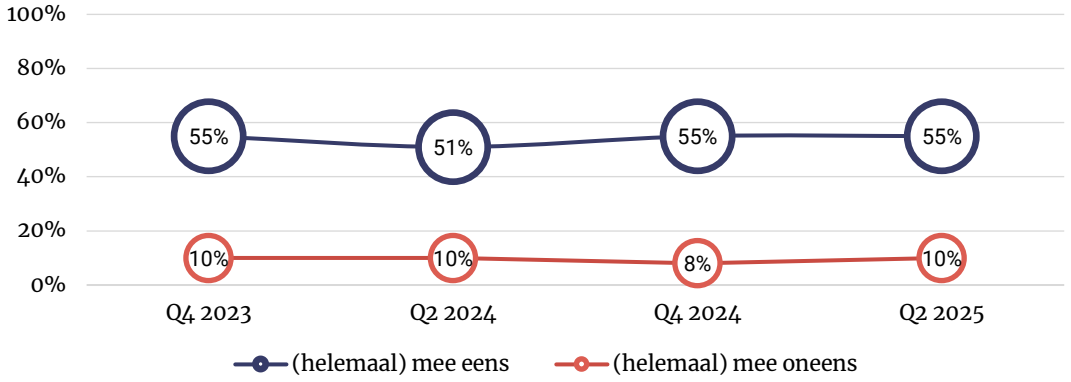
Ontwikkeling burgerbeloften

Ervaren nakomen van burgerbeloften stabiel
Voor alle drie de burgerbeloften geldt dat het aandeel burgers dat vindt dat Dienst Toeslagen deze burgerbeloften nakomt stabiel is. Net als voorgaande metingen is het krijgen waar men recht op heeft de burgerbelofte waarvan de meeste burgers vinden dat deze nagekomen wordt. Deze wordt gevolgd door het weten waar men aan toe is en daarna dat Dienst Toeslagen klaarstaat voor burgers.

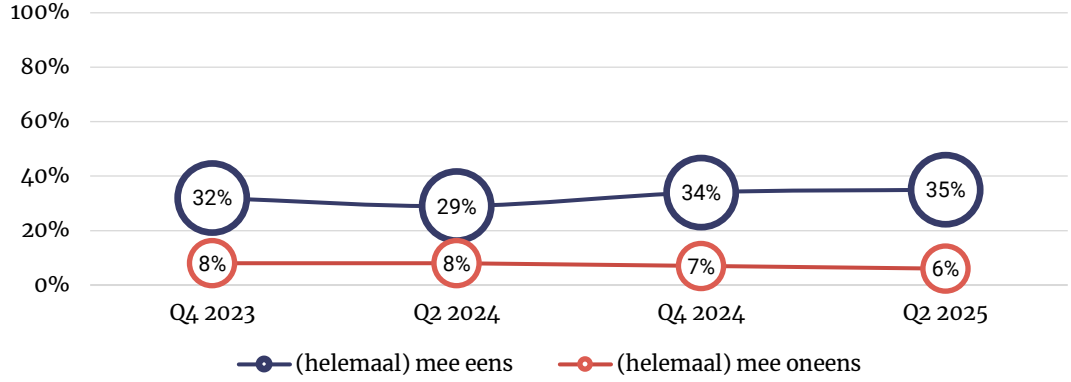
Figuur 2.6 Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent'



Figuur 2.7 Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



Figuur 2.8 Ontwikkeling 'Dienst Toeslagen staat voor mij klaar'



*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

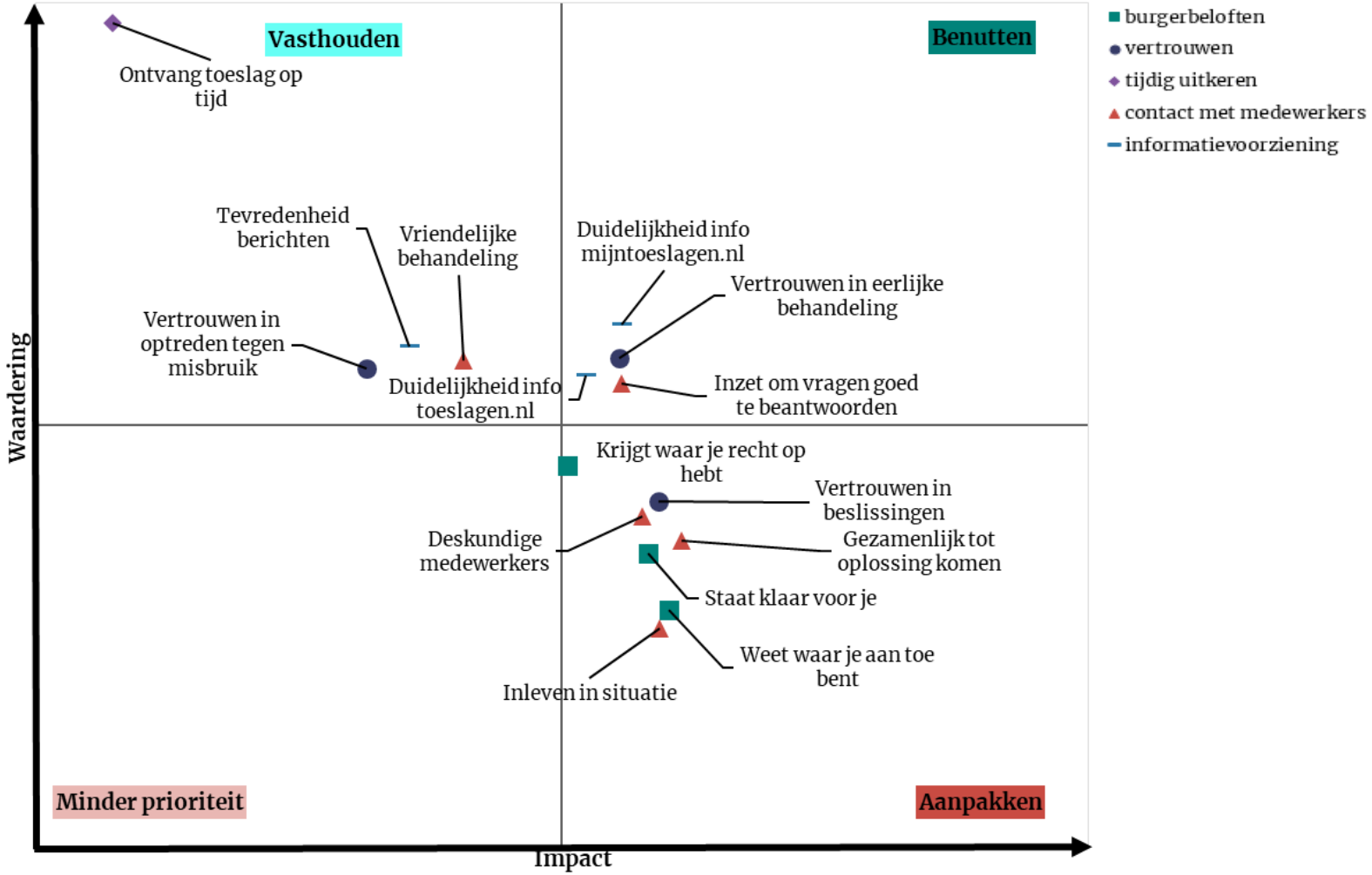
Prioriteitenmatrix

Om inzicht te krijgen in welke kwaliteitsaspecten[4] de tevredenheid over de dienstverlening van Dienst Toeslagen in sterke mate – positief of negatief – beïnvloeden, tonen we in figuur 2.9 een prioriteitenmatrix. De impact van de verschillende aspecten van de dienstverlening is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering van deze aspecten.

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:

- De verticale as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten (3,66 op een schaal van 1 tot en met 5). Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er met dit aspect relatief veel tevredenheid is ten opzicht van de andere aspecten.
- De horizontale as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde[5] van de aspecten (0,50 op een schaal van 0 tot en met 1). Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel van de dienstverlening van Dienst Toeslagen.

Figuur 2.9 Prioriteitenmatrix dienstverlening



[4] *De aspecten die zijn meegenomen zijn vragen die door middel van een stelling zijn voorgelegd en die betrekking hebben op de algemene dienstverlening en dus zijn ingevuld door alle respondenten.*
[5] *Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel voor de dienstverlening (rapportcijfer) is het belang of de mate van invloed (impact) bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.*

Verbeterprioriteiten bij alle burgerbeloften [6]

Zwakke punten met verbeterprioriteit: aanpakken
Een aantal aspecten wordt relatief laag gewaardeerd en heeft een relatief groot effect op de tevredenheid:

- Vertrouwen in de beslissingen van Toeslagen.
- De drie burgerbeloften: 'weten waar je aan toe bent', 'DT staat klaar voor je', 'krijgen waar je recht op hebt'.
- Menselijke kant bij contact met Toeslagen[7]: deskundigheid van medewerkers, gezamenlijk tot een oplossing komen en inleven in situatie.

Verschuivingen ten opzichte van vorige meting
Inleven in de situatie door medewerkers heeft meer impact waardoor deze naar rechts verschuif: dit is nu een verbeterpunten met prioriteit.

Sterke punten: vasthouden
Aspecten die men goed beoordeelt, maar beperkte invloed hebben op de algemene tevredenheid (de randvoorwaarden) zijn:

- het tijdig uitkeren van de toeslag;
- optreden tegen misbruik;
- vriendelijke behandeling door medewerkers van Toeslagen;
- tevredenheid met de berichten.

Sterke punten: benutten
Sterke punten die van relatief grote invloed zijn op de algemene tevredenheid en dus benut en gecommuniceerd moeten worden zijn:

- vertrouwen in een eerlijke behandeling door Toeslagen;
- duidelijkheid van de informatie op mijntoeslagen.nl;
- duidelijkheid van de informatie op toeslagen.nl;
- inzet van medewerkers om vragen goed te beantwoorden.

Verschuivingen ten opzichte van vorige meting
- De invloed van de inzet van medewerkers om vragen goed te beantwoorden neemt toe. Dit aspect verschuift van het kwadrant 'vasthouden' naar 'benutten'. Voor de tevredenheid met berichten geldt het omgekeerd; dit aspect verschuift van 'benutten' naar 'vasthouden'; burgers zien dit meer als een randvoorwaarde in de dienstverlening.

[6] *Op de volgende pagina's zijn de meegenomen stellingen in deze analyse weergegeven met een asterisk*. Zie deze pagina's voor de waardering van de verschillende aspecten.*

[7] *Deze vragen zijn ingevuld door ontvangers van een toeslag die contact hadden met Dienst Toeslagen en antwoord konden geven over hun ervaringen met betrekking tot deze aspecten. Zie pagina 24 voor meer informatie.*

3.
Resultaten – alle toeslagen

Significante verschillen met Q4 2024

Opvragen aanvullende informatie	Het aandeel burgers dat vindt dat tevreden is met de **manier waarop hen gevraagd is aanvullende informatie** aan te leveren **stijgt** van **60%** naar **75%**.
Nabetaling	Het aandeel burgers voor wie de ontvangen nabetaling onverwacht was **daalt** van **57%** naar **44%**.
App Toeslagen	Het aandeel burgers dat gebruik maakt van de App Toeslagen **stijgt** van **15%** naar **20%**.

= positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

= negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

Positieve punten en verbeterpunten

Tijdig uitbetalen toeslag blijft veelgenoemd positief punt
Burgers is gevraagd toe te lichten wat Dienst Toeslagen volgens hen goed doet. Net als voorgaande metingen, is het tijdig en correct uitkeren van de toeslag hierbij het meest genoemde punt. Ook de communicatie door middel van brieven, de website en de app is een veel genoemd positief punt. Alhoewel dit ook een veelgenoemd verbeterpunt is (zie hiernaast). Ook is men positief over de digitale dienstverlening via de App Toeslagen en de website mijntoeslagen.nl en het gemak waarmee wijzigingen en aanvragen online gedaan kunnen worden. Daarnaast hebben sommigen positieve ervaringen met telefonisch contact met Dienst Toeslagen. Hieronder enkele citaten van burgers over waar zij positief over zijn ter illustratie:

- *"Altijd netjes op tijd Mijn Toeslagen overmaken."*
- *"Duidelijke informatie en fijn overzicht van je toeslagen in de app."*
- *"Alles online kunnen regelen op je eigen tijd is echt super."*
- *"De app en dat de nieuwe bedragen steeds heel snel zijn berekend bij een wijziging."*
- *"Als je belt, word je goed geholpen."*
- *"Als er iets wijzigt krijg je genoeg brieven, duidelijk contact met de belastingtelefoon."*

Voornaamste verbeterpunten: communicatie en transparantie
Burgers is ook gevraagd wat zij vinden dat Dienst Toeslagen kan verbeteren. Net als voorgaande metingen is het meest genoemde verbeterpunt de communicatie vanuit Dienst Toeslagen en daarbij ook de communicatie over de berekening van de toeslag. Burgers hebben behoefte aan eenvoudigere brieven, met concrete voorbeelden en uitleg over berekeningen en beslissingen. Ook de website kan volgens burgers duidelijker. Daarnaast pleiten burgers voor de vereenvoudiging of automatisering van het toeslagensysteem. Zodat het aanvragen en wijzigen van gegevens makkelijker gaat of helemaal niet meer nodig is omdat gegevens rechtstreeks vanuit onder andere de Belastingdienst gedeeld worden.
Een ander veel genoemd punt is dat men inzicht wil in de berekening achter de toeslag om te kunnen controleren of de gegevens waarmee gerekend is kloppen. Uit kwalitatief onderzoek weten we dat deze behoefte er vooral is bij burgers waarbij het inkomen niet stabiel is. Bij hen komt het vaker voor dat gegevens die Dienst Toeslagen heeft onjuist zijn en zij willen weten wat de effecten van wijzigingen zijn voor hun toeslag.
Ook meer proactieve communicatie wordt genoemd als verbeterpunt om te attenderen op mogelijke wijzigingen en op het recht op toeslagen. Tot slot is volgens een deel ook de bereikbaarheid en deskundigheid van medewerkers van Dienst Toeslagen een verbeterpunt.

- *"Duidelijk en transparant taalgebruik. B1 taalniveau in brieven en online communicatie."*
- *"Berekeningen zijn voor mij echt key. Hoe is de berekening tot stand gekomen?"*
- *"Duidelijk aangegeven dat je zelf veranderingen moet doorgeven. En wellicht elk kwartaal een herinnering sturen."*
- *"Telefonische medewerkers beter opleiden zodat je goed geholpen wordt als je een vraag hebt."*

Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

Meerderheid tevreden met de dienstverlening van Toeslagen
Driekwart van de burgers met een toeslag is (zeer) tevreden over de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Vijf procent is (zeer) ontevreden met de dienstverlening.

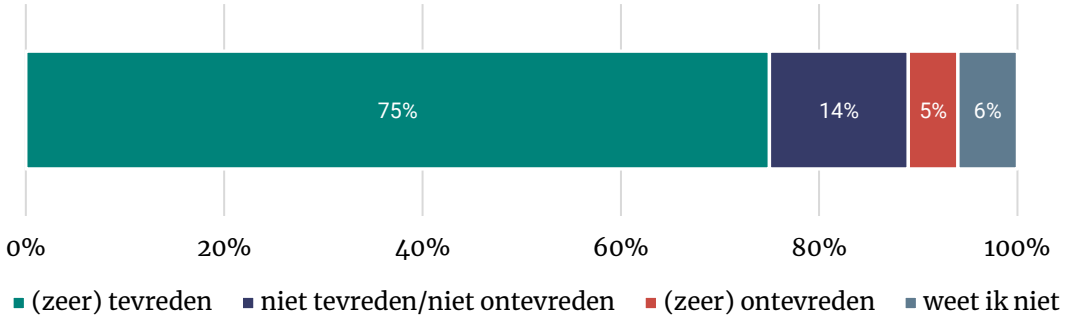
Tevreden burgers lichten toe dat zij hun toeslag tijdig ontvangen en hier weinig omkijken naar hebben. Ook vinden zij het regelen van hun toeslagen zaken eenvoudig en de communicatie van Dienst Toeslagen duidelijk.

- *"Betalen op tijd uit, heb er weinig problemen mee."*
- *"Makkelijk aan te vragen en goed uitbetaald."*
- *"Duidelijke communicatie, duidelijk wanneer we onze gegevens moeten updaten."*

Ontevreden burgers geven met name aan dat zij het systeem van de toeslagen onduidelijk of ingewikkeld vinden. Zij begrijpen de berekening van de toeslag niet, vinden het lastig om hierover informatie te vinden en hebben te maken met terugbetalingen. Daarnaast is een deel ontevreden over dat zij zelf toeslagen moeten aanvragen en wijzigingen doorgeven, terwijl de Belastingdienst deze informatie over hen ook heeft.

- *"Onduidelijk hoe berekeningen gemaakt worden of waarom wijzigingen een bepaald effect hebben."*
- *"Je krijgt makkelijk te veel waardoor je ineens honderden euro's moet terugbetalen."*
- *"Vreemd dat je dit zelf aan moet vragen, terwijl de belastingdienst precies weet of je er recht op hebt of niet en hoeveel."*

Figuur 3.1 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=1.644)



Burgers die aangeven niet te weten hoe tevreden zij zijn met de dienstverlening, lichten veelal toe dat zij geen contact hadden met Dienst Toeslagen en daardoor niet kunnen oordelen over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast is er een kleine groep bij wie de zaken rondom toeslagen door een partner of bewindvoerder geregeld worden en die dus zelf geen contact hebben met Dienst Toeslagen. Ook hebben enkele burgers de toeslag te recent aangevraagd om een mening te kunnen geven over de dienstverlening vinden zij zelf.

Verwachtingen dienstverlening van Dienst Toeslagen

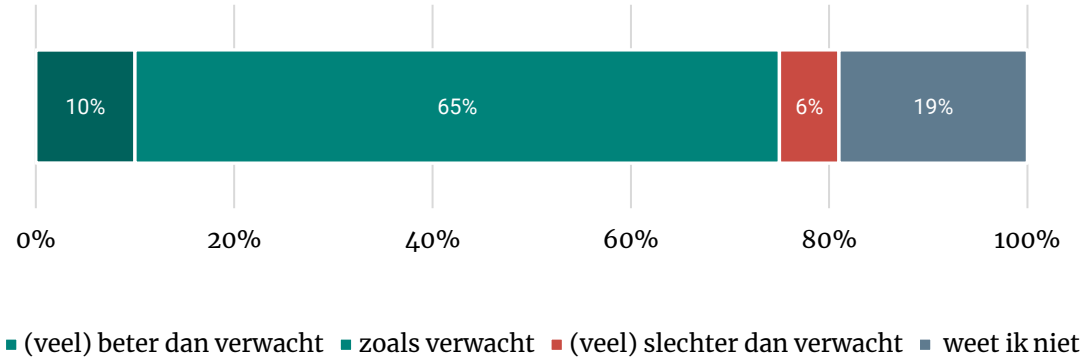
Dienstverlening is over algemeen zoals verwacht of beter
Voor driekwart van de burgers met een toeslag voldoet de dienstverlening van Dienst Toeslagen aan hun verwachtingen of is deze boven verwachting. Burgers die de dienstverlening boven verwachting vinden, lichten toe dat de aanvraag en het doorgeven van wijzigingen soepel verlopen. Ook had een deel contact met Dienst Toeslagen en zijn zij positief over de bereikbaarheid en behulpzaamheid van medewerkers (zie ook pagina 25 over ervaringen met medewerkers). Daarnaast had een deel van deze groep slechtere dienstverlening verwacht, wegens de negatieve berichtgeving in de media en zijn zij positief verrast over hoe soepel zaken omtrent de toeslag verlopen.

- *"Makkelijk aan te passen bij veranderingen."*
- *"Als je belt word je keurig geholpen."*
- *"Door de toeslagenaffaire had ik het veel erger verwacht."*

Voor 6 procent is de dienstverlening slechter dan zij hadden verwacht. In toelichtingen geven deze burgers aan dat zij te maken hadden met onverwachte terugbetalingen. Ook noemt een deel van de burgers de complexiteit van het toeslagensysteem als geheel en heeft een deel negatieve ervaringen met telefonisch contact.

- *"Omdat achteraf berekenen betekent dat ik wellicht moet terugbetalen."*
- *"Moeilijk te bereiken. Telefonisch begrijpen medewerkers ook niks van mijn vraag."*
- *"Ze krijgen gegevens al van de Belastingdienst. Toch moet je zelf alles nalopen en bijhouden."*

Figuur 3.2 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n= 1.606)

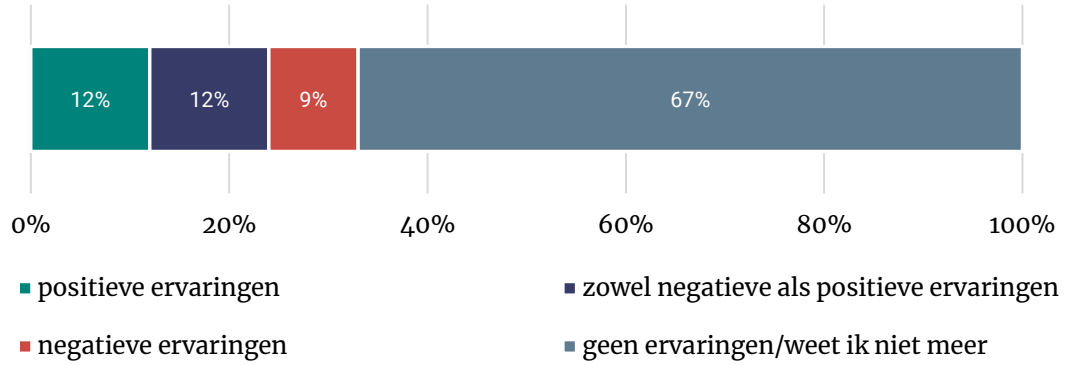


Beeldvormende ervaringen

Positieve ervaringen met Toeslagen door behulpzame medewerkers
Een derde van de ontvangers van een toeslag heeft positieve of negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen die hun beeld van Dienst Toeslagen bepaalt. Twaalf procent heeft positieve beeldvormende ervaringen. De positieve ervaringen zijn met name dat het aanvragen van de toeslag en het doorgeven van wijzigingen eenvoudig was. Ook de duidelijkheid van de toeslagen wordt hier genoemd. Daarnaast heeft een aantal burgers positieve ervaringen met het contact met medewerkers. Burgers lichten toe dat ze gebeld hebben met vragen en vervolgens goed zijn geholpen. Enkele citaten ter illustratie:

- *"Makkelijk aan te vragen, snel geregeld."*
- *"Duidelijke informatie wanneer er iets verandert."*
- *"Als ik belde, werd ik goed geholpen."*
- *"Ze hebben mij vriendelijk te woord gestaan nadat ik vragen had toen mijn huurtoeslag na 3 maanden nog niet was goedgekeurd."*
- *"Constante dienstverlening zonder problemen, is een positieve ervaring in zich zelf."*

Figuur 3.3 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=1.642)



Negatieve ervaringen zijn gerelateerd aan terugbetalingen
Negen procent van de burgers heeft negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen. Negatieve ervaringen hebben in de meeste gevallen te maken met onverwachte terugbetalingen. Dit zorgt voor frustratie en in sommige gevallen ook angst en stress. Daarnaast blijft ook de Toeslagenaffaire voor een deel van de burgers bepalend voor het beeld van Dienst Toeslagen.

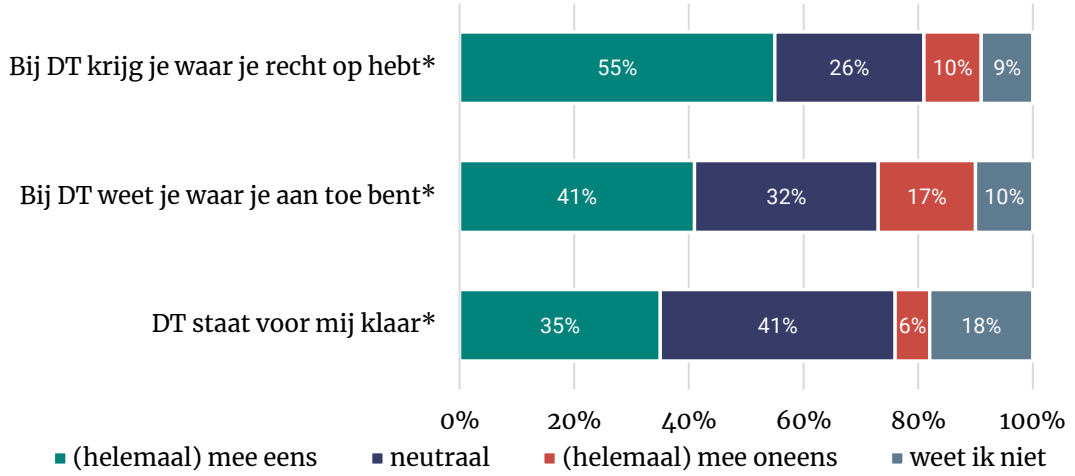
- *"Dat eeuwige terugbetalen, maakt dat je nóóit iets durft uit te geven."*
- *"Ondanks dat je denkt alle gegevens en wijzigingen goed te hebben doorgeven, moeten terugbetalen."*
- *"De afwikkeling is nog altijd in volle gang, maar de Toeslagenaffaire heeft mijn geloof in de dienst zeer negatief beïnvloed. Ik was en ben altijd bang om fouten te maken, ook al was ik geen slachtoffer."*

Burgerbeloften

Meerderheid vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt
De belofte dat burgers bij Dienst Toeslagen krijgen waar zij recht op hebben, wordt het meest herkend: ruim de helft is het hiermee eens. Vier op de tien burgers hebben het gevoel dat zij weten waar zij aan toe zijn bij Dienst Toeslagen, 17 procent is het daar niet mee eens.
Ruim een derde van de burgers heeft het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaar staat. Een grotere groep staat hier neutraal in (41%) en 18 procent weet niet of dit het geval is.

Niet alle toeslagontvangers hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: een kwart tot vier op de tien staan neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook weet een deel (9 tot 18%) niet hoe ze hier tegenover staan. Mogelijk hebben zij onvoldoende ervaringen met Toeslagen om te kunnen oordelen over de burgerbeloften of zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 3.4 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (nmin=1.639)



** Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.*

Burgerbeloften

Per burgerbelofte zijn burgers gevraagd om uit te leggen wat zij denken dat Dienst Toeslagen hiermee bedoelt.

Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt
Als het gaat om krijgen waar je recht op hebt bij Dienst Toeslagen, verwachten burgers een correcte en rechtvaardige toekenning van toeslagen op basis van hun inkomen en situatie. Hoewel sommigen ervan uitgaan dat Dienst Toeslagen over de juiste gegevens beschikt, benoemt een meerderheid de eigen verantwoordelijkheid voor het doorgeven van het inkomen en wijzigingen. Sommige respondenten interpreteren krijgen waar je recht op hebt dan ook als het uiteindelijk ontvangen van het juiste bedrag, na een eventuele terugbetaling of nabetaling. Anderen zien het krijgen waar je recht op hebt juist als het direct ontvangen van het correcte bedrag zonder terug- of nabetalingen.

- *"Dat de dienst toeslagen eerlijk kijkt naar het inkomen en leefsituatie en daar de hoogte van je toeslag aan koppelt."*
- *"Als je in aanmerking komt voor een toeslag krijg je deze ook."*
- *"Je krijgt de toeslag waar je recht op hebt, als je het aanvraagt en goed hebt doorgegeven."*

Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent
Bij het weten waar je aan toe bent, denken burgers vooral aan weten wat je kan verwachten. Dit gaat om duidelijkheid, transparantie en voorspelbaarheid omtrent de berekening en uitkering van toeslagen. Burgers vinden het belangrijk om hier duidelijke informatie over te krijgen, zodat ze niet voor verrassingen komen te staan bijvoorbeeld in de vorm van onverwachte terugbetalingen. Waar bij krijgen waar je recht op hebt de focus ligt op het ontvangen van het juiste bedrag, ligt bij weten waar je aan toe bent de nadruk op het begrijpen van de hoogte van dit bedrag en de voorspelbaarheid van het ontvangen van dit bedrag.

- *"Dat je vooraf duidelijk weet wat je krijgt en wat je mag houden."*
- *"Je weet wat je krijgt en wat er verandert als bijvoorbeeld je inkomen wijzigt."*
- *"Duidelijkheid over alles, van wanneer je je toeslag krijgt, hoeveel, en waar je terecht kunt voor vragen."*

Dienst Toeslagen staat voor mij klaar
Bij 'Dienst Toeslagen staat voor mij klaar' denken burgers vooral vaak aan de bereikbaarheid en behulpzaamheid. Ze verwachten dat Dienst Toeslagen makkelijk te bereiken is via telefoon, mail, chat of website. Ook valt onder klaarstaan dat medewerkers hen te woord staan, vragen beantwoorden, problemen oplossen en hen helpen bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen. Hierin speelt deskundigheid van medewerkers dus ook een rol.

- *"Altijd bereikbaar en bereid te helpen."*
- *"Dat ze (telefonisch) bereikbaar zijn en capabel zijn om mijn vraag/probleem goed op te lossen."*
- *"Dat de Dienst je helpt bij problemen en vragen."*

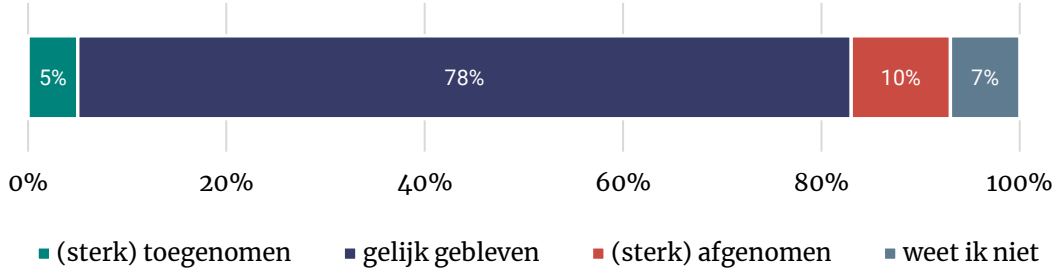
Vertrouwen

Vertrouwen bij meerderheid stabiel
Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is voor de meerderheid (78%) stabiel in het afgelopen halfjaar. Bij 5 procent is het vertrouwen toegenomen. In de meeste gevallen is de oorzaak hiervan dat het regelen van zaken omtrent de toeslag soepel verloopt en deze correct wordt uitgekeerd. Tien procent geeft aan dat hun vertrouwen (sterk) is afgenomen. De meest genoemde reden hiervoor is net als voorgaande metingen de Toeslagenaffaire, de berichtgeving hierover en de angst om zelf te maken te krijgen met onterechte hoge terugbetalingen. Enkele burgers noemen specifiek de recente dramaserie over de Toeslagenaffaire. Ongeveer driekwart van de burgers geven de Toeslagenaffaire en berichtgeving daarover als reden voor de afname van het vertrouwen. Het overige deel noemt problemen met berekeningen en terugbetalingen en een algemeen gebrek aan vertrouwen in de overheid.

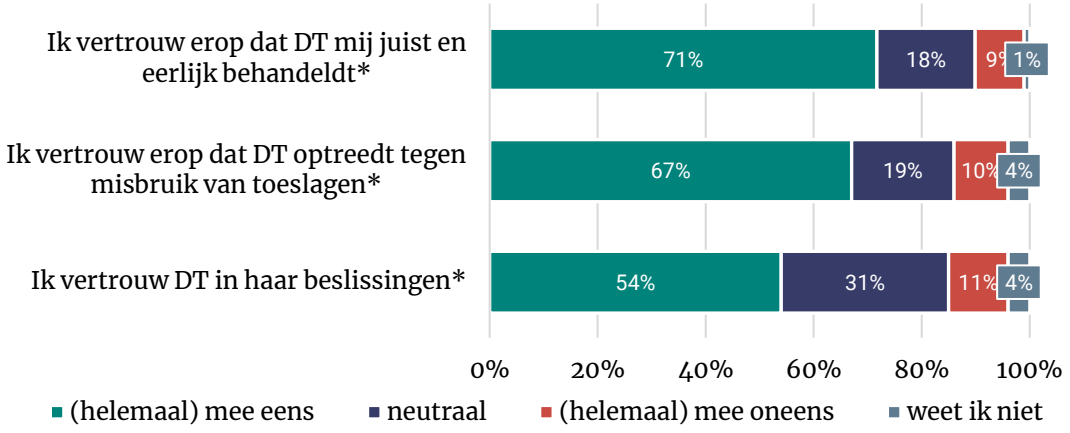
- *"Je hoort nog steeds over de fouten die gemaakt zijn met toeslagenaffaire. Dat maakt wel dat ik eerder zorgen maak dat er bij mij ook iets fout zou kunnen gaan."*
- *"Door de toeslagenaffaire en het kijken van de serie Toeslagenaffaire is mijn vertrouwen afgenomen, maar dat is niet voor mij persoonlijk, maar eerder voor andere mensen in de samenleving."*
- *"Terug moeten betalen van huurtoeslag terwijl dit naar mijn idee voorkomen had kunnen worden."*

Ondanks het wantrouwen bij een deel ten gevolge van de Toeslagenaffaire, zien we dat een meerderheid van de burgers erop vertrouwt dat Dienst Toeslagen hen eerlijk behandelt (71%). Twee derde vertrouwt erop dat de dienst optreedt tegen misbruik. Het vertrouwen in de beslissingen van Dienst Toeslagen is lager: ruim de helft heeft hier vertrouwen in.

Figuur 3.5 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=1.642)



Figuur 3.6 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (nmin=1.638)



** Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.*

Contact – medewerkers

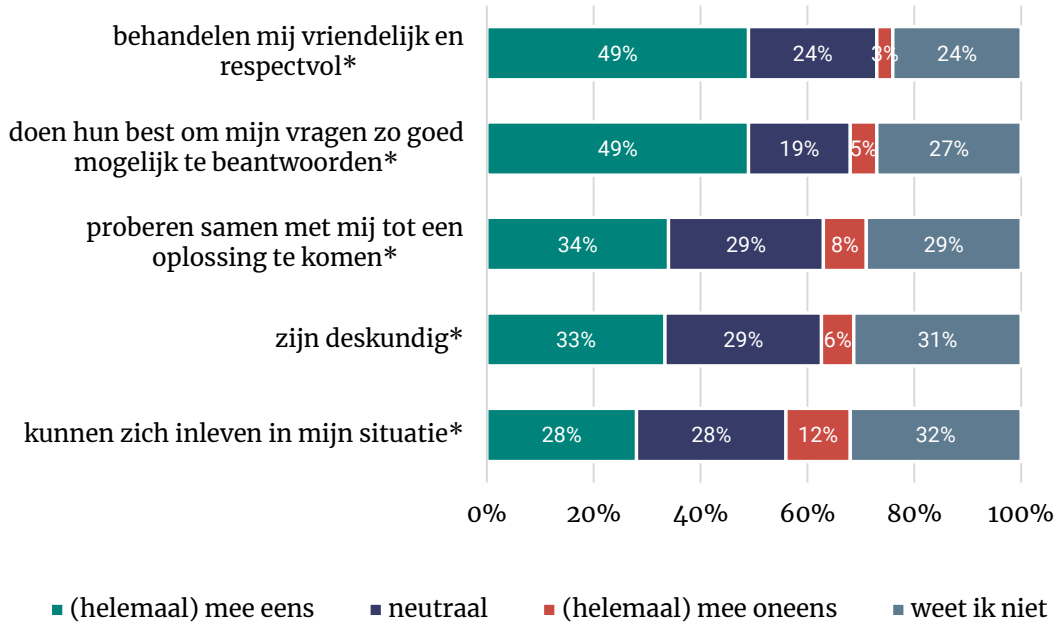
9%

… had <u>in het afgelopen jaar</u> contact met Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen was dit telefonisch contact via de Belastingtelefoon of via een telefoonnummer dat stond in een ontvangen brief.

Ervaringen met medewerkers van Toeslagen moeilijk te beoordelen
Ongeveer de helft van de burgers met een toeslag heeft wel eens contact gehad met Dienst Toeslagen. Bij 9 procent was dit contact in het afgelopen jaar. De andere helft had geen contact met de dienst en kan de vragen hierover niet beantwoorden (niet in figuur).

Ook van de groep die wel contact had met Dienst Toeslagen kan een deel het contact met medewerkers niet beoordelen. Een derde geeft bijvoorbeeld aan niet te weten of medewerkers deskundig zijn of zich in kunnen leven in hun situatie. Mogelijk is het contact dat zij hadden met Toeslagen voor hen onvoldoende om hier uitspraken over te kunnen doen.
Van de groep die het wel kan beoordelen vindt de helft dat zij vriendelijk en respectvol zijn behandeld. Een even groot deel vindt dat medewerkers hun best deden vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Een derde vindt dat medewerkers samen met hen tot een oplossing proberen te komen en deskundig zijn. Ruim een kwart is van mening dat medewerkers zich inleven in de situatie van de burger.
Zie de volgende pagina voor toelichtingen van burgers hierop.

Figuur 3.7 - Medewerkers van Dienst Toeslagen… (nmin=698)



** Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.*

Contact – medewerkers

Ervaringen met deskundigheid uiteenlopend
Ruim een derde van de burgers is van mening dat medewerkers van Dienst Toeslagen deskundig zijn, volgens 6 procent is dit niet het geval. Burgers is gevraagd het gegeven antwoord toe te lichten. Burgers die medewerkers deskundig vinden, lichten toe dat medewerkers snel en correct helpen bij vragen en problemen. Ze geven antwoorden op vragen, bieden oplossingen en zorgen voor een snelle afhandeling van vragen:

- *"Aan de telefoon was mijn situatie snel begrepen en kon het opgelost worden, zodat ik toeslag kon aanvragen."*
- *"Ze hadden snel een oplossing voor mijn probleem."*
- *"De medewerkers kennen de regels van de toeslagen en passen die netjes toe."*

De ervaringen lijken afhankelijk van de medewerker die men spreekt. Burgers die de medewerkers van Dienst Toeslagen niet deskundig vinden, geven namelijk aan dat medewerkers specifieke kennis misten. Zij kunnen geen antwoord geven op de vragen van burgers, moeten overleggen met collega's of hen doorverbinden naar andere medewerkers. Daarnaast krijgen burgers van verschillende medewerkers verschillende antwoorden op dezelfde vraag. Dit zorgt voor verwarring en onduidelijkheid over wat de juiste informatie is. :

- *"De keren dat ik telefonisch contact heb gehad omdat ik een vraag had, werd ik nooit deskundig geholpen. Groot gebrek aan kennis bij veel medewerkers."*
- *"Omdat iedere medewerker een ander antwoord geeft op dezelfde vraag"*
- *"Er wordt regelmatig andere dingen verteld door verschillende medewerkers."*

Inlevingsvermogen door tonen van begrip en meedenken
Ongeveer drie op de tien burgers (28%) vinden dat medewerkers van Dienst Toeslagen zich kunnen inleven in de situatie van de burger, 12 procent is het daar niet mee eens. Burgers die vinden dat medewerkers voldoende inlevingsvermogen hebben, lichten toe dat medewerkers goed luisteren naar hun verhaal, begrip tonen en meedenken met oplossingen:

- *"Ze keek naar onze situatie en gaf advies over hoe we de fout het volgende jaar kon voorkomen."*
- *"Geven het gevoel dat ze je begrijpen en kijken mee."*
- *"Mijn man was overleden en zij leefde met mij mee."*
- *"Omdat het mogelijk is een betaalregeling te maken, ook als ik een termijnbedrag heb gemist. Ook wordt er inlevend gereageerd als ik baal als ik minder toeslag krijg. Voorheen was dit niet zo."*

Ook hier lijkt dit sterk af te hangen van de medewerker die men spreekt. Ontevreden burgers geven namelijk aan dat medewerkers zich strikt aan de regels houden, zonder rekening te houden met individuele omstandigheden. Ook voelt een deel zich niet gehoord of begrepen en hebben zij niet het gevoel dat medewerkers meedenken in oplossingen. Daarnaast vinden sommigen de medewerkers afstandelijk en onpersoonlijk:

- *"De mensen achter de toeslagen worden niet gezien en wordt geen rekening gehouden met de (financiële) situatie van de mensen."*
- *"Er word enkel gehandeld vanuit papieren regeltjes. Verder kijken ze niet mee. Het zeggen 'wat vervelend' maakt niet dat iemand zich inleeft."*
- *"Als je duidelijk en netjes je persoonlijke situatie hebt uitgelegd en je krijgt dan totaal geen fatsoenlijke reactie met begrip terug dan interesseert het hen ook niets."*

Contact – medewerkers

Samen oplossing vinden niet altijd mogelijk binnen systeem
Een derde van de burgers met een toeslag (34%) heeft het gevoel dat medewerkers van Dienst Toeslagen samen met hen tot een oplossing proberen te komen. Volgens 8 procent is dit niet het geval. De burgers die dit gevoel wel hebben, geven aan dat medewerkers meedenken, behulpzaam zijn, oplossingen aandragen en advies geven. Daarnaast zien burgers de mogelijkheden voor het treffen van betalingsregelingen ook als het samen tot een oplossing komen. Hieronder volgen enkele citaten ter illustratie:

- *"Denken mee in rekenvoorbeelden."*
- *"Je mag in termijnen terugbetalen als het niet uitkomt."*
- *"Ze denken mee in oplossingen en bedenken waar je antwoorden kan krijgen als zij die niet kunnen bieden."*

Burgers die niet vinden dat er samen met hen tot een oplossing wordt gekomen, geven aan dat medewerkers zich strikt aan de regels houden en hier niet van kunnen of willen afwijken. Ook geven sommige burgers aan dat er überhaupt niet naar een oplossing werd gezocht en vragen niet beantwoord werden.

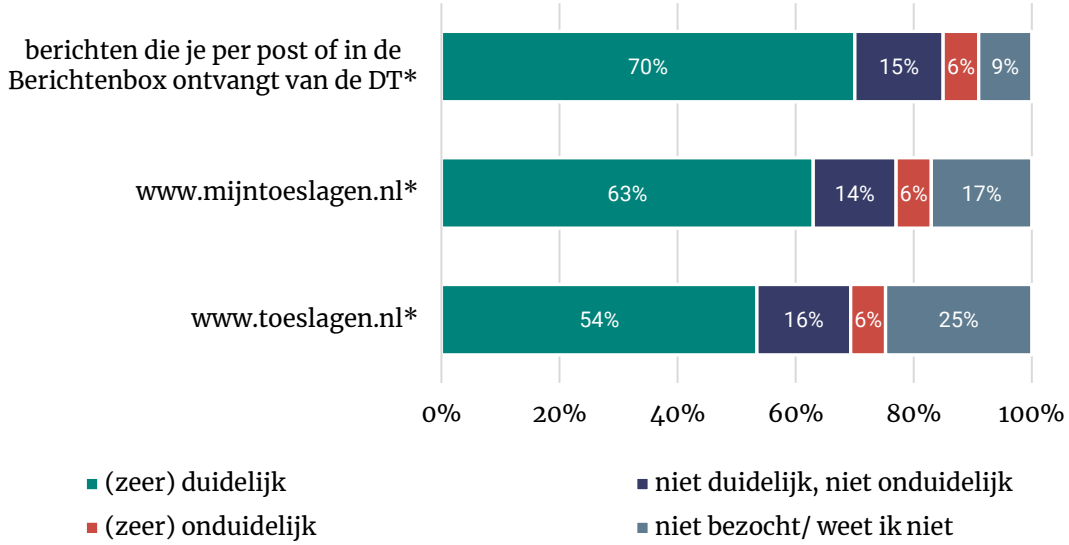
- *"Geen antwoord op vragen na telefonisch contact. Wordt alleen maar naar een brief gewezen, waar geen duidelijkheid in staat."*
- *"Hielden koppig aan hun onjuiste standpunt vast ondanks feit dat ik met brief van hen afkomstig mijn gelijk kon bewijzen."*
- *"Kreeg vaak het antwoord dat ze mij niet verder konden helpen met die vraag, dus prettige dag, doei. Alles behalve oplossingsgericht."*
- *"Standaard antwoord, niet volledig van toepassing op mijn vraagstuk."*

Contact – online

Berichten van Toeslagen zijn over het algemeen duidelijk
Zeven op de tien burgers met een toeslag vinden de berichten die zij per post of in de online Berichtenbox ontvangen van Dienst Toeslagen (zeer) duidelijk. Een minderheid van 6 procent vindt de berichten (zeer) onduidelijk.

Positief over online contact met Dienst Toeslagen
De informatie op het persoonlijke inlogportaal is voor ruim zes op de tien toeslagontvangers duidelijk. De algemene website van Dienst Toeslagen is voor ongeveer de helft duidelijk. Zes procent van de burgers vindt de informatie op deze websites niet duidelijk. Daarnaast heeft 17 procent mijntoeslagen.nl niet bezocht en 25 procent bezocht toeslagen.nl niet.

Figuur 3.8 - Duidelijkheid van informatie via de volgende kanalen (nmin=1.637)



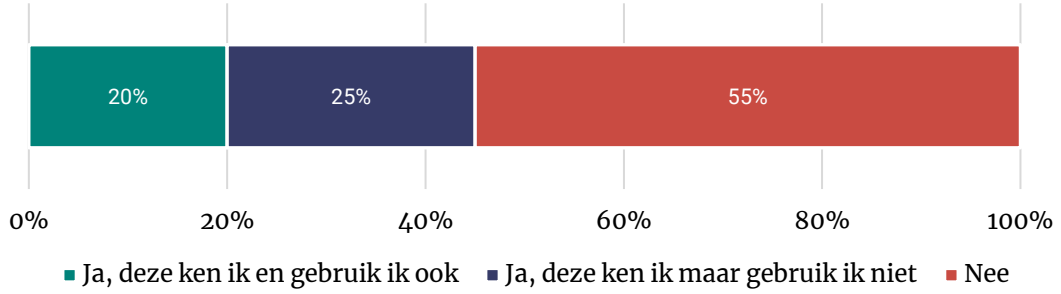
** Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.*

Contact – App Toeslagen

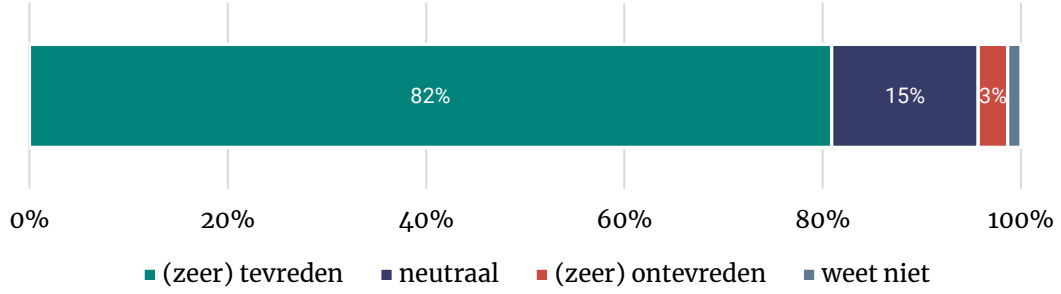
Gebruik App Toeslagen beperkt, gebruikers wel tevreden
Ruim vier op de tien burgers met een toeslag (45%) is bekend met de App Toeslagen. Twintig procent maakt gebruik van de app, dit is een toename ten opzichte van de vorige meting (Q4 2024: 15%). Een kwart kent de app, maar maakt hier geen gebruik van. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting.

Ruim acht op de tien gebruikers van de App Toeslagen zijn (zeer) tevreden over de app. Een minderheid van 3 procent is ontevreden over de app.

Figuur 3.9 - Ken je de App Toeslagen? (n=1.606)



Figuur 3.10 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=418)



Aanvraag - afhandeling

63%

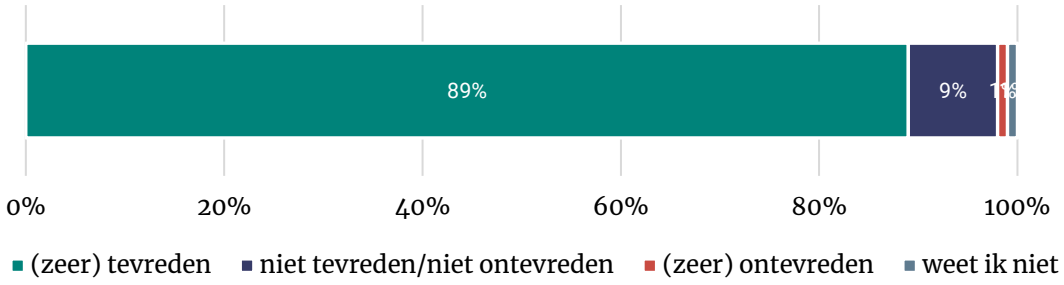
… van de burgers deed de aanvraag voor hun toeslag zelf in de afgelopen twee jaar. Daarnaast deed 16 procent de aanvraag samen met iemand anders en is bij 7 procent de toeslag aangevraagd door een financieel adviseur.
De meesten vragen de toeslag online aan (94%).

Afhandeling aanvraag over algemeen goed en kost niet veel moeite
Een ruime meerderheid van de aanvragers (89%) is tevreden over de wijze waarop hun aanvraag is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Slechts 1 procent is hierover ontevreden.

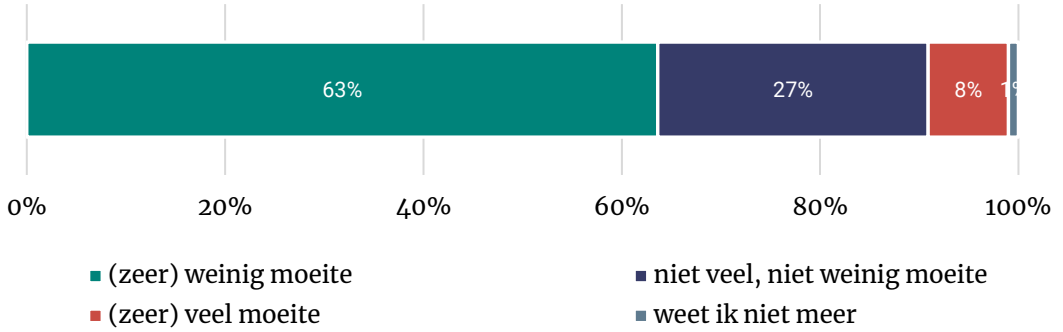
Het aanvragen van de toeslag kostte voor negen op de tien burgers geen moeite of slechts enige moeite en ging in de meeste gevallen (87%) in één keer goed. Een minderheid van 8 procent van de aanvragers had veel moeite met het doen van de aanvraag en 5 procent lukte het niet om in één keer de aanvraag goed te doen.

Dertien procent van de aanvragers wist niet waar zij vragen over de aanvraag konden stellen.

Figuur 3.11 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=439)



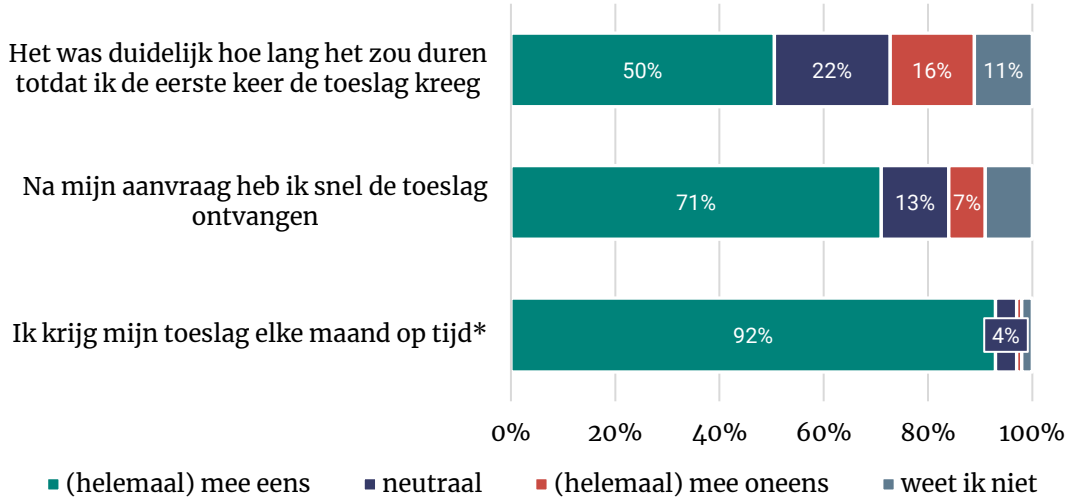
Figuur 3.12 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=461)



Aanvraag – het bedrag

Toeslagen worden snel en tijdig overgemaakt
Na het indienen van de aanvraag was het voor de helft van de aanvragers duidelijk wanneer zij voor het eerst de toeslag zouden ontvangen. Zeven op de tien vinden dat de eerste betaling snel na de aanvraag volgt. Als de toeslag eenmaal loopt, ontvangen burgers de toeslag bijna altijd maandelijks op tijd. Dit aspect scoort zoals iedere meting het hoogst van de verschillende dienstverleningsaspecten, zie prioriteitenmatrix op pagina 13.

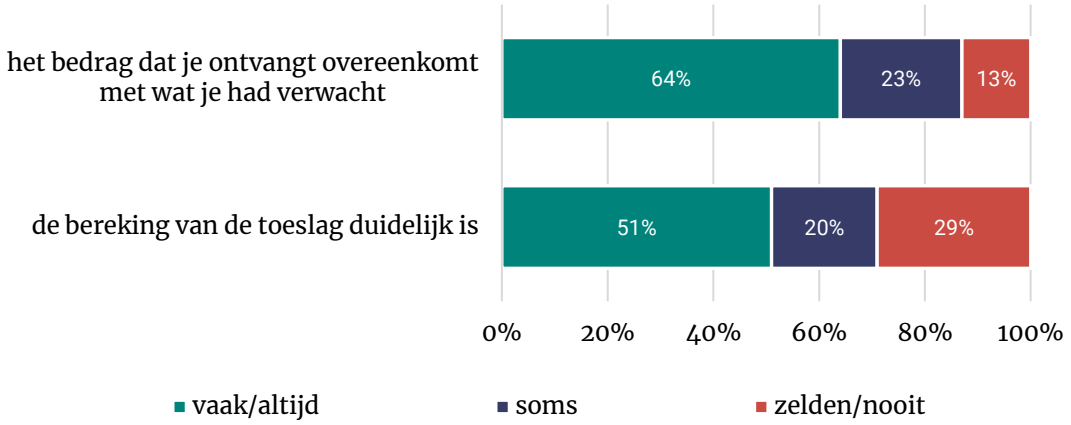
Figuur 3.13 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=459)



* *Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.*

Berekening voor ruim een kwart niet duidelijk
Bij ongeveer twee derde van de toeslagontvangers komt de hoogte van de toeslag overeen met de verwachtingen die men vooraf had. De manier waarop de hoogte van de toeslag bepaald wordt, is voor de helft van de toeslagontvangers duidelijk. Bijna drie op de tien begrijpen deze berekening zelden of nooit en een vijfde begrijpt dit soms.

Figuur 3.14 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre… (nmin=1.637)



Wijzigingen – afhandeling

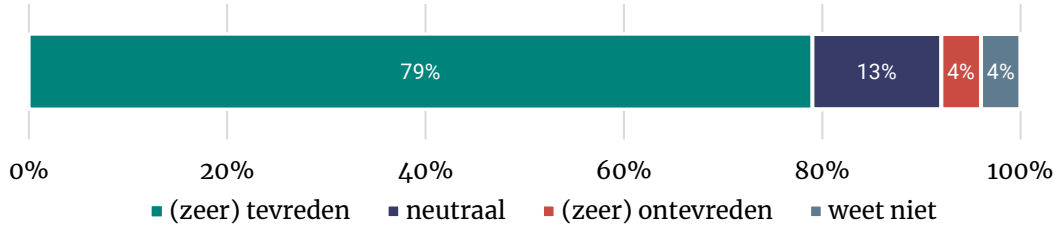
32%

… heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de toeslag die zij ontvangen. Dit betreft in de meeste gevallen een wijziging in het inkomen (78%). Een kwart van alle burgers met een toeslag gaf een wijziging in het inkomen door in het afgelopen jaar.

Tevredenheid met de afhandeling van een wijziging

Een ruime meerderheid van bijna acht op de tien toeslagontvangers die een wijziging doorvoerde, is tevreden met de afhandeling hiervan. Een groep van 5 procent is ontevreden over de afhandeling. In toelichtingen hierop geeft de groep ontevreden burgers aan dat zij geen bevestiging hebben ontvangen van het verwerken van hun wijziging of dat het niet duidelijk was wat de gevolgen hiervan zouden zijn. Burgers die wel tevreden zijn, geven aan dat de wijziging snel is verwerkt en dat zij gelijk konden zien wat de nieuwe hoogte van de toeslag werd.

Figuur 3.15 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=716)



89%

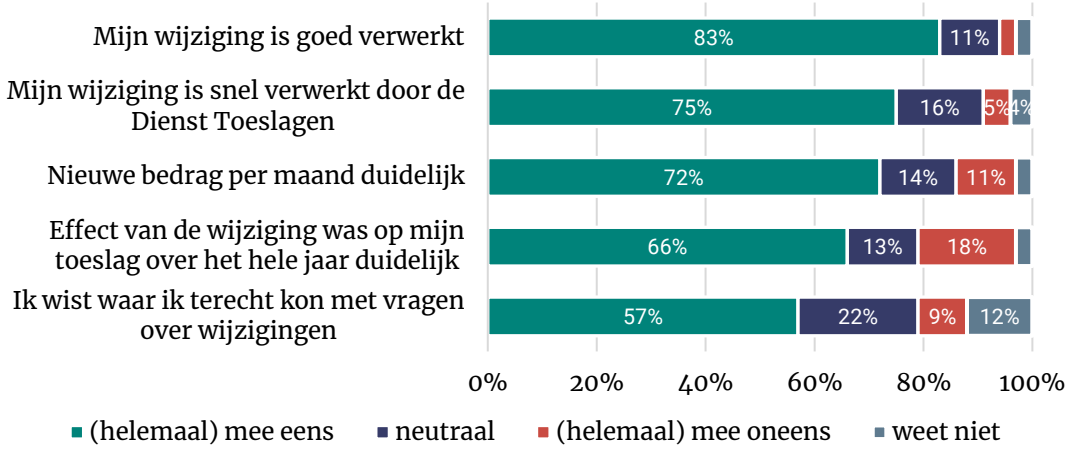
… heeft de wijziging online doorgegeven, via Mijn Toeslagen. Twee procent gaf de wijziging via de App Toeslagen door.

Een groep van 12 procent vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost.

Wijziging goed en meestal snel verwerkt

De meerderheid is tevreden over hoe goed en hoe snel de wijziging is verwerkt. Vijf procent vindt dat de wijziging niet snel is verwerkt en voor 11 procent was het niet duidelijk wat de aangepaste hoogte van de toeslag werd. Voor een groter deel (18%) was het niet duidelijk wat het effect van de wijziging was op hun toeslag voor het hele jaar.

Figuur 3.16 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=716)



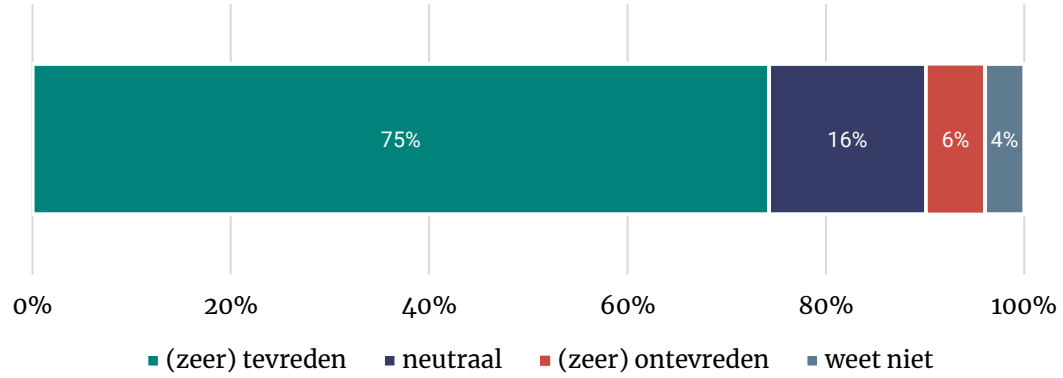
Wijzigingen – doorgeven van aanvullende informatie

12%

… is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen benaderd voor aanvullende informatie. De meesten van hen zijn schriftelijk benaderd, ofwel om gegevens te controleren (41%) of om een toelichting te geven (20%). 32% werd via de App Toeslagen hiervoor benaderd.

Goede ervaringen met het opvragen van aanvullende informatie
Driekwart van de burgers die zijn benaderd door Dienst Toeslagen voor aanvullende informatie, zijn (zeer) tevreden over de manier waarop dit gegaan is. Zes procent is hier ontevreden over.

Figuur 3.17 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop het opvragen van aanvullende informatie is gegaan? (n=222)



Wijzigingen – kennis

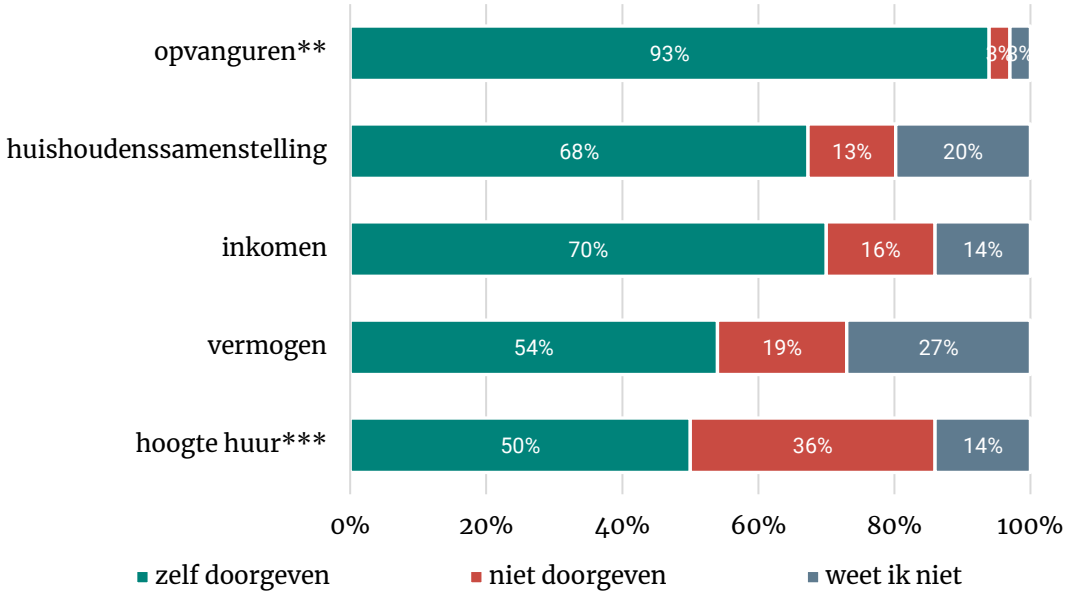
Noodzaak van doorgeven wijzigingen in inkomen bij zeven op de tien bekend
Om te onderzoeken of burgers die een toeslag ontvangen, weten welke wijzigingen zij moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen, is per wijziging uitgevraagd of men dit door moet geven of niet.

Zeven op de tien burgers met een toeslag weten dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Drie op de tien zijn hier dus niet mee bekend, terwijl dit wel zeer belangrijk is voor het ontvangen van de juiste (hoogte van de) toeslag. Een ongeveer even groot deel van de burgers (68%) denkt dat een verandering in de huishoudenssamenstelling doorgegeven moet worden aan Dienst Toeslagen. Dit is echter over het algemeen een wijziging die men doorgeeft bij de gemeente en niet bij Dienst Toeslagen.

Bijna alle burgers die kinderopvangtoeslag ontvangen, weten dat zij een wijziging in opvanguren zelf moeten doorgeven. Dat je de hoogte van de huur zelf moet doorgeven, is bij de helft van de burgers met huurtoeslag bekend. Ruim een derde denkt dat je dit niet hoeft door te geven en dat is incorrect.

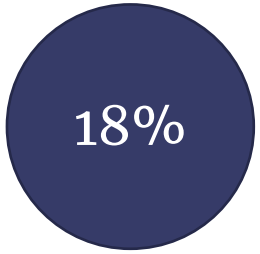
Na een afname in Q4 2024, is het aandeel burgers dat weet dat zij zelf wijzigingen in de hoogte van de huur moeten doorgeven weer vergelijkbaar met de daaraan voorafgaande metingen. Ook zijn burgers vaker bekend met het moeten doorgeven van wijzigingen in inkomen sinds Q4 2023 dan in de daaraan voorafgaande metingen (Q2 2023 en Q4 2022).

Figuur 3.18 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=1.606)



**Alleen voorgelegd aan ontvangers van de kinderopvangtoeslag
*** Alleen voorgelegd aan ontvangers van huurtoeslag

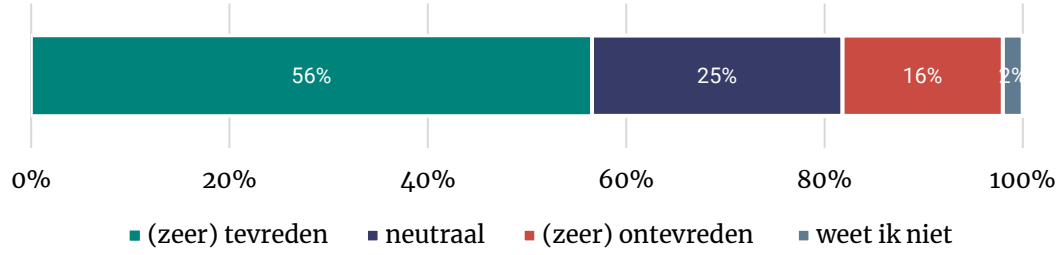
Terugbetaling – afhandeling



… is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen. De grootste groep moest een bedrag tussen de 100 en 500 euro terugbetalen (45%). Ongeveer een kwart (23%) moest tussen de 500 en 1000 euro terugbetalen en bij een derde (32%) ging het om meer dan 1000 euro.

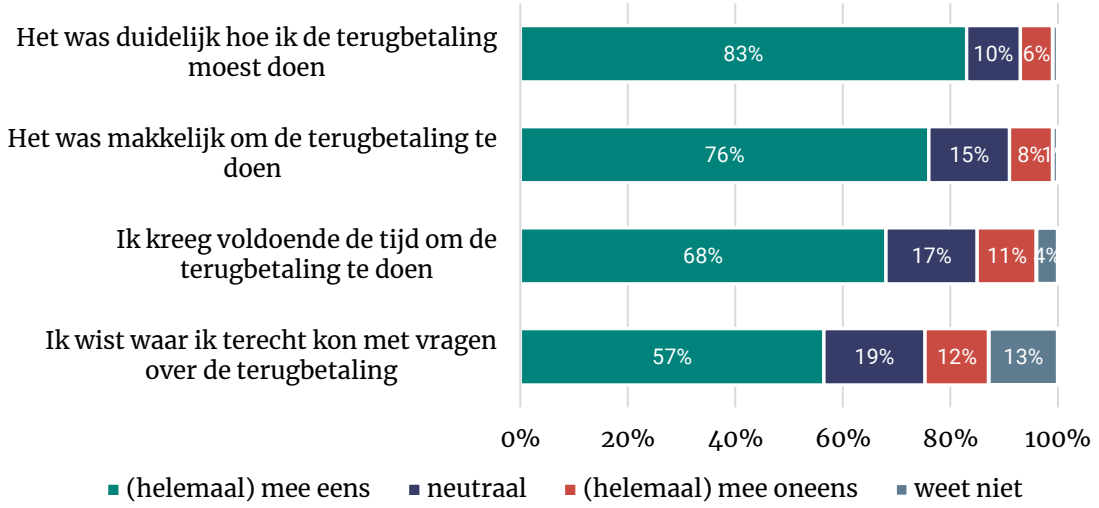
Helft tevreden over afhandeling van terugbetaling
Ruim de helft van de burgers die te maken hadden met een terugbetaling, zijn tevreden over hoe Dienst Toeslagen de terugbetaling heeft afgehandeld. Een groep van 16 procent is ontevreden over de afhandeling van de terugbetaling.

Figuur 3.19 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=325)



Proces van terugbetaling is duidelijk
Een ruime meerderheid vond het duidelijk hoe de terugbetaling moest worden gedaan, vond het makkelijk deze te doen en kreeg hier voldoende tijd voor. Waar men terecht kon met vragen over de terugbetaling is bij ruim de helft bekend.

Figuur 3.20 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=331)



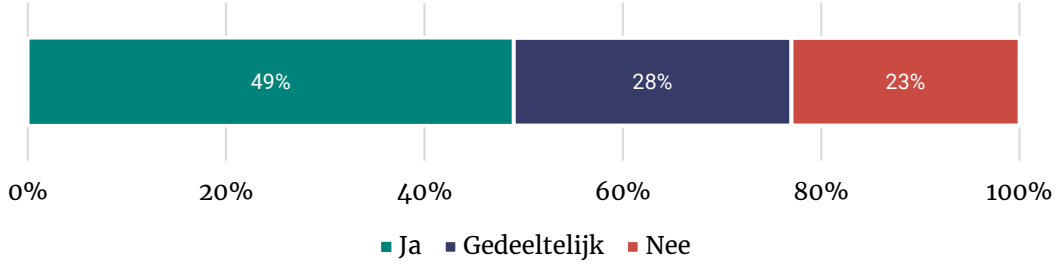
Terugbetaling – gevolgen

49%

… had de terugbetaling niet verwacht. Een deel had een ander bedrag verwacht (20%) en 31 procent had de terugbetaling wel verwacht.

Meerderheid is het (gedeeltelijk) eens met de terugbetaling
De helft van de burgers die te maken kreeg met een terugbetaling was het hiermee eens. Ruim een kwart was het hier gedeeltelijk mee eens en 23 procent kon zich niet vinden in de terugbetaling.

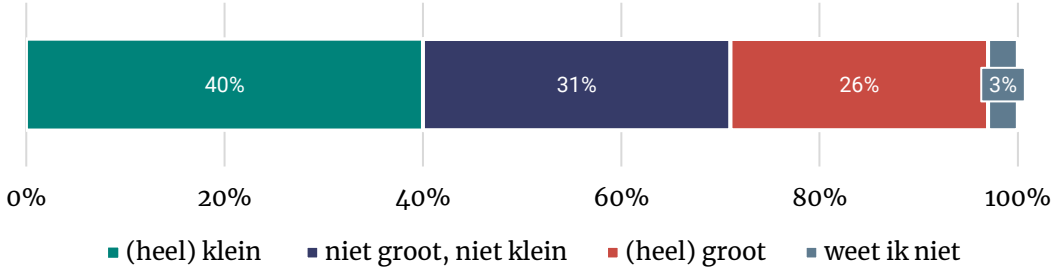
Figuur 3.21 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=332)



Gevolgen van terugbetaling voor de minderheid (heel) groot
De gevolgen van de terugbetaling waren voor 26 procent (heel) groot. De groep voor wie de gevolgen van de terugbetaling groot waren, moest in de meeste gevallen een terugbetaling doen van meer dan 500 euro (69%). In toelichtingen leggen zij uit dat zij een laag inkomen hebben, de terugbetaling veelal onverwacht was en het door de terugbetaling moeilijk was om rond te komen. Zij moesten hierdoor bijvoorbeeld bezuinigen op boodschappen.

Voor vier op de tien burgers met een terugbetaling waren de financiële gevolgen hiervan (heel) klein. Zij lichten veelal toe dat het om een klein bedrag ging, zij een financiële buffer hebben of dat zij de terugbetaling hadden verwacht. Een deel zet (een deel van) de ontvangen toeslag op een aparte rekening en geeft deze niet uit, om te anticiperen op een mogelijke terugbetaling.

Figuur 3.22 - Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie? (n=332)



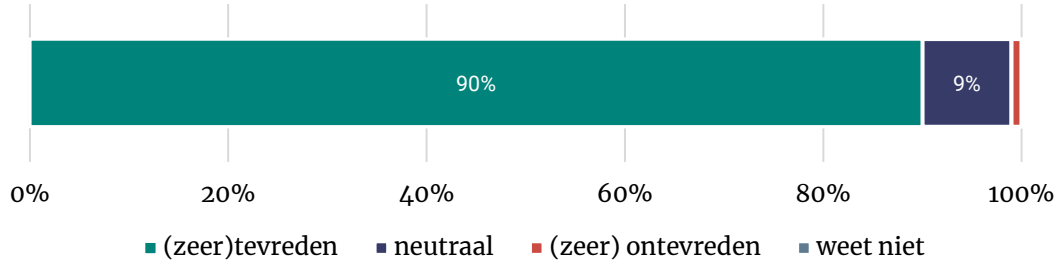
Nabetaling

22%

… heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen. De meesten van hen kregen minder dan 500 euro terug (58%). Een vijfde kreeg tussen 500 en 1.000 euro terug (21%) en ook een vijfde kreeg meer dan 1.000 euro terug.

Afhandeling van nabetaling positief beoordeeld
Een ruime meerderheid van de burgers die een nabetaling ontvingen, is (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen dit heeft afgehandeld. Slechts 1 procent is ontevreden hierover.

Figuur 3.23 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=409)

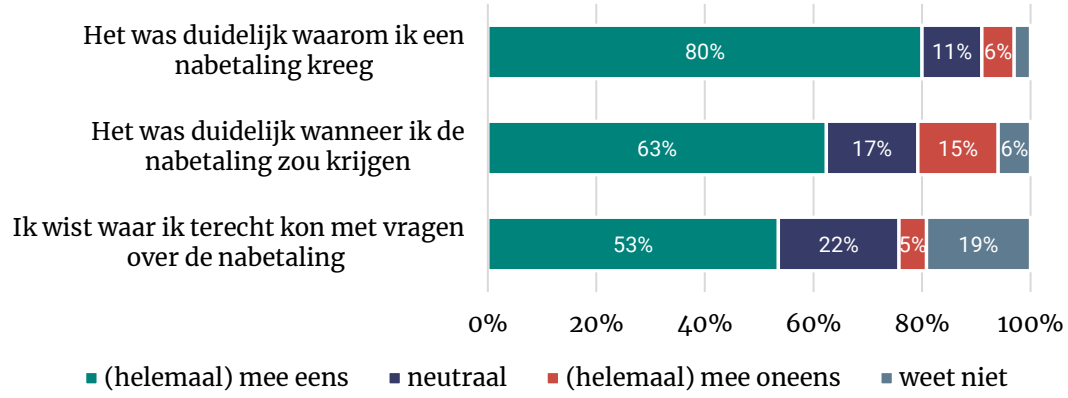


44%

… had deze nabetaling niet verwacht. Van de overige 56 procent had een deel een ander bedrag verwacht (16%) en een deel (40%) had precies deze nabetaling verwacht.
Bijna iedereen (93%) was het eens met de nabetaling.

Reden en tijdlijn nabetaling duidelijk, ruim helft wist waar ze vragen kon stellen
Waarom en wanneer men de nabetaling ontving, was voor de meerderheid duidelijk. Vijftien procent vond het niet duidelijk wanneer zij de nabetaling zouden krijgen. Waar men terechtkon met vragen hierover, was voor ruim de helft duidelijk.

Figuur 3.24 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=409)



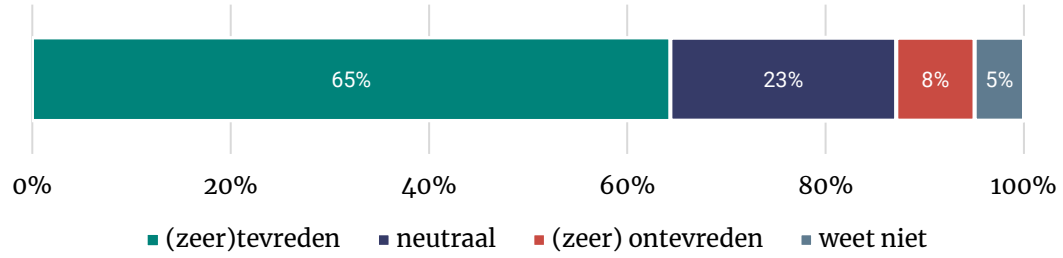
Verrekening

19%

… heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van de toeslag. In de meeste gevallen werd de maandelijkse toeslag daarbij met minder dan 100 euro (69%) verlaagd. Bij 9 procent werd de toeslag verhoogd. Ruim de helft weet niet of de verrekening leidde tot een verandering van de hoogte van de toeslag.

Twee op de drie positief over afhandeling van de verrekening
Tweede derde van de burgers wiens toeslag is verrekend, is tevreden over hoe deze verrekening is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Ruim een vijfde staat hier neutraal in en een groep van 8 procent is ontevreden over de afhandeling van de verrekening.

Figuur 3.25 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=343)

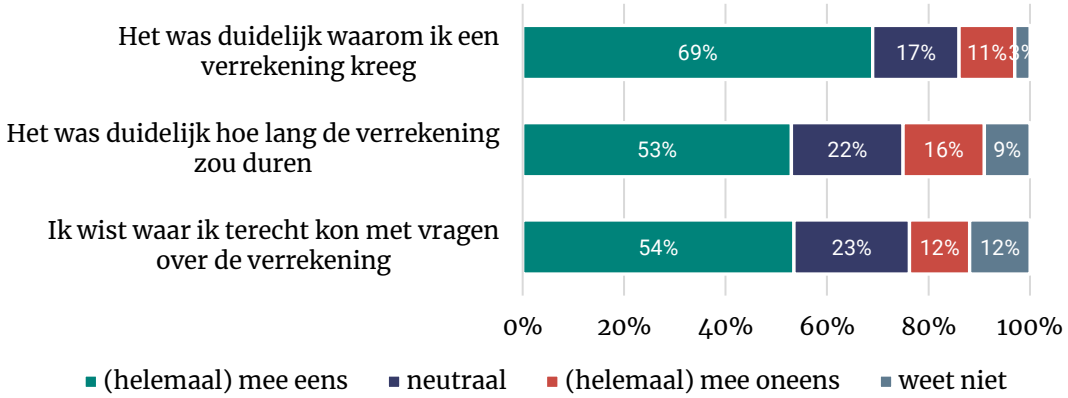


32%

… had deze verrekening niet verwacht. Een deel wist wel dat hij/zij een terugbetaling moest doen, maar had niet verwacht dat dit verrekend zou worden (13%). De grootste groep (56%) had de verrekening wel verwacht.
Het merendeel (67%) was het wel eens met de verrekening. Negen procent was het hiermee oneens.

Reden verrekening duidelijk, duur daarvan over algemeen ook
Ook bij de verrekening was het voor de meerderheid (71%) duidelijk waarom ze deze verrekening kreeg. Hoe lang de verrekening zou duren was voor 53 procent duidelijk. Voor 16 procent was dit onduidelijk. Waar men vragen kon stellen over de verrekening, wist ruim de helft.

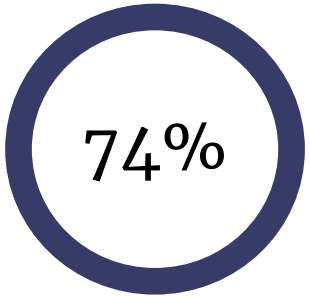
Figuur 3.26 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=343)



4.
Resultaten – Zorgtoeslag

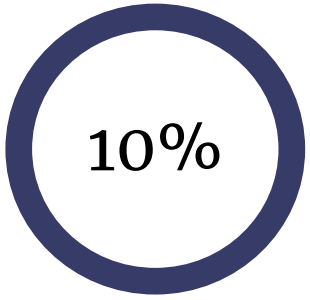
Zorgtoeslag highlights

Dienstverlening



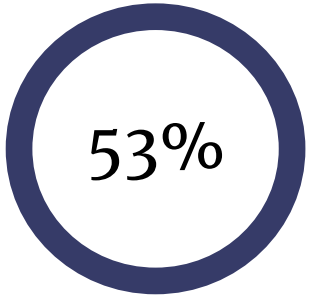
… is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Toeslagen in het algemeen.

Beeldvormende ervaringen



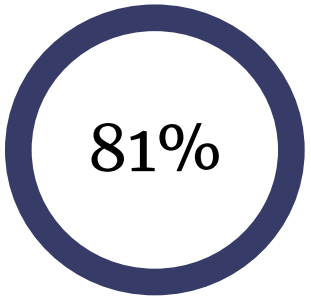
… heeft positieve ervaringen met Toeslagen. 6% heeft negatieve ervaringen. 57% heeft geen ervaringen die hun beeld van Toeslagen beïnvloeden.

Vertrouwen



…vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen. 32% staat hier neutraal in en 11% vertrouwt Dienst Toeslagen niet hierin.

Ontwikkeling vertrouwen



… heeft **net zoveel of meer vertrouwen** in Dienst Toeslagen als 6 maanden geleden. Voor 12% is het vertrouwen afgenomen.

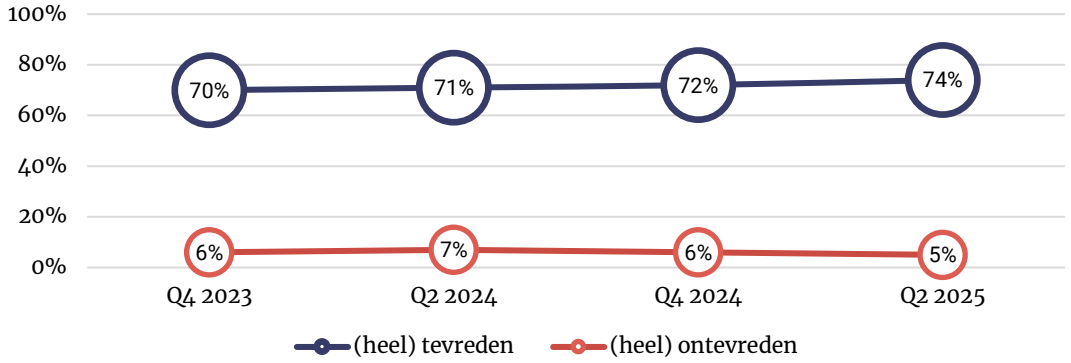
= significant hoger dan vorige meting Q4 2024

= geen significant verschil met vorige meting Q4 2024

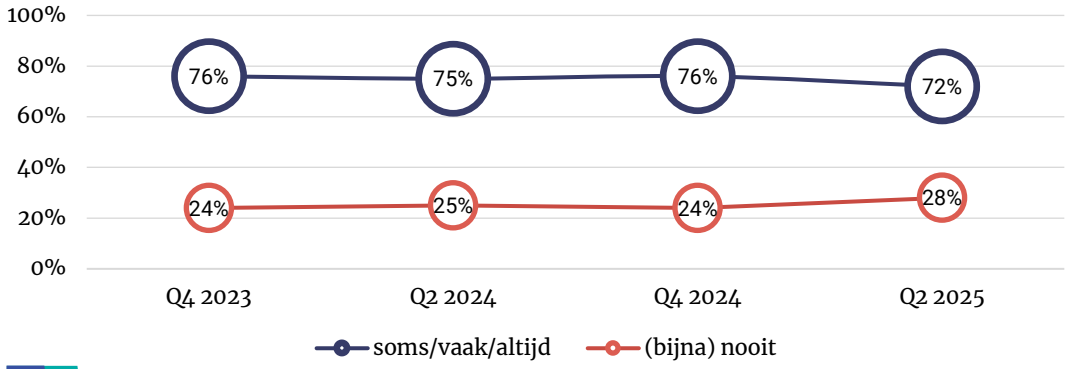
Ontwikkeling kerncijfers – Zorgtoeslag

Algemene tevredenheid zorgtoeslag blijft constant
Het aandeel burgers met zorgtoeslag dat over het algemeen tevreden is met de dienstverlening van Dienst Toeslagen lijk toe te nemen. Dit verschil is echter niet significant (figuur 4.1). De mate waarin de berekening van de hoogte van de zorgtoeslag duidelijk is voor burgers lijkt licht gedaald. Ook dit verschil is echter niet significant (zie figuur 4.2). Het aandeel burgers dat vertrouwen heeft in de beslissingen van Dienst Toeslagen is stabiel ten opzichte van voorgaande metingen (zie figuur 4.3).

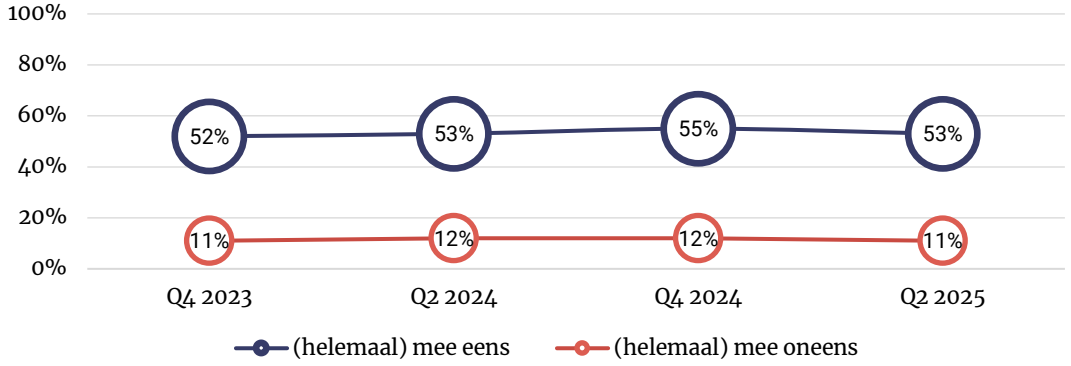
Figuur 4.1 - Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



Figuur 4.2 - Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 4.3 - Ontwikkeling 'Ik vertrouw Dienst Toeslagen in haar beslissingen'

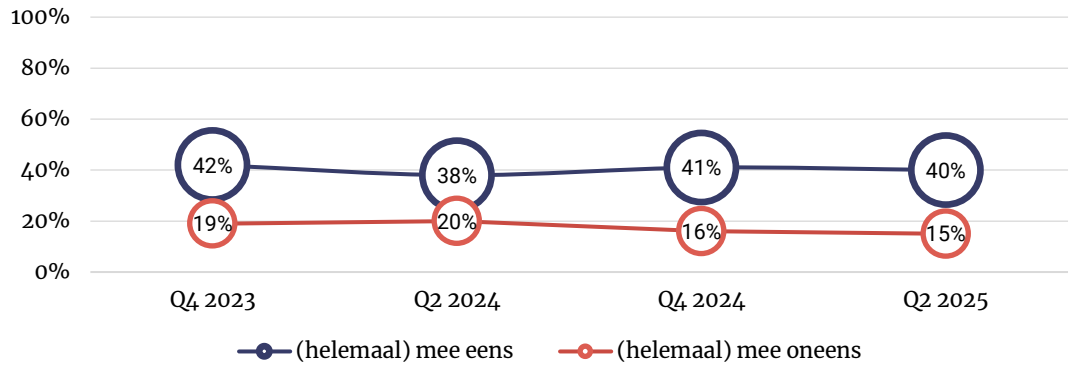


*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

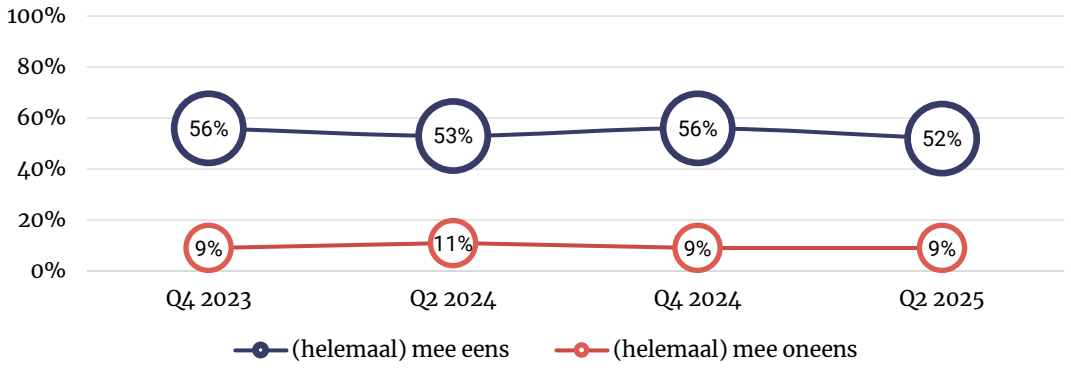
Ontwikkeling burgerbeloften – Zorgtoeslag

Sentiment omtrent waarmaken van burgerbeloften vergelijkbaar met voorgaande metingen
In vergelijking met eerdere metingen zijn er in Q2 2025 geen significante verschillen waargenomen in de mate waarin burgers vinden dat Dienst Toeslagen de burgerbeloften waarmaakt.
Het aandeel burgers dat het gevoel heeft te krijgen waar zij recht op heeft, schommelt over de metingen. Deze verschillen zijn echter niet significant (figuur 4.5). Het aantal burgers dat aangeeft te weten waar zij aan toe zijn (figuur 4.4) en dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat (figuur 4.6) zijn ook stabiel gebleven.

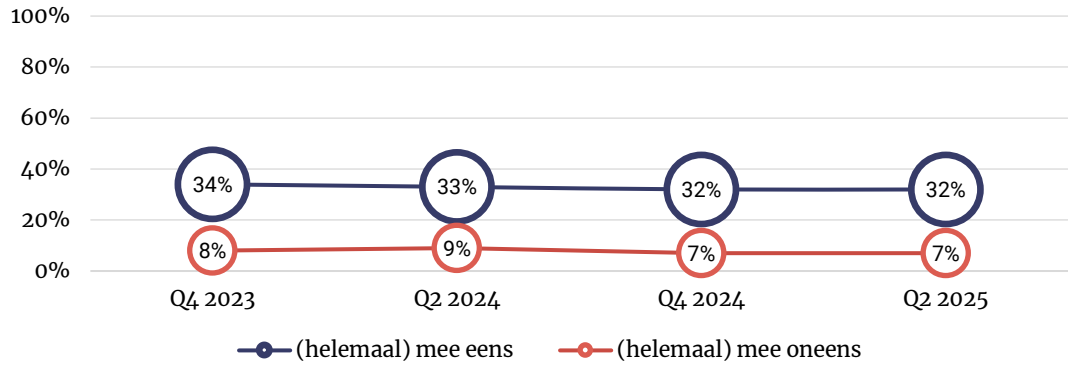
Figuur 4.4 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent'



Figuur 4.5 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



Figuur 4.6 - Ontwikkeling 'Dienst Toeslagen staat voor mij klaar'



*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

Significante verschillen met Q4 2024

Terugbetaling	Het aandeel burgers dat heeft aangegeven dat zij in de afgelopen twee jaar gevraagd zijn om **teveel ontvangen toeslag terug te betalen** is **gedaald** van **31%** naar **15%.**
Nabetaling	Het aandeel burgers dat heeft aangegeven dat zij in de afgelopen twee jaar een **nabetaling hebben ontvangen** is **gedaald** van **26%** naar **18%.**
Verrekening	Het aandeel burgers dat heeft aangegeven dat door de verrekening hun **maandelijkse toeslag** door Dienst Toeslagen is **verlaagd** is **gedaald** van **58%** naar **27%**.
Aanvraag	Het aandeel burgers dat aangeeft hun zorgtoeslag **elke maand op tijd** te krijgen, is **gedaald** van **95%** naar **90%.**

= positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

= negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

Positieve punten en verbeterpunten

Heldere informatievoorziening en tijdige en correcte uitbetaling
Burgers met zorgtoeslag is gevraagd wat zij vinden dat Dienst Toeslagen goed doet. Ongeveer een derde geeft aan tevreden te zijn met de helderheid van de communicatie en informatievoorziening. Een ongeveer even groot deel geeft aan dat de toeslagen op tijd worden uitbetaald. Daarnaast zijn burgers tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de app en website, de berekening van de bedragen en het bestaan van de toeslag. Enkele citaten ter illustratie:

- *"Alles is duidelijk qua informatievoorziening."*
- *"De toeslag wordt op tijd gestort en het juiste bedrag wordt gestort."*
- *"De app, dat werkt eenvoudig en snel en is overzichtelijk."*
- *"Het feit dat het bestaat is op zich fijn."*

Duidelijkere communicatie, uitleg over berekeningen en beter bereikbaar
Burgers met zorgtoeslag is ook gevraagd wat zij vinden dat Dienst Toeslagen beter kan doen, hieruit zijn enkele veelgenoemde verbeterpunten gekomen. Burgers die ontevreden zijn, zien graag duidelijkere communicatie en eenvoudiger taalgebruik. Ook willen zij heldere uitleg over berekeningen en een overzichtelijke presentatie van informatie. Daarnaast benoemt een deel van de burgers dat Dienst Toeslagen proactiever zou moeten zijn in het toekennen en aanpassen van toeslagen en dat toeslagen beter achteraf uitbetaald zouden kunnen worden in plaats van via een voorschot. Een ander verbeterpunt is de bereikbaarheid en klantenservice. Hieronder enkele citaten ter illustratie van bovengenoemde verbeterpunten:

- *"De toekenning van de betreffende toeslag(en) automatisch via de belasting aangifte laten verlopen, zodat iedereen die het betreft er gebruik van kan maken. Hierdoor ligt de verantwoordelijkheid bij de overheid en niet bij de burger."*
- *"Ik denk misschien iets duidelijker aangeven dat contact met ze snel en makkelijker te krijgen is en dat ze graag klaarstaan voor vragen of assistentie."*
- *"Geen toeslagen als voorschot uitbetalen en mogelijk achteraf terugbetalen. Liever achteraf toekennen en uitbetalen zodat er geen verrekening of terugbetaling hoeft plaats te vinden."*

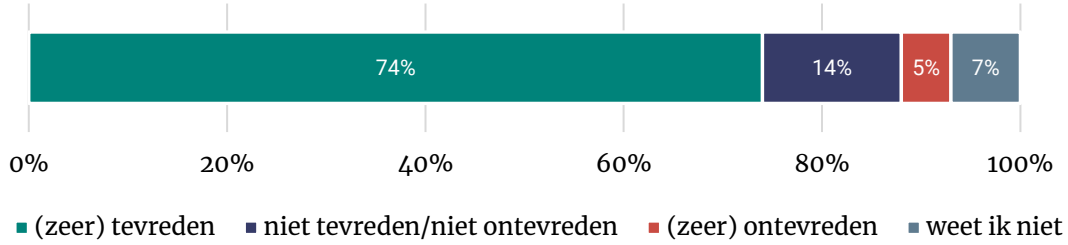
Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

Driekwart met zorgtoeslag tevreden over de dienstverlening
Driekwart (74%) van de burgers met zorgtoeslag is (zeer) tevreden over de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Vijf procent is (zeer) ontevreden met de dienstverlening.

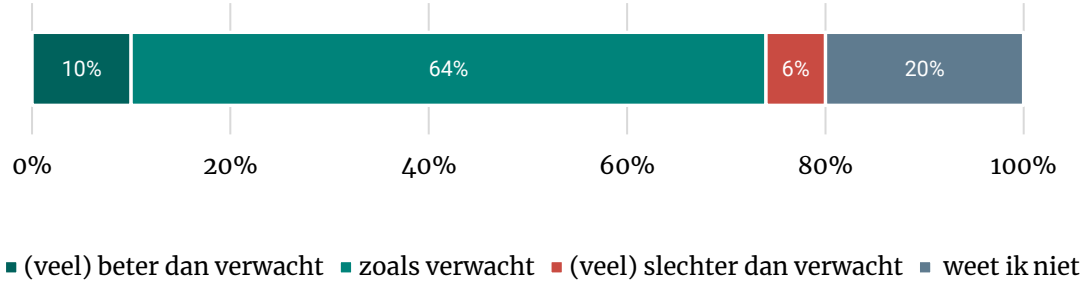
Tevens driekwart (74%) vindt de dienstverlening van Dienst Toeslagen zoals verwacht of beter dan verwacht en zes procent geeft aan dat de dienstverlening slechter is dan zij had verwacht. De groep die de dienstverlening slechter vindt dan verwacht, geeft aan dat zij ontevreden is over de communicatie, onduidelijkheid en de onverwachte en late terugbetalingen.

- *"Door de Dienst Toeslagen bevind ik me al lange tijd in een schuldsituatie. Zelfs toen ik voor een jaar waarop ik wist dat ik waarschijnlijk geen recht op toeslagen had en de DT weigerde de toekenning stop te zetten, ik het bedrag veilig opzij zette voor een terugbetalingsmoment, kreeg ik daarna een brief dat ik ook over het voorgaande jaar duizenden euro's moest terugbetalen, toen ik dacht wel aanspraak te hebben."*
- *"Ze werken traag en de afrekening komt achteraf. Meestal moet je geld terug betalen. Maar dat geld is dan al lang op."*
- *"Ze zijn niet te bereiken of hebben zeer lange wachttijden."*

Figuur 4.7 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=413)



Figuur 4.8 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n=404)



Beeldvormende ervaringen

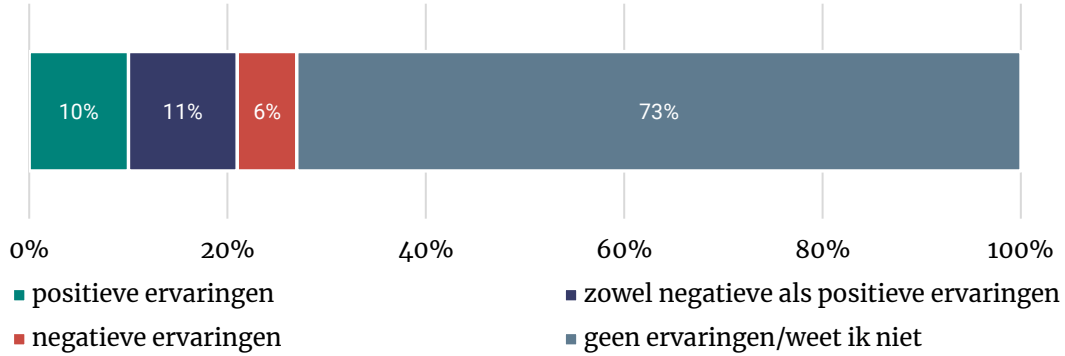
Negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen gerelateerd aan terugbetalingen
Het beeld dat burgers met zorgtoeslag hebben van Dienst Toeslagen is bij een kwart (27%) bepaald door positieve en/of negatieve ervaringen met de dienst. Een deel van 10 procent heeft positieve ervaringen. In toelichtingen hierop benoemen burgers dat de aanvraag eenvoudig is, de communicatie duidelijk is en ze krijgen waar ze recht op hebben.

- *"Aanvraag zorgtoeslag ging gemakkelijk."*
- *"Ik heb het aangevraagd en krijg het geld, dus ik ben blij."*
- *"Nooit problemen gehad en alles was/is duidelijk."*
- *"Tijdige informatie verstrekking toen ik 18 jaar werd, en ook een tijdige informatie brief over je begroting voor het aankomende jaar met toeslagen, verder ook voldoende herhalingen die worden gestuurd."*

Van de burgers had 6 procent negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen. Zij zijn voornamelijk ontevreden over de incorrectheid van berekeningen, waardoor ze later (veel) terug moeten betalen, soms gecombineerd met boetes. Ook wordt de communicatie als moeizaam ervaren.

- *"Er werd te veel uitbetaald zonder dat je er erg in hebt. Na lange tijd moet je opeens heel veel terug betalen."*
- *"Veel moeite en tijd om de persoon aan de lijn te krijgen, die het juiste antwoord heeft of de oplossing."*
- *"Men hanteert altijd het verkeerde salaris."*
- *"Paar euro teveel toeslag gekregen met een paar honderd euro boete."*

Figuur 4.9 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=413)

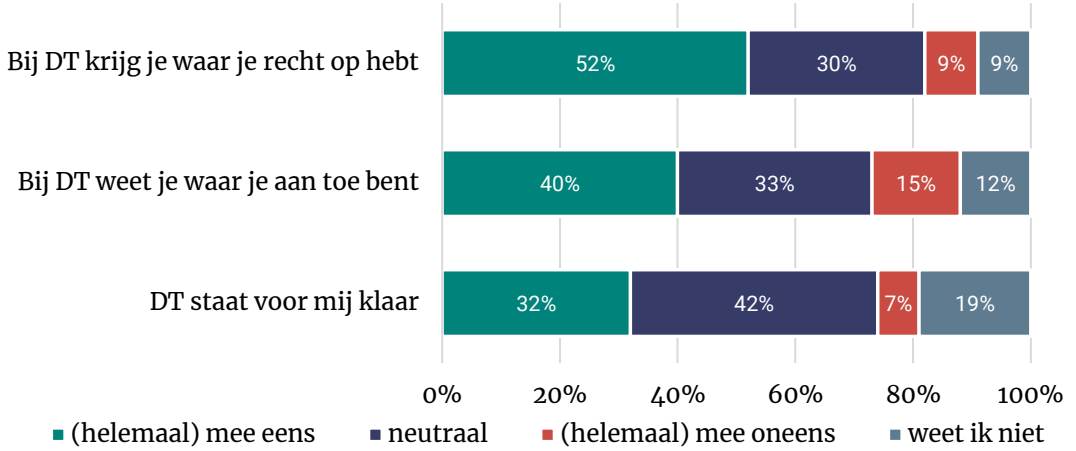


Burgerbeloften

De helft vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt
Ongeveer de helft (52%) van de burgers met zorgtoeslag is van mening dat men bij Dienst Toeslagen krijgt waar men recht op heeft. Vier op de tien (40%) geven aan dat ze weten waar ze aan toe zijn bij Dienst Toeslagen, 15 procent vindt dat dit niet zo is. Een derde (32%) heeft het gevoel dat de dienst voor hen klaarstaat.

Niet alle zorgtoeslagontvangers hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: drie tot vier op de tien burgers (30% tot 42%) staan neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook weten een tot twee op de tien (9% tot 19%) niet of Dienst Toeslagen de burgerbeloften waarmaakt. Een verklaring hiervoor kan zijn dat zij onvoldoende ervaringen met Dienst Toeslagen hebben om te kunnen oordelen over de burgerbeloften, of mogelijk zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 4.10 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (n=413)

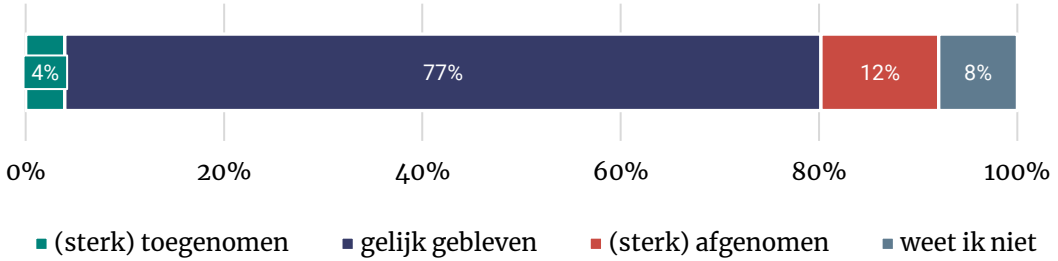


Vertrouwen

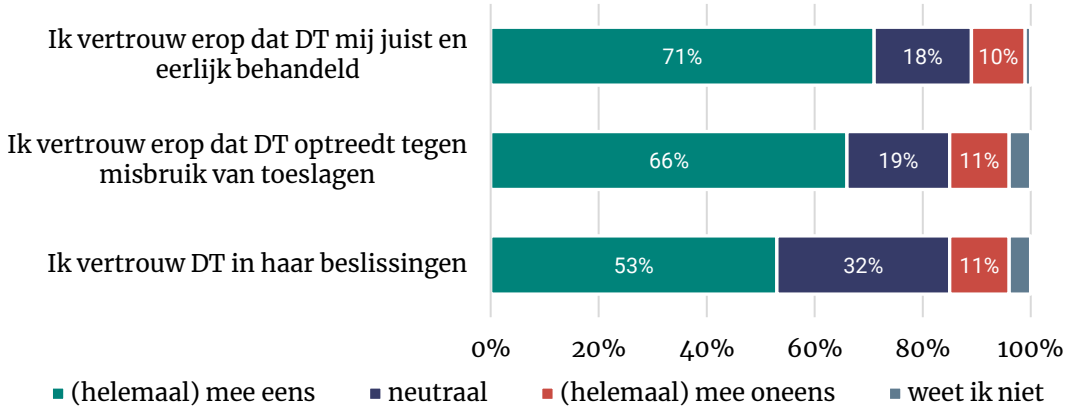
Meeste vertrouwen in juiste en eerlijke behandeling door Toeslagen
Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is voor ruim driekwart van de burgers met zorgtoeslag niet veranderd in de afgelopen zes maanden. Bij 12 procent is het vertrouwen afgenomen. De meest genoemde redenen voor de afname van het vertrouwen zijn, net als voorgaande metingen, de Toeslagenaffaire en de afhandeling hiervan.

Het meeste vertrouwen heeft men in dat Dienst Toeslagen hen juist en eerlijk behandelt en optreedt tegen misbruik van toeslagen (71%). Een op de tien vertrouwt hier niet op. Twee derde (66%) vertrouwt erop dat Dienst Toeslagen optreedt tegen misbruik van toeslagen, eveneens een op de tien (11%) heeft hier geen vertrouwen in. Het vertrouwen in de beslissingen van Dienst Toeslagen is lager: iets meer dan de helft heeft hier vertrouwen in. Drie op de tien staan hier neutraal tegenover en 11 procent vertrouwt de beslissingen van Dienst Toeslagen niet.

Figuur 4.11 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=413)



Figuur 4.12 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (DT) (nmin=412)



Wijzigingen – afhandeling

26%

… heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de zorgtoeslag. Dit betreft in de meerderheid van de gevallen een wijziging in het inkomen (95%).

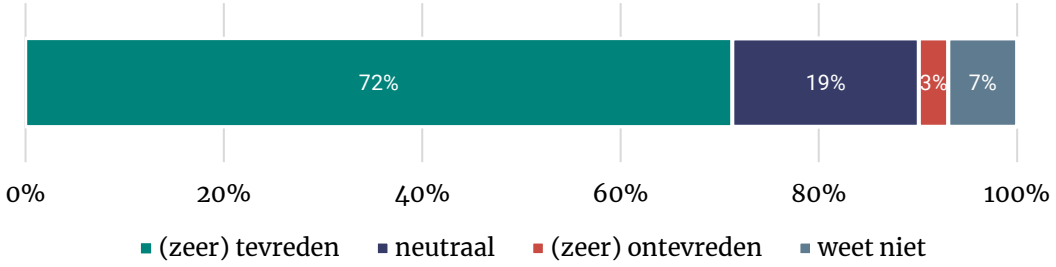
95%

… heeft de wijziging online doorgegeven, via Mijn Toeslagen. Niemand gebruikte de App Toeslagen voor het doorgeven van de wijziging. Zeventien procent van de burgers vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost. Zij vinden het lastig de bedragen te berekenen die zij op moeten geven.

Zeven op de tien zijn tevreden over afhandeling wijziging

Een meerderheid (72%) van de burgers met zorgtoeslag is tevreden over hoe Dienst Toeslagen de wijziging heeft afgehandeld. Een op de vijf staat hier neutraal tegenover (19%). Een minderheid van 3 procent is niet tevreden.

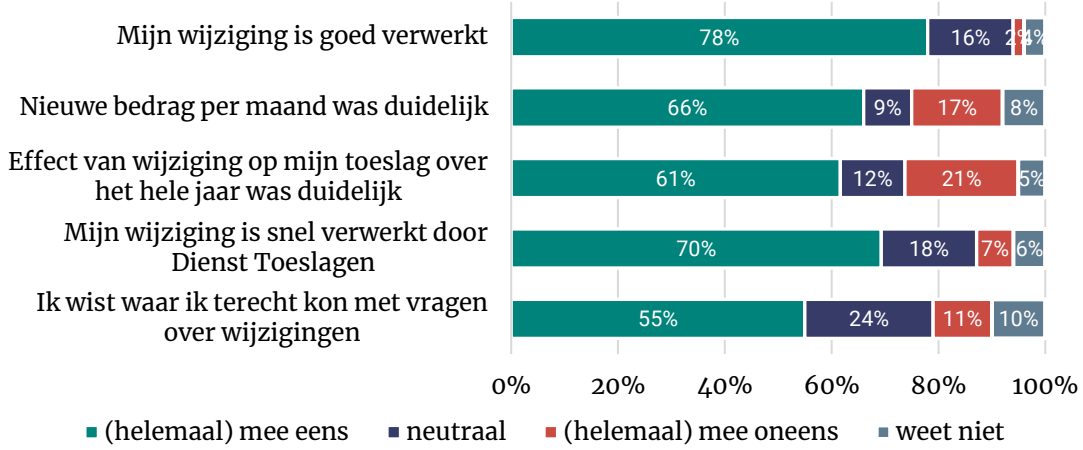
Figuur 4.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=96)



Wijziging goed verwerkt

Bijna acht op de tien burgers (78%) vinden dat hun wijziging goed is verwerkt. Bij zeven op de tien is de wijziging tevens snel verwerkt. Voor twee derde (66%) was het nieuwe maandelijkse bedrag duidelijk. Voor zes op de tien burgers (61%) was het effect van de wijziging op de toeslag over het hele jaar duidelijk. Iets meer dan de helft (55%) wist waar hij of zij terecht kon met vragen over wijzigingen.

Figuur 4.14 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=96)



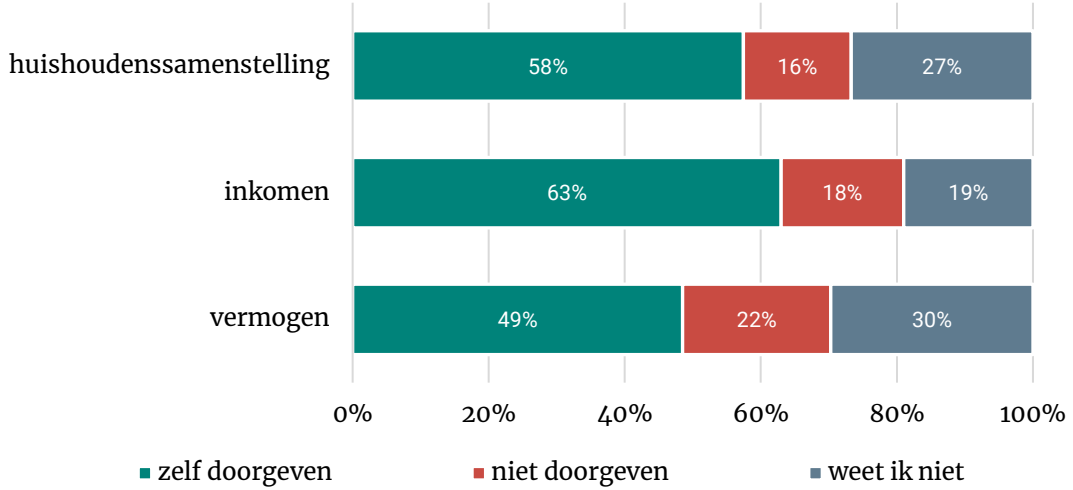
Wijzigingen – kennis

Zes van de tien zorgtoeslagontvangers weten dat wijzigingen in inkomen zelf moeten worden doorgegeven

Om te onderzoeken of burgers die zorgtoeslag ontvangen, weten welke wijzigingen zij moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen, is per wijziging uitgevraagd of men dit door moet geven aan Dienst Toeslagen of niet.

Ruim zes op de tien burgers (63%) met een zorgtoeslag weten dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Bij de vorige meting was dit gelijk (Q4 2024: 62%). Bijna vier op de tien (37%) zijn hier dus niet mee bekend, terwijl dit wel zeer belangrijk is voor het ontvangen van de juiste (hoogte van de) toeslag. Ook denken bijna zes op de tien burgers (58%) met zorgtoeslag dat een verandering in de huishoudenssamenstelling doorgegeven moet worden aan Dienst Toeslagen. Dit is echter over het algemeen een wijziging die men doorgeeft bij de gemeente en niet bij Dienst Toeslagen.
Dat in sommige gevallen een wijziging in het vermogen gemeld moet worden, weten vijf op de tien burgers met zorgtoeslag (49%). Dit is echter pas het geval als het vermogen een bovengrens overschrijdt.

Figuur 4.15 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=404)

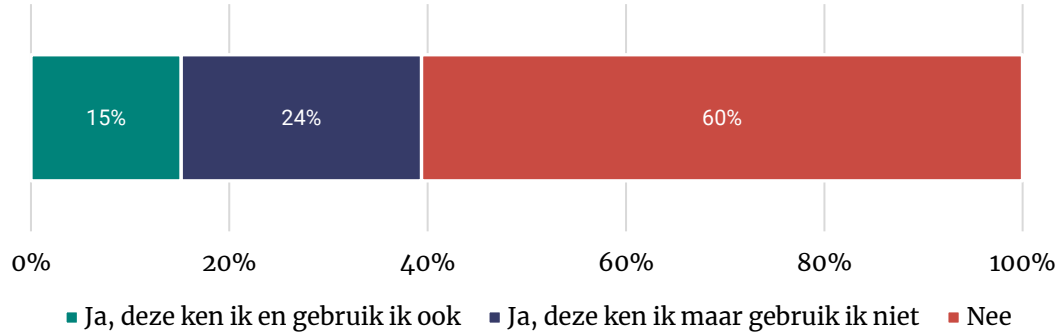


Contact – App Toeslagen

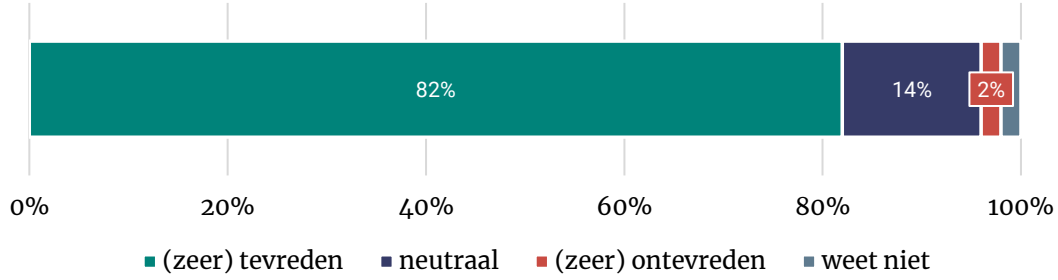
Vier op de tien bekend met App Toeslagen
Ongeveer vier op de tien burgers met zorgtoeslag (39%) zijn bekend met de App Toeslagen. Dit is meer dan zes maanden geleden, toen een derde bekend was met de app (33%). Vijftien procent maakt gebruik van de app en een kwart (24%) kent de app, maar maakt hier geen gebruik van.

Van de gebruikers van de App Toeslagen is een ruime meerderheid van acht op de tien burgers (zeer) tevreden over de app. Een minderheid van 2 procent is ontevreden over de app.

Figuur 4.16 - Ken je de App Toeslagen? (n=404)



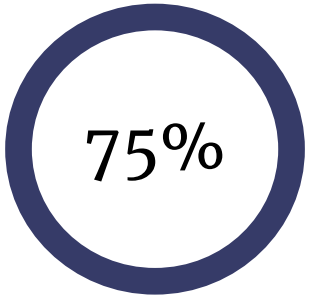
Figuur 4.17 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=57)



5. Resultaten – Huurtoeslag

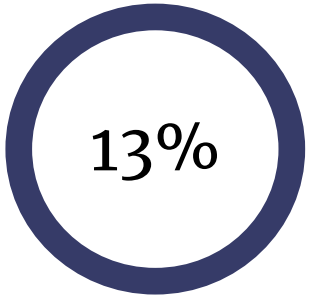
Huurtoeslag highlights

Dienstverlening



… is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen in het algemeen.

Beeldvormende ervaringen

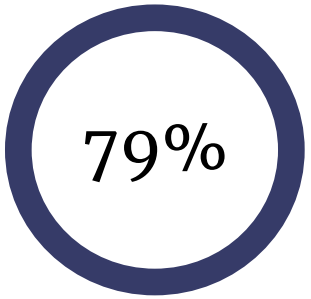


… heeft positieve ervaringen met Dienst Toeslagen. 15% heeft negatieve ervaringen. 42% heeft geen ervaringen die hun beeld van Dienst Toeslagen beïnvloeden.

Vertrouwen

…vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen. 33% staat hier neutraal in, 14% vertrouwt Dienst Toeslagen niet hierin.

Ontwikkeling vertrouwen



… heeft **net zoveel of meer vertrouwen** in Dienst Toeslagen als 6 maanden geleden. Voor 11% is het vertrouwen afgenomen.

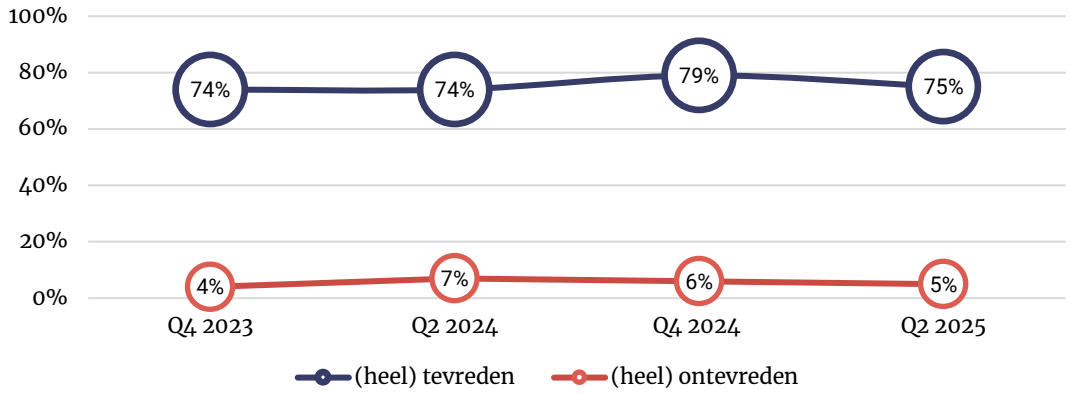
= significant hoger dan vorige meting Q4 2024

= geen significant verschil met vorige meting Q4 2024

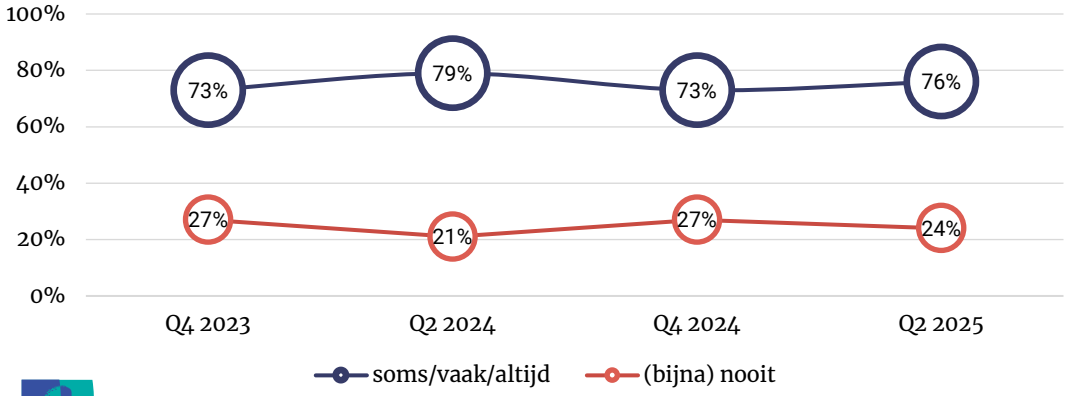
Ontwikkeling kerncijfers – Huurtoeslag

Vertrouwen in beslissingen van Dienst Toeslagen iets afgenomen
De algemene tevredenheid met de dienstverlening van Dienst Toeslagen is vergelijkbaar met voorgaande metingen (zie figuur 5.1). Ook het aandeel burgers met een zorgtoeslag dat de berekening van de toeslag (soms) duidelijk vindt, is stabiel (zie figuur 5.2). Het aandeel burgers dat vertrouwen heeft in de beslissingen van Dienst Toeslagen is iets afgenomen en het aandeel dat hier geen vertrouwen in heeft neemt toe deze meting (zie figuur 5.3).

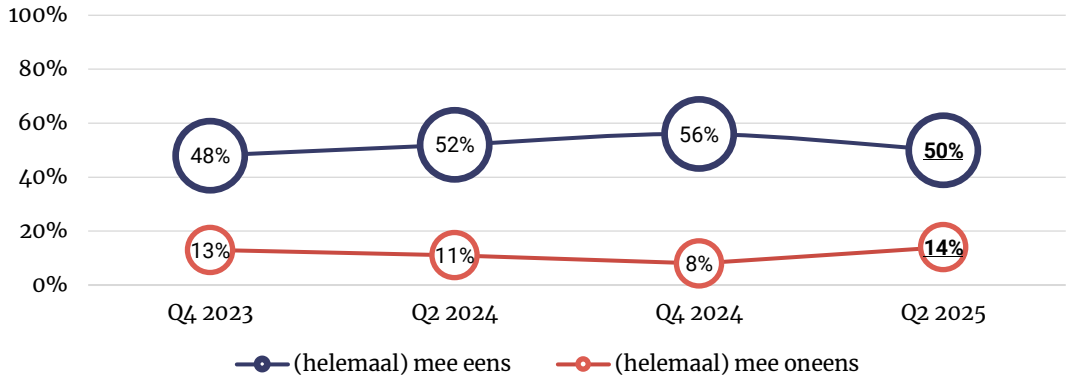
Figuur 5.1 - Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



Figuur 5.2 - Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 5.3 Ontwikkeling 'Ik vertrouw Dienst Toeslagen in haar beslissingen'

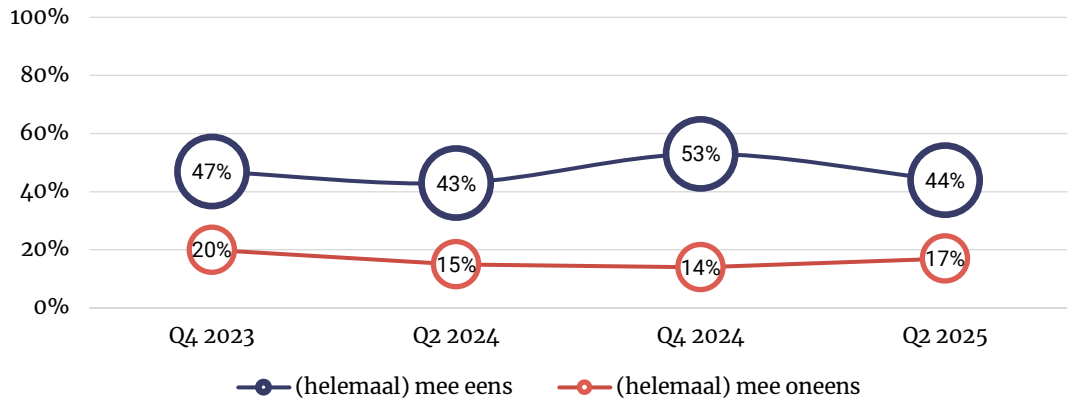


*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

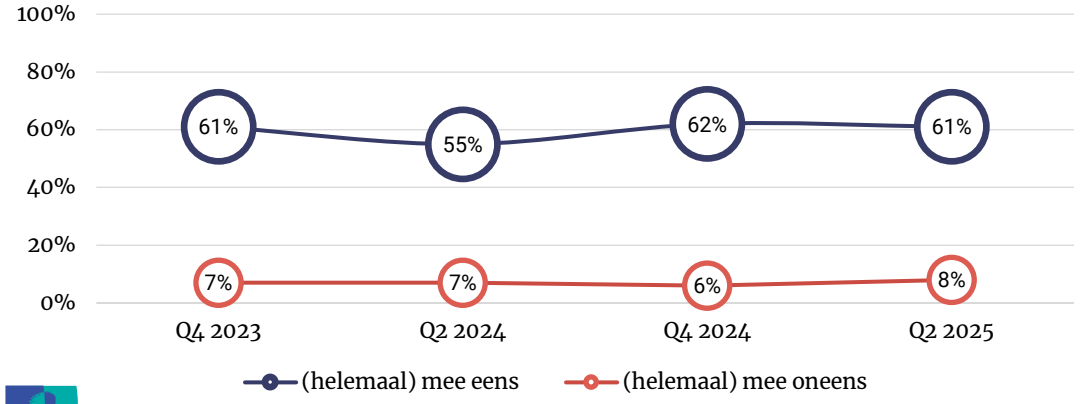
Ontwikkeling burgerbeloften – Huurtoeslag

Tevredenheid over nakomen burgerbeloften neemt af
Het aandeel burgers met een zorgtoeslag dat vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt is stabiel ten opzichte van de vorige meting (zie figuur 5.5). Het aandeel dat van mening is dat je bij Dienst Toeslagen weet waar je aan toe bent lijkt af te nemen. Dit verschil is echter niet significant en Q2 2025 is vergelijkbaar met de metingen voorafgaand aan Q4 2024 (zie figuur 5.4).
Het aandeel dat vindt dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat is afgenomen van 45 procent naar 36 procent (zie figuur 5.6). Dit is een significant verschil ten opzichte van Q4 2024. Echter is dit wel vergelijkbaar met de metingen voorafgaand aan Q4 2024. De toename in de vorige meting lijkt dus niet structureel.

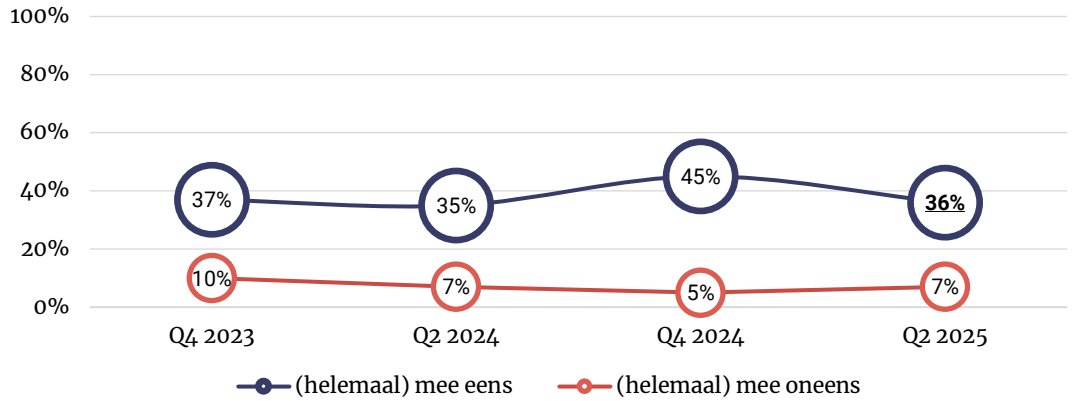
Figuur 5.4 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent'



Figuur 5.5 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



Figuur 5.6 - Ontwikkeling 'Dienst Toeslagen staat voor mij klaar'



*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

Significante verschillen met Q4 2024

Aanvragen	Het aandeel burgers dat **zelf huurtoeslag** heeft **aangevraagd**, is **gestegen** van **64%** naar **86%**. Het aandeel burgers dat **samen met iemand anders** huurtoeslag heeft aangevraagd, **daalt** van **22%** naar **5%**.
Wijzigingen	Het aandeel burgers dat denkt dat verandering in de **hoogte van de huur niet zelf** moet worden **doorgegeven** aan **Dienst Toeslagen, daalt** van **48%** naar **36%**.
Nabetaling	Het aandeel burgers dat heeft aangegeven dat zij in de afgelopen twee jaar een **nabetaling heeft ontvangen** is **gedaald** van **37%** naar **24%.** Het aandeel burgers dat een **nabetaling heeft ontvangen en deze niet had verwacht**, is **gedaald** van **58%** naar **41%.**
Burgerbeloften	Het aandeel burgers dat vindt dat **Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat, daalt** van **45%** naar **36%**.
Negatieve ervaringen	Het aandeel burgers dat vindt dat heeft aangegeven dat zij **negatieve ervaringen** hebben met Dienst Toeslagen **die hun beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald**, is **gestegen** van **8%** naar **15%**.
Vertrouwen	Het aandeel burgers met huurtoeslag dat aangeeft **vertrouwen** te hebben **dat Dienst Toeslagen optreedt tegen misbruik van toeslagen** is **gedaald** van **72%** naar **63%**. Het aantal burgers dat heeft aangegeven **Dienst Toeslagen niet te vertrouwen in haar beslissingen,** is **gestegen** van **8%** naar **14%.**

= positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

= negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

Positieve punten en verbeterpunten

Tijdige en correcte uitbetalingen en duidelijke communicatie veelgenoemde positieve punten
Burgers met huurtoeslag melden positieve ervaringen met de Dienst Toeslagen. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de toeslagen tijdig en correct worden uitbetaald. Ook wordt de duidelijke communicatie, zowel online als per post, gewaardeerd en wordt de informatie als helder en begrijpelijk beschouwd. De online omgeving en de mogelijkheid om zaken digitaal te regelen worden als positief ervaren. Tot slot wordt het automatisch verlengen en indexeren van toeslagen als pluspunt gezien. Enkele citaten ter illustratie:

- *"De toeslagen worden keurig elke maand op dezelfde datum overgemaakt."*
- *"Als er iets wijzigt genoeg brieven, duidelijk contact met de belastingtelefoon etc."*
- *"Alles online kunnen regelen op je eigen tijd is echt super."*
- *"Het laat snel de nieuwe te ontvangen bedragen zien door automatische berekeningen. Je hoeft niet dagen te wachten om te kijken wat er veranderd als je huur/inkomen veranderd."*
- *"Ik ben blij dat mijn inkomen inmiddels automatisch wordt ingevoerd aan het begin van het jaar."*

Verbeterpunten: duidelijkheid, berekeningen, vereenvoudiging en service
Burgers hebben behoefte aan meer duidelijkheid over de berekening van toeslagen, de regels en procedures en duidelijkere communicatie in begrijpelijke taal. Ook wordt het toeslagensysteem als complex en omslachtig ervaren en is er behoefte aan vereenvoudiging, automatisering en minder administratieve lasten. Tot slot wensen burgers betere service, zoals kortere wachttijden, persoonlijke begeleiding, duidelijke informatie over de status van aanvragen en meer begrip voor persoonlijke situaties. Enkele citaten ter illustratie:

- *"Duidelijkheid geven hoe de berekening van een toeslag tot stand is gekomen. Huurtoeslag wordt namelijk heel anders berekend dan zorgtoeslag en dat geeft veel verwarring."*
- *"Brieven in simpelere taal, en samenwerken met gemeentes zodat je automatisch toeslagen toegekend krijgt als je een laag inkomen hebt (of dat de gemeente je kan 'aandragen' ofzo, want al je informatie hebben ze toch al). Want als ik recht heb op bijstand, heb ik sowieso ook recht op huurtoeslag en zorgtoeslag."*
- *"Als je belt, niet zo lang in de wacht staan."*
- *"Begrip tonen. Vertrouwen wekken."*

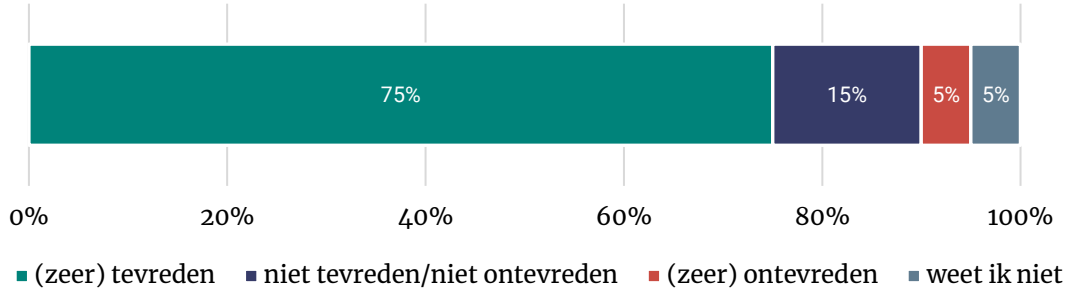
Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

Driekwart met huurtoeslag tevreden over de dienstverlening van Toeslagen
Driekwart van de burgers met huurtoeslag is (zeer) tevreden over de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Vijf procent is (zeer) ontevreden met de dienstverlening.

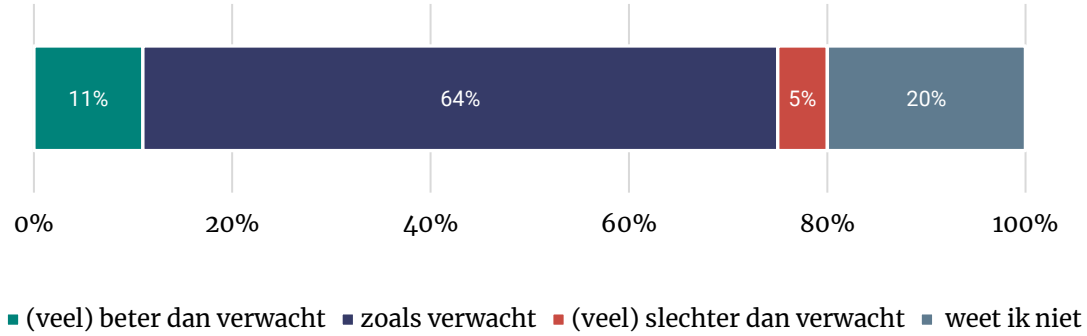
Bij de verwachtingen van de dienstverlening zien we een vergelijkbaar beeld. Eveneens driekwart van de burgers vindt deze zoals verwacht of beter dan verwacht en 5 procent geeft aan dat de dienstverlening slechter is dan zij had verwacht. De burgers die de dienstverlening beneden verwachting vinden, lichten toe dat dit komt doordat de berekeningen niet kloppen, zij lang moeten wachten op een berekening of dat zij minder kregen uitbetaald dan aangegeven. Ook wordt de dienstverlening als onprettig of onjuist ervaren. Enkele citaten ter illustratie:

- *"Altijd lang wachten op nieuwe bedragen berekening."*
- *"Ik zou geld terug krijgen en ze hebben minder overgemaakt dan aangegeven. Als ik hun zou moeten betalen, al is het maar 1 euro dan moet ik dat hoe dan ook terug betalen."*
- *"Mijn ervaring met de medewerkers is slecht. Mijn toenmalige partner was te laat met doorgeven dat hij bij mij was gaan wonen. Omdat wij het via de site te ingewikkeld vonden, en wij zijn beide hoog opgeleid, zijn wij voor hulp naar een loket van de belastingdienst gegaan. Waar vervolgens alles door de zogenaamde deskundige verkeerd is geregeld. Daar ben ik nog enkele maanden mee bezig geweest om dat vervolgens recht te zetten."*

Figuur 5.7 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=404)



Figuur 5.8 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n=399)



Beeldvormende ervaringen

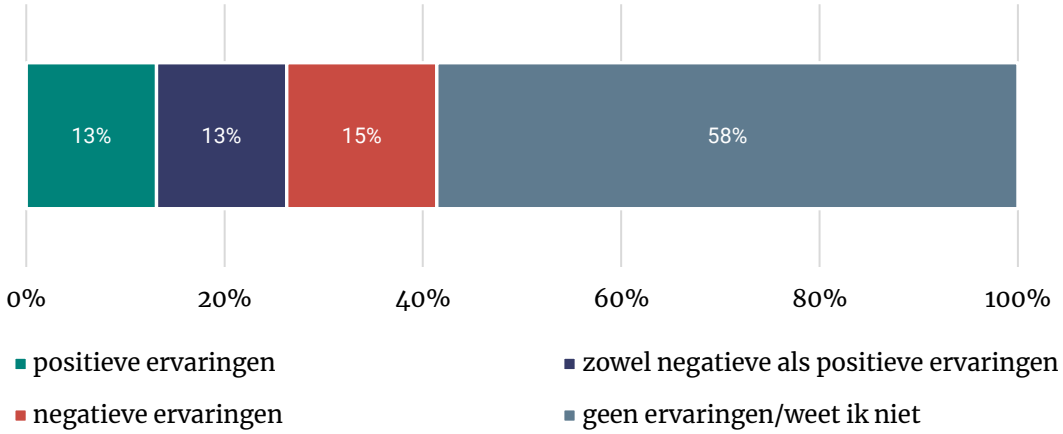
Negatieve ervaringen met Toeslagen vooral gerelateerd aan terugbetalingen
Het beeld dat burgers met huurtoeslag hebben van Dienst Toeslagen is bij 41 procent bepaald door positieve en/of negatieve ervaringen met de dienst. Bij 13 procent gaat het om enkel positieve ervaringen. In toelichtingen hierop benoemen burgers de tevredenheid met de duidelijke informatie, vriendelijke dienstverlening, het snelle doorvoeren van eventuele wijzigingen en het gemak in het regelen van zaken. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

- *"Duidelijke informatie wanneer er iets verandert."*
- *"Vriendelijk, snel en eerlijk."*
- *"Verwerking bij verhuizing is snel en verder ook nooit problemen."*

Negatieve ervaringen gaan vaak over onverwachte, hoge terugbetalingen, onduidelijke communicatie en slechte service:

- *"Door fouten vanuit de dienst onverwachts veel moeten terugbetalen & erg lang moeten wachten op tegemoetkoming tijdens het aanvragen waardoor ik in de schuld kwam."*
- *"Ze hebben onlogische regels waar ze ook niet heel duidelijk over zijn. Ze lichten niet goed toe wat de regels zijn als je online een wijziging doorvoert. Ze zeggen wel A, maar niet B. En daardoor ben ik voor nare verassingen komen te staan."*
- *"In het verleden kreeg ik onterecht de volle mep huurtoeslag. Toen ik daarover belde kreeg ik het advies om dat zo te laten en op mijn spaarrekening te storten, zodat ik er rente van zou krijgen! Echt waar, belachelijk advies."*

Figuur 5.9 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=404)



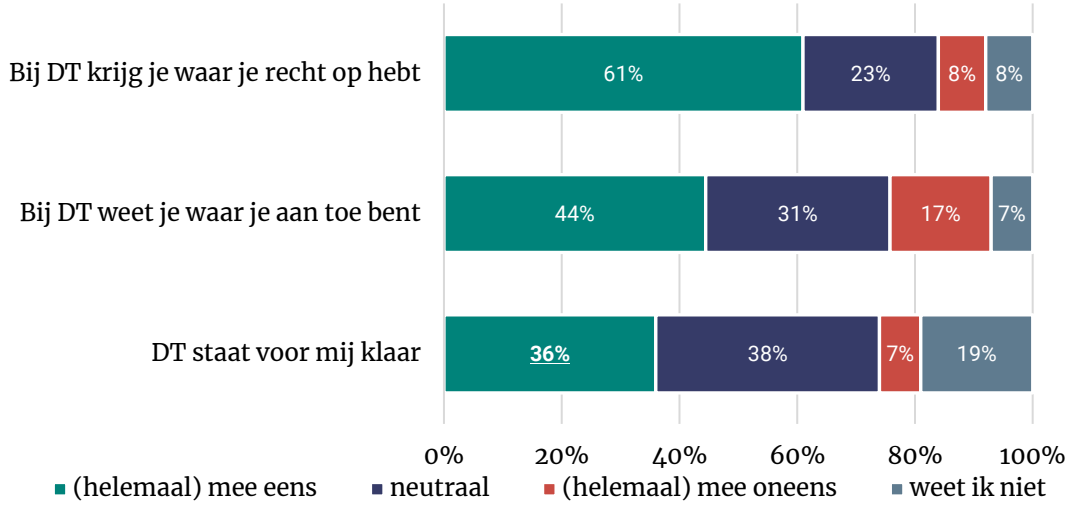
Burgerbeloften

Zes op de tien vinden dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt

Zes op de tien (61%) burgers met huurtoeslag zijn van mening dat men bij Dienst Toeslagen krijgt waar men recht op heeft. Vier op de tien burgers (44%) geven aan dat ze weten waar ze aan toe zijn bij Dienst Toeslagen, 17 procent van de burgers is het daar niet mee eens. Iets meer dan een derde (36%) heeft het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat, 38 procent is hier neutraal over en 7 procent ervaart dit niet zo.

Niet alle huurtoeslagontvangers hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: 23 procent tot 38 procent staat neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook kan een deel (7% tot 19%) deze vraag niet (goed) beantwoorden. Mogelijk hebben zij onvoldoende ervaringen met Dienst Toeslagen om te kunnen oordelen over de burgerbeloften of zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 5.10 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (nmin=403)



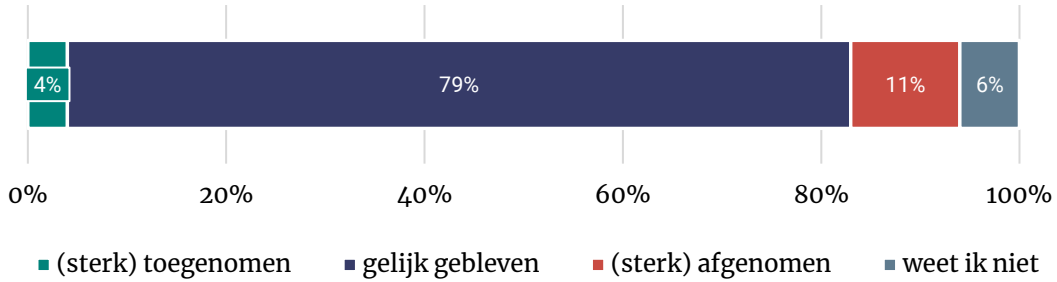
Vertrouwen

Vertrouwen in eerlijke behandeling en optreden tegen misbruik door Toeslagen

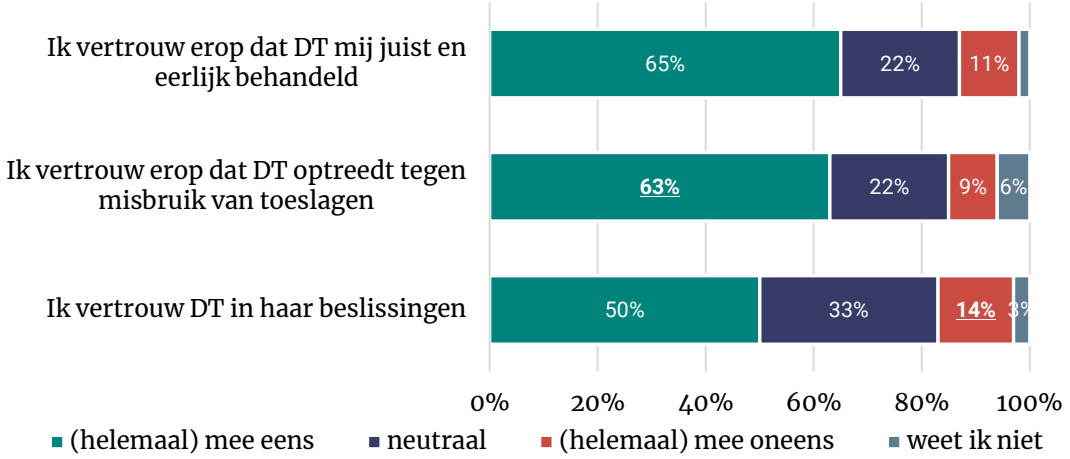
Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is voor een meerderheid niet veranderd in de afgelopen zes maanden (79%). Bij 11 procent is het vertrouwen afgenomen. De meest genoemde redenen voor een afname van het vertrouwen is de Toeslagenaffaire en het moeten doen van terugbetalingen. Bij 4 procent is het vertrouwen toegenomen.

Het meeste vertrouwen heeft men in het juist en eerlijk behandelen van de burger (65%) en het optreden tegen misbruik door Dienst Toeslagen (63%). Bijna twee derde van de burgers heeft hier vertrouwen in. Ongeveer een op de tien vertrouwt hier niet op. Het aantal burgers dat vertrouwt op het optreden tegen misbruik van toeslagen is wel significant lager dan in de vorige meting (72%). Het vertrouwen in de beslissingen van Dienst Toeslagen is lager: de helft heeft hier vertrouwen in, ongeveer een derde staat hier neutraal tegenover en 14 procent vertrouwt de beslissingen van Dienst Toeslagen niet. Het aantal burgers dat heeft aangegeven Dienst Toeslagen niet te vertrouwen in haar beslissingen is daarmee significant gestegen ten opzichte van de vorige meting (8%), maar vergelijkbaar met de daaraan voorafgaande metingen.

Figuur 5.11 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=404)



Figuur 5.12 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (DT) (n=403)



Wijzigingen – afhandeling

39%

… heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de huurtoeslag. Dit betreft bij iets meer dan de helft een wijziging in het inkomen (54%). Bij 38% ging het om een wijziging in de hoogte van de huur.

93%

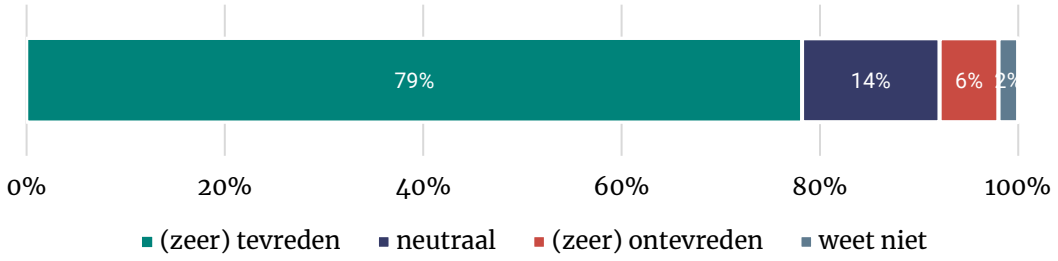
… heeft de wijziging online doorgegeven, via Mijn Toeslagen. Bij 2 procent is de wijziging niet door hen zelf, maar door iemand anders doorgegeven. Niemand gaf de wijziging via de App Toeslagen door.

Een groep van 2 procent vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost. Zij vonden de berekening van hun inkomen lastig.

Acht op de tien tevreden over afhandeling wijziging

Een meerderheid van acht op de tien burgers (79%) is tevreden over hoe Dienst Toeslagen de wijziging heeft afgehandeld. Een minderheid van zes procent is niet tevreden.

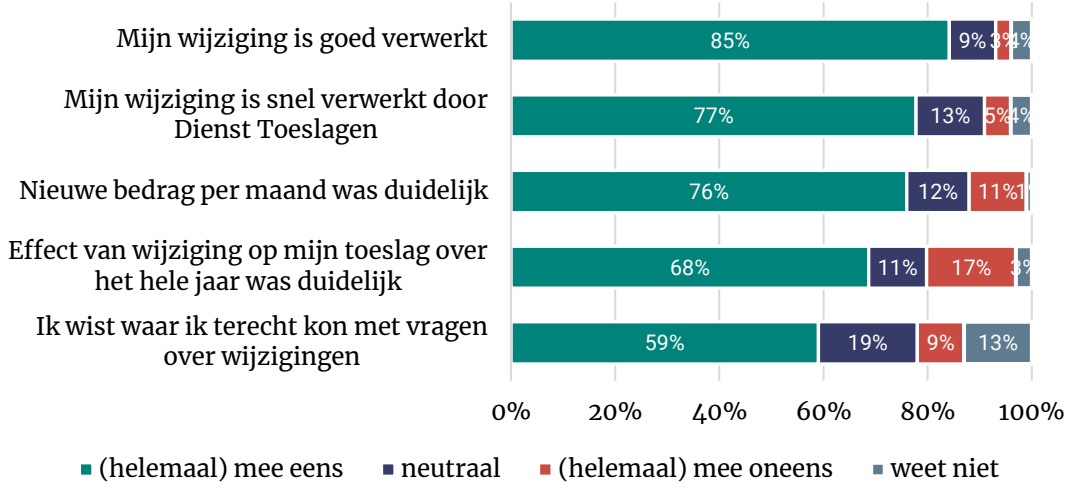
Figuur 5.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=160)



Meerderheid tevreden over verwerking van een wijziging

De meerderheid is tevreden over hoe goed (85%) en hoe snel (77%) de wijziging is verwerkt. Het nieuwe toeslagbedrag per maand was voor driekwart (76%) duidelijk en voor 11 procent niet. Het effect van de wijziging over het hele jaar was voor ongeveer twee derde duidelijk (68%). Zes op de tien (59%) wisten waar zij terecht konden met vragen.

Figuur 5.14 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=160)

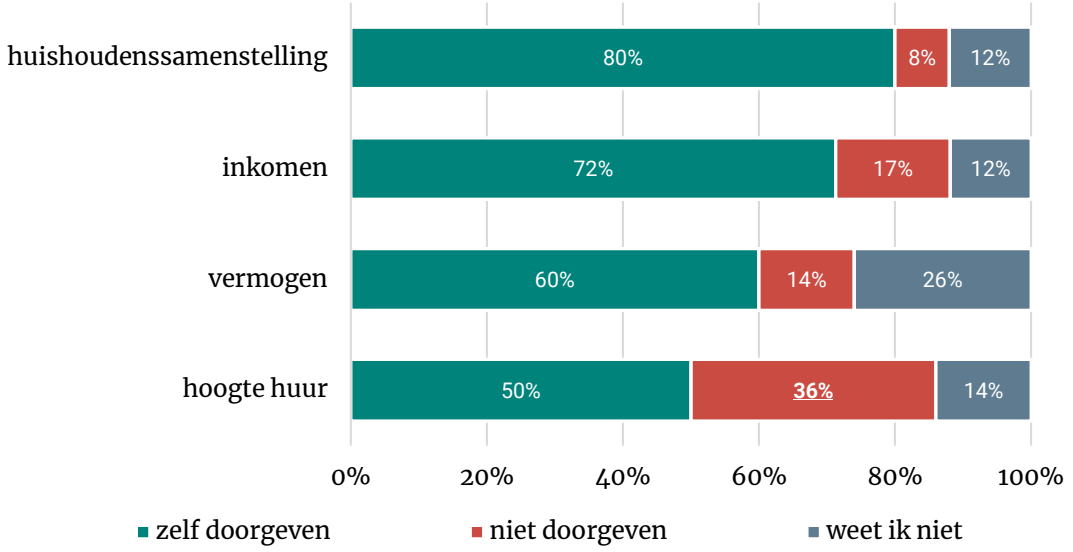


Wijzigingen – kennis

Kennis over doorgeven wijzigingen toegenomen
Om te onderzoeken of burgers die huurtoeslag ontvangen, weten welke wijzigingen zij moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen, is per wijziging uitgevraagd of men dit door moet geven of niet.

Bijna driekwart van de burgers met huurtoeslag weet dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Zeventien procent denkt dat zij dit niet hoeven door te geven en 12 procent weet het niet. Vier op de vijf burgers met huurtoeslag denken dat zij wijzigingen in de huishoudenssamenstelling door moeten geven aan Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen geeft men dit echter door bij de gemeente en niet bij Dienst Toeslagen.
Dat in sommige gevallen ook wijzigingen in vermogen zelf moeten worden doorgegeven aan Dienst Toeslagen, weten zes op de tien ontvangers van huurtoeslag. Vijf op de tien burgers met huurtoeslag weten dat wijzigingen in de hoogte van de huur doorgegeven moeten worden. Iets meer dan een derde (36%) van de burgers met huurtoeslag denkt dat zij veranderingen in huurprijs niet hoeven door te geven, terwijl dit wel het geval is. Dit is echter significant lager ten opzichte van de vorige meting (48%). Daarmee ligt het kennisniveau hoger dan de vorige meting, toen 42 procent wist dat veranderingen in de hoogte van de huur zelf moeten worden doorgegeven.

Figuur 5.15 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=399)

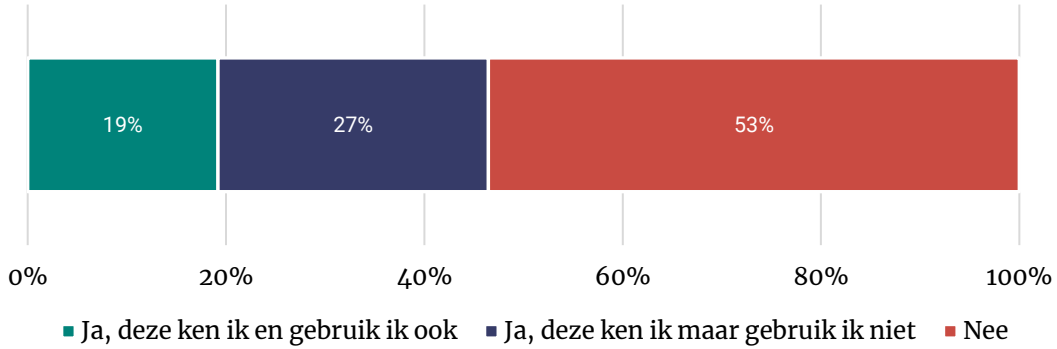


Contact – App Toeslagen

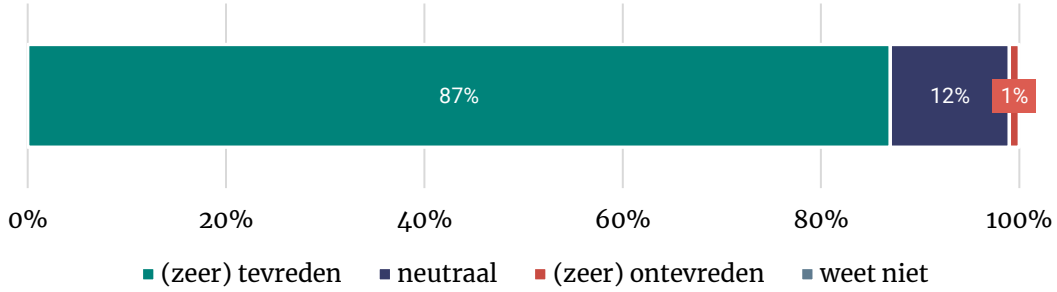
Meeste gebruikers tevreden met App Toeslagen
Meer dan vier op de tien burgers met huurtoeslag (46%) zijn bekend met de App Toeslagen. Een op de vijf (19%) maakt gebruik van de app. Een kwart kent de app, maar maakt hier geen gebruik van.

Van de gebruikers van de App Toeslagen zijn bijna negen op de tien burgers tevreden over de app. Slechts 1 procent is ontevreden over de app.

Figuur 5.16 - Ken je de App Toeslagen? (n=399)



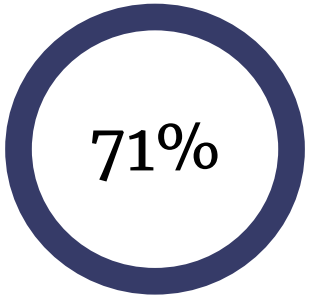
Figuur 5.17 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=79)



6.
Resultaten – Kinderopvangtoeslag

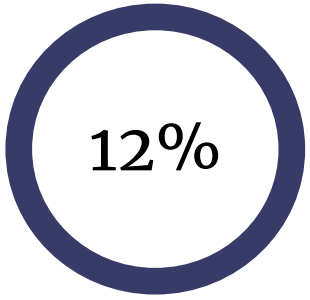
Kinderopvangtoeslag highlights

Dienstverlening



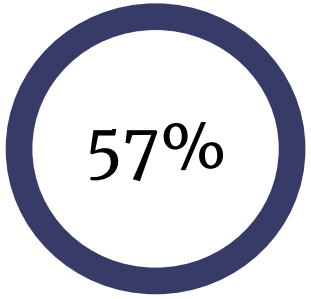
… is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen in het algemeen.

Beeldvormende ervaringen



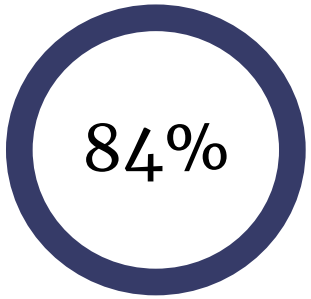
… heeft positieve ervaringen met Dienst Toeslagen. 13% heeft negatieve ervaringen. 57% heeft geen ervaringen die hun beeld van Dienst Toeslagen beïnvloeden.

Vertrouwen



…vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen. 33% staat hier neutraal in, 11% vertrouwt Dienst Toeslagen niet hierin.

Ontwikkeling vertrouwen



… heeft **net zoveel of meer vertrouwen** in Dienst Toeslagen als 6 maanden geleden. Voor 6% is het vertrouwen afgenomen.

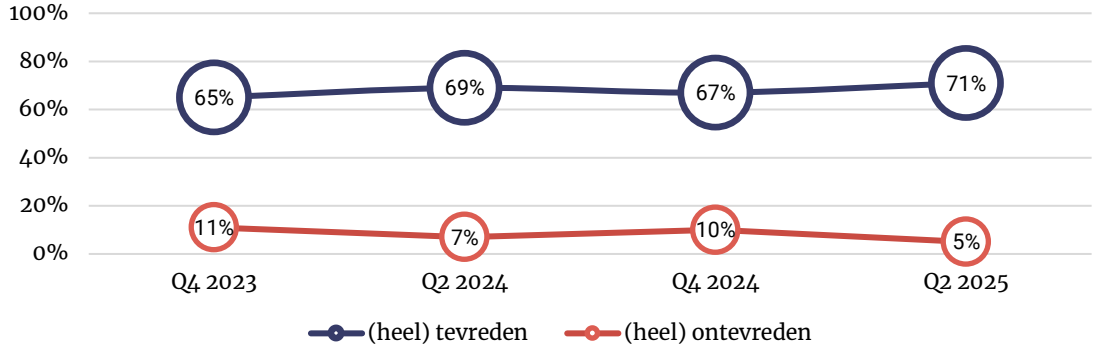
= significant hoger dan vorige meting Q4 2024

= geen significant verschil met vorige meting Q4 2024

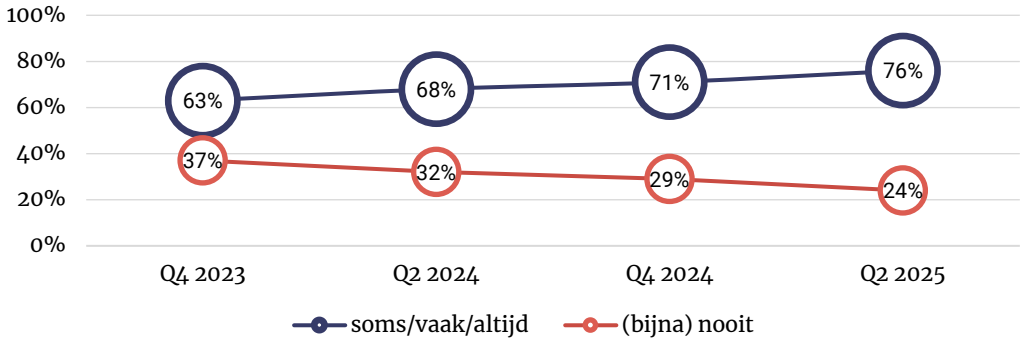
Ontwikkeling kerncijfers – Kinderopvangtoeslag

Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen toegenomen
De algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen en het vertrouwen in de beslissingen van de dienst schommelen enigszins over de metingen heen, maar laten geen significante verschillen zien. In de ervaren duidelijkheid van de berekening is een stijgende lijn te zien sinds Q4 2023. Deze meting is er geen significante stijging ten opzichte van de vorige meting, maar wel ten opzichte van de Q4 2023 meting.

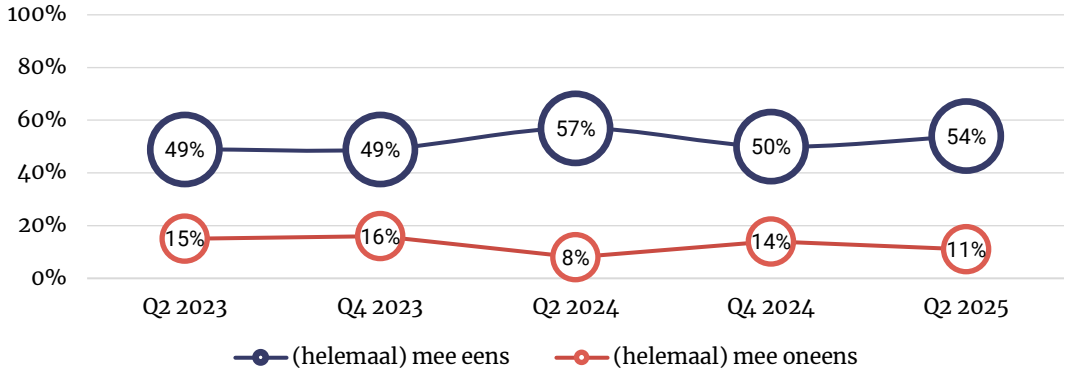
Figuur 6.1 - Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



Figuur 6.2 - Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 6.3 - Ontwikkeling 'Ik vertrouw Dienst Toeslagen in haar beslissingen'

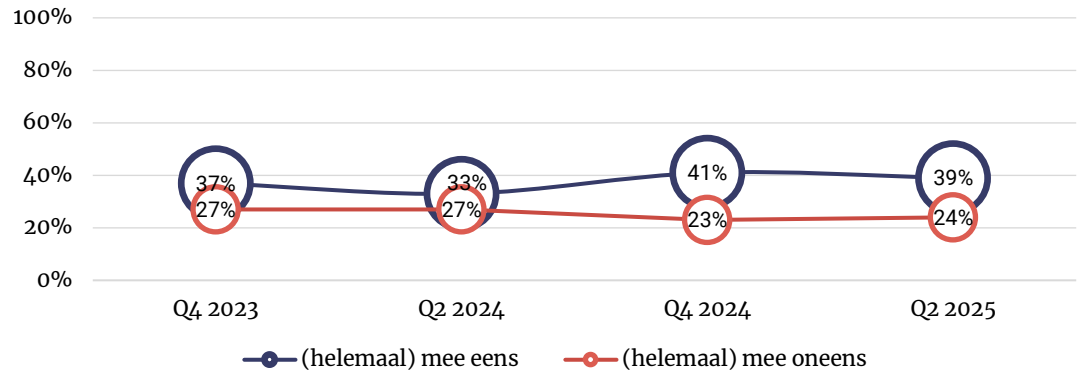


*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

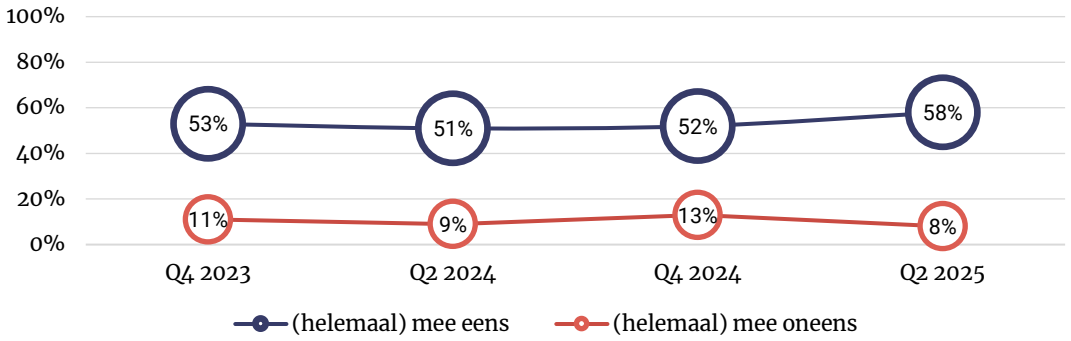
Ontwikkeling burgerbeloften – Kinderopvangtoeslag

Ervaren nakomen burgerbeloften vergelijkbaar met voorgaande metingen
Het aandeel burgers dat weet waar men aan toe is bij Dienst Toeslagen is redelijk stabiel. Hetzelfde geldt voor het aandeel burgers dat het gevoel heeft dat Dienst Toeslagen voor hen klaar staat. Meer burgers lijken te vinden dat ze bij Dienst Toeslagen krijgen waar ze recht op hebben dan in vorige metingen. Dit verschil is echter niet significant

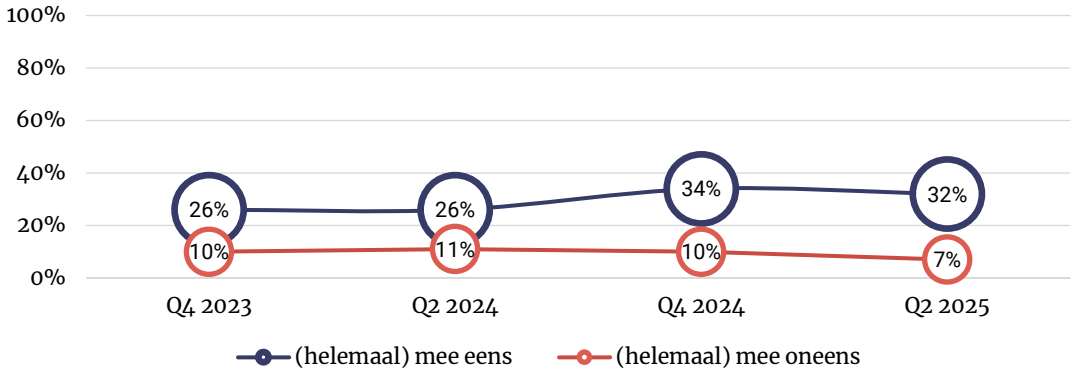
Figuur 6.5 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent'



Figuur 6.4 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



Figuur 6.6 - Ontwikkeling 'Dienst Toeslagen staat voor mij klaar'



*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

Significante verschillen met Q4 2024

Bedrag

Het aandeel burgers met kindertoeslag waarvan **het ontvangen bedrag overeenkomt met hun verwachting** is **gestegen** van **60%** naar **74%**.

Wijziging

Het aandeel burgers met kindertoeslag dat het onduidelijk vond wat **het nieuwe maandelijkse bedrag** werd na een wijziging is **gedaald** van **16%** naar **5%**.

= positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

= negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

Positieve punten en verbeterpunten

Tevredenheid over gebruiksvriendelijkheid van app en website
Ontvangers van kinderopvangtoeslag zijn erg tevreden over bepaalde aspecten van de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Ze noemen vooral de gebruiksvriendelijkheid van de app en website als pluspunt. Hierbij benadrukken ze het gemak om zelf digitaal wijzigingen door te geven. Veel burgers waarderen ook de duidelijke communicatie, zowel online als via brieven, en de beschikbaarheid van informatie. Men is ook te spreken over het feit dat toeslagen op tijd worden uitbetaald en dat de berekeningen correct zijn. De snelle verwerking van doorgegeven wijzigingen en de directe berekening van nieuwe toeslagbedragen wordt tevens door veel tevreden burgers genoemd.

- *"De app is heel eenvoudig te gebruiken."*
- *"Duidelijke brieven , op papier en digitaal. Uitbetaling altijd op tijd."*
- *"De betaling is goed en op tijd."*
- *"Online verwerken van wijzigingen is eenvoudig."*
- *"Snel verwerken wijzigingen."*

Wens voor meer duidelijkheid berekeningen en gemakkelijker taalgebruik
Burgers die kinderopvangtoeslag ontvangen noemen een aantal verbeterpunten voor Dienst Toeslagen. Hier komt met name een behoefte aan meer duidelijkheid en begrijpelijkheid naar voren. Dit gaat vooral om duidelijkheid van berekeningen, wijzigingen en procedures. Daarnaast is er een grote groep die graag eenvoudiger taalgebruik en een gebruiksvriendelijker systeem zou zien. Ook uiten burgers een behoefte aan een meer proactieve dienstverlening, inclusief automatische verwerking van gegevens. Sommige burgers zien graag fundamentele veranderingen in het toeslagensysteem, zoals directe verrekening met belastingen, en een andere groep hoopt op snellere en accuratere verwerkingen.

- *"Begrijpelijk communiceren. Als iets ingewikkeld is ben ik snel bang dat ik het niet goed invul en een boete krijg."*
- *"Inzicht geven in de berekening hoe de toeslag berekend wordt."*
- *"Proactief optreden. Bijvoorbeeld een halfjaarlijks bericht met betrekking tot wijzigingen die doorgeven moeten worden (gewijzigd inkomen, huur, fiscaal partnerschap, etc.)."*
- *"Toeslagen afschaffen en dit gewoon verwerken in de jaarlijkse belastingaangifte."*
- *"Zoveel mogelijk vooraf de toeslag helemaal goed toekennen, of anders snel erna. Het lang wachten op definitieve toekenning en het uitstellen hiervan is erg onhandig."*

Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

Ruime meerderheid tevreden over de dienstverlening
Zeven op de tien burgers met kinderopvangtoeslag (71%) zijn (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Achttien procent staat hier neutraal in en 5 procent is (zeer) ontevreden.

Voor twee derde (62%) van de ontvangers van kinderopvangtoeslag komt de dienstverlening van Dienst Toeslagen overeen met hun verwachtingen. Voor 12 procent is de dienstverlening beter dan verwacht en 7 procent vindt dat deze tegenvalt.

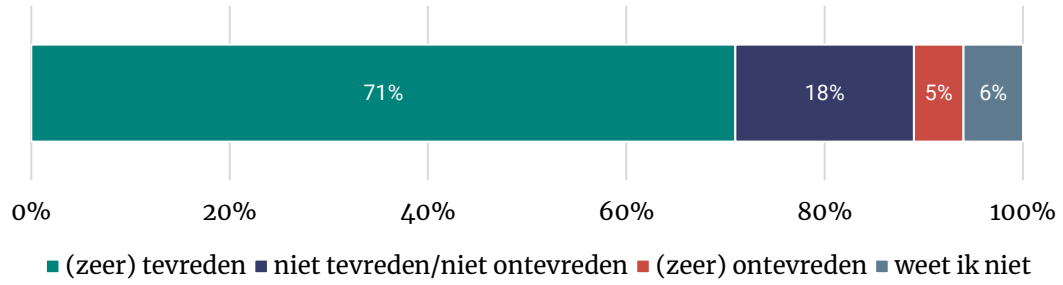
Tevreden burgers vinden dat het aanvraagproces duidelijk is en dat alles goed verloopt:

- *"Aanvraag gaat makkelijk en duidelijk hoeveel toeslag je krijgt."*
- *"Alles loopt zoals het moet."*
- *"Geen moeilijkheden en duidelijk proces."*
- *"Ik krijg netjes de toeslag overgemaakt, verder geen omkijken naar."*

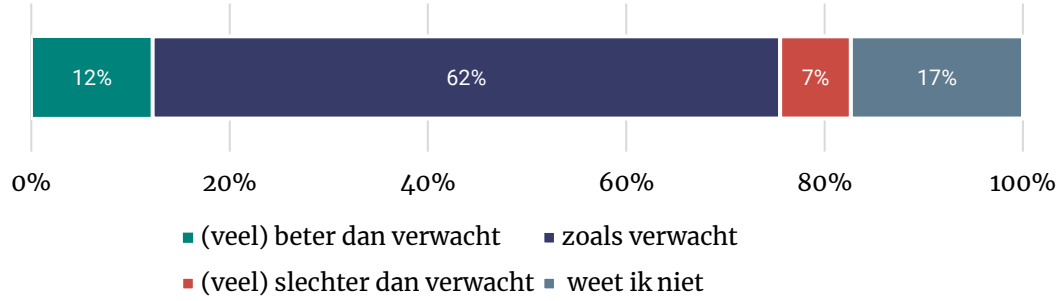
Ontevreden burgers vinden het proces moeilijk of onduidelijk en snappen niet goed waarom het bedrag vaak niet klopt:

- *"Complex en ingewikkeld."*
- *"Gedoe en onduidelijkheid gegevens doorgeven. Einde jaar blijkt toch weer niet volledig te kloppen en terugbetalen."*
- *"Slecht inzichtelijk hoe inkomen in te vullen, zeer foutgevoelig, extreem oneerlijk nivellerende werking."*

Figuur 6.7 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=393)



Figuur 6.8 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n=391)



Beeldvormende ervaringen

Negatieve ervaringen met Toeslagen met name gerelateerd aan terugbetalingen

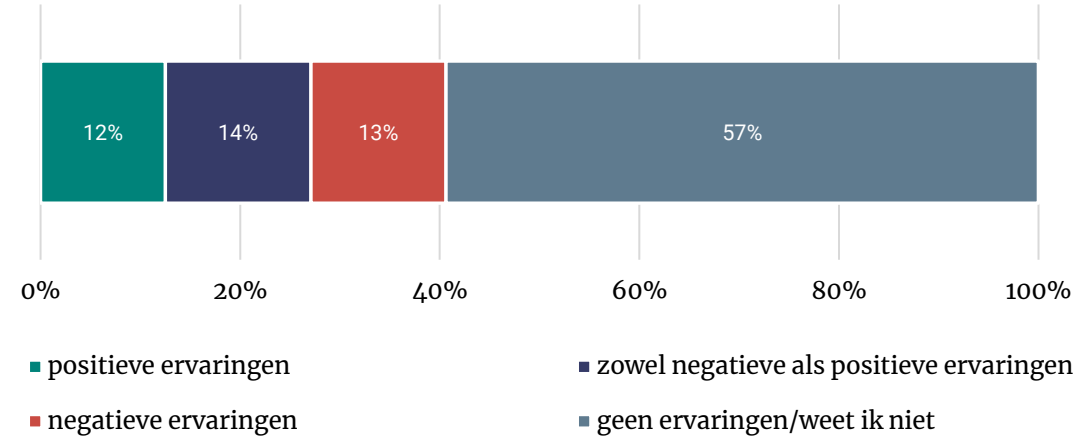
Het beeld dat burgers hebben van Dienst Toeslagen is bij 39 procent bepaald door positieve en/of negatieve ervaringen met de dienst. Voor 12 procent gaat dit om positieve ervaringen. Positieve ervaringen van deze burgers zijn aanvragen die makkelijk en duidelijk zijn, op tijd uitbetalen van de toeslagen en het snel en goed afhandelen van klachten:

- *"Aanvraag gelijk goedgekeurd, geld altijd op tijd binnen. Geen klachten."*
- *"Ik ben laatst snel en duidelijk telefonisch te woord gestaan."*
- *"Makkelijk aan te vragen, snel geregeld."*

13 procent heeft negatieve ervaringen met de Dienst Toeslagen. Negatieve reacties hebben vooral betrekking op een (onduidelijke) terugbetaling, lastige aanvraag of wantrouwen door bijvoorbeeld de toeslagenaffaire:

- *"Moest na een bonus ineens veel terugbetalen. En ontving daarover weinig onderbouwing."*
- *"Vaak veel terug moeten betalen omdat vooraf aangegeven inkomen uiteindelijk niet klopte."*
- *"Vanuit het nieuws over de toeslagenaffaire wat maakt dat ik wel huiverig ben tegenover dienst toeslagen."*

Figuur 6.9 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=393)

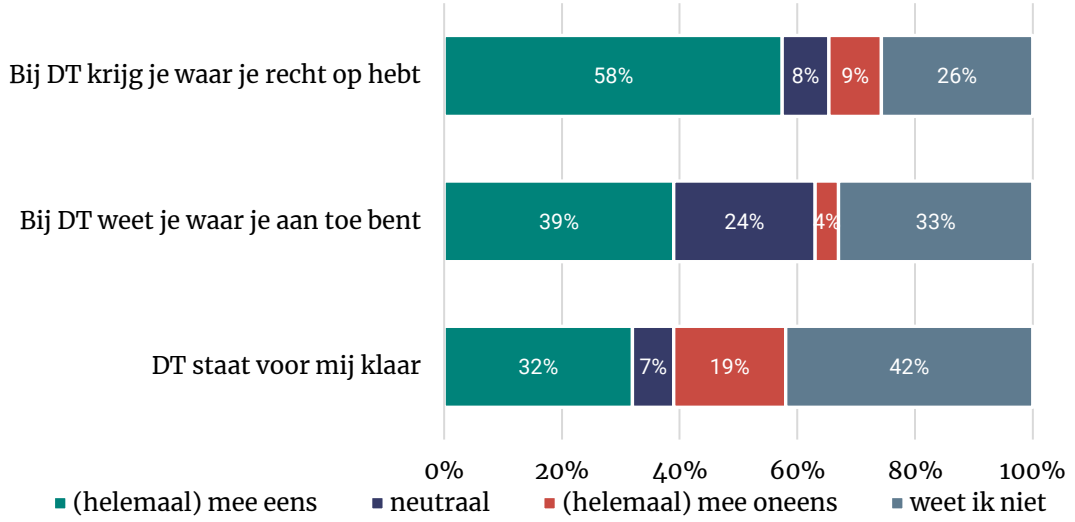


Burgerbeloften

Ruim de helft van de burgers weten waar ze recht op hebben
Een meerderheid (58%) vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt, een tiende (9%) vindt dit niet. Vier op de tien (41%) geven aan te weten waar zij aan toe zijn bij Dienst Toeslagen. Vier procent is het hier niet mee eens. Een derde (32%) van de burgers met kinderopvangtoeslag heeft het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat. Een vijfde (19%) vindt van niet. Mogelijk heeft dat te maken met wantrouwen als gevolg van de toeslagenaffaire.

Niet alle burgers met kinderopvangtoeslag hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: 26 tot 42 procent kan de vraag niet beantwoorden. Mogelijk hebben zij onvoldoende ervaringen met Toeslagen om te kunnen oordelen over de burgerbeloften of zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 6.10 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (nmin=392)

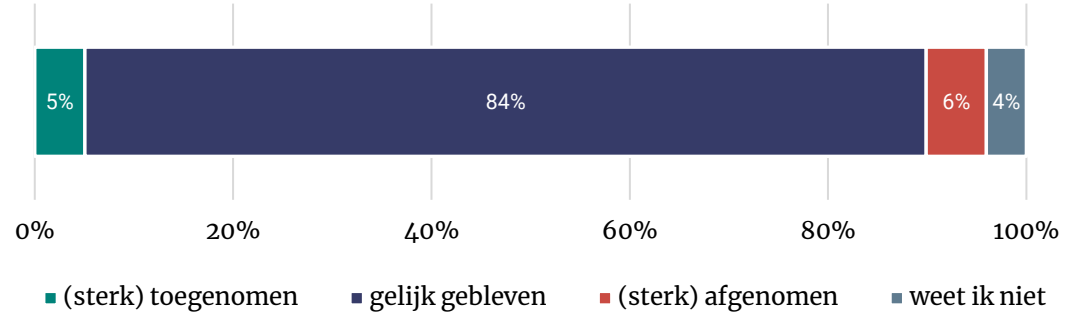


Vertrouwen

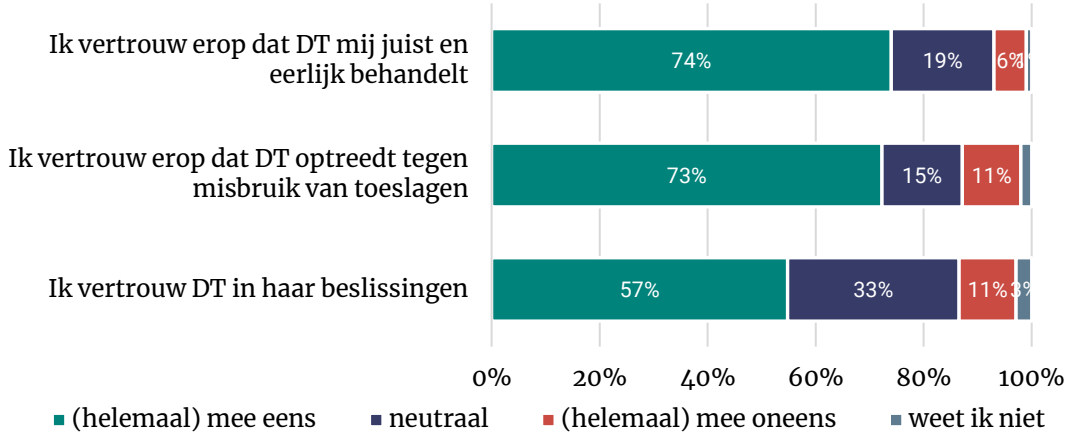
Vertrouwen in Dienst Toeslagen bij meerderheid stabiel
Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is voor een meerderheid (84%) gelijk gebleven in de afgelopen zes maanden. Bij een klein deel (5%) nam het vertrouwen toe en bij zes procent is het vertrouwen afgenomen.

Driekwart van de burgers (74%) vertrouwt erop dat Dienst Toeslagen hen juist en eerlijk behandeld. Een vijfde (19%) heeft daar geen uitgesproken mening over en zes procent vertrouwt dat niet. Ook vertrouwt driekwart(73%) van de burgers dat Dienst Toeslagen optreedt tegen misbruik van toeslagen. Ruim de helft (57%) vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen, een tiende (11%) doet dat niet.

Figuur 6.11 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=393)



Figuur 6.12 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (DT) (n=393)



Wijzigingen – afhandeling

71%

… heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de kinderopvangtoeslag. Dit aandeel ligt beduidend hoger dan bij de andere toeslagen. Het betreft meestal een wijziging in opvanguren (48%) of in inkomen (42%).

78%

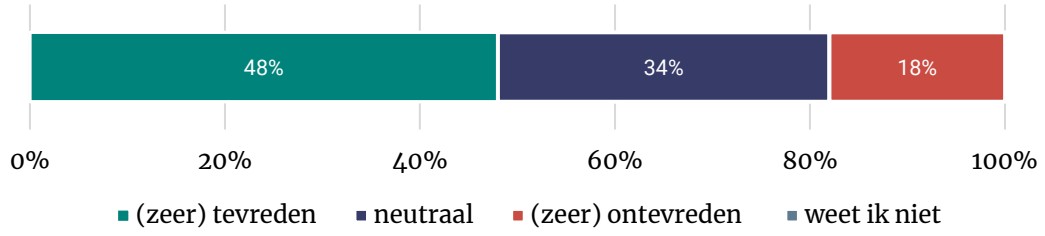
… heeft de wijziging online doorgegeven, via Mijn Toeslagen. De App Kinderopvangtoeslag/App Toeslagen wordt door 20 procent gebruikt om dit door te geven.

Een groep van 14 procent vindt dat het doorgeven van de wijziging **(zeer) veel moeite** kost. Burgers vinden de berekening van het inkomen complex en geven aan dat er veel aanvullende vragen worden gesteld bij het doorgeven van een wijziging.

Helft tevreden over afhandeling wijziging

De helft (48%) is tevreden over hoe Dienst Toeslagen de wijziging heeft afgehandeld. Een derde (34%) heeft hier geen mening over en een vijfde (19%) is niet tevreden.

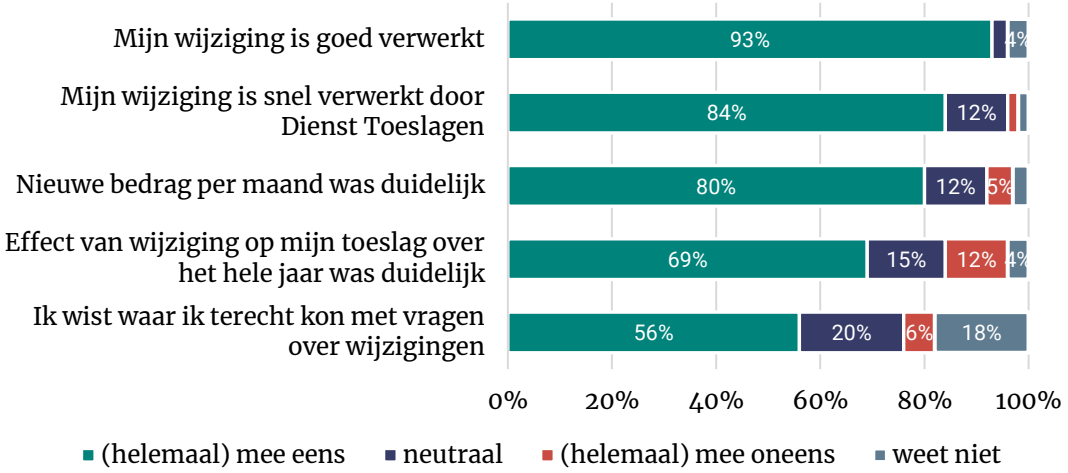
Figuur 6.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=282)



Wijziging goed en snel verwerkt

De meerderheid is tevreden over hoe goed en hoe snel de wijziging is verwerkt. Ook is het voor acht op de tien burgers met kinderopvangtoeslag duidelijk wat de nieuwe maandelijkse hoogte van de toeslag werd. De gevolgen van de wijziging voor de toeslag over het hele jaar waren voor een iets kleiner deel duidelijk en 12 procent vond dit niet duidelijk. Ruim de helft wist waar men terecht kon met vragen, voor bijna twee op de tien was dit niet relevant.

Figuur 6.14 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=79)



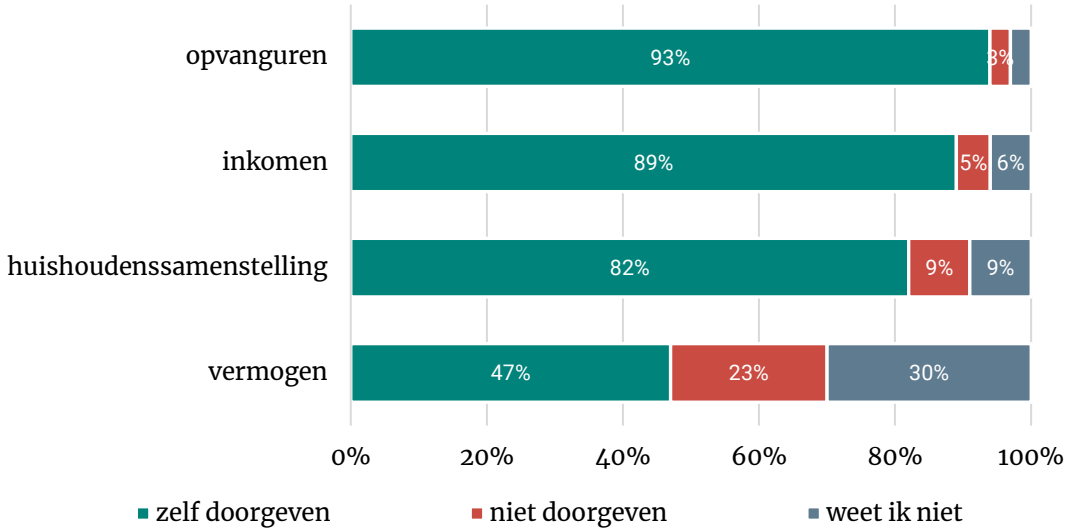
Wijzigingen – kennis

Duidelijkheid over doorgeven wijziging in opvanguren en inkomen
Om te onderzoeken of burgers die een toeslag ontvangen weten welke wijzigingen zij moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen, is per wijziging uitgevraagd of men dit door moet geven of niet.

Bijna iedereen met kinderopvangtoeslag (93%), weet dat zij wijzigingen in de opvanguren zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Ook weten negen op de tien (89%) dat ze zelf een wijziging in hun inkomen moeten doorgeven. Vijf procent weet dat niet.

Acht op de tien burgers (82%) denken onterecht dat ze zelf hun huishoudenssamenstelling moeten doorgeven, terwijl dit via de gemeentelijke registratie loopt. De helft denkt daarnaast dat wijziging in vermogen ook moet worden doorgegeven, maar dit is niet het geval omdat er geen maximaal vermogen geldt voor het ontvangen van kinderopvangtoeslag.

Figuur 6.15 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=391)

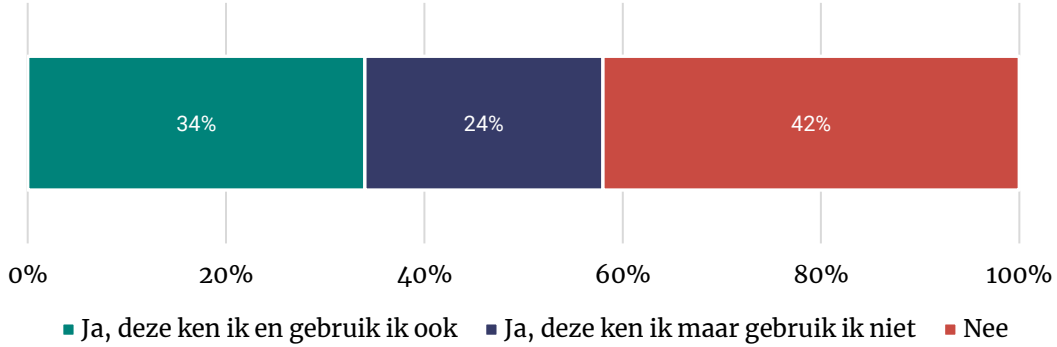


Contact – App Toeslagen

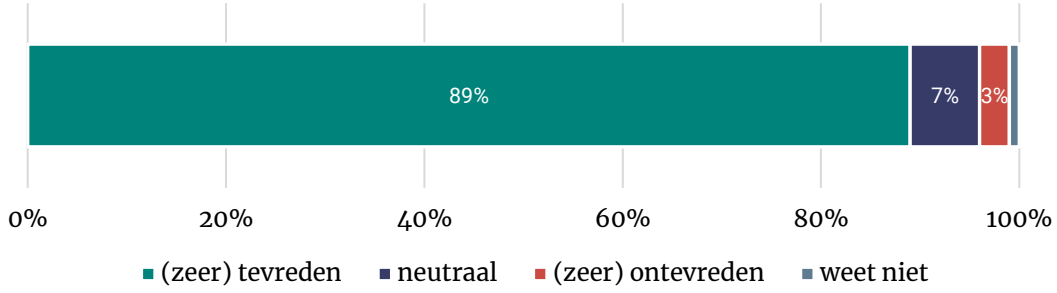
Meerderheid bekend met App Toeslagen
Ruim de helft van de ontvangers van kinderopvangtoeslag is bekend met de App Toeslagen. Een derde maakt hier ook gebruik van. Het aandeel burgers dat gebruik maakt van de app is significant hoger onder burgers die kinderopvangtoeslag of het kindgebonden budget (35%) ontvangen, dan huurtoeslag (19%) en zorgtoeslag (15%).

Van de gebruikers van de App Toeslagen zijn negen op de tien (zeer) tevreden over het gebruik.

Figuur 6.16 - Ken je de App Toeslagen? (n=391)



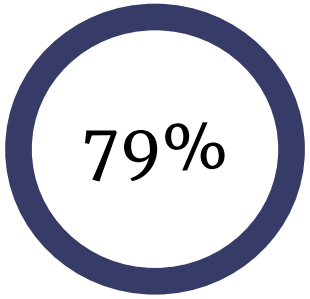
Figuur 6.17 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=134)



7.
Resultaten – Kindgebonden budget

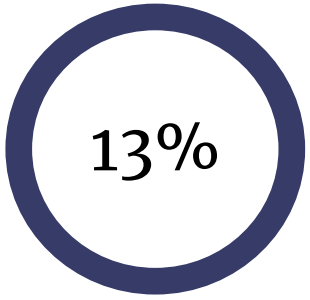
Kindgebonden budget highlights

Dienstverlening



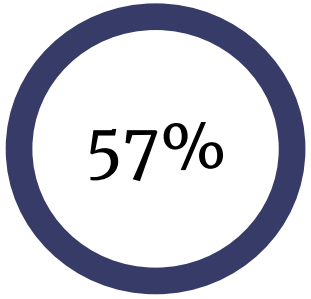
… is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen in het algemeen.

Beeldvormende ervaringen



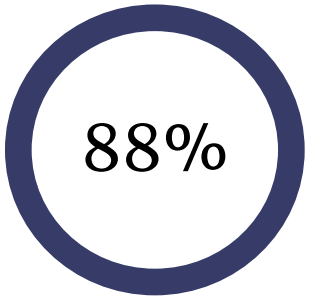
… heeft positieve ervaringen met Dienst Toeslagen. 13% heeft negatieve ervaringen. 60% heeft geen ervaringen die hun beeld van Dienst Toeslagen beïnvloeden.

Vertrouwen



…vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen. 28% staat hier neutraal in, 13% vertrouwt Dienst Toeslagen niet hierin.

Ontwikkeling vertrouwen



… heeft **net zoveel of meer vertrouwen** in Dienst Toeslagen als 6 maanden geleden. Voor 8% is het vertrouwen afgenomen.

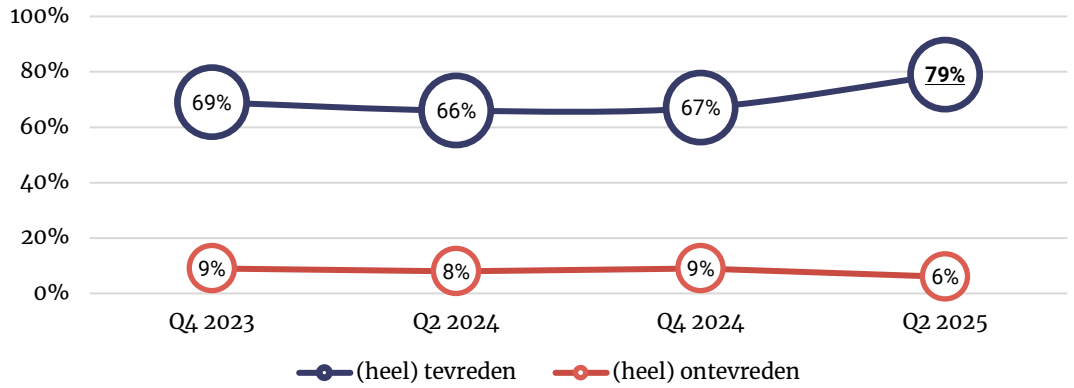
= significant hoger dan vorige meting Q4 2024

= geen significant verschil met vorige meting Q4 2024

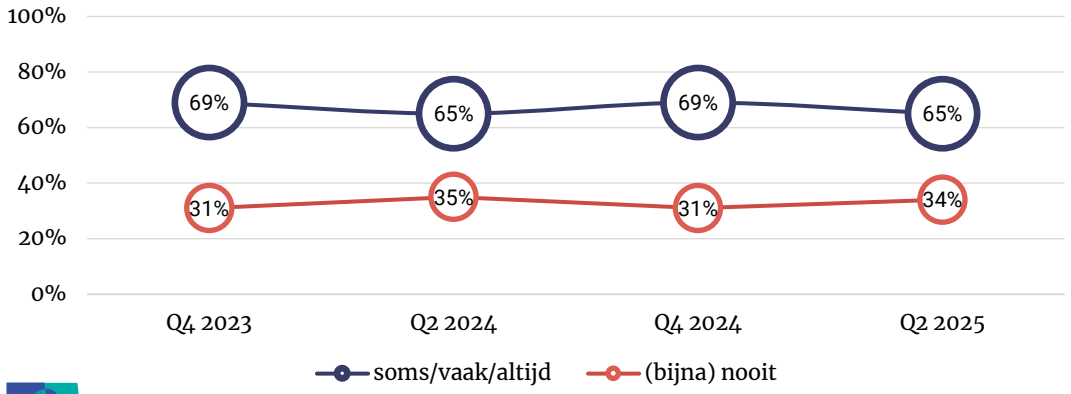
Ontwikkeling kerncijfers – Kindgebonden budget

Algemene tevredenheid met dienstverlening toegenomen
Burgers die kindgebonden budget ontvangen zijn over het algemeen meer tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen dan vorige metingen. Ook lijkt er meer vertrouwen te zijn in de beslissingen van Dienst Toeslagen dan vorige metingen. Deze toename in het vertrouwen is echter niet significant. Het aandeel burgers dat het duidelijk vindt hoe Dienst Toeslagen tot de berekening van de toeslag komt is vergelijkbaar met voorgaande metingen.

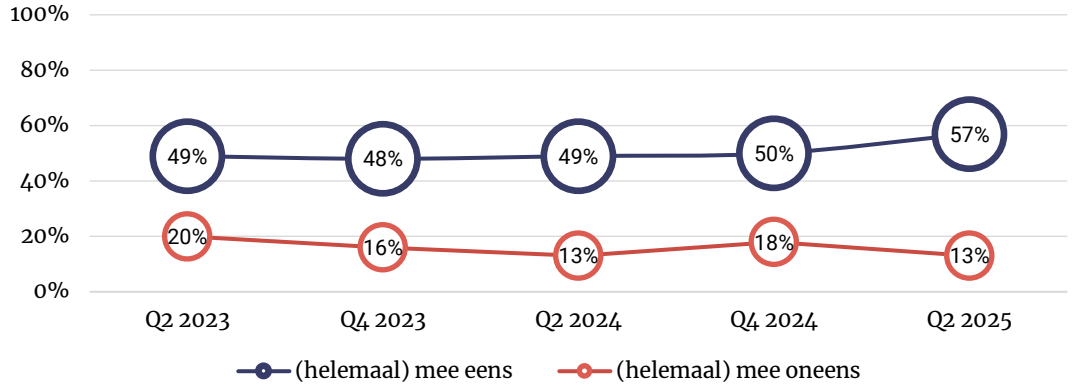
Figuur 7.1 - Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



Figuur 7.2 - Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 7.3 - Ontwikkeling 'Ik vertrouw Dienst Toeslagen in haar beslissingen'

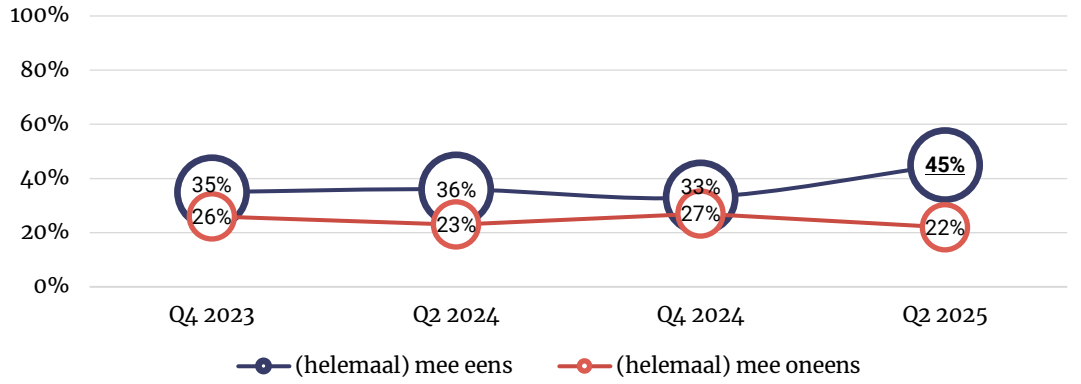


*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

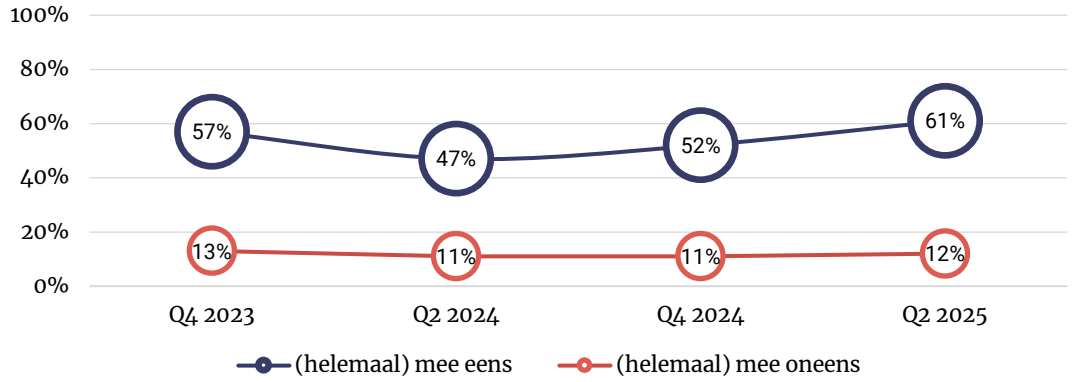
Ontwikkeling burgerbeloften – Kindgebonden budget

Burgerbeloften worden nagekomen volgens groter deel van burgers
Het aandeel burgers met kindgebonden budget dat weet waar ze bij Dienst Toeslagen aan toe zijn is significant gestegen vergeleken met de vorige meting. Ook neemt het aandeel burgers toe dat vindt dat je krijgt waar je recht op hebt bij Dienst Toeslagen. Deze toename is echter niet significant. Er is ook een stijging in het gevoel dat Dienst Toeslagen voor burgers klaarstaat ten opzichte van voorgaande metingen. Het aantal mensen dat dat gevoel (helemaal) niet heeft is significant gedaald ten opzichte van de vorige meting.

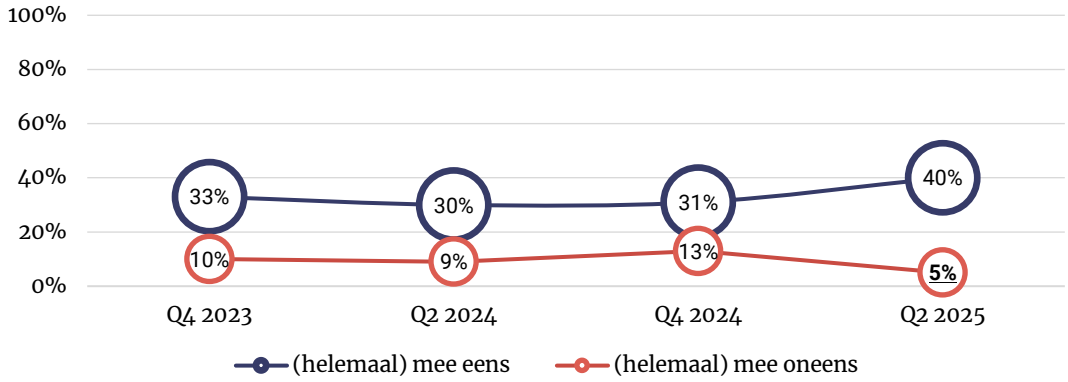
Figuur 7.4 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent'



Figuur 7.5 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



Figuur 7.6 - Ontwikkeling 'Dienst Toeslagen staat voor mij klaar'



*Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2024*

Significante verschillen met Q4 2024

Dienstverlening algemeen	Het aandeel burgers met kindgebonden budget dat **over het algemeen tevreden is met de dienstverlening** van Dienst Toeslagen **stijgt** van **67%** naar **79%**.
Burgerbeloftes	Het aandeel burgers met kindgebonden budget dat (helemaal) niet het gevoel heeft dat Dienst Toeslagen **voor hen klaarstaat** is **gezakt** van **13%** naar **5%**. Ook is het aantal burgers **dat weet waar ze aan toe zijn gestegen** van **33%** naar **45%.**
Wijziging	Het aandeel burgers met kindgebonden budget dat het onduidelijk vond wat **het nieuwe maandelijkse bedrag werd na een wijziging** is **gedaald** van **17%** naar **6%**.
Nabetaling	Het aandeel burgers dat **het eens was met de nabetaling** die ze kregen is **gestegen** van **81%** naar **96%.**

= positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

= negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2024

Positieve punten en verbeterpunten

Positieve punten: wijzigingen snel doorgevoerd en betalingen op tijd
Burgers met kindgebonden budget waarderen met name de duidelijke informatie en communicatie van Dienst Toeslagen. Ook vindt men de app en website gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. Daarmee samen hangt dat ze het makkelijk vinden om wijzigingen door te geven. Burgers waarderen ook dat Dienst Toeslagen de toeslagen op tijd en correct uitbetaalt. Enkele illustrerende citaten:

- *“Duidelijke info, heldere communicatie.”*
- *"De app is duidelijk. Wijzigingen kan je makkelijk doorvoeren en het is duidelijk wat er dan veranderd.”*
- *"Alles is altijd tijdig op de rekening.”*
- *"Eenvoudige manier van wijzigen bijvoorbeeld.”*
- *"Snelle afwikkeling, duidelijkheid."*

Behoefte aan meer duidelijkheid
De ontvangers van het kindgebonden budget zijn ook gevraagd wat zij vinden dat Dienst Toeslagen kan verbeteren. Hieruit komt vooral naar voren dat er een behoefte is aan vereenvoudiging en duidelijkheid. Burgers wensen duidelijkere communicatie en uitleg en het gebruik van begrijpelijke taal. Ook willen ze graag meer inzicht in hoe berekeningen tot stand komen en duidelijkere informatie over inkomensgrenzen. Verder hebben mensen behoefte aan proactieve communicatie over rechten en mogelijkheden. Enkele reacties die deze wensen illustreren:

- *"Makkelijkere taal en mogelijkheden om ondersteuning te krijgen.”*
- *"Duidelijkheid over de berekening van de toeslag. Waar zit een inkomensgrens bijvoorbeeld? Hoe wordt de verrekening berekend over de komende maanden?”*
- *"Als je ergens recht op hebt het gewoon geven. Niet wachten tot je er zelf achter komt dat je daar recht op hebt. Als je moet betalen weten ze je wel meteen te vinden.”*
- *"Meer actief naar burgers communiceren wanneer ze ergens recht op hebben."*

Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

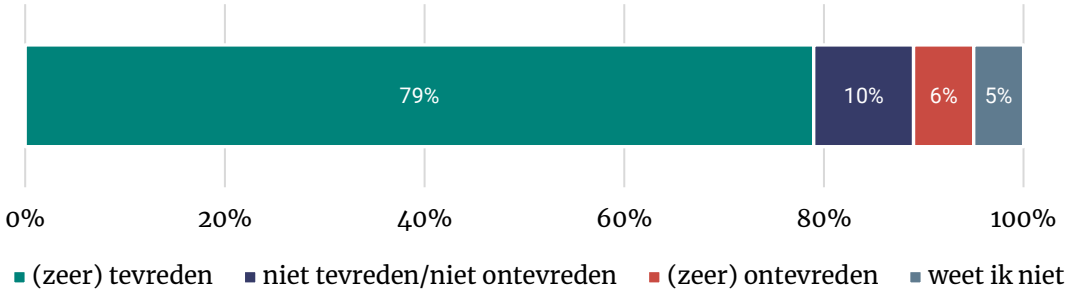
Dienstverlening is naar wens en verwachting
Ongeveer acht op de tien burgers met een kindgebonden budget zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande metingen. Negen procent is (zeer) ontevreden met de dienstverlening.

Bij de verwachtingen van de dienstverlening zien we een vergelijkbaar beeld. Ruim driekwart (76%) vindt deze zoals verwacht of beter dan verwacht. Zeven procent vindt de dienstverlening slechter dan verwacht.

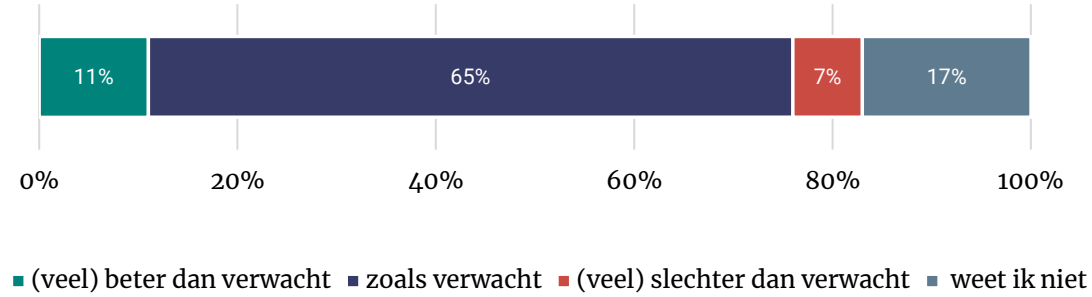
Burgers die ontevreden zijn of de dienstverlening beneden verwachting vinden, lichten vooral toe dat de (her)berekeningen van toeslagen in hun ogen vaak niet kloppen, waardoor zij te maken krijgen met terugbetalingen. Daarnaast vinden ze dat er gebrek aan duidelijkheid en transparantie is.

- *"Ik had meer duidelijkheid en transparantie verwacht."*
- *"Ik heb te veel ontvangen en het is me niet duidelijk hoe dat kan."*
- *"Achteraf blijken de berekeningen steeds niet kloppen."*

Figuur 7.7 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=413)



Figuur 7.8 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n=412)



Beeldvormende ervaringen

Negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen vooral door onverwachte terugbetalingen

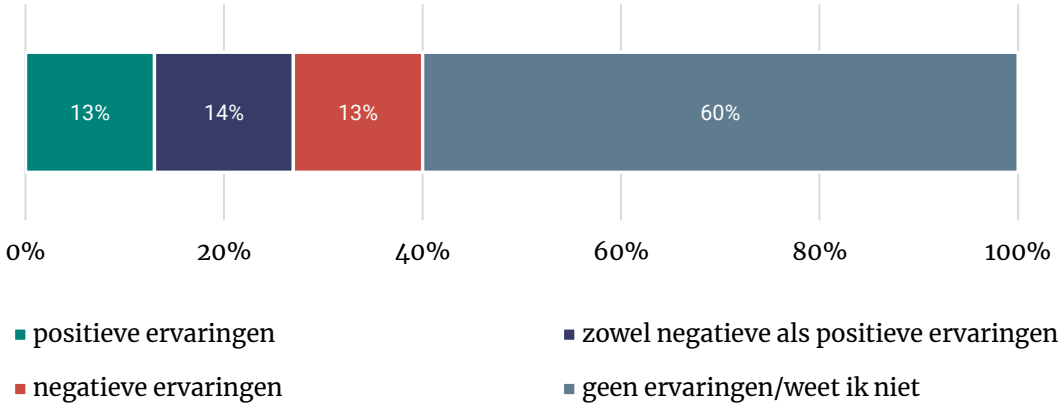
Het beeld dat burgers met kindgebonden budget hebben van Dienst Toeslagen is bij vier op de tien (40%) bepaald door positieve en/of negatieve ervaringen met de dienst. Bij 13 procent gaat het om positieve ervaringen. In toelichtingen hierop benoemen burgers dat zij goed geholpen zijn door medewerkers en dat zaken omtrent hun toeslag goed lopen. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

- *"Als ik belde, werd ik goed geholpen."*
- *"Ik heb nooit problemen gehad. Alles is me altijd duidelijk geweest."*
- *"Bij vragen en wijzigingen word ik goed geholpen."*

Negatieve ervaringen van burgers met kindgebonden budget hebben, net als bij andere toeslagen, met name te maken met onverwachte terugbetalingen en onduidelijkheid hierover. Een aantal mensen noemden de toeslagenaffaire als tekenend negatief beeld.

- *"Door een verkeerde betekening moesten we bijbetalen."*
- *"Ik kreeg ineens een brief over terugbetaling."*
- *"Door de media en de toeslagen affaire heb ik een negatief beeld."*

Figuur 7.9 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=412)

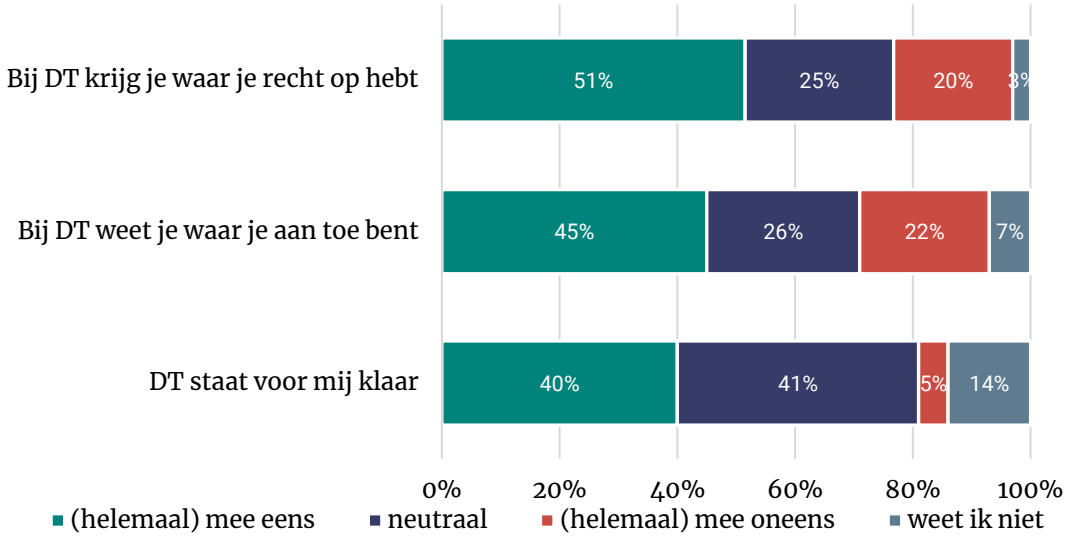


Burgerbeloften

De helft vindt dat je bij Toeslagen krijgt waar je recht op hebt
De helft van de burgers met een kindgebonden budget (51%) is van mening dat men bij Dienst Toeslagen krijgt waar men recht op heeft. Een vijfde deelt deze mening niet. Iets minder dan de helft (45%) vindt dat je bij Dienst Toeslagen weet waar je aan toe bent. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande metingen. Vier op de tien burgers hebben het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat.

Niet alle burgers met een kindgebonden budget hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: een kwart tot ruim vier op de tien staan neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook kan een deel (3% tot 14%) deze vraag niet (goed) beantwoorden. Mogelijk hebben zij onvoldoende ervaringen met Toeslagen om te kunnen oordelen over de burgerbeloften of zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 7.10 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (n=412)

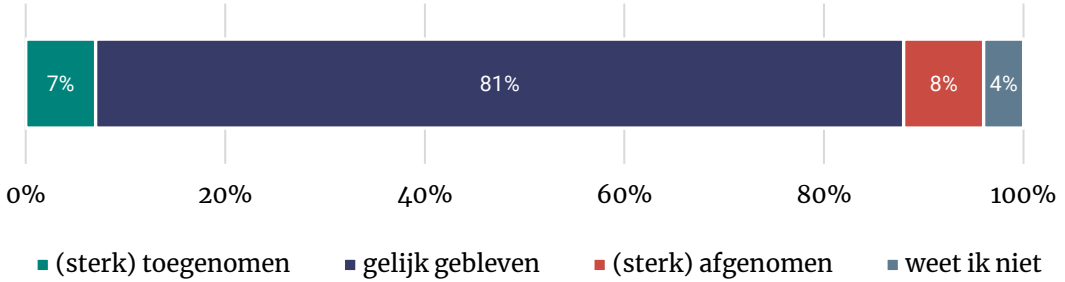


Vertrouwen

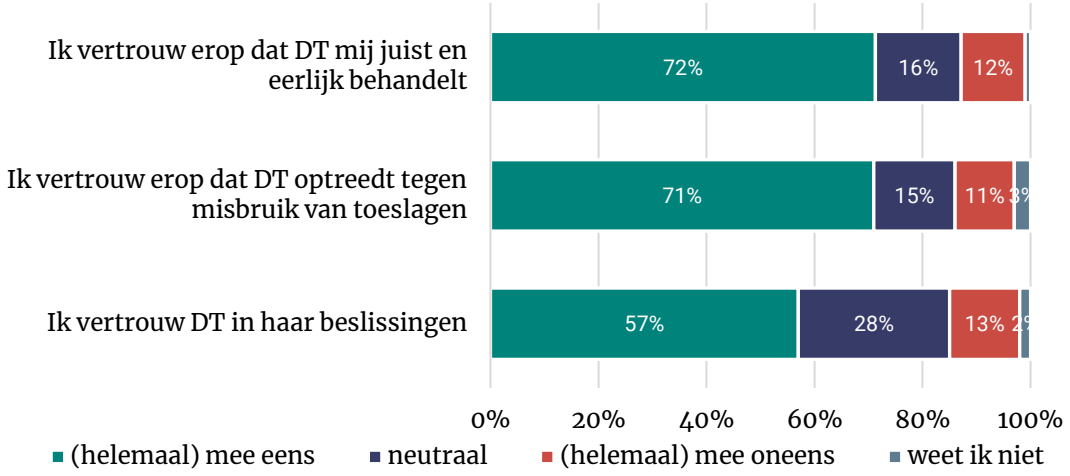
Vertrouwen in Dienst Toeslagen afgelopen halfjaar stabiel
Voor het grootste deel (81%) van de burgers die een kindgebonden budget ontvangen, is het vertrouwen in Dienst Toeslagen in het afgelopen halfjaar gelijk gebleven. Voor 7 procent is dat (sterk) toegenomen, en voor 8 procent (sterk) afgenomen.

Zeven op de tien (72%) burgers vertrouwen erop dat Dienst Toeslagen hen juist en eerlijk behandeld, en dat Dienst Toeslagen optreedt tegen misbruik van toeslagen (71%). Ongeveer een tiende vertrouwt hier niet op. Ruim de helft (57%) vertrouwt de beslissingen van Dienst Toeslagen, 13 procent niet.

Figuur 7.11 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=412)



Figuur 7.12 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (n=412)



Wijzigingen – afhandeling

40%

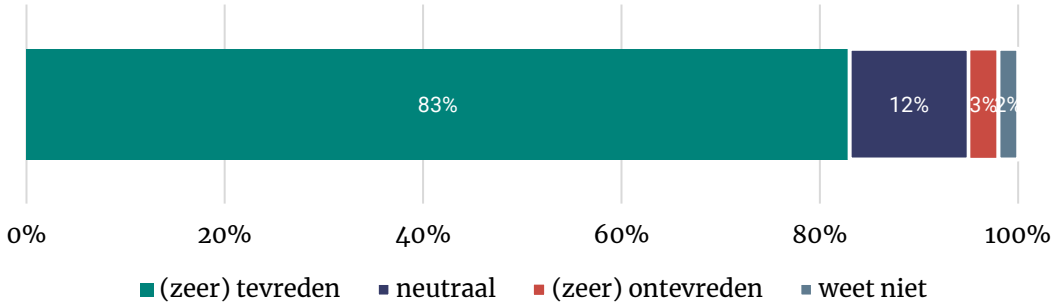
… heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor het kindgebonden budget. In de meeste gevallen (92%) was dit een wijziging in het inkomen.

89%

… heeft de wijziging online doorgegeven, via Mijn Toeslagen. De rest maakte gebruik van een van de andere manieren om wijzigingen door te geven.
Een groep van 15 procent vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost.

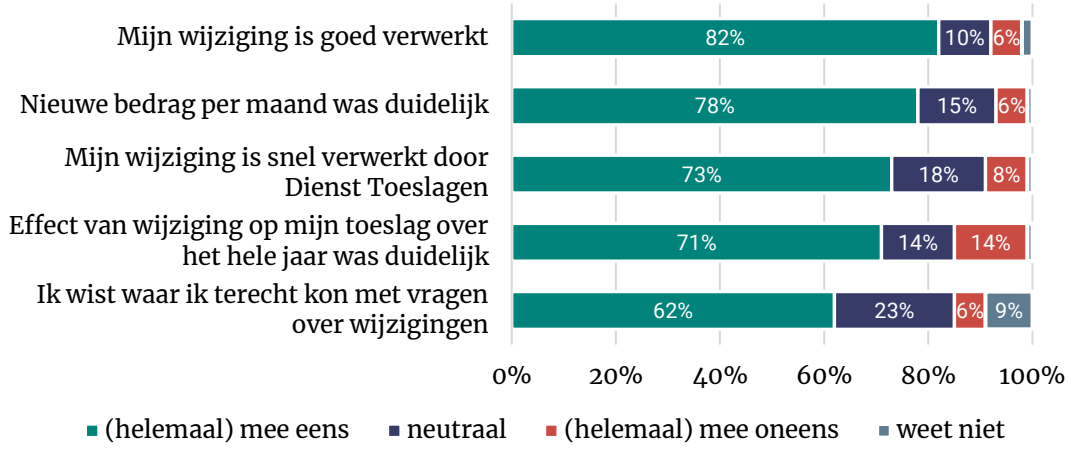
Ruime tevredenheid over afhandeling wijziging
Ruim acht op de tien (83%) zijn (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen hun wijziging heeft afgehandeld. Drie procent is niet tevreden.

Figuur 7.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=178)



Wijziging goed verwerkt en aangepaste hoogte toeslag meestal duidelijk
Een ruime meerderheid (82%) is tevreden over hoe de wijziging is verwerkt en vond het nieuwe bedrag per maand duidelijk (78%). Zeven op de tien (73%) vonden hun wijziging snel verwerkt. Het effect van de wijziging op de jaartoeslag was voor zeven op de tien (71%) duidelijk, maar voor 14 procent onduidelijk. Ruim de helft (62%) wist waar zij terecht konden met vragen.

Figuur 7.14 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=178)



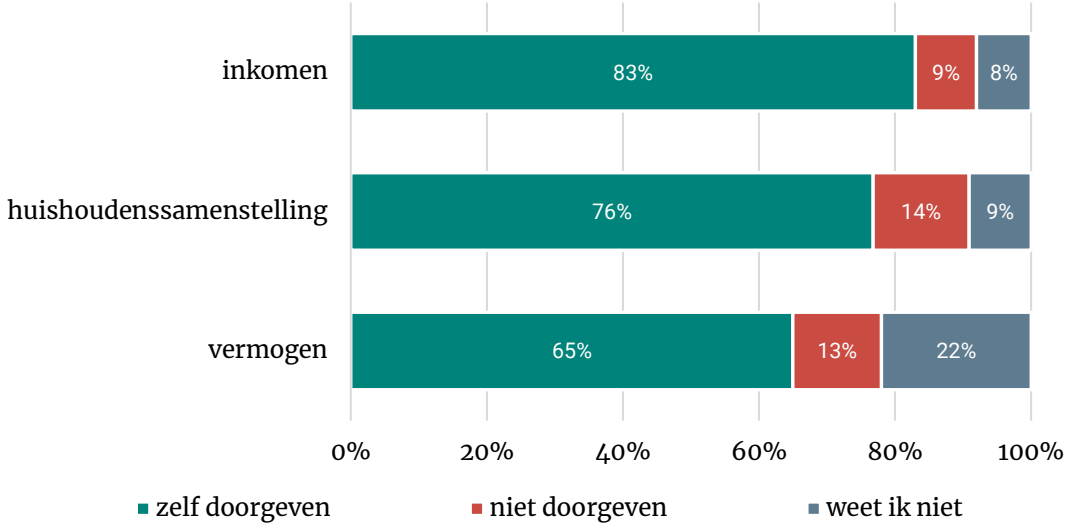
Wijzigingen – kennis

Ruime meerderheid denkt onterecht dat ze huishoudenssamenstelling of vermogen moeten doorgeven
Om te onderzoeken of burgers die een toeslag ontvangen, weten welke wijzigingen zij moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen, is per wijziging uitgevraagd of men dit door moet geven of niet.

Ruim acht op de tien burgers met kindgebonden budget (83%) weten dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf, door moeten geven aan Dienst Toeslagen. Een tiende (9%) weet dat niet. Driekwart van de ontvangers van kindgebonden budget (76%) denkt onterecht dat zij ook een verandering in de huishoudenssamenstelling moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen. Dit gaat echter via de gemeente.

Daarnaast denkt twee derde (65%) van de burgers met kindgebonden budget dat wijzigingen in vermogen gemeld moeten worden. Dit is pas het geval als het vermogen de bovengrens overschrijdt.

Figuur 7.15 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=412)

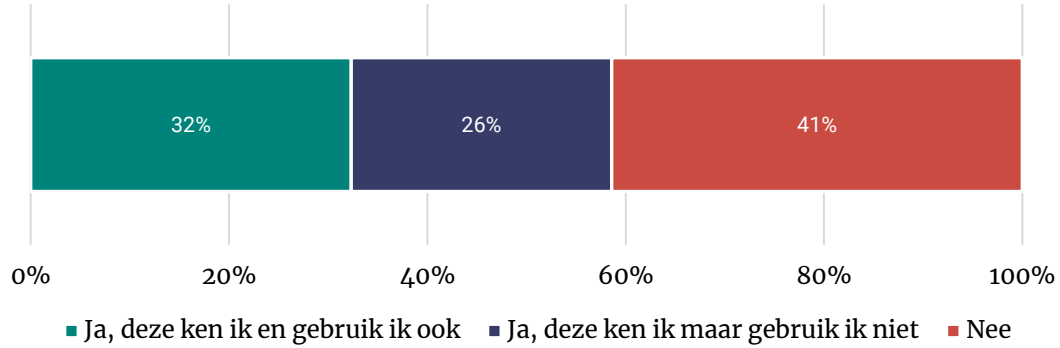


Contact – App Toeslagen

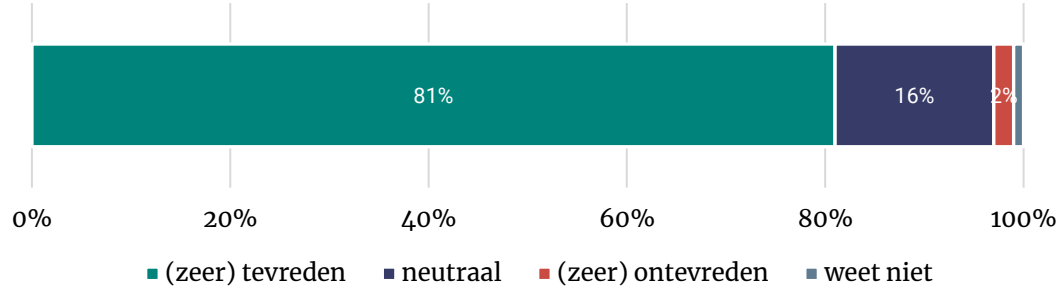
Acht op de tien gebruikers (zeer) tevreden met App Toeslagen
Meer dan de helft (58%) van de burgers met kindgebonden budget is bekend met de App Toeslagen, een derde (32%) gebruikt deze ook.

Van de gebruikers zijn acht op de tien (81%) (zeer) tevreden over de app, zestien procent heeft hier geen mening over en twee procent is ontevreden.

Figuur 7.16 - Ken je de App Toeslagen? (n=412)



Figuur 7.17 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=148)



Bijlagen

8.
Bijlage Zorgtoeslag

Contact – medewerkers

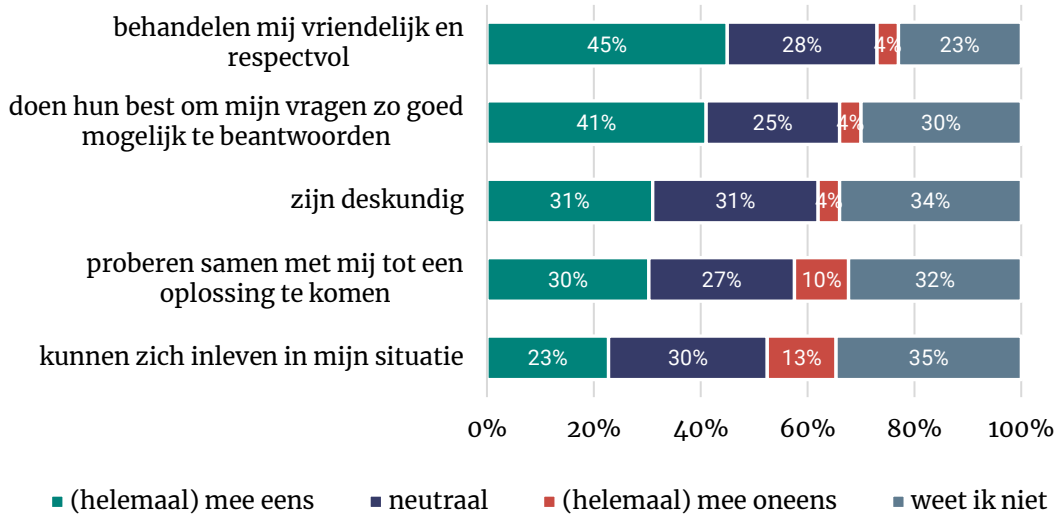
5%

… had in het afgelopen jaar contact met Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen was dit telefonisch contact via de Belastingtelefoon of via een telefoonnummer dat was vermeld in een ontvangen brief en via schriftelijk contact.

Ervaringen met medewerkers van Dienst Toeslagen moeilijk te beoordelen
Een aanzienlijk deel van de burgers met zorgtoeslag kan geen uitspraak doen over wat zij vinden van de dienstverlening van medewerkers van Toeslagen. Ongeveer een derde geeft aan niet te weten of medewerkers zich kunnen inleven in hun situatie of dat zij deskundig zijn. Mogelijk is het contact dat zij hadden met Toeslagen voor hen onvoldoende om hier uitspraken over te kunnen doen.
Ongeveer de helft (45%) van de burgers die contact hadden met Toeslagen had het gevoel dat zij vriendelijk en respectvol zijn behandeld en vier op de tien hadden het idee dat medewerkers hun best deden om vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. De meeste ontevredenheid is er met het ervaren inlevingsvermogen van medewerkers in de situatie van de burger. Zij geven aan dat er weinig aandacht is voor persoonlijke omstandigheden:

- *"Wegens autisme is (telefonisch) communiceren voor mij bijna onmogelijk. De medewerker begreep niet waarom ik financiële dingen van mijzelf, zoals inkomen, niet wist. Mijn uitleg dat ik nooit mijn financiën bekijk, en dus nooit echt weet hoeveel geld ik heb, werd niet geloofd. Dat was voor mij zo'n negatieve gebeurtenis dat ik meteen klaar was met het hele toeslagengedoe."*

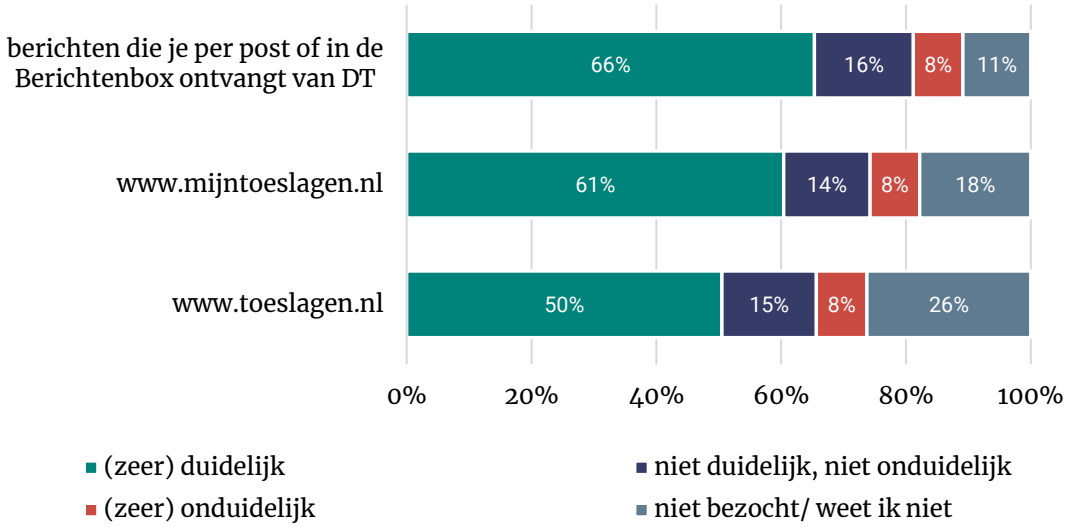
Figuur 8.1 - Medewerkers van Dienst Toeslagen… (nmin=151)



Contact – online

Online contact met Dienst Toeslagen positief ervaren
Het online contact met Dienst Toeslagen vinden burgers met zorgtoeslag over het algemeen duidelijk. Twee derde vindt de berichten die zij per post of in de online Berichtenbox ontvangen duidelijk. Het persoonlijke inlogportaal is voor zes op de tien (61%) duidelijk, 18 procent heeft deze website niet bezocht. De algemene website van Dienst Toeslagen is voor de helft duidelijk en een kwart (26%) heeft deze website niet bezocht. Een minderheid van 8 procent van de burgers met zorgtoeslag vindt de informatie via de verschillende kanalen niet duidelijk.

Figuur 8.2 - Duidelijkheid van informatie via de volgende kanalen: (nmin=412)



Aanvraag

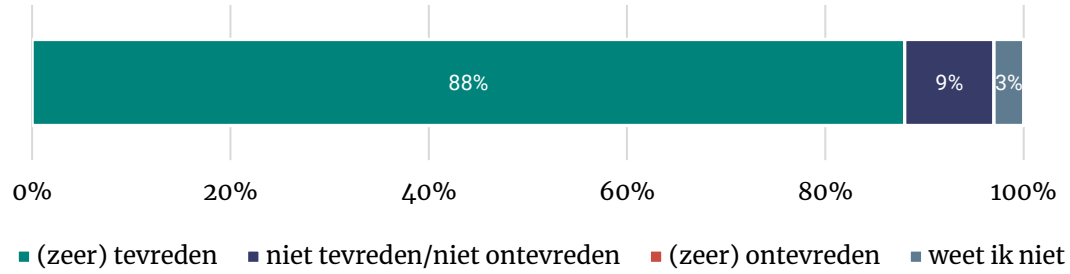
56%

… van de burgers deed de aanvraag voor hun zorgtoeslag zelf in de afgelopen twee jaar. Zeventien procent deed dit samen met iemand anders. Bij 10 procent is de toeslag aangevraagd door een financieel adviseur en bij 6 procent door een partner, vriend, kennis of familielid.
De meesten vroegen de zorgtoeslag online aan (96%).

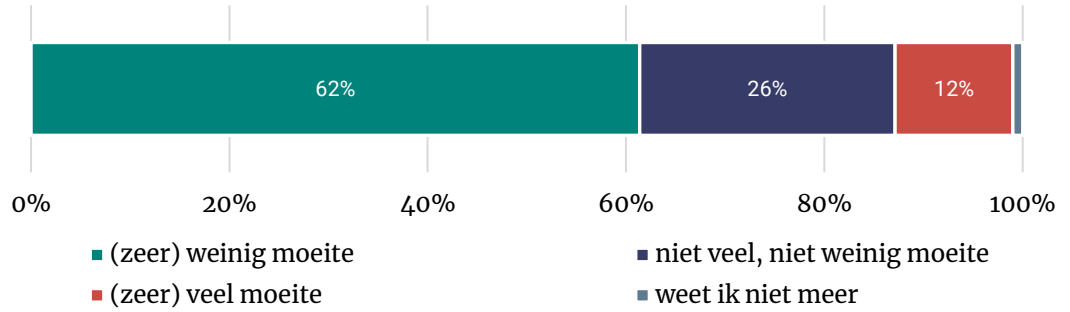
Afhandeling aanvraag heel goed en kost weinig moeite
Iets minder dan negen op de tien (88%) aanvragers van zorgtoeslag zijn tevreden over de wijze waarop de aanvraag is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Niemand geeft aan ontevreden te zijn.

Het aanvragen van zorgtoeslag was voor zes op de tien burgers (62%) geen moeite of slechts enige moeite en ging in de meeste gevallen (85%) in één keer goed. Twaalf procent van de aanvragers had veel moeite met het doen van een aanvraag.

Figuur 8.3 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=103)



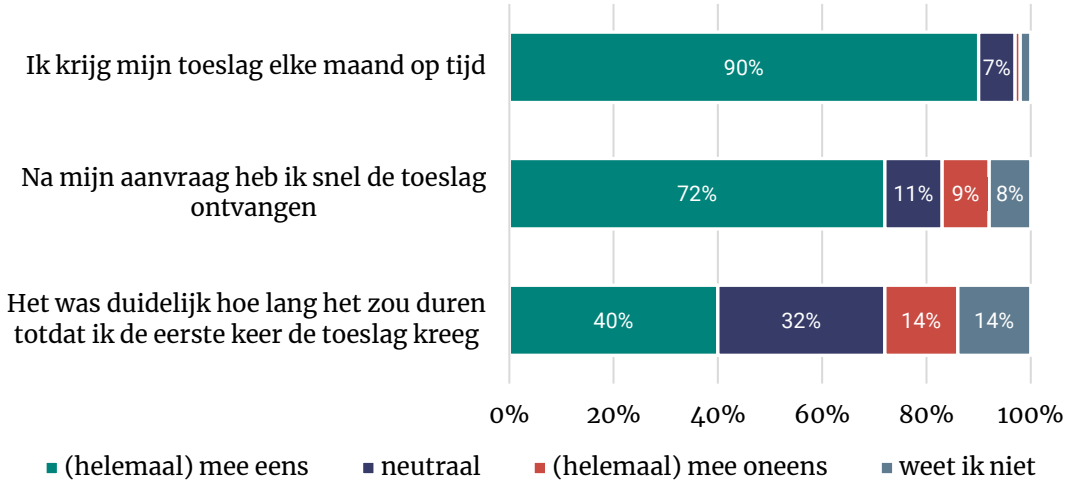
Figuur 8.4 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=106)



Aanvraag – het bedrag

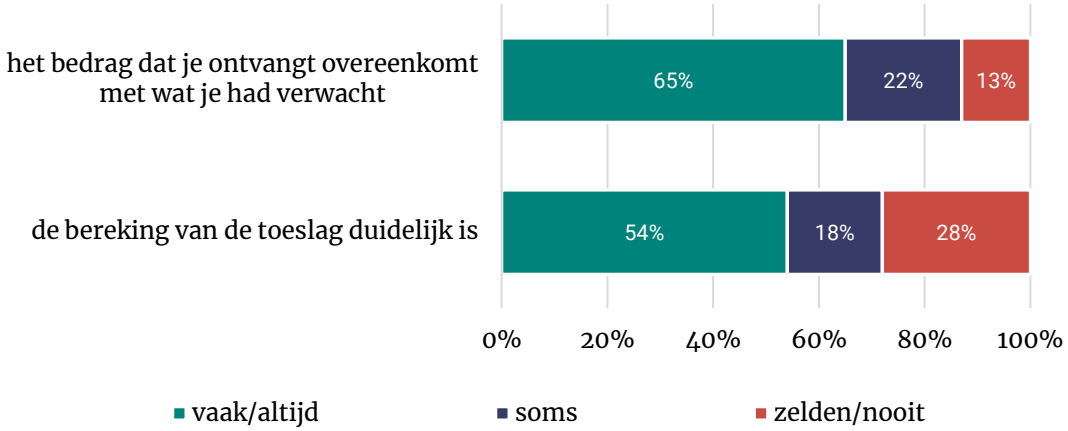
Zorgtoeslag wordt snel en tijdig overgemaakt, moment ontvangen eerste toeslag minder duidelijk
Na het doen van de aanvraag vinden zeven van de tien burgers dat zij de zorgtoeslag snel ontvangen. Voor vier op de tien is het duidelijk wanneer zij voor het eerst de toeslag zullen ontvangen. Voor 14 procent was het niet duidelijk hoe lang het zou duren voordat zij voor het eerst zorgtoeslag zouden krijgen. Als de toeslag eenmaal is aangevraagd, ontvangen negen van de tien burgers met zorgtoeslag de toeslag maandelijks op tijd. Dit is een significante afname ten opzichte van de vorige meting (Q4 2024: 95%).

Figuur 8.5 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=105)



Berekening toeslag niet altijd duidelijk
Voor twee derde van de burgers met zorgtoeslag (65%) komt de hoogte van de zorgtoeslag overeen met de verwachtingen die zij vooraf hadden. Voor 13 procent komt het bedrag niet overeen met de verwachtingen. De manier waarop de hoogte van de toeslag bepaald wordt, is voor iets meer dan de helft van de ontvangers duidelijk (54%). Voor ruim een kwart van de burgers met zorgtoeslag is dit niet duidelijk.

Figuur 8.6 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre… (n=412)



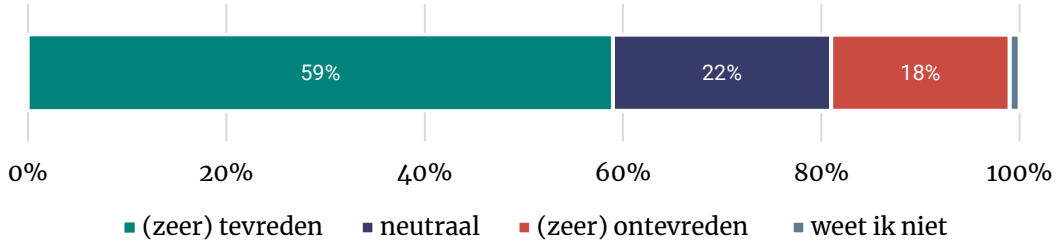
Terugbetaling – afhandeling

15%

… is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen voor de zorgtoeslag. De grootste groep moest een bedrag tussen de 100 en 500 euro terugbetalen (38%). Een iets kleiner deel (32%) moest meer dan 1000 euro terugbetalen en 19 procent betaalde tussen de 500 en 1000 euro terug.

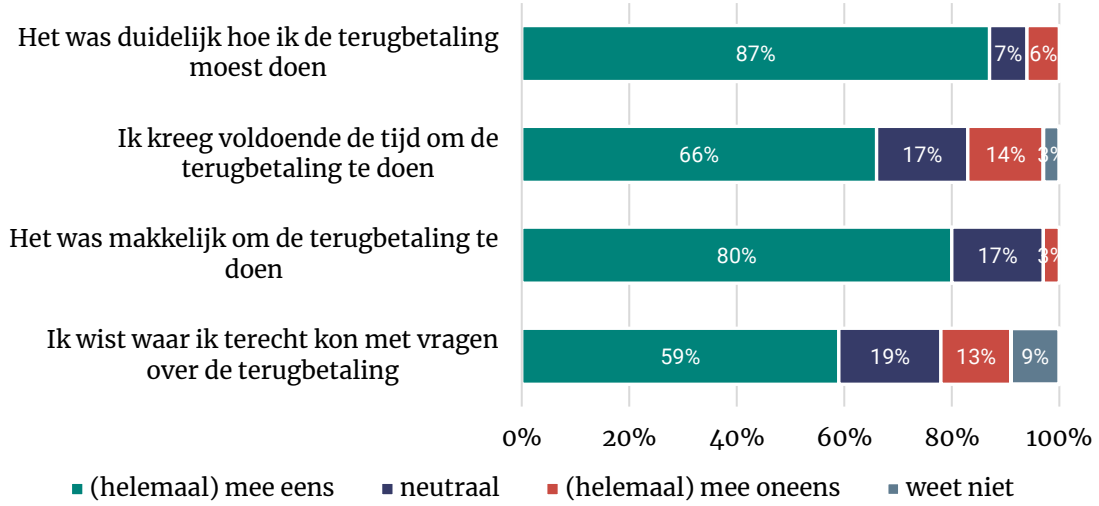
Zes op de tien zijn tevreden over afhandeling van terugbetaling zorgtoeslag
Bijna zes op de tien burgers (59%) zijn tevreden over hoe Dienst Toeslagen de terugbetaling van de zorgtoeslag heeft afgehandeld. Een op de vijf (18%) is ontevreden en 22 procent is neutraal.

Figuur 8.7 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=60)



Proces van terugbetaling zorgtoeslag duidelijk en makkelijk
Bijna negen op de tien burgers (87%) vonden het duidelijk hoe de terugbetaling moest worden gedaan. Acht op de tien vonden het tevens makkelijk om de terugbetaling te doen. Twee derde (66%) vond dat zij voldoende tijd kreeg om de terugbetaling te doen en bijna zes op de tien (59%) wisten waar zij terecht konden met vragen over de terugbetaling. Respectievelijk 14% en 13% vonden dat zij onvoldoende tijd kreeg om terug te betalen en wisten niet waar zij terecht kon met vragen over de terugbetaling.

Figuur 8.8 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=61)



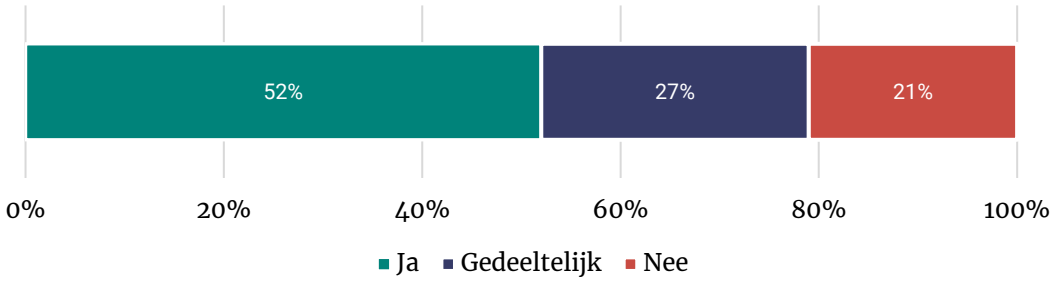
Terugbetaling – gevolgen

41%

… had de terugbetaling niet verwacht. Een vijfde (22%) had de terugbetaling wel verwacht, maar een ander bedrag en een groep van 37 procent had de exacte terugbetaling verwacht.

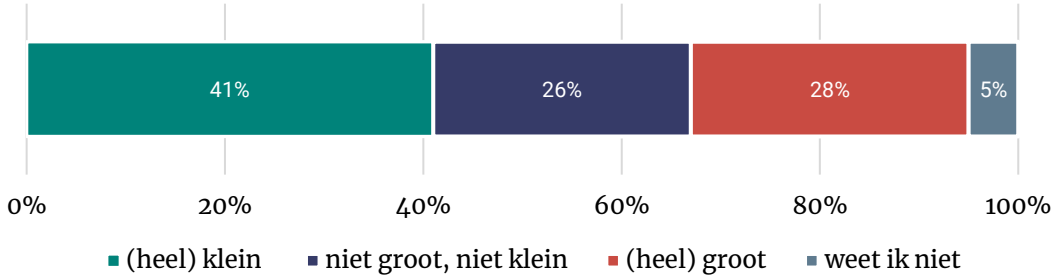
Meerderheid is het (gedeeltelijk) eens met de terugbetaling zorgtoeslag
De helft van de zorgtoeslagontvangers (52%) die te maken had met een terugbetaling, was het hiermee eens. Een op de vijf (21%) kon zich niet vinden in de terugbetaling.

Figuur 8.9 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=61)



Voor drie op de tien waren de gevolgen van terugbetaling groot
Voor vier op de tien burgers (41%) die een terugbetaling voor de zorgtoeslag moesten doen, waren de financiële gevolgen (heel) klein. Bijna drie op de tien burgers ervaarden de gevolgen als (heel) groot.

Figuur 8.10 - Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie? (n=61)



Nabetaling

18%

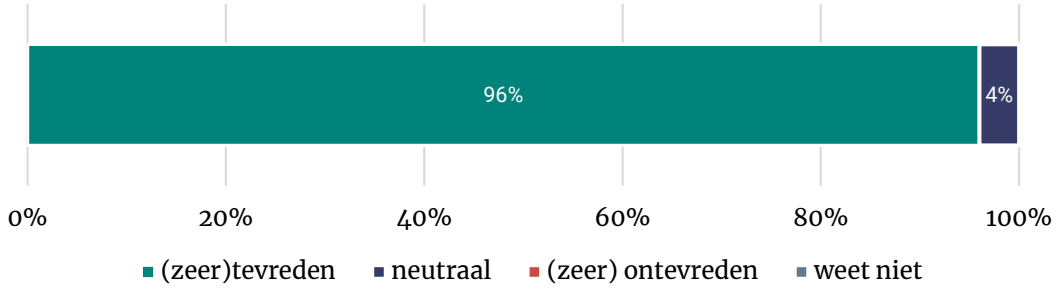
… heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen voor de zorgtoeslag. De meesten van hen kregen 500 tot 1000 euro terug (33%).

48%

… had deze nabetaling niet verwacht. Van de overige 52 procent had een deel een ander bedrag verwacht (20%) en een deel (31%) had precies deze nabetaling verwacht.
Toch was het overgrote deel (92%) het eens met de nabetaling.

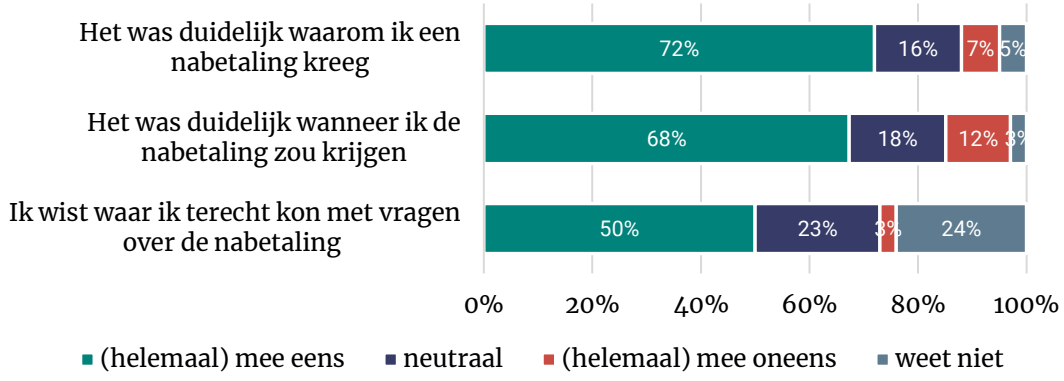
Afhandeling van nabetaling zorgtoeslag positief beoordeeld
Bijna alle burgers (96%) die een nabetaling hebben ontvangen, zijn (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen dit heeft afgehandeld. Niemand heeft aangegeven hierover ontevreden te zijn.

Figuur 8.11 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=69)



Reden en tijdlijn nabetaling duidelijk, helft wist waar ze vragen konden stellen
Waarom en wanneer men de nabetaling ontving, was voor ongeveer zeven op de tien burgers met zorgtoeslag duidelijk. Waar men terecht kon met vragen hierover was voor de helft duidelijk. Ongeveer een kwart gaf aan dit niet duidelijk te vinden of dit niet te weten.

Figuur 8.12 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=69)



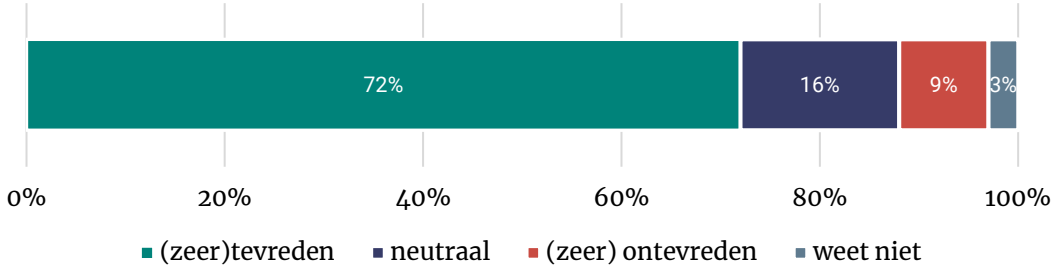
Verrekening

17%

… heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van de zorgtoeslag. Bij 27 procent leidde de verrekening tot een verlaging van de toeslag. In de meeste gevallen werd de maandelijkse toeslag daarbij met minder dan 50 euro (48%) verlaagd.

Zeven op de tien positief over afhandeling van de verrekening
Ongeveer zeven op de tien burgers die een verrekening kregen van de zorgtoeslag, zijn tevreden over hoe deze is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Een groep van 16 procent staat hier neutraal in en een 9 procent is hier ontevreden over.

Figuur 8.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=65)

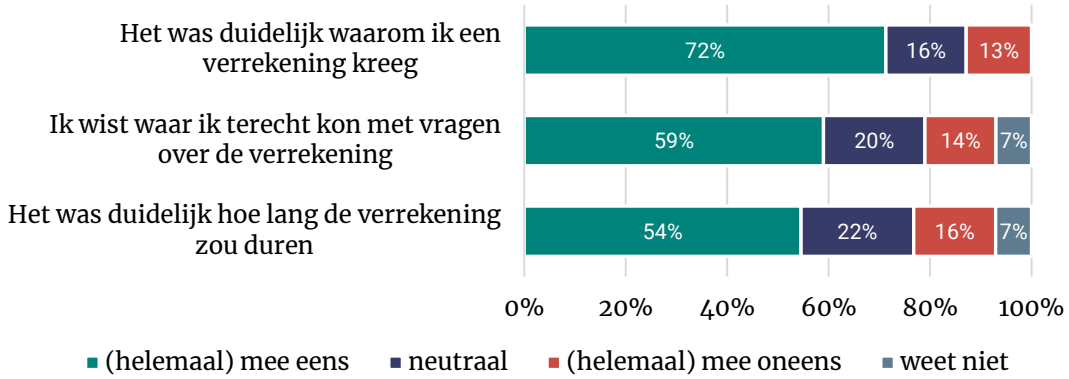


39%

… had deze verrekening niet verwacht. Een ander deel wist wel dat hij/zij een terugbetaling moest doen, maar had niet verwacht dat dit verrekend zou worden (10%). Een groep van 52 procent had de verrekening wel verwacht.
De meesten (63%) waren het eens met de verrekening. Tien procent was het hiermee oneens.

Reden verrekening en tijdspad niet altijd duidelijk
Ook bij de verrekening was het voor de meerderheid duidelijk waarom ze deze verrekening kregen. Een minderheid van 13 procent vond dit niet duidelijk. Hoe lang de verrekening zou duren was voor 16 procent niet duidelijk. Ongeveer de helft vond dit wel duidelijk. Waar men vragen kon stellen over de verrekening wisten bijna zes van de tien burgers (59%), 14 procent wist dit niet.

Figuur 8.14 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=65)



9.
Bijlage Huurtoeslag

Contact – medewerkers

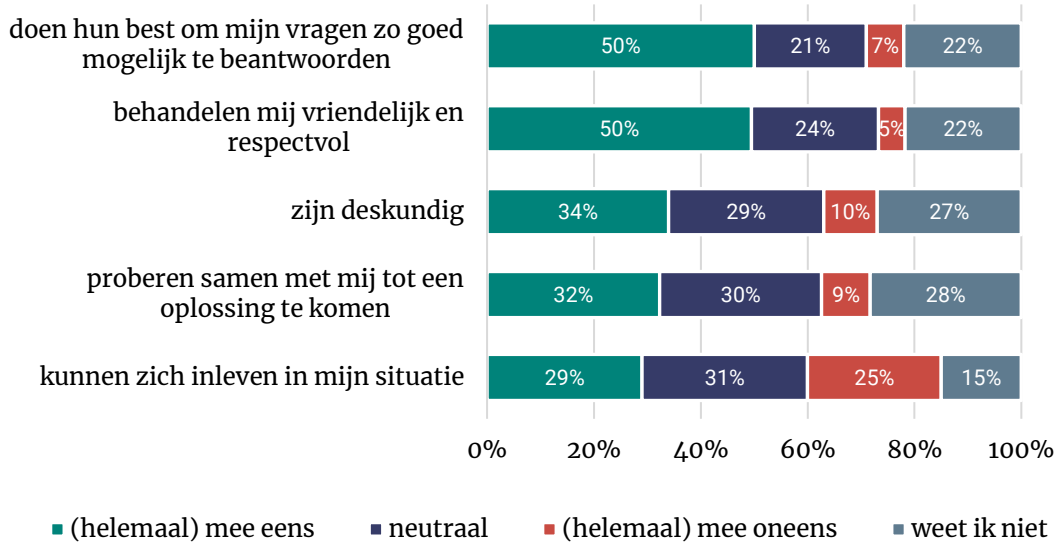
13%

… had in het afgelopen jaar contact met Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen was dit telefonisch contact via de Belastingtelefoon (9%).

Medewerkers behandelen burgers vriendelijk en respectvol
De helft van de burgers die contact had met Toeslagen heeft het gevoel dat zij vriendelijk en respectvol zijn behandeld en ook dat medewerkers hun best deden vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Een derde van de burgers vindt de medewerkers deskundig (34%) en vindt dat medewerkers proberen om samen met diegene tot een oplossing te komen (32%). Volgens drie op de tien burgers (29%) kunnen medewerkers zich inleven in hun situatie. De meeste ontevredenheid is er met het ervaren inlevingsvermogen van medewerkers in de situatie van de burger. Een aantal voorbeelden ter illustratie:

- *"Als je duidelijk en netjes je persoonlijke situatie hebt uitgelegd en je krijgt dan totaal geen fatsoenlijke reactie met begrip terug dan interesseert het hen ook niets en zeker als ze ook nog zeggen dat het mijn eigen schuld was, terwijl het dus hun schuld was."*
- *"Het voelt duidelijk dat je niet meer bent dan je sofinummer."*
- *"Er wordt enkel gehandeld vanuit papieren regeltjes. Verder kijken ze niet mee. Het zeggen 'wat vervelend' maakt niet dat iemand zich inleeft."*

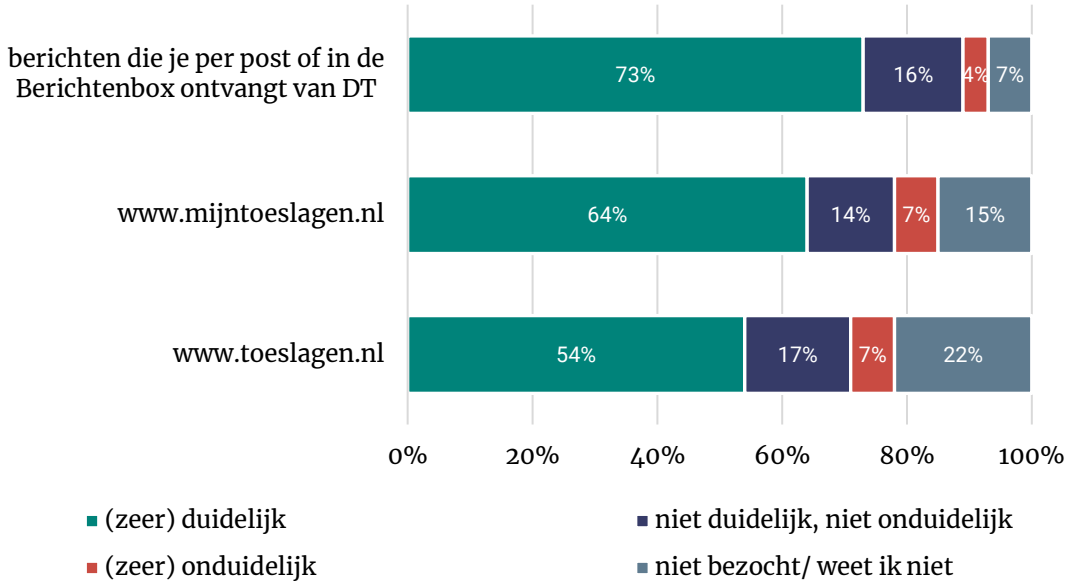
Figuur 9.1 - Medewerkers van Dienst Toeslagen… (nmin=197)



Contact – online

Positief over online contact met Dienst Toeslagen
Het online contact met Dienst Toeslagen vinden burgers met huurtoeslag over het algemeen duidelijk. Driekwart (73%) vindt de berichten die zij per post of in de online Berichtenbox ontvangen duidelijk. Ook het persoonlijke inlogportaal is bijna twee derde van de groep (64%) duidelijk. Iets meer dan de helft (54%) vindt de algemene website duidelijk. Een op de vijf (22%) geeft aan deze website niet te hebben bezocht.

Figuur 9.2 - Duidelijkheid van informatie via de volgende kanalen: (n=404)



Aanvraag

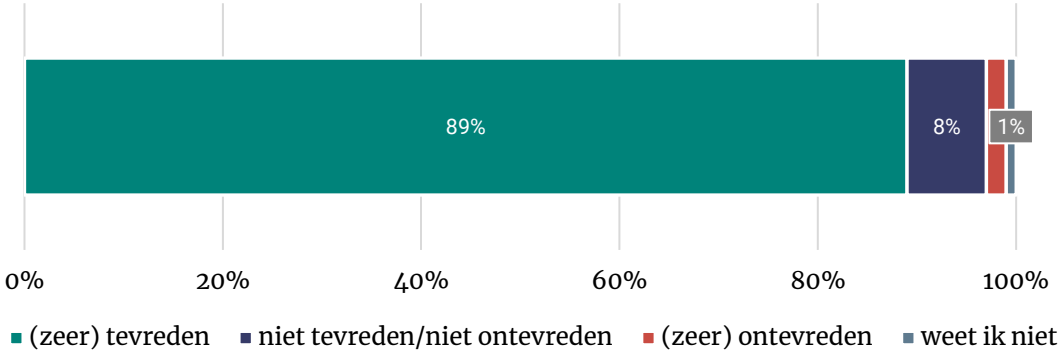
86%

… van de burgers deed de aanvraag voor hun huurtoeslag zelf in de afgelopen twee jaar. Bij anderen is de toeslag aangevraagd door hun partner, een vriend of familielid of een financieel adviseur. De meesten vroegen de huurtoeslag online aan (95%).

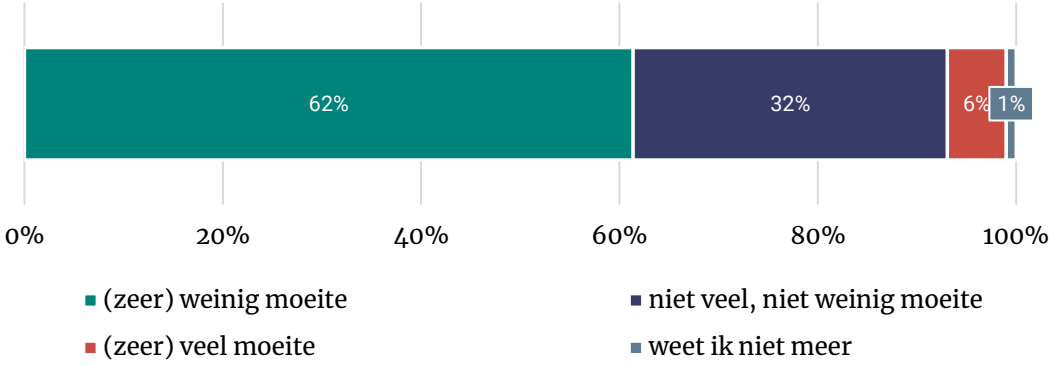
Afhandeling aanvraag over algemeen goed en kost niet veel moeite
Bijna negen op de tien (89%) aanvragers van huurtoeslag zijn tevreden over de wijze waarop de aanvraag is afgehandeld door Dienst Toeslagen.

Het aanvragen van huurtoeslag kostte voor zes op de tien ontvangers van de huurtoeslag (62%) weinig moeite. Dit is minder dan in de vorige meting, toen dit 72 procent van de ontvangers betrof. Zes procent van de aanvragers had (zeer) veel moeite met het doen van de aanvraag.

Figuur 9.3 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=107)



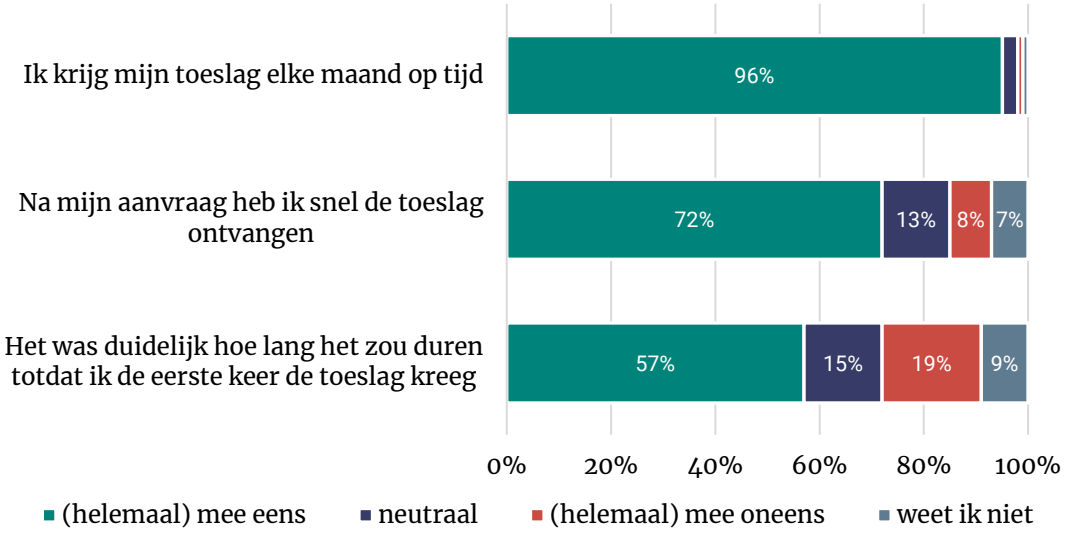
Figuur 9.4 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=111)



Aanvraag – het bedrag

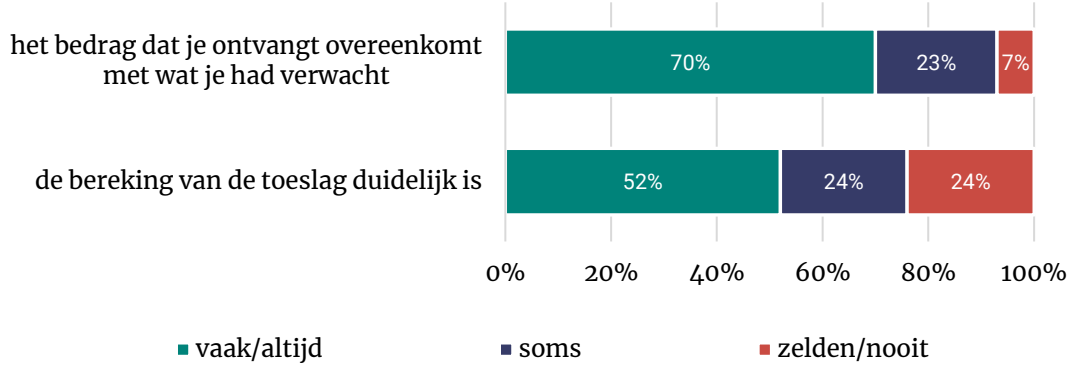
Toeslag op tijd ontvangen, termijn eerste uitbetaling niet altijd duidelijk
Na het doen van de aanvraag is het voor bijna zes op de tien (57%) duidelijk wanneer zij de eerste keer toeslag krijgen. Voor 19 procent is dit niet duidelijk. Ruim zeven op de tien burgers met huurtoeslag vinden dat ze de toeslag vervolgens snel ontvangen, 8 procent is het hier niet mee eens. Als de huurtoeslag eenmaal loopt, ontvangen burgers deze bijna altijd maandelijks op tijd (96%).

Figuur 9.5 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=111)



Berekening toeslag voor de helft van de ontvangers duidelijk
Bij zeven op de tien burgers met huurtoeslag komt de hoogte van de toeslag overeen met de verwachtingen die men had. Voor 7 procent van de huurtoeslagontvangers is dit niet het geval. De manier waarop de hoogte van de toeslag bepaald wordt, is niet altijd duidelijk: een kwart (24%) begrijpt deze berekening zelden of nooit en een even groot deel begrijpt dit soms. Voor de helft (52%) is de berekening wel (meestal) duidelijk.

Figuur 9.6 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre… (nmin=403)



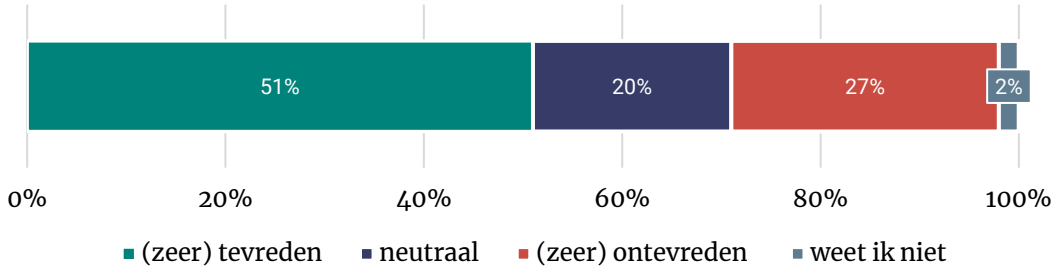
Terugbetaling – afhandeling

22%

… is de afgelopen twee jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen voor de huurtoeslag. 41 procent moest meer dan 1000 euro terugbetalen, 23 procent betaalde tussen de 500 en 1000 euro, 32 procent betaalde tussen 100 en 500 euro terug en 2 procent minder dan 100 euro.

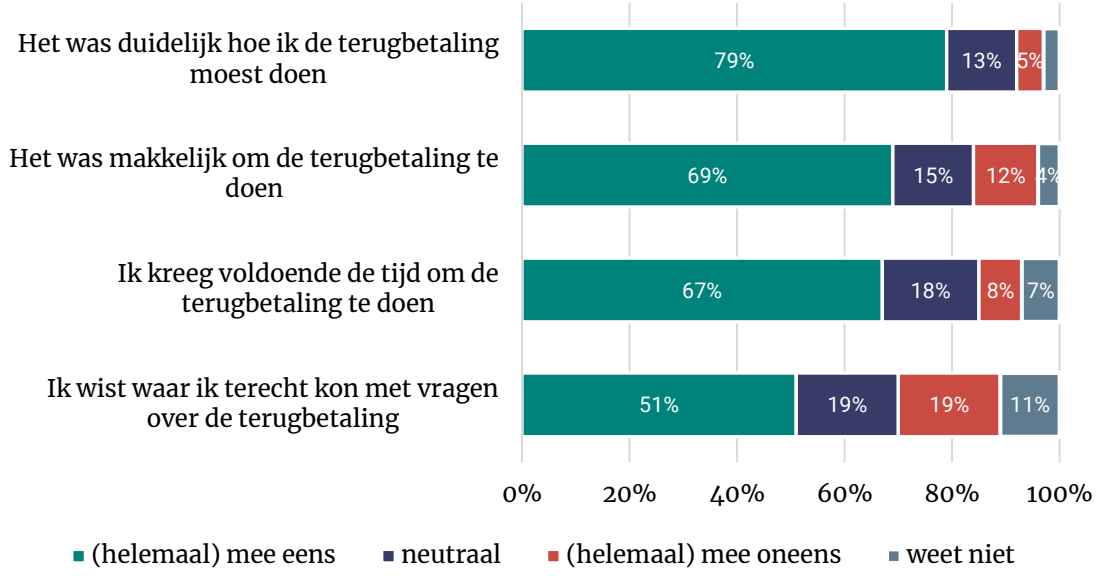
Meer dan kwart ontevreden over afhandeling van terugbetaling huurtoeslag
Een groep van 51 procent is tevreden over hoe Dienst Toeslagen de terugbetaling van de huurtoeslag heeft afgehandeld; meer dan een kwart is hierover ontevreden.

Figuur 9.7 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=88)



Proces van terugbetaling huurtoeslag duidelijk
Vier op de vijf (79%) vonden het duidelijk hoe zij de terugbetaling moesten doen. Zeven op de tien (69%) vonden het makkelijk om deze te doen en twee derde (67%) kreeg hier voldoende tijd voor. Waar men terecht kon met vragen over de terugbetaling, is bij de helft bekend (51%).

Figuur 9.8 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=89)



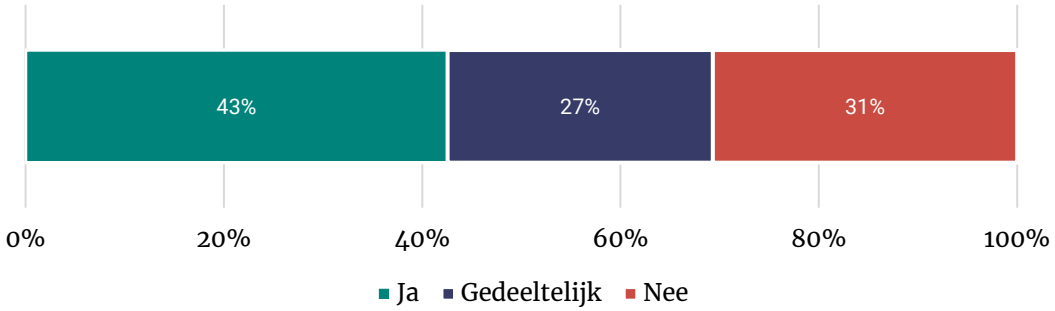
Terugbetaling – gevolgen

53%

… had de terugbetaling niet verwacht. Een ander deel had een ander bedrag verwacht (15%). Een groep van 31 procent had wel deze terugbetaling verwacht.

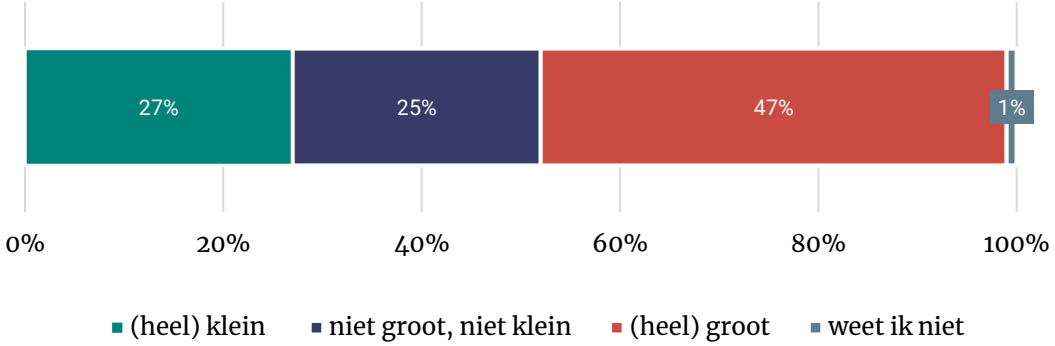
Drie op de tien oneens met de terugbetaling huurtoeslag
Vier op de tien huurtoeslagontvangers (43%) die te maken hadden met een terugbetaling van de toeslag, waren het hiermee eens. Drie op de tien (31%) konden zich niet vinden in de terugbetaling en een kwart (27%) was het gedeeltelijk eens met de terugbetaling.

Figuur 9.9 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=89)



Bijna helft ervaart gevolgen terugbetaling huurtoeslag als (heel) groot
Voor een kwart (27%) van de inwoners die een terugbetaling voor de huurtoeslag moest doen, waren de gevolgen (heel) klein. Voor bijna de helft waren de financiële gevolgen van de terugbetaling (heel) groot (47%). Deze groep moest veelal meer dan 1000 euro terugbetalen.

Figuur 9.10 – Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie (n=89)



Nabetaling

24%

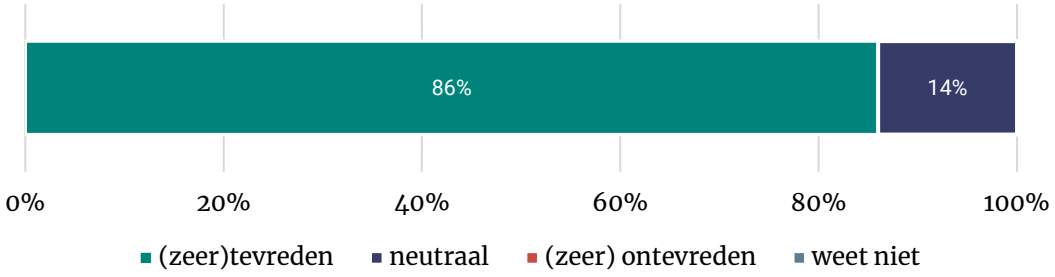
… heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen voor de huurtoeslag. De meesten van hen kregen tot 500 euro terug (65%).

41%

… had deze nabetaling niet verwacht. Van de overige 59 procent had 15 procent een ander bedrag verwacht en 44 procent had precies deze nabetaling verwacht.
Bijna iedereen (94%) was het eens met de nabetaling.

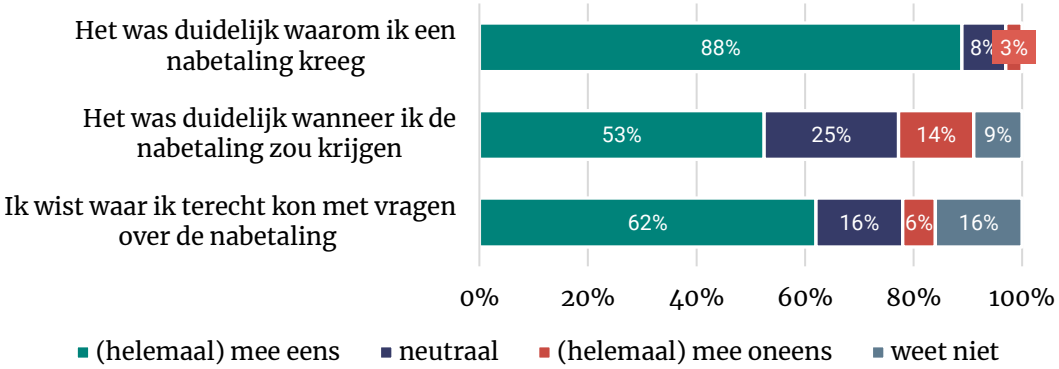
Afhandeling van nabetaling huurtoeslag positief beoordeeld
Bijna negen op de tien (86%) burgers die een nabetaling hebben ontvangen, zijn (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen dit heeft afgehandeld. Niemand gaf aan hier ontevreden over te zijn.

Figuur 9.11 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=100)



Reden en tijdlijn nabetaling duidelijk, ruim helft wist waar ze vragen kon stellen
Waarom men de nabetaling ontving, was voor 88 procent duidelijk. Wanneer zij deze zouden krijgen, was voor iets meer dan de helft duidelijk. Zes op de tien wisten waar zij terecht konden met vragen.

Figuur 9.12 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=100)



Verrekening

22%

… heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van de huurtoeslag. Iets meer dan de helft (54%) weet niet wat de financiële gevolgen waren van de verrekening voor hun toeslag. Bij de groep die dat wel weet werd in de meeste gevallen (63%) de maandelijkse toeslag met minder dan 100 euro verlaagd.

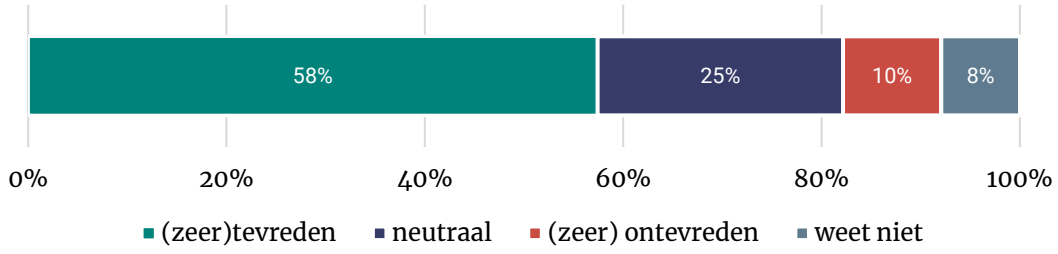
33%

… had deze verrekening niet verwacht. Een ander deel wist wel dat hij/zij een terugbetaling moest doen, maar had niet verwacht dat dit verrekend zou worden (14%). De grootste groep (53%) had de verrekening wel verwacht.
De meerderheid (66%) was het eens met de verrekening, 23 procent gedeeltelijk eens en 12 procent was het hiermee oneens.

Zes op de tien positief over afhandeling van de verrekening

Bijna zes op de tien burgers die een verrekening hebben gekregen van de huurtoeslag, zijn tevreden over hoe deze is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Een kwart staat hier neutraal in en 10 procent is hier ontevreden over.

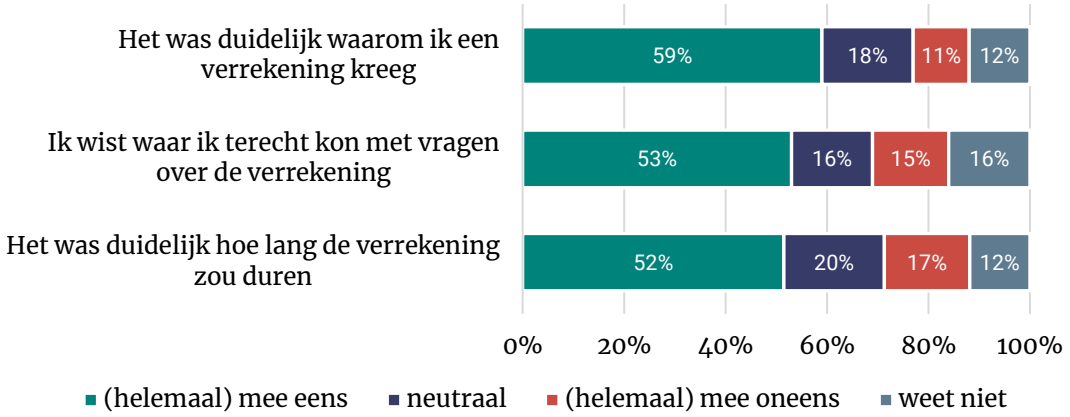
Figuur 9.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=88)



Reden verrekening voor zes op de tien duidelijk

Voor ongeveer zes op de tien (59%) was het duidelijk waarom ze een verrekening kregen, de helft (53%) wist waar men terecht kon met vragen over de verrekening. Eveneens de helft (52%) vond het duidelijk hoe lang de verrekening zou duren. Voor 17 procent was dit niet duidelijk.

Figuur 9.14 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=88)



10. Bijlage Kinderopvangtoeslag

Contact – medewerkers

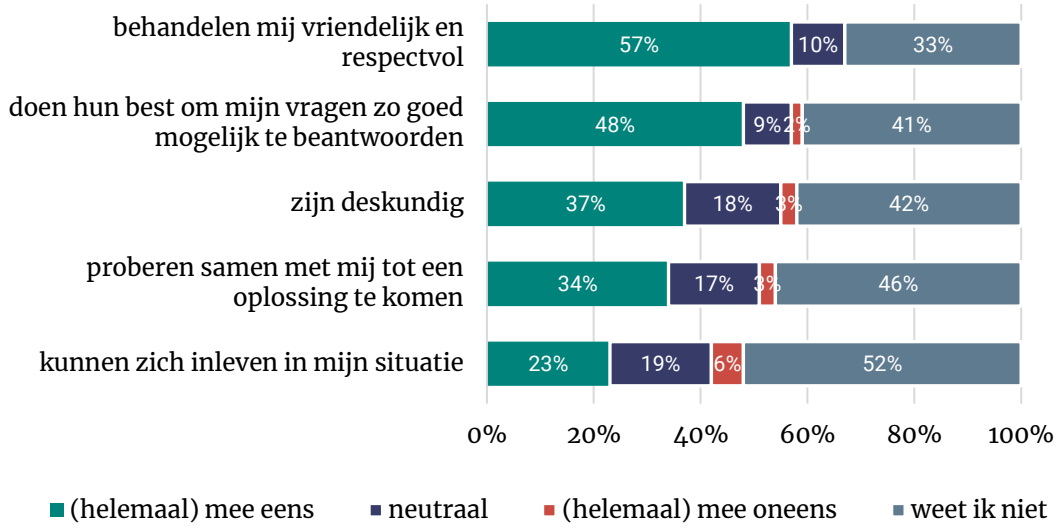
13%

… had in het afgelopen jaar contact met Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen was dit telefonisch contact.

Medewerkers zijn vriendelijk en respectvol
Meer dan de helft (57%) van de burgers vindt dat de medewerkers van Dienst Toeslagen hen vriendelijk en respectvol behandelt. De helft (48%) vindt ook dat medewerkers hun best doen vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Vier op de tien (37%) vindt de medewerkers deskundig, een derde (34%) heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht en een kwart (23%) vond dat de medewerker zich kon inleven.

Een aanzienlijk deel (33% tot 52%) van de burgers met kinderopvangtoeslag kan geen uitspraak doen over wat zij vinden van de dienstverlening van medewerkers van Toeslagen. Waarschijnlijk is er onvoldoende contact geweest met Toeslagen om hier uitspraken over te doen.

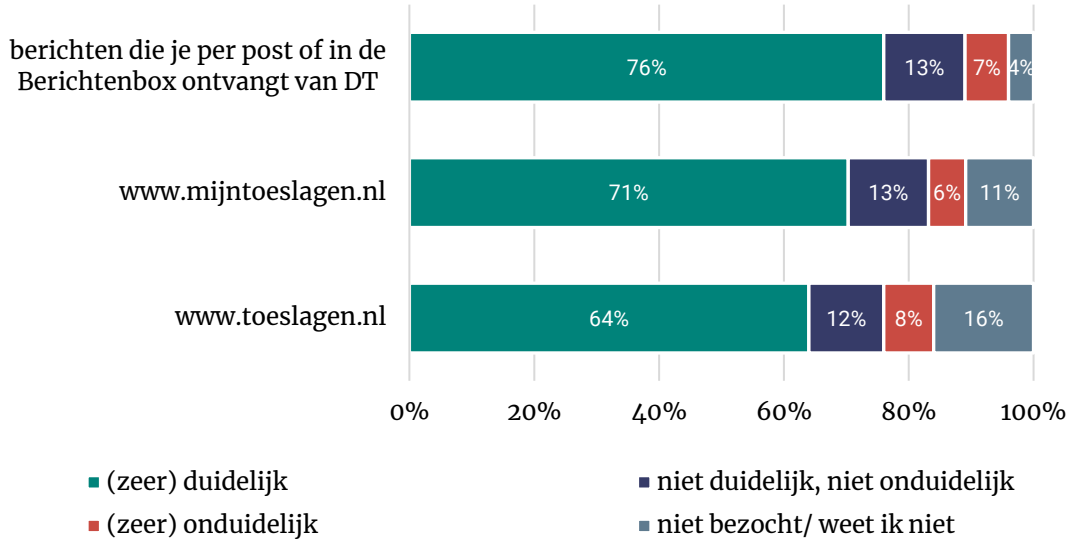
Figuur 10.1 - Medewerkers van Dienst Toeslagen… (nmin=160)



Contact – online

Online informatie is duidelijk
Het online contact met Dienst Toeslagen vinden burgers met kinderopvangtoeslag over het algemeen duidelijk. Driekwart (76%) vindt de berichten per post of in de Berichtenbox (zeer) duidelijk, 7 procent vind dat niet. Zeven op de tien burgers vinden informatie via de website www.mijntoeslagen.nl duidelijk. Twee derde vindt hun persoonlijke pagina op www.toeslagen.nl (zeer) duidelijk. Drie op de tien (28%) hebben daar geen uitgesproken mening over of hebben de website niet bezocht.

Figuur 10.2 - Duidelijkheid van informatie via de volgende kanalen: (n=393)



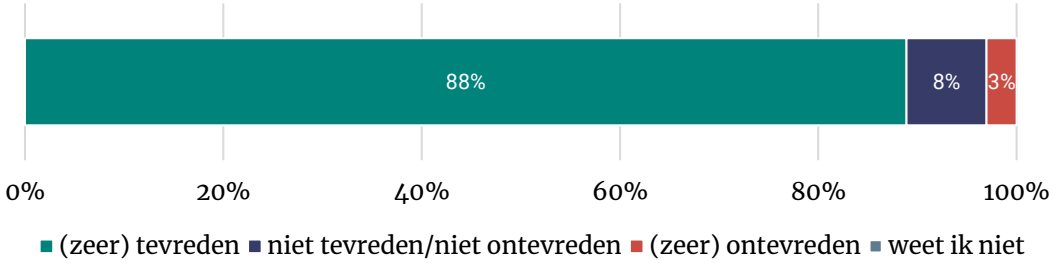
Aanvraag

71%

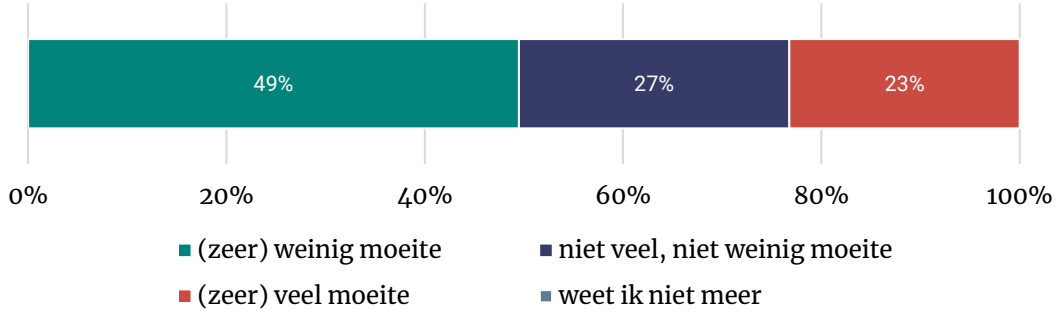
… van de burgers deed de aanvraag voor hun kinderopvangtoeslag zelf in de afgelopen twee jaar en 14 procent deed dit samen met iemand.
Daarnaast is de toeslag bij 14 procent aangevraagd door de partner, significant vaker dan bij huurtoeslag (1%) en zorgtoeslag (1%).
Alle burgers die een aanvraag deden voor de kinderopvangtoeslag deden dit online.

Grote tevredenheid afhandeling aanvraag, kwart heeft moeite met aanvraag
Bijna negen op de tien burgers (88%) die kinderopvangtoeslag ontvangen zijn erg tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen hun aanvraag heeft afgehandeld. De helft van de burgers (49%) had (zeer) weinig moeite met de aanvraag. Een kwart (23%) vond de aanvraag daarentegen wel erg moeilijk.

Figuur 10.3 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=151)



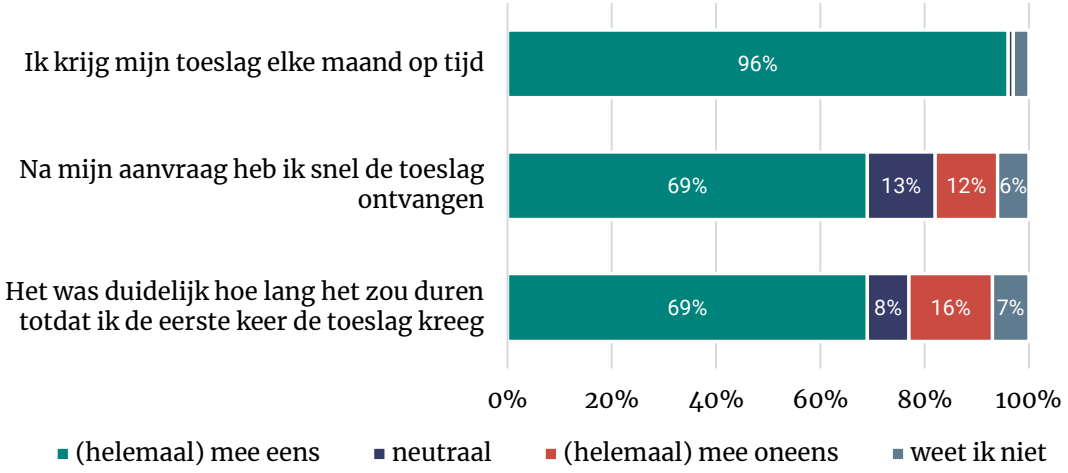
Figuur 10.4 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=154)



Aanvraag – het bedrag

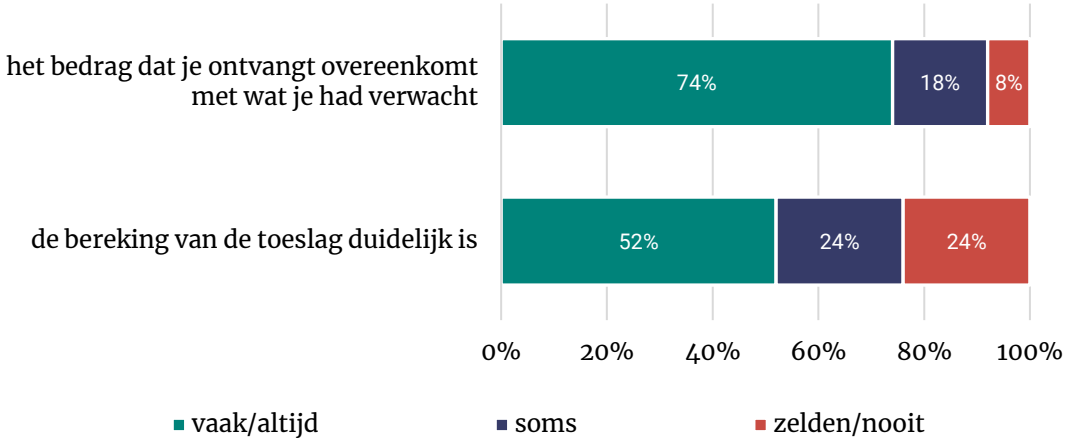
Toeslag komt altijd op tijd, ook vaak snel
Bij bijna alle burgers met kinderopvangtoeslag (96%) komt de toeslag elke maand op tijd. Zeven op de tien (69%) burgers ontvangen de aanslag snel na de aanvraag vinden zij. Volgens een tiende ging dit niet snel. Ook vinden zeven op de tien (69%) het duidelijk hoe lang het zou duren totdat ze de eerste toeslag kregen. Zestien procent vond dit niet duidelijk.

Figuur 10.5 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=393)



Berekening toeslag voor een kwart onduidelijk
Voor driekwart (74%) kwam het ontvangen bedrag overeen met hun verwachting. De helft (52%) vindt de berekening van de toeslag duidelijk, een kwart (24%) vindt dat niet.

Figuur 10.6 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre… (n=393)



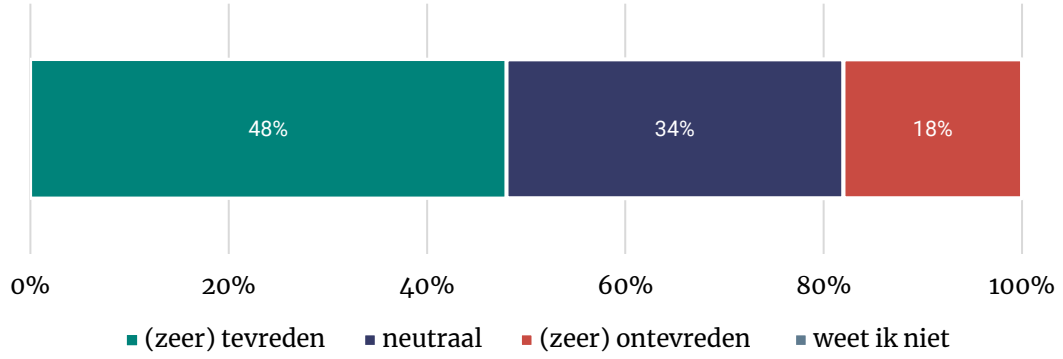
Terugbetaling – afhandeling

21%

… is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen voor de kinderopvangtoeslag. De grootste groep moest meer dan 1000 euro terugbetalen (35%), gevolgd door 100-500 euro (32%).

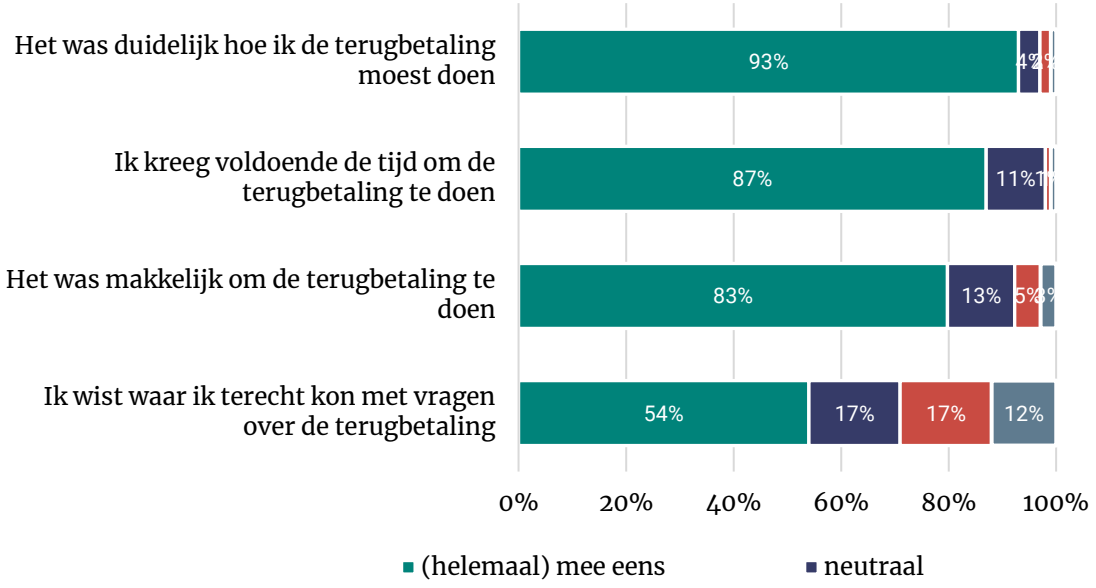
Helft tevreden met afhandeling terugbetaling
De helft (48%) is tevreden over hoe Dienst Toeslagen de terugbetaling van de kinderopvangtoeslag heeft afgehandeld. Een vijfde (18%) is ontevreden, het overige deel (34%) staat hier neutraal in.

Figuur 10.7 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=78)



Proces van terugbetaling kinderopvangtoeslag is duidelijk en makkelijk
Een ruime meerderheid vond het duidelijk hoe de terugbetaling moest worden gedaan (93%) en kreeg hier ook voldoende tijd voor (87%). Ruim acht op de tien (83%) vond het ook makkelijk. Waar men terecht kon met vragen over de terugbetaling is bij iets meer dan de helft (52%) bekend, iets minder dan een vijfde (17%) wist dit niet.

Figuur 10.8 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=79)



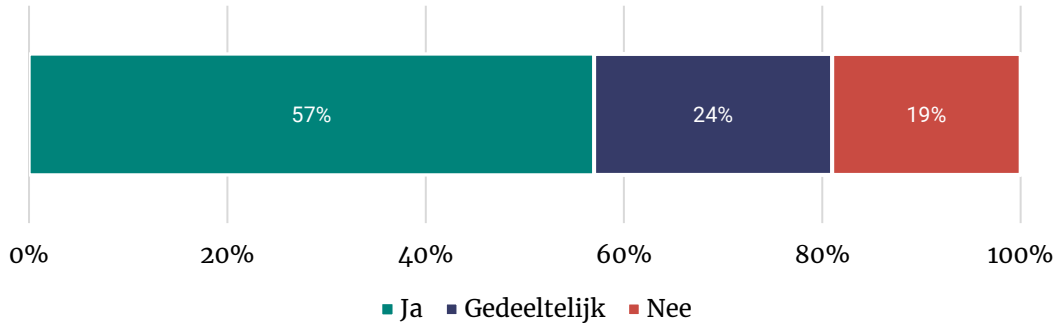
Terugbetaling – gevolgen

46%

… had de terugbetaling van de kinderopvangtoeslag niet verwacht. Een vijfde had een ander bedrag verwacht en 31 procent had deze terugbetaling wel verwacht.

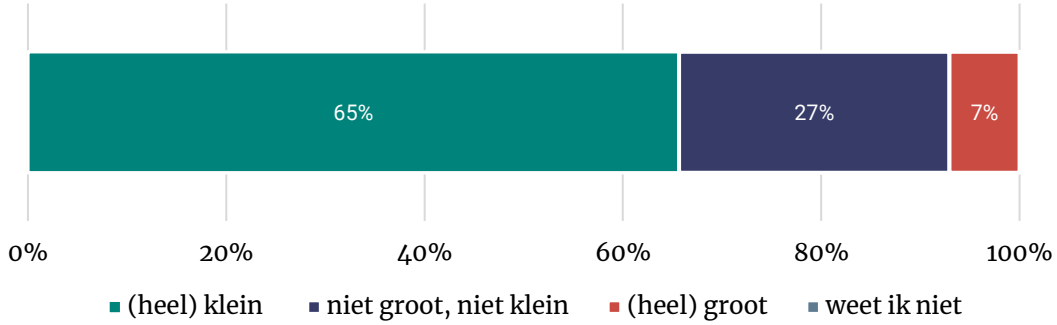
Meerderheid is het eens met de terugbetaling
Ruim de helft (57%) van de inwoners die te maken hadden met een terugbetaling van de kinderopvangtoeslag, was het hiermee eens. Een kwart (24%) was het hier gedeeltelijk mee eens en een vijfde (19%) was het er niet mee eens.

Figuur 10.9 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=79)



Voor meerderheid ervaarde gevolgen terugbetaling als (heel) klein
Voor twee derde (65%) van de burgers die een terugbetaling voor de kinderopvangtoeslag moesten doen, waren de financiële gevolgen (heel) klein. Voor 7 procenten waren de gevolgen wel (heel) groot.

Figuur 10.10 - Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie? (n=79)



Nabetaling

30%

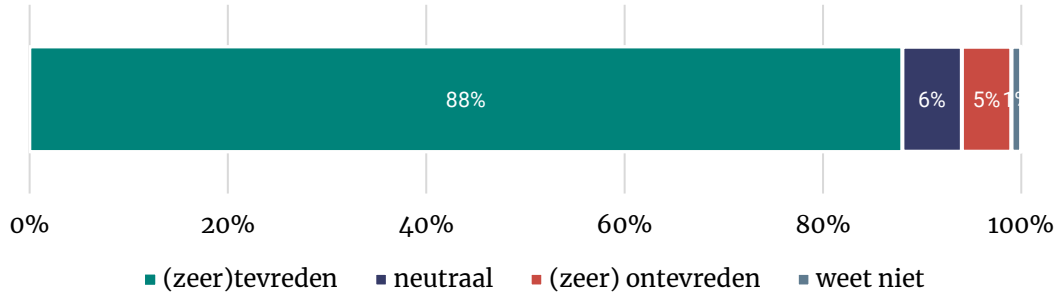
… heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen voor de kinderopvangtoeslag. Voor een derde was dit 100-500 euro, en voor een even groot deel was dit meer dan 1000 euro.

41%

… had deze nabetaling niet verwacht. De helft (51%) had deze nabetaling wel verwacht en 8 procent had een ander bedrag verwacht. Toch was bijna iedereen (99%) het (gedeeltelijk) eens met de nabetaling.

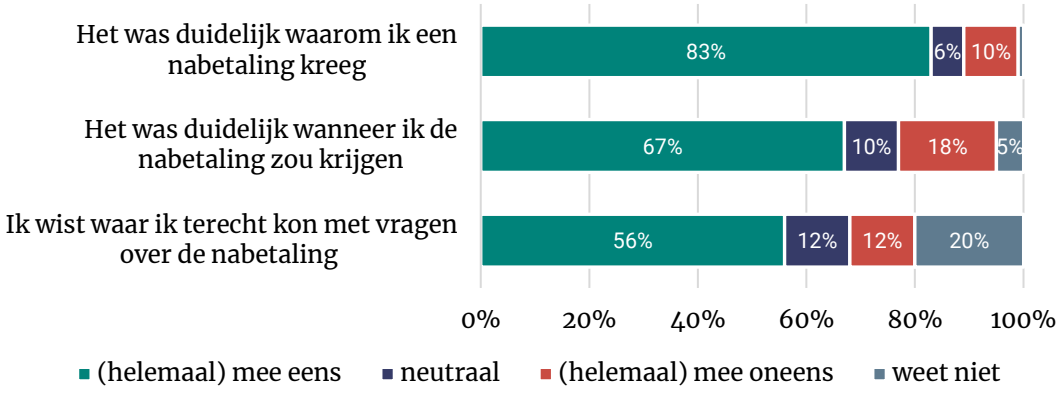
Afhandeling van nabetaling kinderopvangtoeslag positief beoordeeld
Een ruime meerderheid (88%) van de burgers die een nabetaling heeft ontvangen, is (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen dit heeft afgehandeld. Slechts een kleine groep (5%) is ontevreden hierover.

Figuur 10.11 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=116)



Reden en tijdlijn nabetaling duidelijk
Het was voor ruim acht op de tien burgers (83%) duidelijk waarom ze een nabetaling kregen, voor een tiende was dit niet duidelijk. Twee derde had ook duidelijkheid over de timing van de nabetaling, een vijfde (18%) had dit niet. De helft wist waar ze terecht konden met vragen (56%), een tiende (12%) wist dat niet.

Figuur 10.12 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=116)



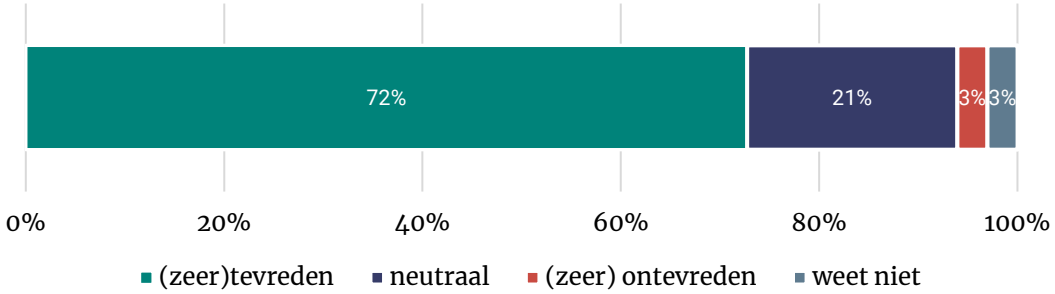
Verrekening

25%

… heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van de kinderopvangtoeslag. 60 procent weet niet of de verrekening leidde tot een verlaging of verhoging van de toeslag. Voor 23 procent leidde het tot een verlaging en voor 10 procent tot een verhoging. Deze verlaging was in de meeste gevallen minder dan 100 euro per maand.

Meerderheid positief over afhandeling van de verrekening
Ruim zeven op de tien (72%) burgers die een verrekening kregen van de kinderopvangtoeslag, zijn tevreden over hoe deze is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Een vijfde (21%) staat hier neutraal in en drie procent is hier ontevreden over.

Figuur 10.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=89)

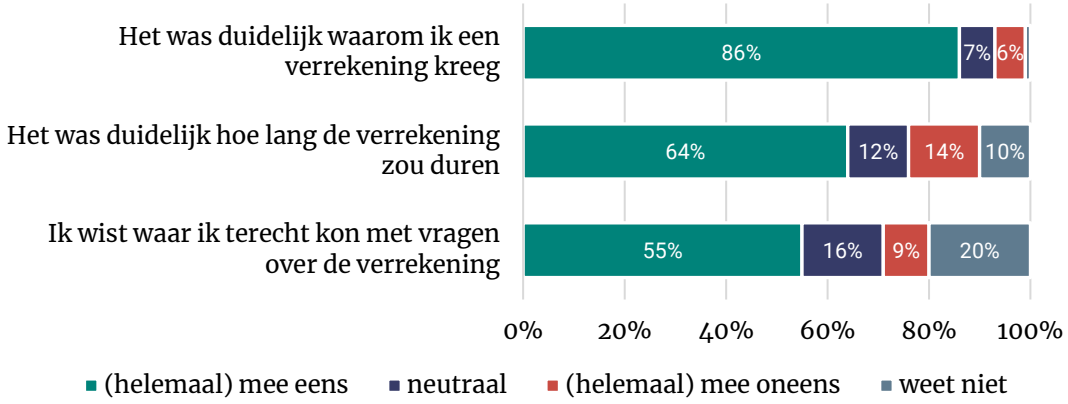


18%

… had deze verrekening niet verwacht. Twee derde (68%) had de verrekening wel verwacht en 14 procent wist wel dat ze een terugbetaling moesten doen maar hadden niet verwacht dat dit verrekend zou worden. Bijna iedereen (97%) was het (gedeeltelijk) eens met de verrekening.

Reden en tijdsduur verrekening meestal duidelijk
Voor bijna negen op de tien (86%) was het duidelijk waarom ze deze verrekening kregen. Twee derde (64%) wist hoe lang het zou duren, veertien procent wist dit niet. Waar men vragen kon stellen over de verrekening was voor ruim de helft (55%) duidelijk, een tiende (9%) wist dit niet.

Figuur 10.14 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=89)



11.
Bijlage Kindgebonden budget

Contact – medewerkers

12%

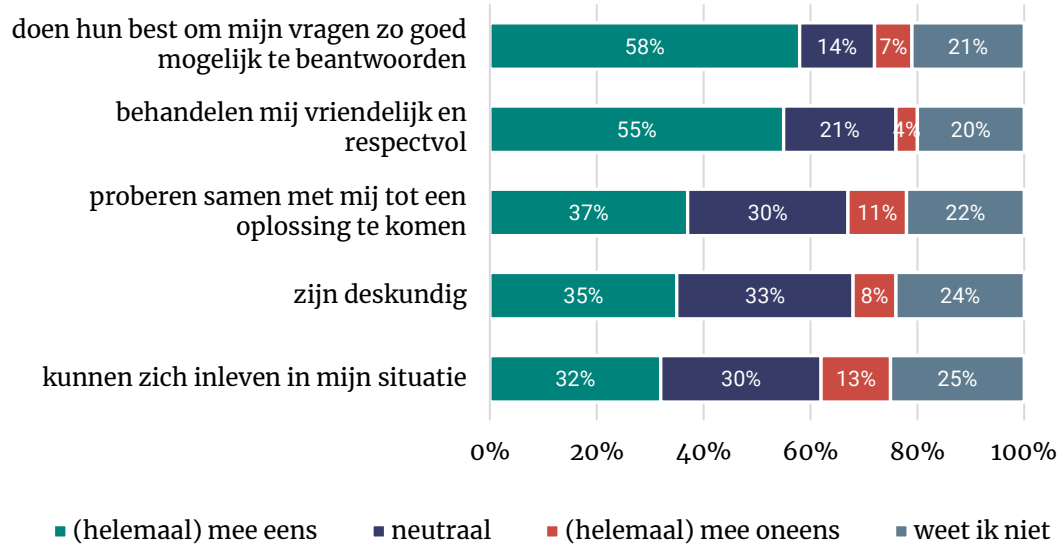
… had in het afgelopen jaar contact met Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen was dit telefonisch contact via de Belastingtelefoon.

Meerderheid vriendelijk behandeld, minder tevreden met inlevingsvermogen en het samen op zoek gaan naar een oplossing
Een aanzienlijk deel van de burgers kan geen uitspraak doen over de medewerkers van Dienst Toeslagen. De meerderheid geeft aan dat deze stellingen voor hen niet van toepassing zijn, omdat zij geen contact hadden met Toeslagen (niet in figuur).

Van degene die wel contact hebben gehad, geeft een vijfde tot een kwart onder andere aan niet te weten of medewerkers deskundig zijn of zich in kunnen leven in hun situatie. Mogelijk is het contact dat zij hadden met Toeslagen voor hen onvoldoende om hier uitspraken over te kunnen doen.

Van de burgers die wel contact hadden met Toeslagen, vindt ruim de helft (58%) dat medewerkers hun best doen om vragen goed te beantwoorden en vriendelijk en respectvol zijn (55%). Iets minder dan een op de vier (37%) heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht, een tiende (11%) heeft dat niet. Ook vindt ruim een tiende (13%) dat de medewerker zich niet kan inleven in hun situatie.

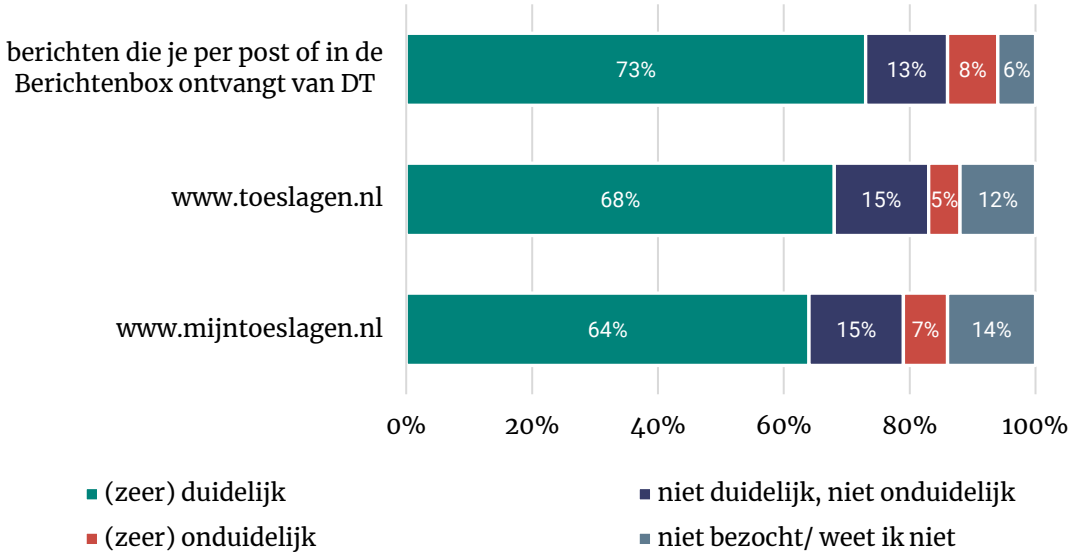
Figuur 11.1 - Medewerkers van Dienst Toeslagen… (nmin=190)



Contact – online

Positief over online contact met Dienst Toeslagen
Ruim zeven op de tien burgers (73%) met kindgebonden budget vinden de berichten die zij per post of in de online Berichtenbox ontvangen duidelijk, 8 procent vindt dit niet. Ruim twee derde (68%) vindt het persoonlijke inlogportaal van Dienst Toeslagen duidelijk. Zes op de tien vinden de algemene website van Dienst Toeslagen duidelijk.

Figuur 11.2 - Duidelijkheid van informatie via de volgende kanalen: (n=412)



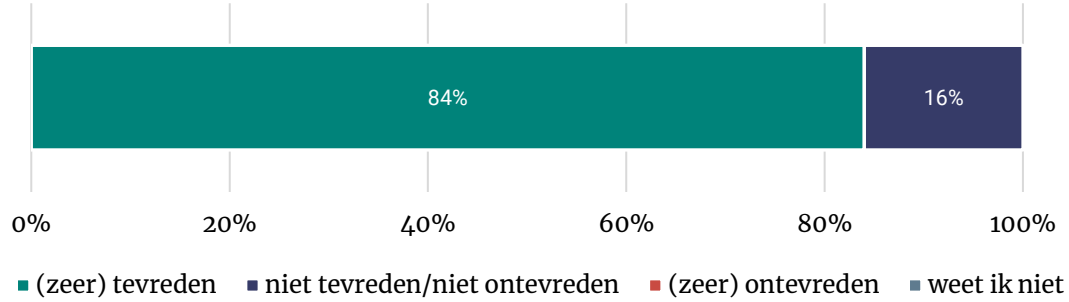
Aanvraag

67%

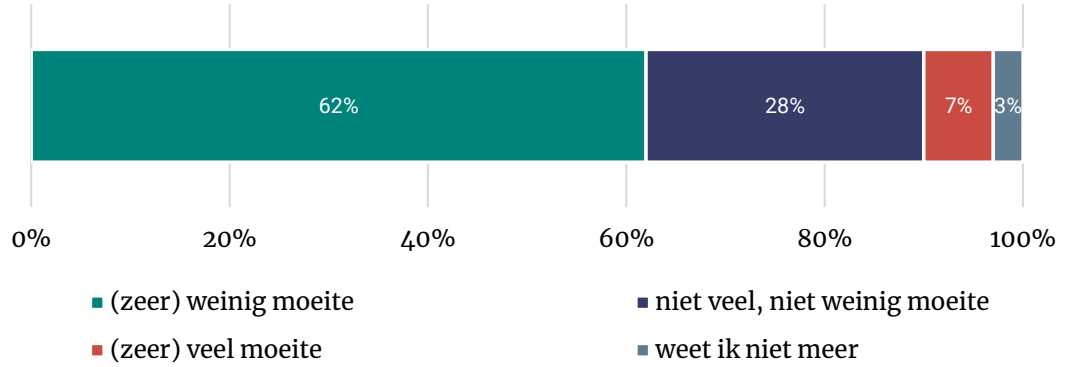
… van de burgers deed de aanvraag voor het kindgebonden budget zelf in de afgelopen twee jaar en 11 procent deed dit samen met iemand. Daarnaast is de toeslag bij 7 procent aangevraagd door de partner. Een deel van de burgers ontving de toeslag automatisch.

Grote tevredenheid met afhandeling aanvraag
Ruim acht op de tien (84%) burgers zijn (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen hun aanvraag heeft afgehandeld. Voor de meerderheid (62%) kostte de aanvraag weinig moeite, voor 7 procent was dit wel veel moeite.

Figuur 11.3 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=78)



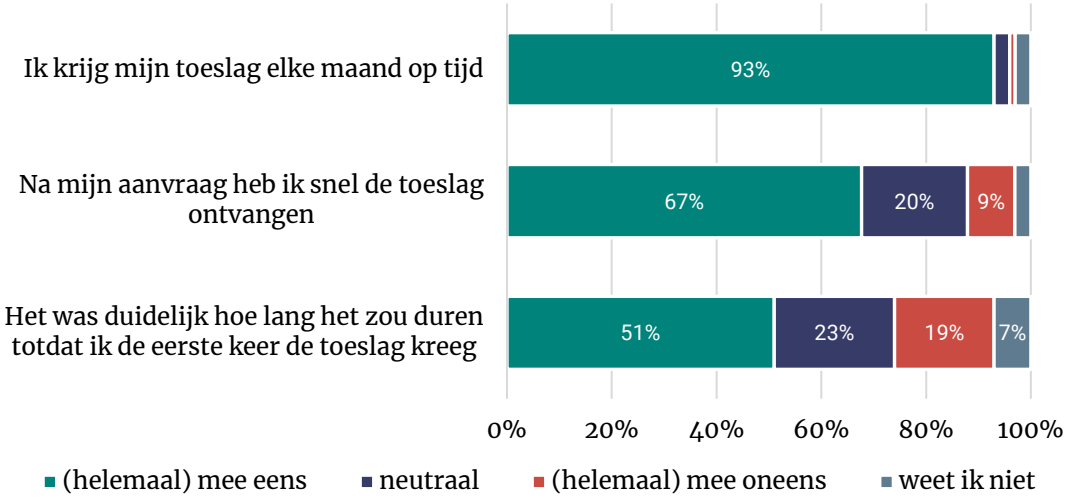
Figuur 11.4 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=79)



Aanvraag – het bedrag

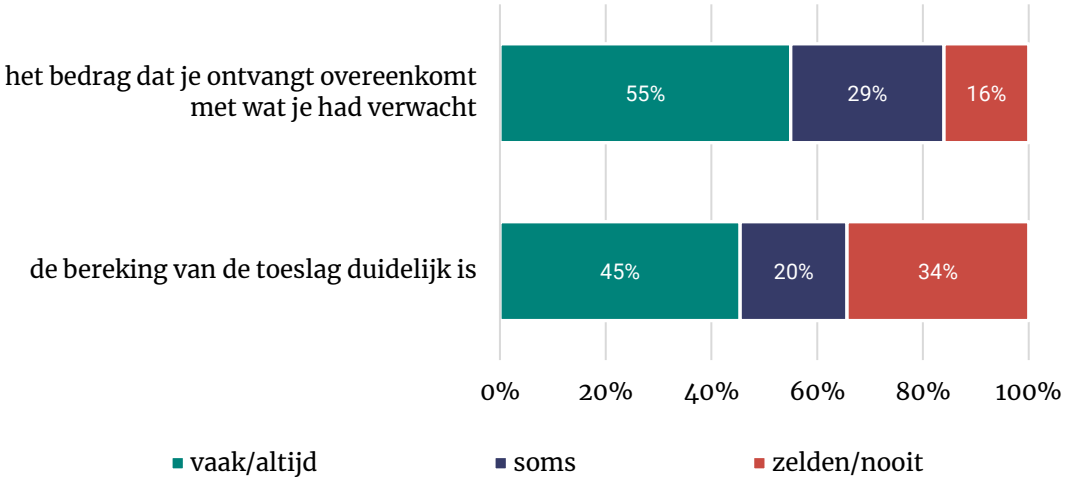
Toeslag altijd op tijd, timing niet altijd duidelijk
Bijna alle burgers krijgen hun toeslag op tijd (93%). Twee derde (67%) ontvangt de eerste toeslag daarnaast ook snel na de aanvraag. Voor de helft (51%) was het duidelijk wanneer ze de eerste toeslag zouden krijgen, voor een vijfde (19%) was dat niet duidelijk.

Figuur 11.5 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=78)



Berekening toeslag niet altijd duidelijk
Voor ruim de helft (55%) komt het maandelijks ontvangen bedrag overeen met hun verwachting, voor zestien procent is dat zelden of nooit het geval. Ruim een derde (34%) vindt het zelden of nooit duidelijk hoe de toeslag berekend is, iets minder dan de helft (45%) vindt het wel duidelijk.

Figuur 11.6 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre… (n=412)



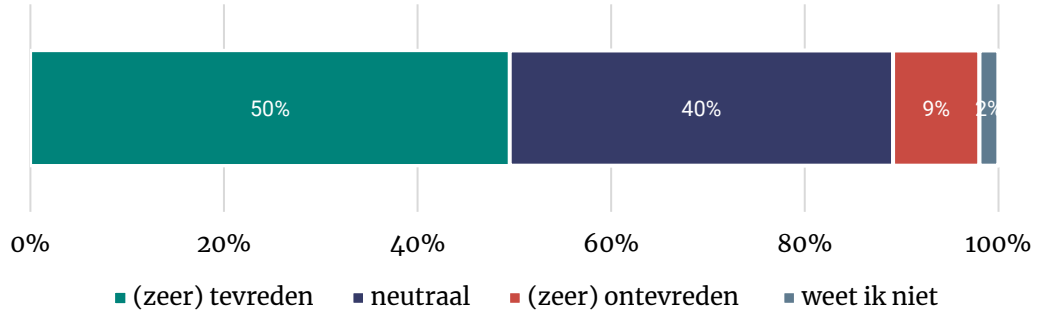
Terugbetaling – afhandeling

22%

… is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen voor het kindgebonden budget. Het grootste deel (44%) moest 1000 euro of meer terugbetalen, drie op de tien (30%) moest 100-500 euro terugbetalen, en een kwart (26%) tussen de 500 en 1000 euro.

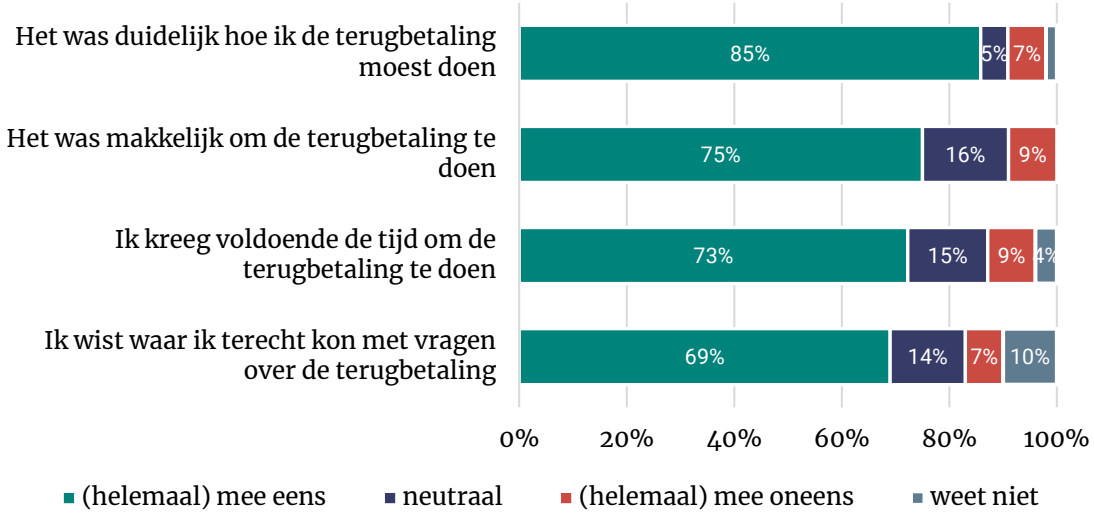
Helft tevreden met afhandeling terugbetaling
De helft van de burgers zijn tevreden op de manier waarop Dienst Toeslagen hun terugbetaling heeft afgehandeld. Vier op de tien staat hier neutraal in en een tiende (9%) is ontevreden.

Figuur 11.7 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=99)



Proces van terugbetaling kindgebonden budget was duidelijk
Ruim acht op de tien burgers met kindgebonden budget (85%) vonden het proces van de terugbetaling duidelijk. Ook vond driekwart (75%) het makkelijk en had hier genoeg tijd voor (73%). Zeven op de tien (69%) wisten waar ze terecht konden met vragen over hun terugbetaling.

Figuur 11.8 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=99)



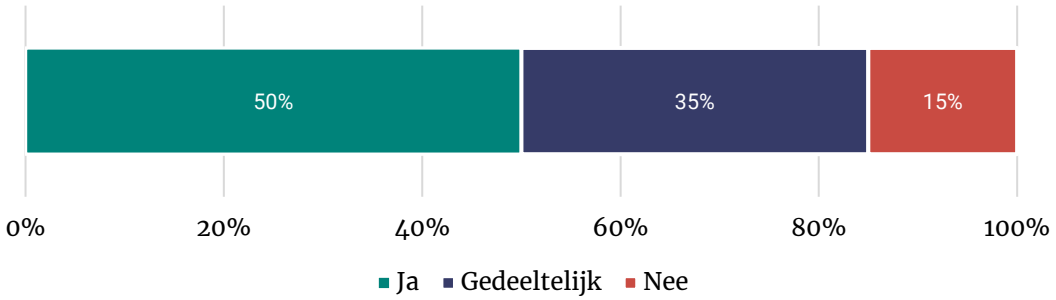
Terugbetaling – gevolgen

49%

… had de terugbetaling van het kindgebonden budget niet verwacht. Een vijfde (20%) had de terugbetaling wel verwacht, maar met een ander bedrag. 31% had de terugbetaling precies verwacht.

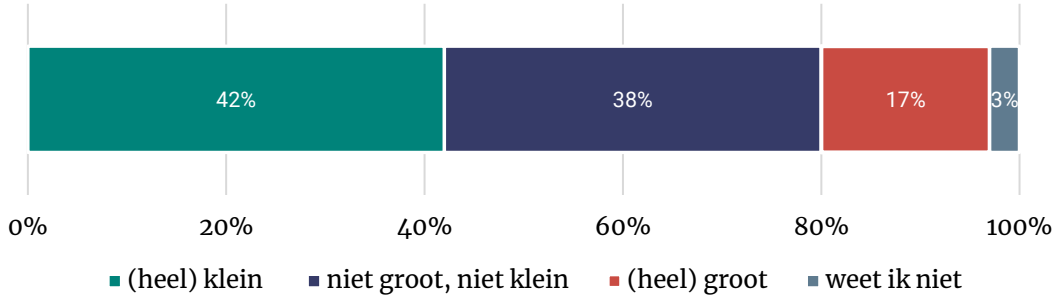
Helft eens met terugbetaling
De helft van de burgers die een terugbetaling moesten doen, is het hiermee eens. Een derde (35%) is het hier gedeeltelijk mee eens, en vijftien procent is het er niet mee eens.

Figuur 11.9 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=99)



Een op de vijf ervaarde gevolgen terugbetaling als (heel) groot
Voor vier op de tien burgers (42%) die een terugbetaling voor het kindgebonden budget moesten doen, waren de financiële gevolgen (heel) klein. Een groep van 17 procent ervaarde de gevolgen als (heel) groot.

Figuur 11.10 - Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie? (n=99)



Verrekening

23%

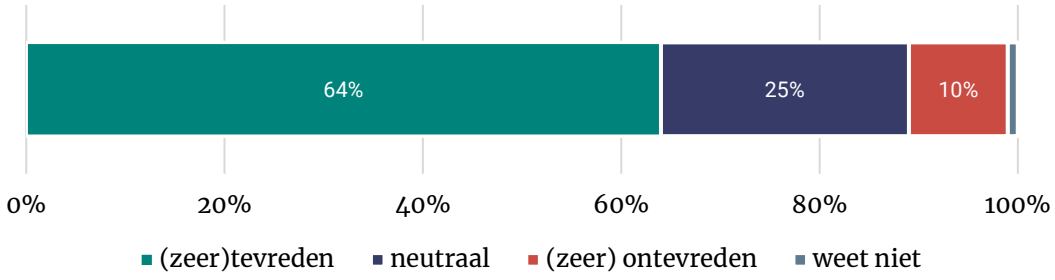
… heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van het kindgebonden budget. Een ruime meerderheid (70%) weet niet of de verrekening leidde tot een verlaging van de toeslag. Voor 20 procent leidde het tot een verlaging.

26%

… had deze verrekening niet verwacht. Een ander deel wist wel dat hij/zij een terugbetaling moest doen maar had niet verwacht dat dit verrekend zou worden (16%). De meerderheid (58%) had de verrekening wel verwacht.
Een meerderheid (71%) was het wel eens met de verrekening. Ongeveer een vierde (19%) was het gedeeltelijk eens en een tiende (10%) oneens.

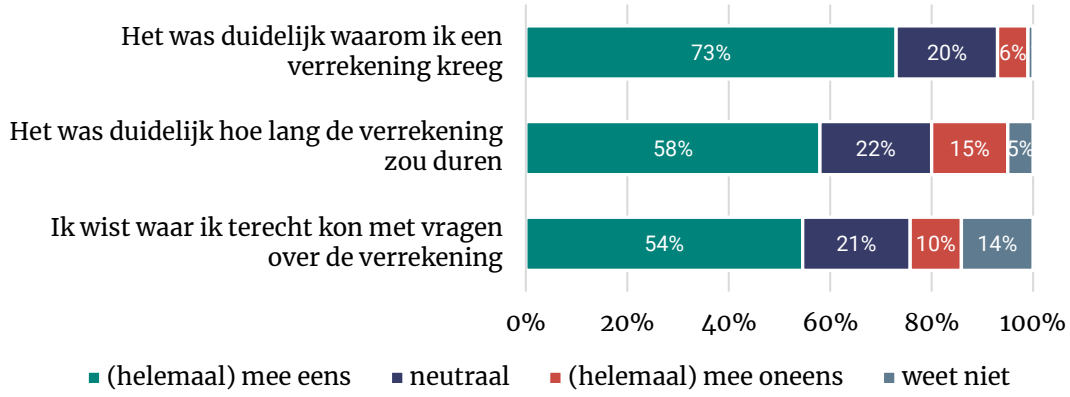
Meerderheid positief over afhandeling van de verrekening
Twee derde (64%) van de burgers die een verrekening hebben gekregen bij het kindgebonden budget, zijn tevreden over hoe deze is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Een kwart (25%) staat hier neutraal in en een minderheid van een tiende (10%) is ontevreden.

Figuur 11.11 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=101)



Reden verrekening meestal duidelijk
Voor driekwart (73%) van de burgers was het duidelijk waarom ze deze verrekening kregen. Waar men vragen kon stellen over de verrekening was voor iets meer dan de helft (54%) duidelijk. Ruim de helft (58%) wist hoe lang de verrekening zou duren, 15 procent wist dit niet.

Figuur 11.12 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=101)



Nabetaling

28%

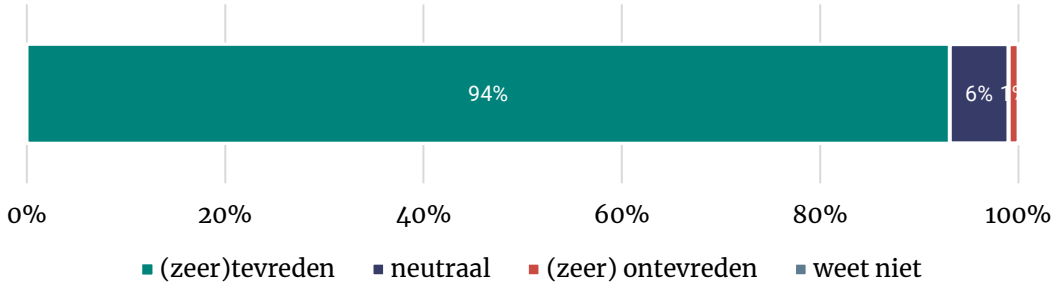
… heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen voor het kindgebonden budget. De meesten van hen kregen minder dan 500 euro terug (51%).

30%

… had deze nabetaling niet verwacht. Een groep van 47 procent had deze nabetaling wel verwacht en 23 procent had een ander bedrag verwacht. Toch was bijna iedereen (96%) het eens met de nabetaling.

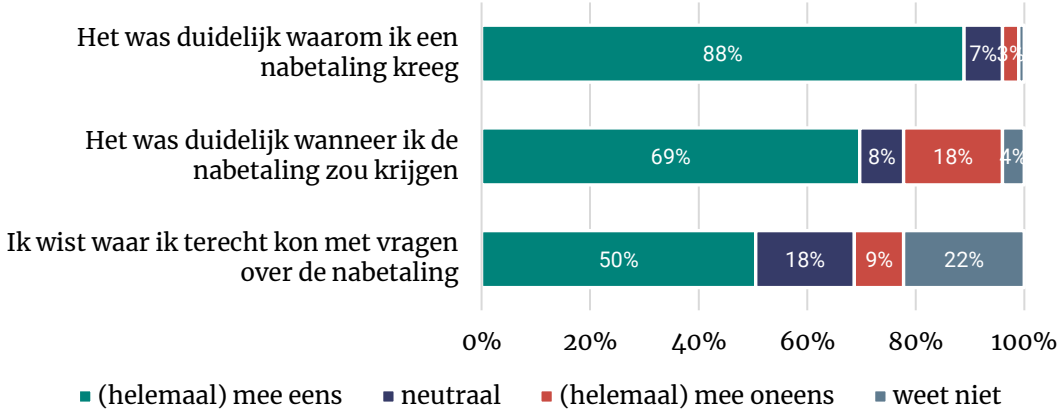
Afhandeling van nabetaling kindgebonden budget positief beoordeeld
Bijna alle burgers (94%) ervaren de afhandeling van de nabetaling van het kindgebonden budget als positief.

Figuur 11.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=124)



Reden voor nabetaling duidelijk
Waarom men de nabetaling ontving, was voor bijna negen op de tien (88%) duidelijk. Wanneer de nabetaling plaats zou vinden was voor zeven op de tien (69%) duidelijk, maar voor een vijfde (18%) onduidelijk. De helft van de burgers met een nabetaling wisten waar zij terecht konden met vragen hierover.

Figuur 11.14 -Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=124)



12. Bijlage Aantallen

Ongewogen en gewogen aantallen

Kenmerken	Ongewogen n	%	Gewogen n	%
Toeslag				
Zorgtoeslag	413	25%	496	31%
Huurtoeslag	404	25%	629	39%
Kinderopvangtoeslag	393	24%	198	12%
Kindgebonden budget	413	25%	303	19%
Leeftijd				
18 t/m 39 jaar	882	54%	842	51%
40 t/m 49 jaar	303	18%	247	15%
50 t/m 59 jaar	116	7%	127	8%
60 jaar en ouder	341	21%	426	26%
Opleidingsniveau				
Laag	213	13%	269	17%
Midden	386	24%	450	28%
Hoog	1013	63%	892	55%
Inkomen				
Beneden modaal	637	40%	892	69%
Modaal	161	10%	72	5%
Boven modaal	657	41%	219	18%
Onbekend	140	9%	216	9%
Vragenlijst				
Online	1606	98%	1608	98%
Schriftelijk	39	2%	37	2%

De respons in dit onderzoek is voldoende om per toeslag betrouwbare uitspraken te doen. De nauwkeurigheidsmarge in dit onderzoek per toeslag bedraagt 4,8 procent (zorgtoeslag) tot 4,9 procent (kindgebonden budget)[8]. De nauwkeurigheidsmarge over de totale groep bedraagt 2,4 procent. Met een nauwkeurigheidsmarge van 2,4 procent zal de werkelijkheid bij een uitkomst van 50 procent ergens tussen de 47,6 en 52,4 procent liggen. De volledige respons staat in de tabel hiernaast.

[8] *Zorgtoeslag (4,8%), KGB (4,8%), Huurtoeslag (4,9%), KOT (4,9%).*

Respons kwetsbare doelgroepen

Kwetsbare doelgroepen	Ongewogen n	%	Ongewogen n	%	Ongewogen n	%
	(heel) vaak		soms		totaal	
Hulp nodig bij lezen van geschreven teksten	25	2%	124	8%	**149**	**10%**
Hulp nodig bij online zaken regelen	47	3%	138	8%	**185**	**11%**

13. Bijlage Verdieping doelgroepen Toeslagenmonitor

Toeslagenmonitor Q2 2025

Ipsos I&O

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

www.ipsos-publiek.nl

1
Inleiding

Inleiding

Aanleiding en doel
Dienst Toeslagen onderzoekt door middel van de Toeslagenmonitor periodiek hoe burgers de dienstverlening van Toeslagen ervaren. In de Toeslagenmonitor wordt een algemeen beeld geschetst van de ervaringen met de dienstverlening en gekeken naar de ervaringen bij de verschillende toeslagen. Ter aanvulling op deze gegevens heeft Dienst Toeslagen behoefte aan inzicht in hoe specifieke doelgroepen de dienstverlening ervaren. Om dit te onderzoeken is de data van de meest recente meting van de Toeslagenmonitor (Q2 2025) geanalyseerd voor: AOW'ers, minder (digi)taalvaardigen en jongeren en vergeleken met de vorige metingen.

Doelgroepen
De drie doelgroepen zijn als volgt gedefinieerd:

1. AOW'ers: toeslagontvangers van 67 jaar en ouder.
2. Minder (digi)taalvaardigen: toeslagontvangers die vaak of soms hulp nodig hebben bij het lezen van brieven, handleidingen, folders en andere teksten of hulp nodig hebben bij het regelen van zaken online.
3. Jongeren: toeslagontvangers van 18 tot en met 27 jaar.

Weging
De resultaten zijn gewogen op persoonskenmerken, namelijk geslacht, leeftijd en inkomen. Hiermee zijn de resultaten representatief voor burgers met een toeslag wat betreft deze kenmerken.

Leeswijzer
In de volgende hoofdstukken worden de ervaringen van elk van de drie doelgroepen afzonderlijk beschreven en vergeleken met de voorgaande meting (Meting 5 Q4 2024). Bij elk figuur staat tussen haakjes vermeld hoeveel toeslagontvangers in de doelgroep deze meting (Q2 2025) de vraag beantwoordden (n=). Voor een aantal processtappen is het aantal toeslagontvangers binnen de doelgroep dat de vragen hierover invulde laag (n =< 30). Deze resultaten dienen als indicatief gezien te worden.

2
AOW’ers

Samenvatting

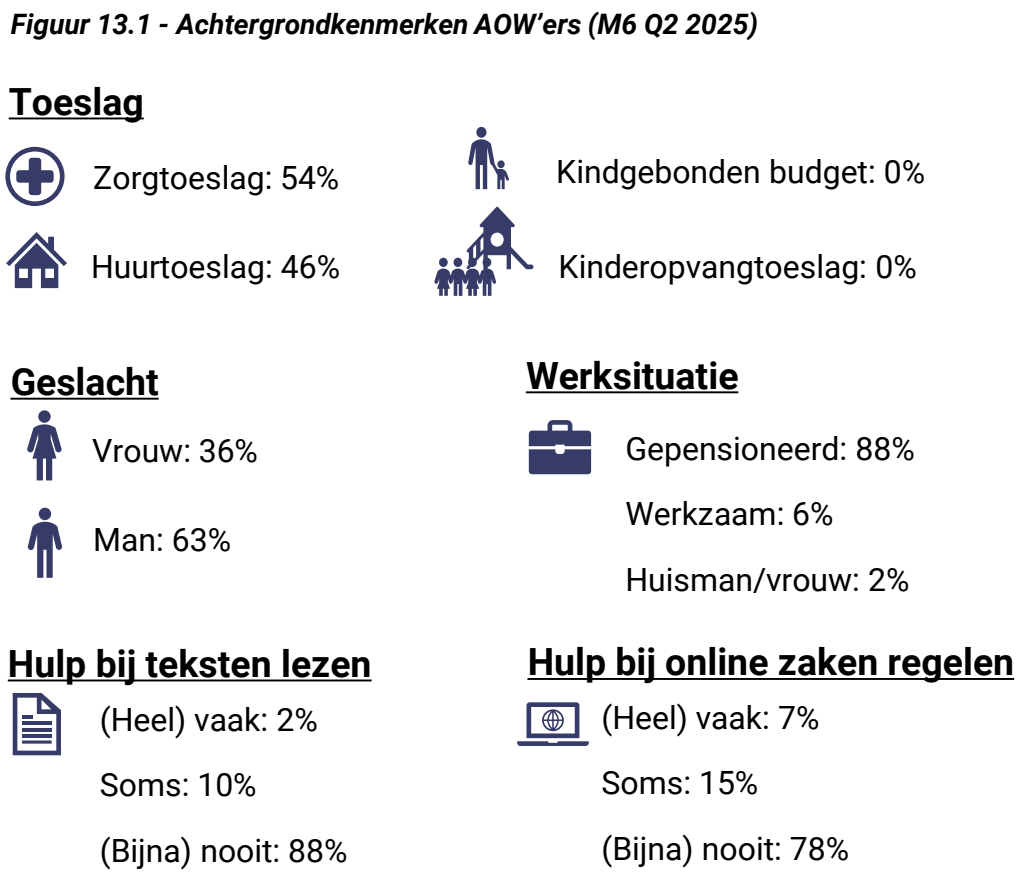
- AOW'ers ontvangen huur- en zorgtoeslag.
- Ruim acht op de tien AOW’ers zijn tevreden met de dienstverlening, geven gemiddeld een 7,4.
- AOW'ers hebben vaker hulp nodig bij het regelen van zaken online, vragen hun toeslag minder vaak online aan en geven wijzigingen ook vaker niet online door. Desondanks lijkt er sprake te zijn van lichte stijging in online aanvragen.
- Niet alle AOW'ers zijn op de hoogte van welke wijzigingen zij door moeten geven en geven ook minder vaak wijzigingen door. De groep die niet op de hoogte is van de noodzaak van het doorgeven van inkomenswijzigingen neemt af.
- Meer AOW'ers met een terugbetaling of nabetaling hadden dit verwacht.
- AOW’ers maken in dezelfde mate gebruik van de websites van Dienst Toeslagen. De AOW’ers die de websites bezoeken, vinden deze over het algemeen duidelijk. Ook de brieven zijn voor hen duidelijk.

Achtergrondkenmerken

AOW'ers hebben relatief vaak hulp nodig met online zaken regelen

- Toeslagontvangers van 67 jaar en ouder ontvangen (logischerwijs) bijna alleen huur- en zorgtoeslag.
- Het overgrote deel van de AOW-gerechtigden met een toeslag is gepensioneerd. Een klein deel is nog werkzaam of huisman/vrouw.
- Twaalf procent van de AOW'ers heeft wel eens hulp nodig bij het lezen van brieven, folders en andere geschreven teksten.
- Een vijfde van de AOW'ers heeft wel eens hulp nodig bij het regelen van online zaken.

Figuur 13.1 - Achtergrondkenmerken AOW'ers (M6 Q2 2025)



Algemene tevredenheid

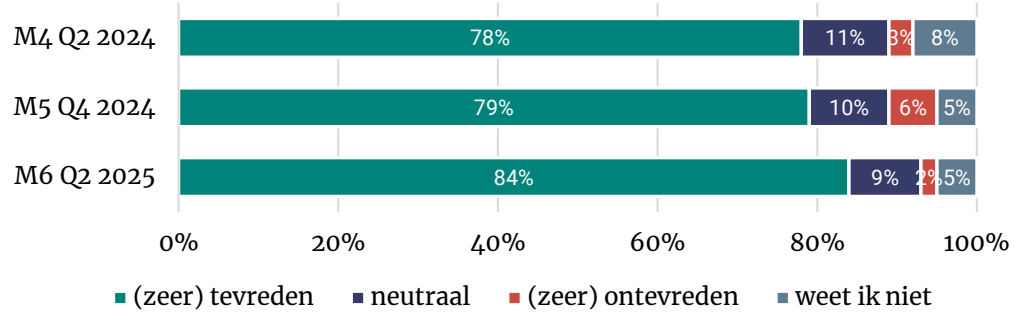
7,4

… is het gemiddelde rapportcijfer waarmee AOW'ers de dienstverlening van Dienst Toeslagen beoordelen. Dit komt overeen met de vorige metingen (7,4).

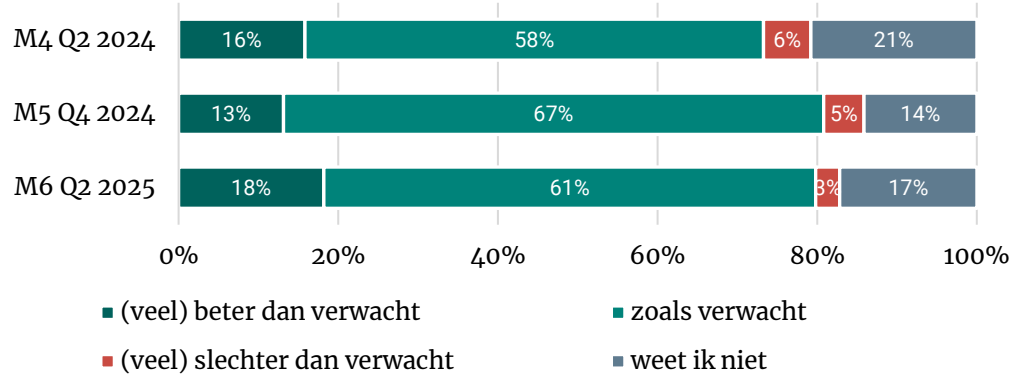
AOW'ers stabiel tevreden met dienstverlening

- Ruim acht op de tien AOW'ers zijn (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Voor een iets kleiner deel (79%) is de dienstverlening beter dan verwacht of zoals verwacht. Dit komt overeen met de vorige metingen.
- Meer dan de helft van de AOW'ers heeft geen (positieve of negatieve) ervaringen met Dienst Toeslagen, die hun beeld van de dienst beïnvloeden(niet in figuur). Bij 81 procent is het vertrouwen in Dienst Toeslagen over het algemeen gelijk gebleven de afgelopen zes maanden. Dit is niet anders dan in de vorige metingen.

Figuur 13.2 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (M6 Q2 2025, n=235)



Figuur 13.3 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (M5 Q2 2025, n=216)



Positieve punten en verbeterpunten

Positieve punten: tijdig en correct uitbetalen van toeslagen

AOW'ers is gevraagd wat Dienst Toeslagen volgens hen goed doet. Het meest genoemd hierbij is de tijdige en correcte uitbetaling van de toeslagen. Ook noemt men de duidelijkheid van de informatievoorziening en communicatie, het (vrijwel) automatische verloop en het gemak waarmee ze zaken kunnen aanvragen of wijzigen.

- *"Wordt automatisch gestort en altijd op tijd."*
- *"Gaat redelijk goed en verder automatisch zonder dat je er naar om hoeft te kijken, en wordt automatisch aangepast."*
- *"Gemakkelijk aan te vragen via internet en de app is ook duidelijk voor het opgeven van veranderingen."*

Verbeterpunten: beter informeren, controleren en inschatten

Er zijn een aantal veel genoemde verbeterpunten onder AOW'ers voor Dienst Toeslagen. Het meest genoemde verbeterpunt blijft de duidelijkheid van de communicatie. Veel AOW'ers geven aan dat de communicatie van Dienst Toeslagen duidelijker kan, met name door gebruik van begrijpelijker taal en duidelijke uitleg over berekeningen. Dit geldt ook voor de duidelijkheid waarop de hoogte van de toeslag is gebaseerd. Een deel van deze groep heeft behoefte aan de verbetering en automatisering van processen, zoals het automatisch toekennen van toeslagen via de belastingaangifte en het direct toepassen van inkomensgegevens die al bij de Belastingdienst bekend zijn. Hieronder enkele citaten ter illustratie van de genoemde verbeterpunten:

- *"Geen toeslagen als voorschot uitbetalen en mogelijk achteraf terugbetalen. Liever achteraf toekennen en uitbetalen zodat er geen verrekening of terugbetaling hoeft plaats te vinden."*
- *"Vermelden waarop zij mijn huurtoeslag hebben gebaseerd. En mij kenbaar maken of zij op de hoogte zijn - en er rekening mee houden - van de huurprijs die ik betaal."*
- *"Eenvoudige tekst gebruiken en daarbij voorbeelden toevoegen."*

Aanvraag

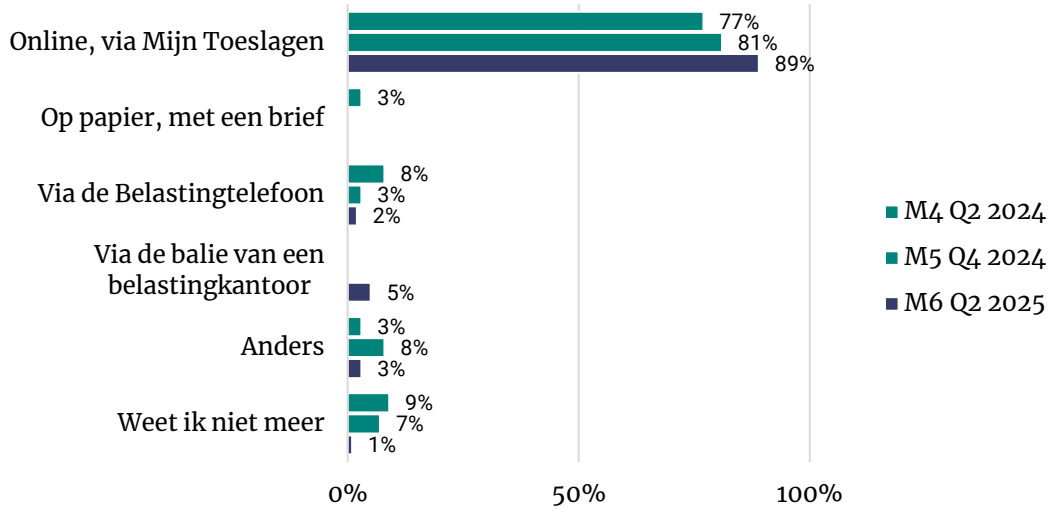
70%

… van de AOW'ers vroeg hun toeslag zelf aan (samen met iemand). Bij zes procent deed een naaste de aanvraag voor hen, vergelijkbaar met de vorige meting.

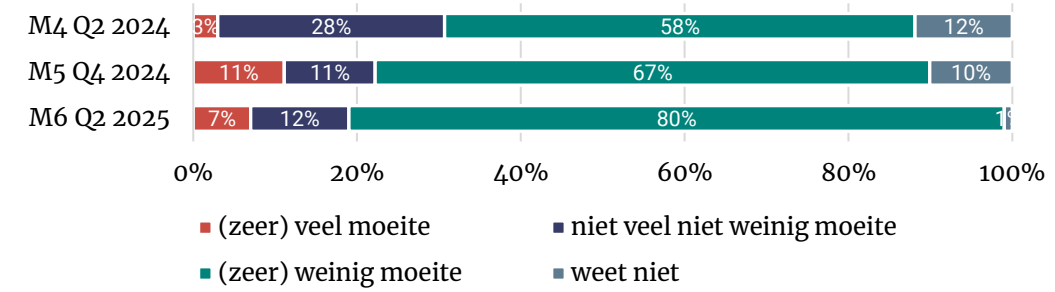
AOW'ers vragen toeslag vaker online aan

- Bijna negen op de tien AOW'ers deed de aanvraag van hun toeslag via Mijn Toeslagen. Hoewel er geen significante verschillen zijn vanwege de lage aantallen, lijkt er sprake van een licht stijgende trend in het online aanvragen onder deze groep.
- Acht op de tien geven aan dat de aanvraag (zeer) weinig moeite kostte. Zeven procent had (zeer) veel moeite. Dit is niet significant verschillend ten opzichte van de vorige meting.
- De helft van de AOW'ers weet waar zij terecht konden met vragen over de aanvraag (57%), lukte het om in één keer de aanvraag te doen (87%), was het voor hen duidelijk hoe lang het zou duren voordat zij voor het eerst de toeslag ontvingen (53%) en hebben zij de eerste toeslag snel ontvangen (87%).

Figuur 13.4 - Hoe heb je je toeslag aangevraagd? (M6 Q2 2025, n=62)



Figuur 13.5 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (M6 Q2 2025,



Wijzigingen

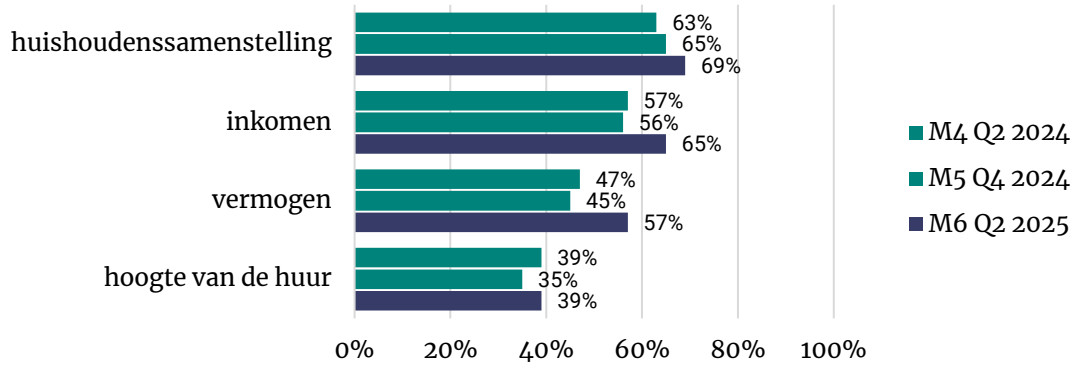
24%

… van de AOW'ers gaf in de afgelopen 12 maanden een wijziging door. Het grootste deel van de AOW'ers gaf een wijziging door in het inkomen (70%) of de hoogte van de huur (21%).

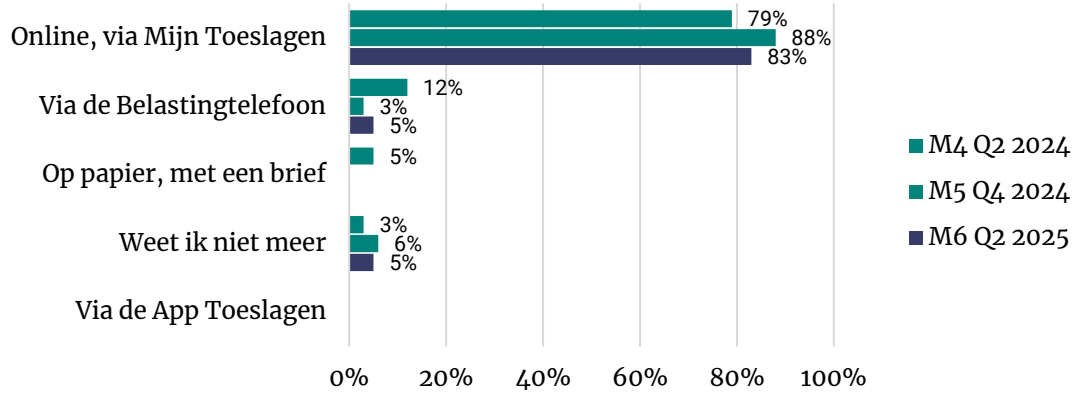
Minder AOW'ers onbekend met het doorgeven van juiste wijzigingen

- Bijna twee op de drie AOW'ers met een toeslag weten dat zij een wijziging in hun inkomen zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Een vijfde weet dit niet, een afname ten opzichte van voorgaande metingen (32%).
- Dat je wijzigingen in de hoogte van de huur zelf dient door te geven, is bij 39 procent van de AOW'ers bekend. Wel denken zeven op de tien AOW'ers dat zij veranderingen in de huishoudenssamenstelling zelf moeten doorgeven, terwijl dit in de meeste gevallen alleen bij de gemeente gemeld hoeft worden.
- AOW'ers die een wijziging doorgeven, doen dit over het algemeen online via Mijn Toeslagen. Een enkeling maakt gebruik van de Belastingtelefoon.
- Het doorgeven van wijzigingen is voor 3 procent AOW'ers (zeer) veel moeite. Bij een meerderheid van 60 procent was dit (zeer) weinig moeite; dit ligt lager dan Q4 2024 (81%).

Figuur 13.6 - Moet je een wijziging op een van de volgende gebieden zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? Wijzigingen in… (% Ja dit moet ik zelf doorgeven, M6 Q2 2025, n=216)



Figuur 13.7 - Hoe heb je deze wijziging doorgegeven? (M6 Q2 2025, n=51)



Terugbetalingen en nabetalingen

23%

… van de AOW'ers moest in het afgelopen jaar een terugbetaling doen. Bij 55 procent bedroeg de terugbetaling minder dan 500 euro en bij 45 procent was dit meer dan 500 euro.

Ruim de helft verwacht terugbetaling

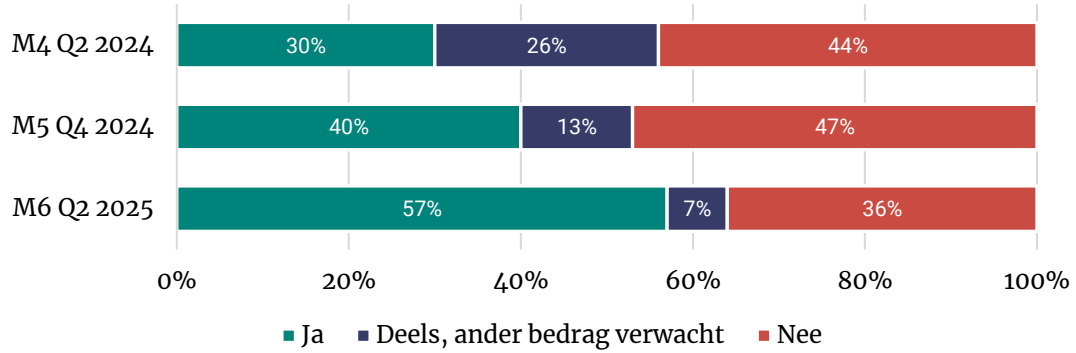
- De terugbetaling kwam voor 36 procent van de AOW'ers onverwachts en voor 20 procent waren de gevolgen voor de financiële situatie (heel) groot. Een meerderheid had de terugbetaling verwacht, een toename ten opzichte van een jaar eerder (30%).

24%

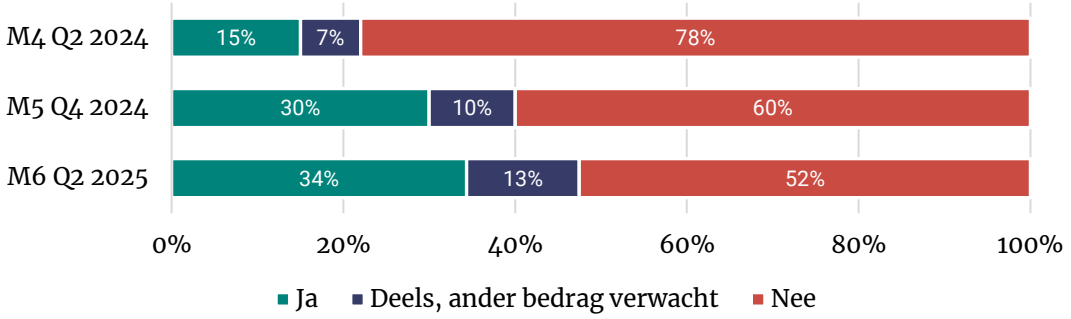
… van de AOW'ers ontving in het afgelopen jaar een nabetaling. Dit is minder dan in de vorige meting (36%). Vier op de tien ontving 100 tot 500 euro en 23 procent 500 euro of meer.

De nabetaling is voor 52 procent van de AOW'ers onverwachts, dit ligt lager ten opzichte van juli 2024.

Figuur 13.8 - Had je de terugbetaling verwacht? (M6 Q2 2025, n=52)



Figuur 13.9 - Had je de nabetaling verwacht? (M6 Q2 2025, n=52)

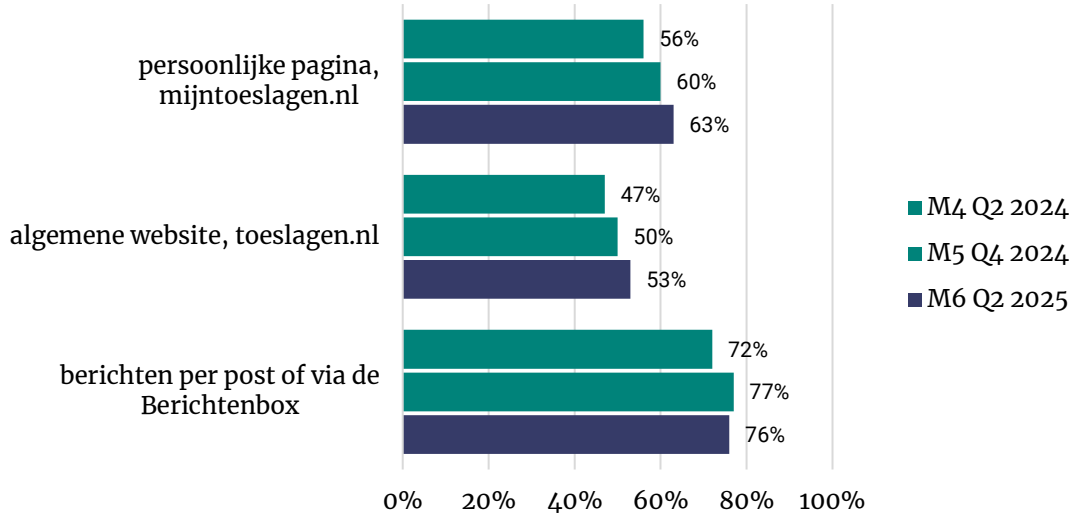


Contact

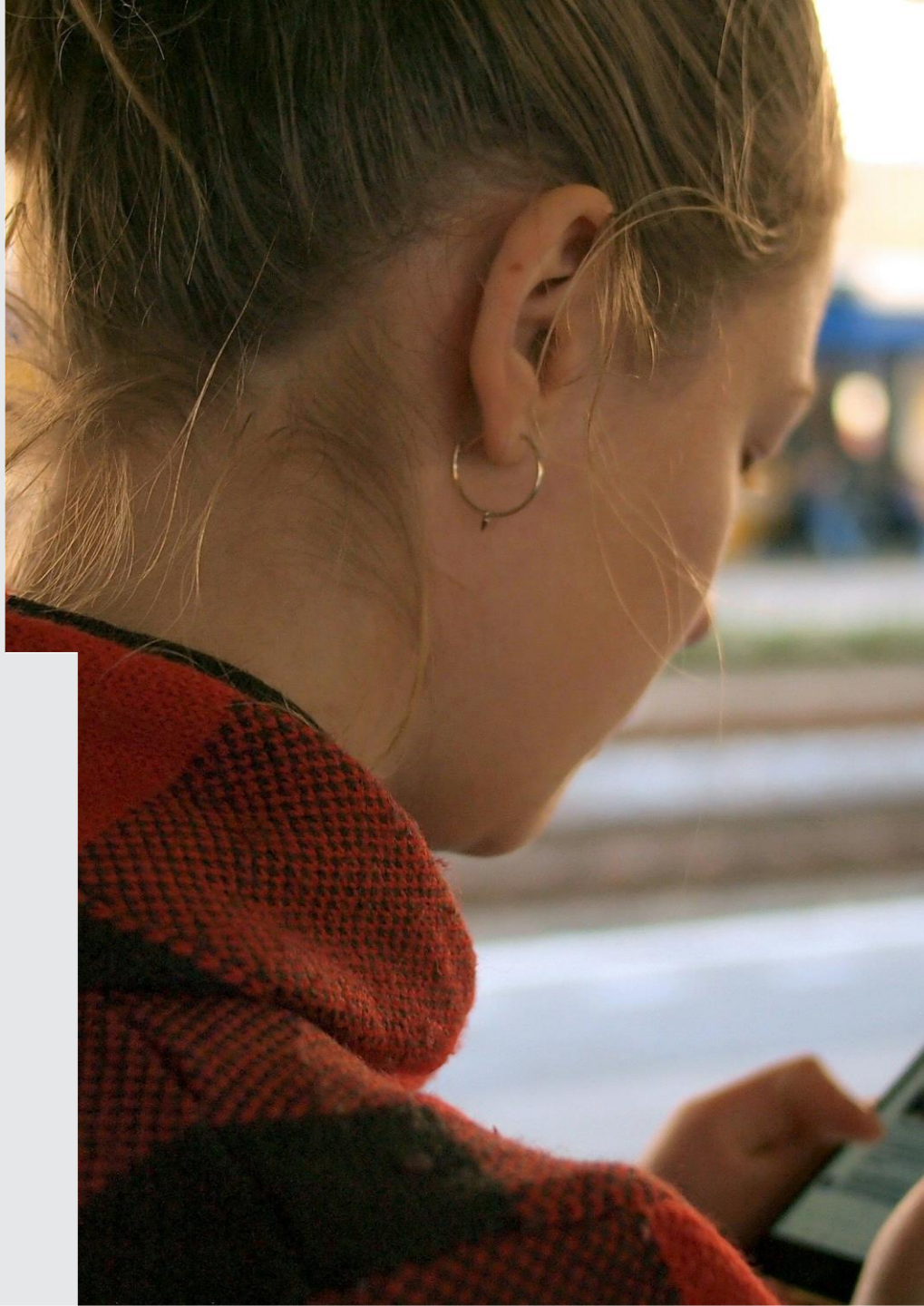
Websites voor gebruikers duidelijk

- Zes op de tien AOW'ers vindt de informatie op de persoonlijke pagina mijntoeslagen.nl (zeer) duidelijk. Een kwart van de AOW'ers heeft deze website niet bezocht. Dit is vergelijkbaar met de vorige metingen. Het deel van AOW'ers dat de website (zeer) onduidelijk vindt, is 4 procent.
- Ook de algemene website toeslagen.nl is door een aanzienlijk deel van de AOW'ers (34%) niet bezocht. De AOW'ers die de website wel bezochten, vinden deze over het algemeen duidelijk.
- De berichten per post of in de Berichtenbox is voor driekwart van de AOW'ers (zeer) duidelijk.

Figuur 13.10 - In hoeverre vind je informatie via de volgende kanalen duidelijk? % (zeer duidelijk) (M6 Q2 2025, n=232)



3
Minder (digi)taalvaardigen



Samenvatting

- Minder (digi)taalvaardige toeslagontvangers hebben relatief vaak huurtoeslag, zijn vaker jonger dan 40 of juist 60-plus, soms werkzaam, een deel is gepensioneerd of arbeidsongeschikt.
- De tevredenheid met de dienstverlening van minder (digi)taalvaardigen is vergelijkbaar met de vorige metingen. Wel geven zij gemiddeld nog steeds een relatief laag rapportcijfer voor de dienstverlening (6,8).
- Een relatief groot deel van de minder (digi)taalvaardige toeslagontvangers krijgt hulp bij de aanvraag van de toeslag.
- Een groot deel van de minder (digi)taalvaardige toeslagontvangers weet niet dat zij wijzigingen in het inkomen moeten doorgeven. Dit geldt ook voor de hoogte van de huur.
- Minder (digi)taalvaardigen hadden minder vaak te maken met terugbetaling en nabetalingen dan voorgaande metingen. De gevolgen van terugbetalingen blijven groot voor minder (digi)taalvaardigen.
- De websites van Dienst Toeslagen en ook de (online) brieven vinden minder (digi)taalvaardigen vaker onduidelijk dan andere toeslagontvangers.

Achtergrondkenmerken

Minder (digi)taalvaardigen vaker lager opleidingsniveau

- (Digi)taal minder vaardige toeslagontvangers zijn Nederlanders die vaak of soms hulp nodig hebben bij het lezen van teksten of het regelen van zaken online.
- Deze doelgroep ontvangt relatief vaak huurtoeslag en minder vaak kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag.
- Dit zijn relatief vaak toeslagontvangers tot 40 jaar of juist 60-plus, sommigen zijn werkzaam en een deel gepensioneerd of arbeidsongeschikt.

Figuur 13.11 - Achtergrondkenmerken minder (digi)taalvaardigen (M6 Q2 2025)

Toeslag

- Zorgtoeslag: 42%
- Huurtoeslag: 39%
- Kindgebonden budget: 14%
- Kinderopvangtoeslag: 5%

Geslacht

- Vrouw: 58%
- Man: 42%

Werksituatie

- Werkzaam: 29%
- Gepensioneerd: 24%
- Arbeidsongeschikt: 12%
- Huisman/vrouw: 3%

Leeftijd

- 18 t/m 39 jaar: 42%
- 40 t/m 49 jaar: 12%
- 50 t/m 59 jaar: 10%
- 60-plus: 36%

Opleidingsniveau

- Laag: 34%
- Middelbaar: 28%
- Hoog: 38%

Algemene tevredenheid

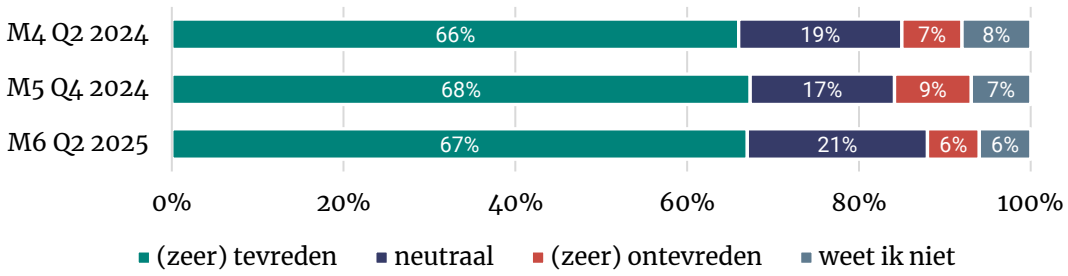
6,8

… is het gemiddelde rapportcijfer dat minder (digi)taalvaardigen geven voor de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Dit komt overeen met de vorige meting (6,8).

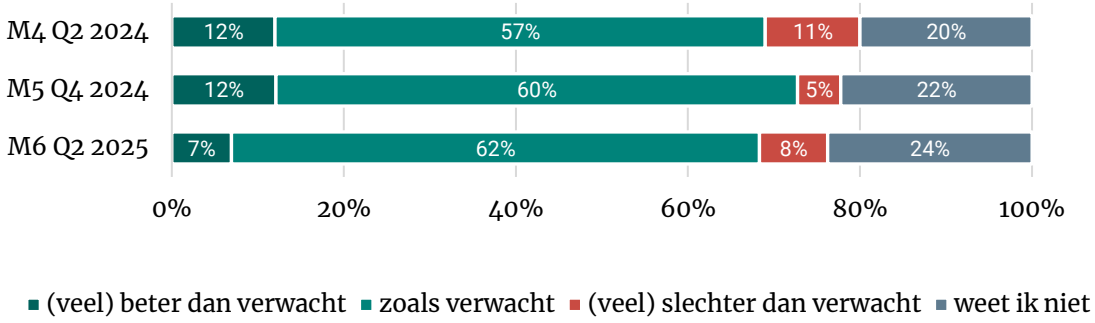
Minder (digi)taalvaardigen over algemeen tevreden met dienstverlening

- Twee derde van de minder (digi)taalvaardige toeslagontvangers is tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Dit is stabiel sinds vorig jaar.
- De dienstverlening van Dienst Toeslagen is voor een meerderheid beter dan verwacht of zoals verwacht. Bij 8 procent is dit (veel) slechter dan vooraf verwacht. Negen procent heeft positieve en 12 procent heeft negatieve beeldvormende ervaringen met Dienst Toeslagen (niet in figuur).
- Bij 14 procent van de minder (digi)taalvaardigen is het vertrouwen in Dienst Toeslagen (sterk) afgenomen in de afgelopen 6 maanden (niet in figuur).

Figuur 13.12 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (M6 Q2 2025, n=235)



Figuur 13.13 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (M6 Q2 2025, n=216)



Positieve punten en verbeterpunten

Positieve punten: tijdig en correct uitbetalen van toeslagen

Minder (digi)taalvaardigen is gevraagd wat Dienst Toeslagen volgens hen goed doet. Het meest genoemde positieve punt blijft het tijdig en correct uitbetalen van de toeslagen. Ook noemt deze groep vaak dat het fijn is dat toeslag er is, men geen problemen heeft ervaren met de toeslag en dat het aanvraagproces soepel verloopt. Enkele citaten ter illustratie:

- *"Bedrag wordt altijd op tijd gestort, bedrag klopt altijd. Aanvragen van huurtoeslag is ook niet moeilijk."*
- *"Er zijn nooit problemen."*
- *"Makkelijk geregeld en fijn dat het kan."*
- *"Fijn dat je de toeslagen krijgt. Heel belangrijk."*

Verbeterpunten met name over duidelijkheid van communicatie

Er zijn een aantal veel genoemde verbeterpunten onder minder (digi)taalvaardigen voor Dienst Toeslagen. Deze groep heeft net als in de vorige metingen vooral behoefte aan duidelijke communicatie, vooral meer begrijpelijke taal en duidelijkere uitleg. Het systeem en de processen worden door sommigen als te complex ervaren. Vereenvoudiging, minder informatie hoeven invullen, en meer automatisering worden gewenst, net als proactieve ondersteuning. Hieronder enkele citaten ter illustratie van de genoemde verbeterpunten:

- *"Berekening duidelijker maken."*
- *"Alles niet te moeilijk maken. Hou het simpel."*
- *"Simpelere taal gebruiken, het berekenen van je jaarinkomen wordt zeer lastig uitgelegd."*
- *"Actief de mogelijkheden aanbieden in plaats van op verzoek."*

Aanvraag

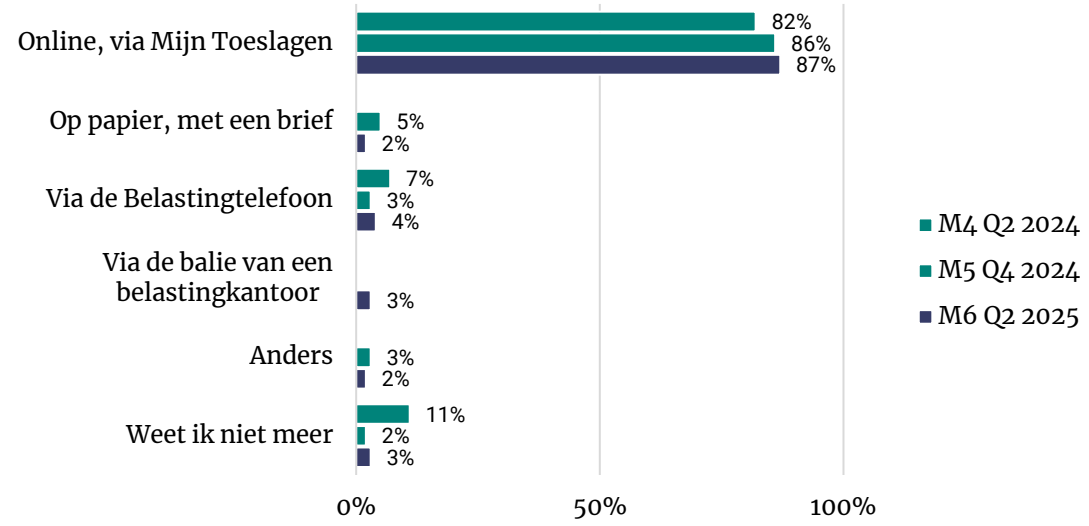
48%

… van de minder (digi)taalvaardigen vroeg hun toeslag zelf aan. 22 procent deed de aanvraag samen met iemand en bij 10 procent deed een naaste de aanvraag.

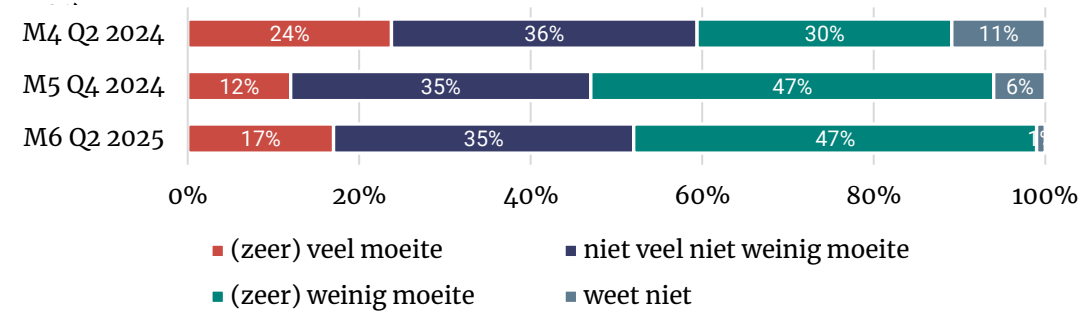
Minder (digi)taalvaardigen hebben moeite met aanvraag toeslag

- Net als voorgaande metingen doen de meeste minder (digi)taalvaardigen de aanvraag voor hun toeslag online.
- Bijna de helft van de minder (digi)taalvaardigen die een aanvraag deden, vond de aanvraag (zeer) weinig moeite. Zeventien procent had (zeer) veel moeite. Dit komt overeen met de vorige meting.
- Vier op de tien (43%) minder (digi)taalvaardigen wisten waar zij terecht konden met vragen over de aanvraag . Een derde (36%) vond het duidelijk wanneer zij de toeslag voor het eerst zouden ontvangen. Een afname ten opzichte van de vorige meting (63%). Acht op de tien lukten het om in één keer de aanvraag te doen en de 67 procent kreeg na de aanvraag snel de toeslag.

Figuur 13.14 - Hoe heb je je toeslag aangevraagd? (M6 Q2 2025, n=61)



Figuur 13.15 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (M6 Q2 2025,



Wijzigingen

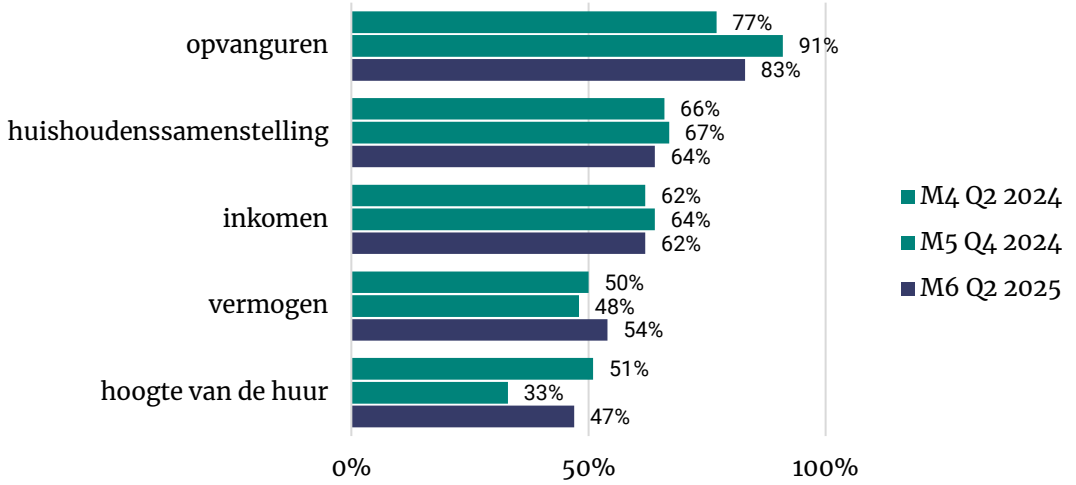
32%

… van de minder (digi)taalvaardigen gaf in de afgelopen 12 maanden een wijziging door. Het grootste deel van de minder (digi)taalvaardigen gaf een wijziging door in het inkomen (76%) of de hoogte van de huur (19%).

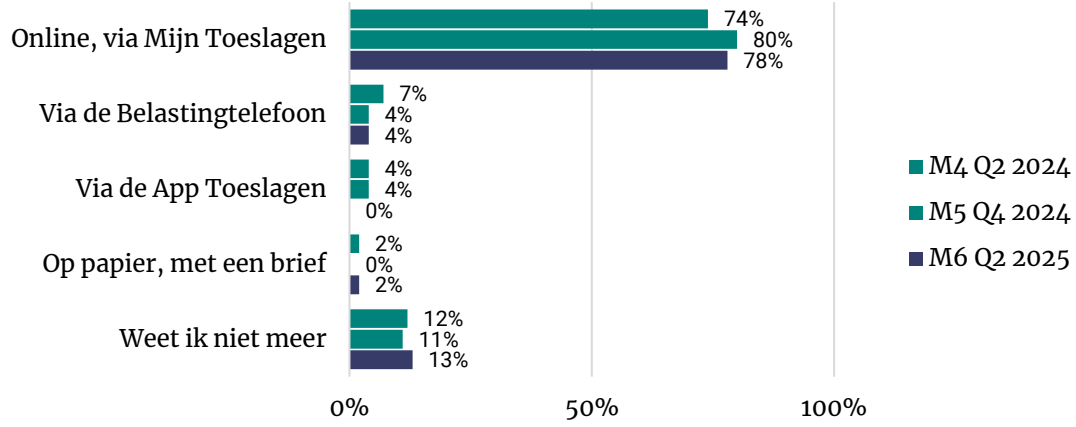
Minder kennis over doorgeven wijzigingen in huur onder minder (digi)taalvaardigen

- Ruim zes op de tien minder (digi)taalvaardige toeslagontvangers weten dat zij een wijziging in hun inkomen zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Bijna vier op de tien weten dit dus niet, terwijl dit zeer belangrijk is voor het ontvangen van de correcte hoogte van de toeslag.
- Dat je wijzigingen in de hoogte van de huur zelf dient door te geven, is bij circa de helft van de minder (digi)taalvaardigen bekend. Twee derde denkt dat zij veranderingen in de huishoudenssamenstelling moeten doorgeven, terwijl dit in de meeste gevallen alleen bij de gemeente gemeld hoeft te worden.
- Wijzigingen geven minder (digi)taalvaardigen over algemeen online door via Mijn Toeslagen.
- Het doorgeven van wijzigingen is voor 25 procent van de minder (digi)taalvaardigen (zeer) veel moeite.

Figuur 13.16 - Moet je een wijziging op een van de volgende gebieden zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? Wijzigingen in… (% Ja dit moet ik zelf doorgeven, M6 Q2 2025 n=216)²



Figuur 13.17 - Hoe heb je deze wijziging doorgegeven? (M6 Q2 2025, n=216)



² Het aantal minder (digi)taalvaardigen met KOT is relatief laag (n=21), waardoor een kleiner deel de vraag over opvanguren heeft ingevuld

Terugbetalingen en nabetalingen

19%

… van de minder (digi)taalvaardigen moest in het afgelopen jaar een terugbetaling doen. Dit is minder vaak ten opzichte van de vorige meting (29%). Bij 42 procent bedroeg de terugbetaling minder dan 500 euro, de rest betaalde meer dan 500 euro terug.

Helft had terugbetaling niet verwacht

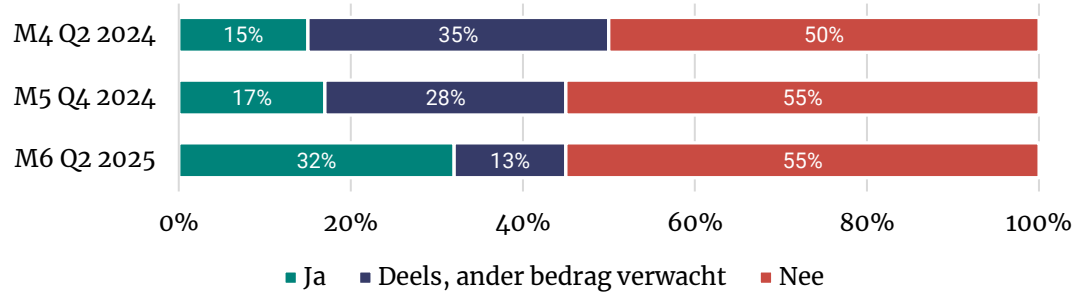
- De terugbetaling kwam voor de helft van de minder (digi)taalvaardigen onverwachts en voor 41 procent waren de gevolgen hiervan voor de financiële situatie (heel) groot. Deze groep heeft veelal een laag inkomen en moest relatief grote bedragen terugbetalen.

15%

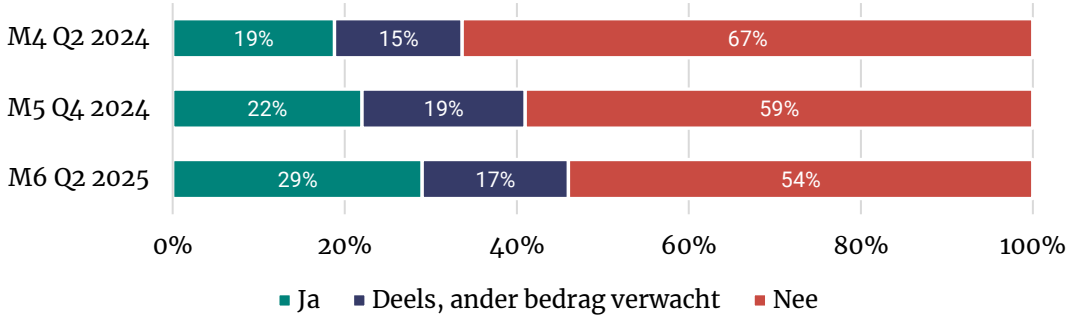
… van de minder (digi)taalvaardigen ontving in het afgelopen jaar een nabetaling. Dit is een afname ten opzichte van de vorige meting (30%). Zeven op de tien kregen tot 500 euro terug, de rest kreeg veelal meer dan 500 euro terug.

De nabetaling was voor 54 procent van de minder (digi)taalvaardigen onverwachts.

Figuur 13.18 - Had je de terugbetaling verwacht? (M6 Q2 2025, n=46)[1]



Figuur 13.19 - Had je de nabetaling verwacht? (M6 Q2 2025, n=41)[2]



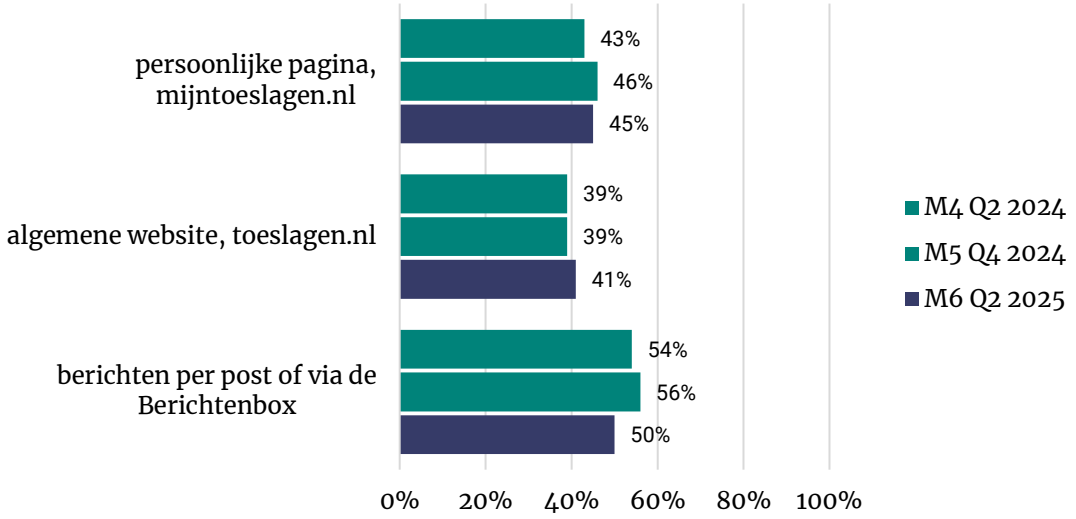
[12] Het aantal minder (digi)taalvaardigen met een terugbetaling (n=46) en/of nabetaling (n=41) is deze meting relatief laag, waardoor de resultaten indicatief zijn.

Contact

Communicatie voor deel minder digi(taal)vaardigen onduidelijk

- Een kwart van de minder (digi)taalvaardigen bezoekt de website mijntoeslagen.nl niet. Van de groep die de website wel bezoekt, vindt een meerderheid deze (zeer) duidelijk. Voor 12 procent is de website niet duidelijk.
- Ook de algemene website is voor een op de tien minder (digi)taalvaardigen (zeer) onduidelijk. Ook deze website bezoekt ruim een kwart niet.
- De berichten per post of in de Berichtenbox zijn voor de helft van de minder (digi)taalvaardigen (zeer) duidelijk. Voor 10 procent zijn deze berichten (zeer) onduidelijk.

Figuur 13.20 - In hoeverre vind je informatie via de volgende kanalen duidelijk? (M6 Q5 2025, n=234)



4
Jongeren

Samenvatting

- Jongeren ontvangen veelal zorgtoeslag, zijn vaak student, soms werkzaam en vaak hoger opgeleid.
- Jongeren zijn nog steeds tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen.
- De meeste jongeren vragen de toeslag zelf aan en doen dit online.
- Vergelijkbaar met de vorige meting is een merendeel bekend met de noodzaak van het doorgeven van wijzigingen in het inkomen.
- De hoogte van de toeslag komt in de meeste gevallen overeen met de verwachtingen. De berekening daar achter is minder vaak duidelijk.
- De bekendheid en tevredenheid van de websites en brieven van Dienst Toeslagen zijn niet anders dan in de vorige metingen.

Achtergrondkenmerken

Jonge toeslagontvangers zijn veelal hoogopgeleid

- Jongeren (t/m 27 jaar) ontvangen met name zorgtoeslag en huurtoeslag.
- Ruim de helft van de jonge toeslagontvangers is student en een derde is werkzaam in loondienst.
- Het opleidingsniveau van de jonge toeslagontvangers is relatief hoog; 76 procent is hoger opgeleid.

Figuur 13.24 - Achtergrondkenmerken jongeren (M6 Q2 2025)

Toeslag

Zorgtoeslag: 53%

Huurtoeslag: 41%

Kindgebonden budget: 5%

Kinderopvangtoeslag: 2%

Geslacht

Vrouw: 61%

Man: 39%

Werksituatie

Studerend: 58%

Werkzaam: 39%

Werkloos: 8%

Opleidingsniveau

Laag: 2%

Middelbaar: 20%

Hoog: 76%

Algemene tevredenheid

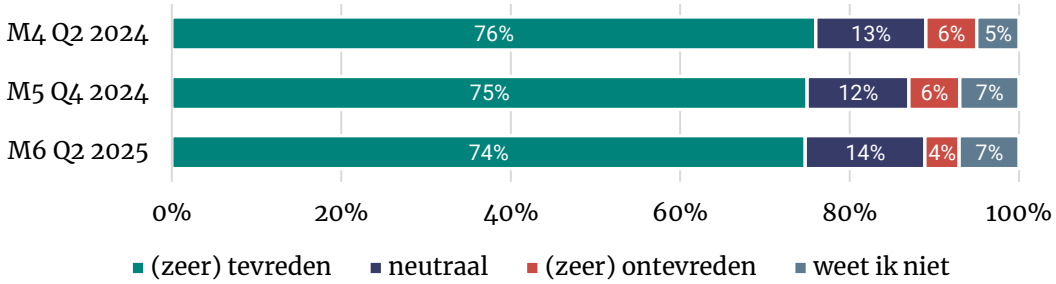
7,0

… is het gemiddelde rapportcijfer dat jongeren geven voor de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Dit is vergelijkbaar met de score in de vorige meting (7,1).

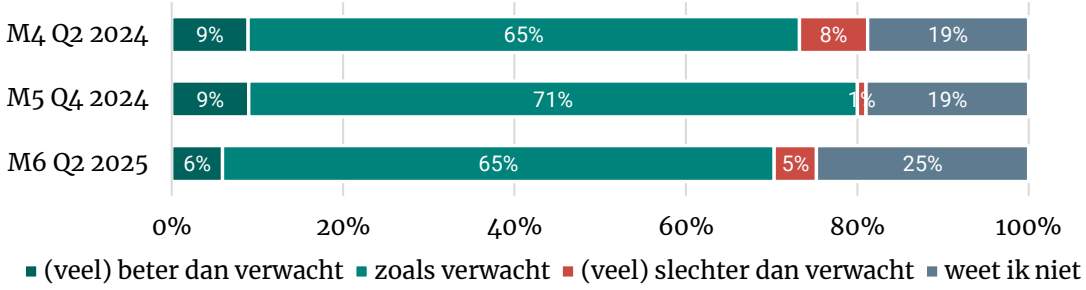
Jongeren stabiel tevreden met dienstverlening

- Driekwart van de jongeren is tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen.
- De dienstverlening komt voor een ruime meerderheid overeen met de verwachtingen of is beter dan verwacht. Bij 5 procent is het minder dan verwacht.
- Jongeren hebben nauwelijks negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen. Zij hebben vaker geen (beeldvormende) ervaringen met de dienst gehad.

Figuur 13.25 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (M6 Q2 2025, n=269)



Figuur 13.26 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (M6 Q2 2025, n=265)



Positieve punten en verbeterpunten

Positieve punten: uitbetaling van toeslagen en gemak van aanvragen

Jongeren is gevraagd wat Dienst Toeslagen goed doet. Net als andere leeftijdsgroepen en aansluitend op de vorige meting noemen veel jongeren de tijdige en correcte uitbetaling van de toeslagen als positief punt. Ook vinden jongeren het gemakkelijk om de toeslag aan te vragen ervaren ze de berichtgeving en informatie van Dienst Toeslagen als duidelijk. Hieronder enkele toelichtingen van jongeren:

- *"Goede communicatie middels brieven en bedragen lijken altijd te kloppen."*
- *"Het was voor mij makkelijk om aan te vragen."*
- *"Bedrag wordt altijd op tijd gestort, bedrag klopt altijd. Aanvragen van huurtoeslag is ook niet moeilijk."*

Verbeterpunten: duidelijkheid communicatie en contact

Alhoewel een deel van de jongeren positief is over de website van Dienst Toeslagen, wordt de duidelijkheid en toegankelijkheid van de website en de communicatie in het algeheel ook veel als verbeterpunt genoemd. Sommigen benoemen dat Dienst Toeslagen proactiever kan zijn in het informeren over toeslagen en wijzigingen, maar ook dat het systeem van berekenen te complex is voor hen. Hieronder enkele citaten ter illustratie van de genoemde verbeterpunten:

- *"Meer informatie verstrekken over mogelijke toeslagen (i.p.v. dat je hier zelf naar moet zoeken)."*
- *"De site kan gebruiksvriendelijker. Soms stuurt een hyperlink je naar een plek waar je niet perse wilt zijn."*
- *"Beter informatie verschaffen en met makkelijkere teksten communiceren."*
- *"Dingen wat minder complex maken zou voor veel mensen helpen. Duidelijke woorden, niet te uitgebreid etc."*
- *"Duidelijker maken voor de burgers die voldoende bekwaam zijn in rekenen om zelf de betekening te maken. Nu zit dit ver weggestopt in een document ergens."*

Aanvraag

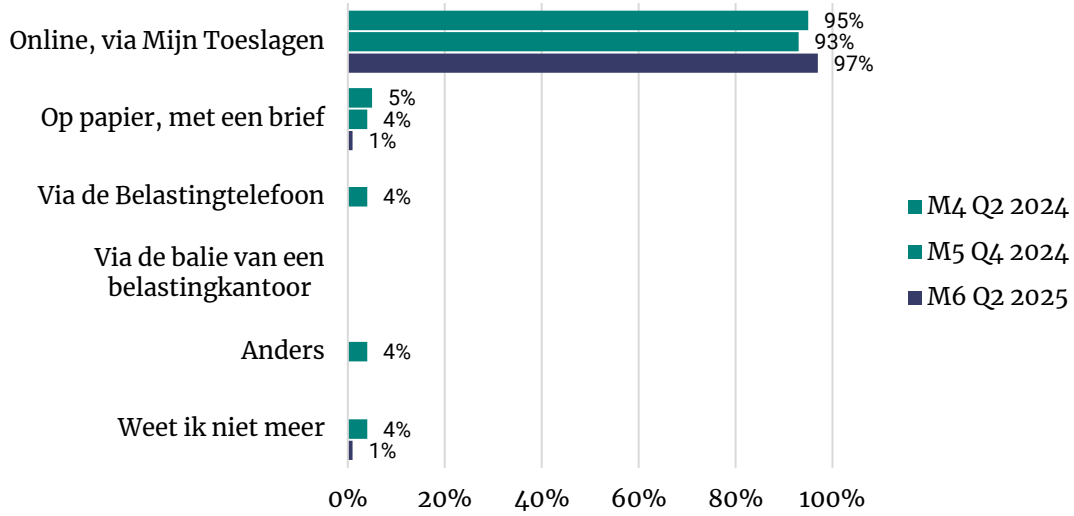
73%

... van de jongeren vroeg hun toeslag zelf aan en 18 procent deed de aanvraag samen met iemand.

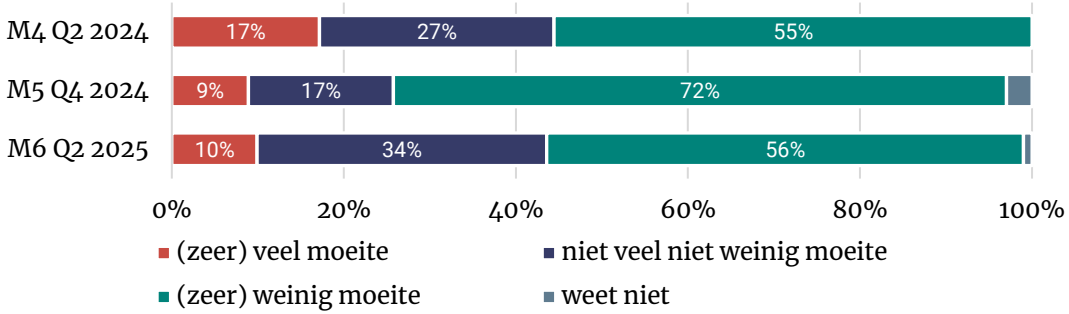
Jongeren vragen toeslagen met name online aan

- Bijna alle jongeren vroegen hun toeslag online aan. Een enkeling deed dit schriftelijk.
- Meer dan de helft van de jongeren vond de aanvraag (zeer) weinig moeite. Voor 10 procent kostte het (zeer) veel moeite.

Figuur 13.27 - Hoe heb je je toeslag aangevraagd? (M6 Q2 2025, n=108)



Figuur 13.28 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (M6 Q2 2025,



Wijzigingen

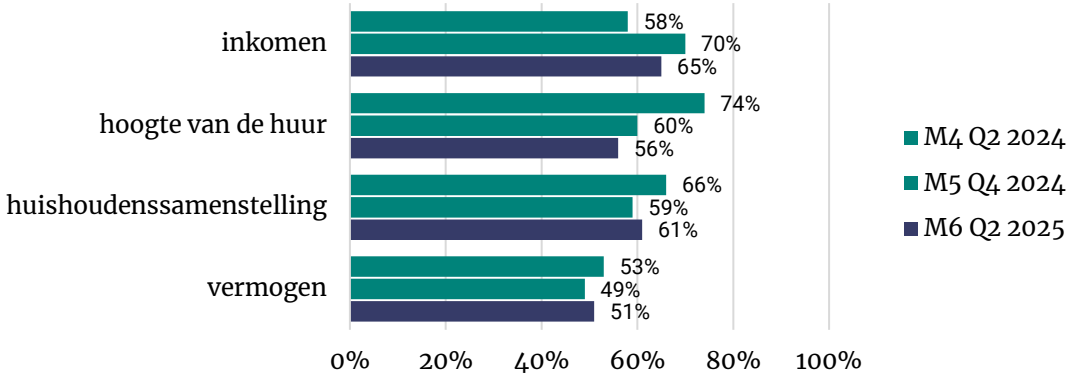
32%

… van de jongeren gaf in de afgelopen 12 maanden een wijziging door. Het grootste deel van de jongeren gaf een wijziging door in het inkomen (63%) of de hoogte van de huur (27%).

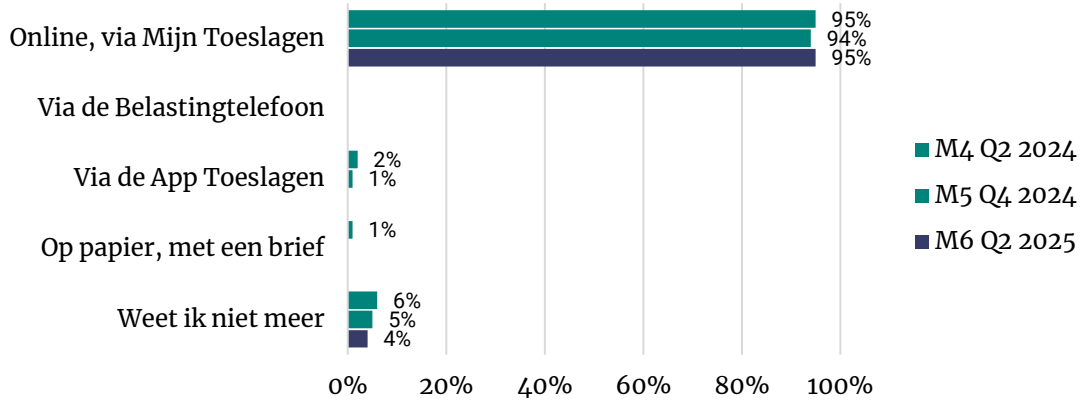
Merendeel jongeren bekend met noodzaak doorgeven wijziging inkomen

- In totaal 65 procent van de jongeren weet dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen.
- Dat je wijzigingen in de hoogte van de huur zelf dient door te geven, is bij 56 procent van de jongeren bekend. Een vergelijkbaar deel denkt dat zij veranderingen in de huishoudenssamenstelling moeten doorgeven, terwijl dit in de meeste gevallen alleen bij de gemeente gemeld hoeft worden.
- Wijzigingen geven jongeren bijna altijd online door via Mijn Toeslagen. Het doorgeven van wijzigingen is voor 17 procent van de jongeren (zeer) veel moeite; voor een kleine meerderheid (57%) weinig.

Figuur 13.29 - Moet je een wijziging op een van de volgende gebieden zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? Wijzigingen in… (% Ja dit moet ik zelf doorgeven, M6 Q2 2025, n=265)



Figuur 13.30 - Hoe heb je deze wijziging doorgegeven? (M6 Q2 2025, n=84)



Terugbetalingen en begrip van toeslagen

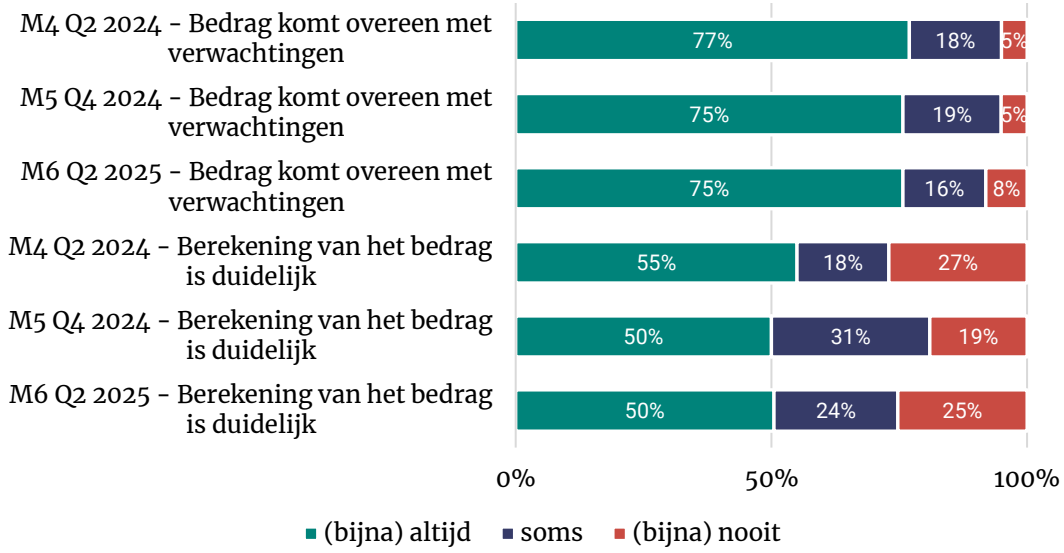
13%

… van de jongeren moest in het afgelopen jaar een terugbetaling doen. Bij 44 procent bedroeg de terugbetaling minder dan 500 euro, de rest betaalde meer dan 500 euro terug. Wegens het lage aantal jongeren dat te maken kreeg met een terugbetaling (n=19), is het niet mogelijk uitspraken te doen over de ervaringen van jongeren met terugbetalingen.

Hoogte toeslag komt over algemeen overeen met verwachtingen

- Bij driekwart van de jongeren komt het bedrag dat zij maandelijks aan toeslag ontvangen (bijna) altijd overeen met hun verwachtingen.
- De berekening van de toeslag is voor ruim de helft van de jongeren duidelijk. Ruim een kwart vindt deze berekening (bijna) nooit of soms duidelijk.

Figuur 13.31 - Maandelijkse toeslag (M6 Q2 2025, n=269)

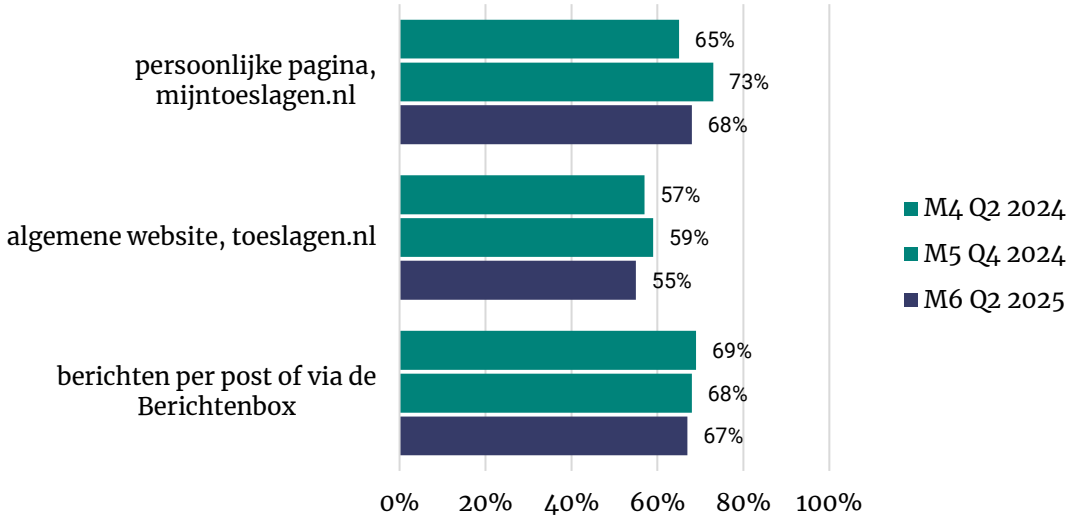


Contact

Communicatie vanuit Dienst Toeslagen blijft duidelijk voor jongeren

- Elf procent van de jongeren bezoekt de website mijntoeslagen.nl niet; dit ligt lager dan een jaar eerder (19%). Van de groep die de website wel bezoekt, vindt een meerderheid deze (zeer) duidelijk. Voor 9 procent is de website niet duidelijk.
- De algemene website bezoekt een vijfde van de jongeren niet. Voor de groep die de website wel kent is deze over het algemeen (zeer) duidelijk.
- De berichten per post of in de Berichtenbox zijn twee op de drie jongeren (zeer) duidelijk. Voor 9 procent zijn deze berichten (zeer) onduidelijk, dit ligt iets hoger dan in de vorige meting (3%)

Figuur 13.32 - In hoeverre vind je informatie via de volgende kanalen duidelijk?% (zeer) duidelijk (M6 Q2 2025, n=269)



Colofon

Datum
Mei 2025

Opdrachtgever
Dienst Toeslagen – Lonneke Theelen en Tamar van Bokhoven

Rapportnummer
2025/89

Auteurs
Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E nl-info-publiek@ipsos.com
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E nl-info-publiek@ipsos.com