



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Belevingsonderzoek toeslaggerechtigden en maatschappelijke intermediairs

2025 - Kernresultaten

November 2025

Inhoud



1	Inleiding	Pag. 3
2	Samenvatting resultaten	Pag. 4
3	Methode en opzet	Pag. 6
4	Algemeen oordeel	Pag. 7
5	Imagokenmerken	Pag. 12
6	Contact met Dienst Toeslagen	Pag. 14
7	Tevredenheid dienstverleningskanalen	Pag. 16
8	Hulp en zelfredzaamheid	Pag. 22
9	Belevingsindicatoren	Pag. 26
10	Vertrouwen	Pag. 29
11	Naleving en toeslagenmoraal	Pag. 31
12	Verdieping uitkomsten intermediairs	Pag. 34
13	Analyse samenhangen	Pag. 42



1 Inleiding

- Het belevingsonderzoek toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs wordt in opdracht van Dienst Toeslagen jaarlijks uitgevoerd. Het onderzoek biedt inzicht in de ervaringen van mensen met toeslagen met als doel de dienstverlening van toeslagen doorlopend te verbeteren.
- Dit onderzoek vloeit voort uit de Fiscale Monitor: het belevingsonderzoek dat sinds 1994 jaarlijks door de Belastingdienst wordt uitgevoerd. Aan de orde komen onder andere het functioneren en imago van Dienst Toeslagen, waardering van de dienstverlening, vertrouwen en naleving. De online vragenlijst wordt samengesteld door Dienst Toeslagen.
- Deze rapportage bevat de kernresultaten van het belevingsonderzoek 2025.
- Het veldwerk voor het onderzoek in 2025 is uitgevoerd van 29 mei tot 6 juli 2025. In totaal hebben dit jaar 1254 respondenten een online vragenlijst ingevuld, 873 toeslaggerechtigden en 381 maatschappelijk intermediairs.
- Alle benoemde verschillen en ontwikkelingen zijn significant ('waarschijnlijk niet toevallig'), tenzij anders vermeld.
- Bij het uitvoeren van het veldwerk wordt gestreefd naar een zo representatief mogelijke respons. Daarnaast worden de resultaten ten behoeve van de representativiteit gewogen op relevante achtergrondkenmerken. In de totaalcijfers tellen toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs even zwaar mee.
- Deze rapportage is opgesteld door DESAN Research Solutions in opdracht van Dienst Toeslagen.



2 Samenvatting resultaten (1)

Algemeen oordeel

- › Het totale gemiddelde rapportcijfer van toeslaggerechtigden en intermediairs voor het functioneren van de Dienst Toeslagen, is in 2025 een 7,0, het hoogste cijfer sinds de start van de meting in 2010. Van de toeslaggerechtigden en intermediairs gaf 39% een 8 of hoger, 48% een 6 of 7, 14% een 5 of lager.

Imagokenmerken

- › Toeslaggerechtigden en intermediairs geven op een schaal van 1 tot en met 5 gemiddeld een score tussen 'neutraal' (3) en 'van toepassing' (4) op belangrijke imagokenmerken voor de Dienst Toeslagen. Toeslaggerechtigden vinden 'duidelijk' het meest van toepassing (3,58), intermediairs 'deskundig' (3,60). Beide groepen vinden 'werkt samen' het minst van toepassing.

Tevredenheid dienstverleningskanalen

- › De tevredenheid over de BelastingTelefoon is in 2025 gestegen. Voor de overige dienstverleningskanalen (algemene website, Mijn Toeslagen pagina en Direct Service Team, Stella-team en relatiebeheerder Toeslagen voor intermediairs) is de tevredenheid ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2024.

Hulp en zelfredzaamheid

- › De mate waarin toeslaggerechtigden hulp nodig hebben bij het aanvragen of wijzigen van de toeslag, nam tussen 2019 en 2024 sterk af, in 2025 is er geen duidelijke ontwikkeling.

Belevingsindicatoren

- › Hoe mensen de dienstverlening van de Dienst Toeslagen beleven wordt uitgevraagd via stellingen over vier belevingsindicatoren: adequate behandeling, effectief informeren, gemak bieden en fouten voorkomen en ervaren corrigerend optreden. In 2024 zijn deze stellingen aangepast waardoor vergelijken met jaren daarvoor niet goed mogelijk is. Tussen 2024 en 2025 is de gemiddelde score van intermediairs voor Ervaren corrigerend optreden gestegen. Voor de andere belevingsindicatoren is er in geen van beide doelgroepen een duidelijk verschil met vorig jaar. Voor alle belevingsindicatoren geldt dat zij dit jaar door toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs gemiddeld tussen 'neutraal' (3) en 'positief' (4) worden beoordeeld op de 5-puntsschaal.



Samenvatting resultaten (2)

Vertrouwen

- › De gemiddelde score op de indicator Vertrouwen ligt bij maatschappelijk intermediairs al jaren iets hoger dan bij toeslaggerechtigden. Ook in 2025 ligt de score van maatschappelijk intermediairs iets hoger (3,7) dan van toeslaggerechtigden (3,6). Ontwikkelingen ten opzichte van 2024 zijn er niet.

Naleving en toeslagenmoraal

- › Naleving en toeslagenmoraal worden uitgevraagd via stellingen over de aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving, de beleving van toezicht en de toeslagenmoraal. In 2024 zijn deze stellingen aangepast waardoor vergelijken met voorgaande jaren niet goed mogelijk is. Wel is te zien dat de score van toeslaggerechtigden op de indicator 'Toeslagenmoraal' zeer hoog is: in 2025 ruim 4 (4,41) op de 5-puntsschaal. De score op 'Beleving toezicht' is lager (3,23), en de 'aanvaardbaarheid van niet-naleving' laag (1,56). De scores van maatschappelijk intermediairs op de indicator Toeslagenmoraal en op 'Beleving toezicht' zijn iets hoger dan van toeslaggerechtigden, terwijl de score op 'Aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving' iets lager is dan bij toeslaggerechtigden (het bewust niet naleven van regels rondom toeslagen of bewust foutief handelen, wordt niet aanvaardbaar geacht).



3 Methode en opzet

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

	Doelgroep	Benadering	Periode	Benaderd	Respons (n)	Respons (%)
TOE	Toeslaggerechtigden	Panel (email)	27 mei – 6 juni 2025		873	*
MI	Maatschappelijk intermediairs	Telefonisch	29 mei – 6 juli 2025	2.117	381	18%

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

- Toeslaggerechtigden die meerdere toeslagen ontvangen, krijgen maar over één toeslag vragen.
- Toeslaggerechtigden zijn – separaat voor de groepen zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget - gewogen op leeftijd en geslacht. Vervolgens is zo gewogen dat het aandeel van elk van de vier groepen toeslaggerechtigden precies even groot is (25%).
- Maatschappelijk intermediairs zijn gewogen op soort intermediair, in 16 categorieën, zoals kinderopvang, verhuurder, maatschappelijk dienstverlener, toeslagen service punt (TSP), gemeente, bewindvoerder etc. De weging is iets specifiekere dan in vorige jaren, toen gewogen werd naar drie categorieën: kinderopvang, verhuurder en overig. De vertegenwoordiging in de gewogen resultaten van verschillende soorten organisaties binnen de voormalige groep ‘overig’ is daardoor nu wat nauwkeuriger in overeenstemming met hun aandeel in de populatie dan voorheen.
- Binnen elke groep is na weging het aandeel van elke subgroep (bijvoorbeeld de leeftijdsgroep mannen 50 – 59 jaar bij huurtoeslaggerechtigden of TSP binnen maatschappelijk intermediairs) in de respons gelijk aan hun aandeel in de populatie.



4

Algemeen oordeel

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

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

Welk rapportcijfer geeft u voor het algemeen functioneren van de Dienst Toeslagen*? Dit gaat over hoe Dienst Toeslagen over het algemeen zijn werk doet.**

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

*****tot en met 2024: 'voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?'***

De volgende pagina's tonen achtereenvolgens:

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

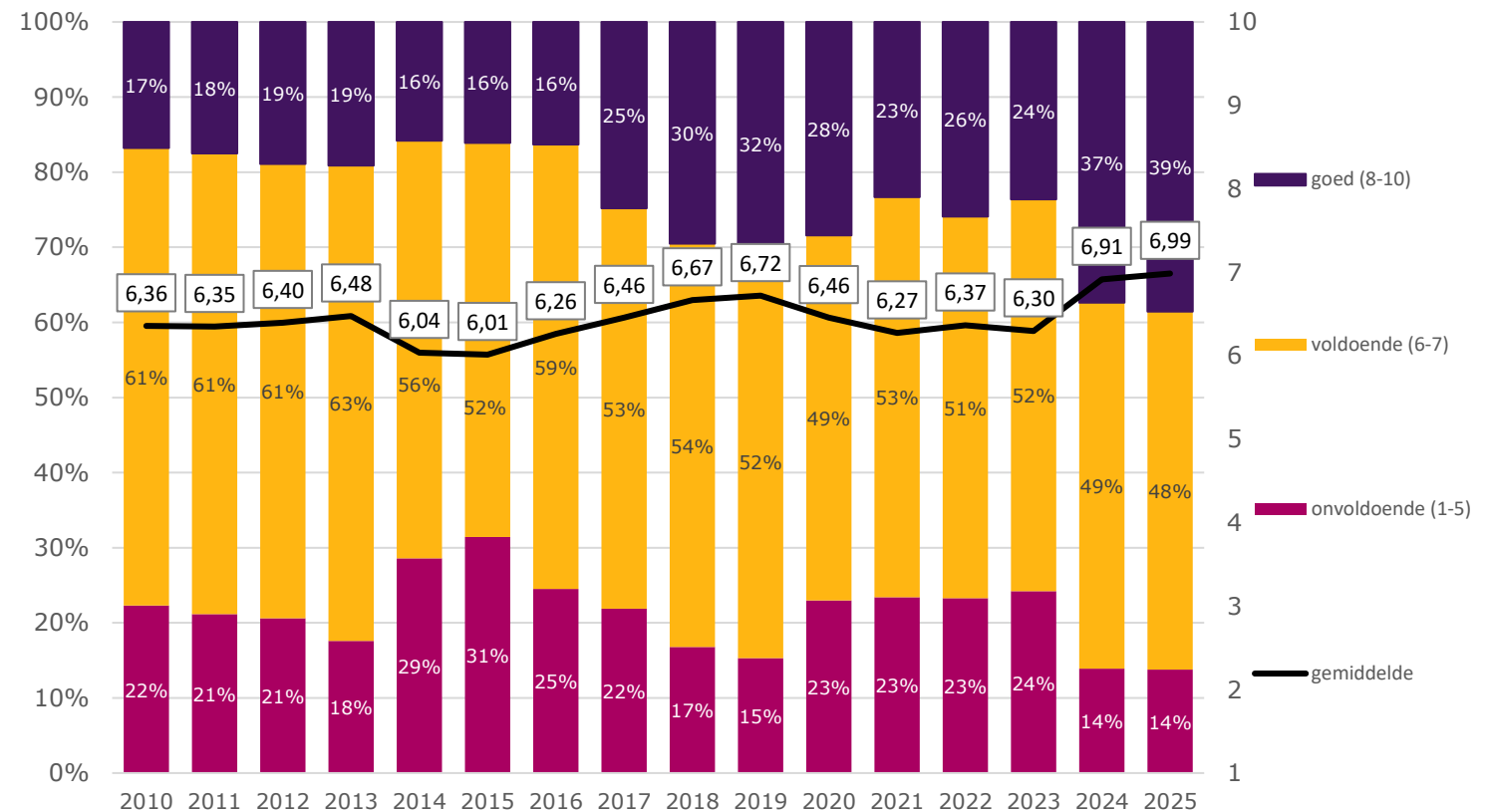


Algemeen oordeel

(trend)

Welk rapportcijfer geeft u voor het algemeen functioneren van de Dienst Toeslagen? Dit gaat over hoe Dienst Toeslagen over het algemeen zijn werk doet.

- Het totale gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de dienst Toeslagen, van toelagerechtigden en maatschappelijk intermediairs, steeg tussen 2010 en 2019 gestaag, daalde vervolgens tussen 2019 en 2021, maar steeg sterk tussen 2023 en 2024, naar het hoogste niveau sinds de start van de monitor. Tussen 2024 en 2025 is sprake van een kleine, niet significante stijging.
- In 2025 gaf 39% een 8 of hoger, 48% een 6 of 7 en 14% een 5 of lager.



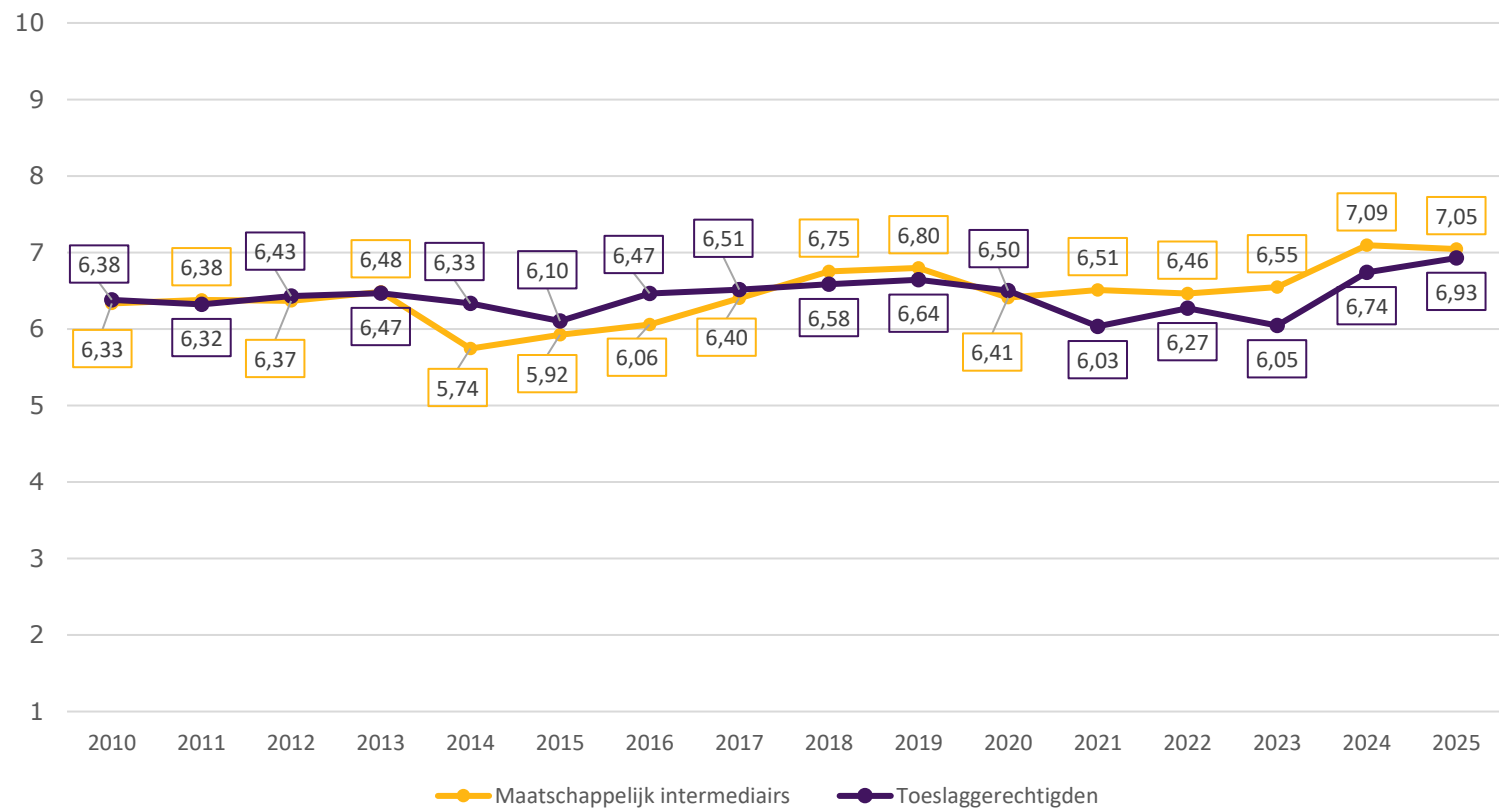


Algemeen oordeel

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer geeft u voor het algemeen functioneren van de Dienst Toeslagen? Dit gaat over hoe Dienst Toeslagen over het algemeen zijn werk doet.

- Toeslaggerechtigden geven in 2025 een hoger gemiddeld rapportcijfer dan in 2024. Sinds 2023 is het cijfer met bijna een punt gestegen, van 6,05 naar 6,93.
- Het gemiddelde cijfer van maatschappelijk intermediairs is in 2025 ongeveer even hoog (7,05) als in 2024 (7,09).
- Tussen 2014 en 2017 gaven maatschappelijk intermediairs gemiddeld een iets lager cijfer dan toeslaggerechtigden, sinds 2021 een iets hoger cijfer, maar het verschil is nu niet meer significant.



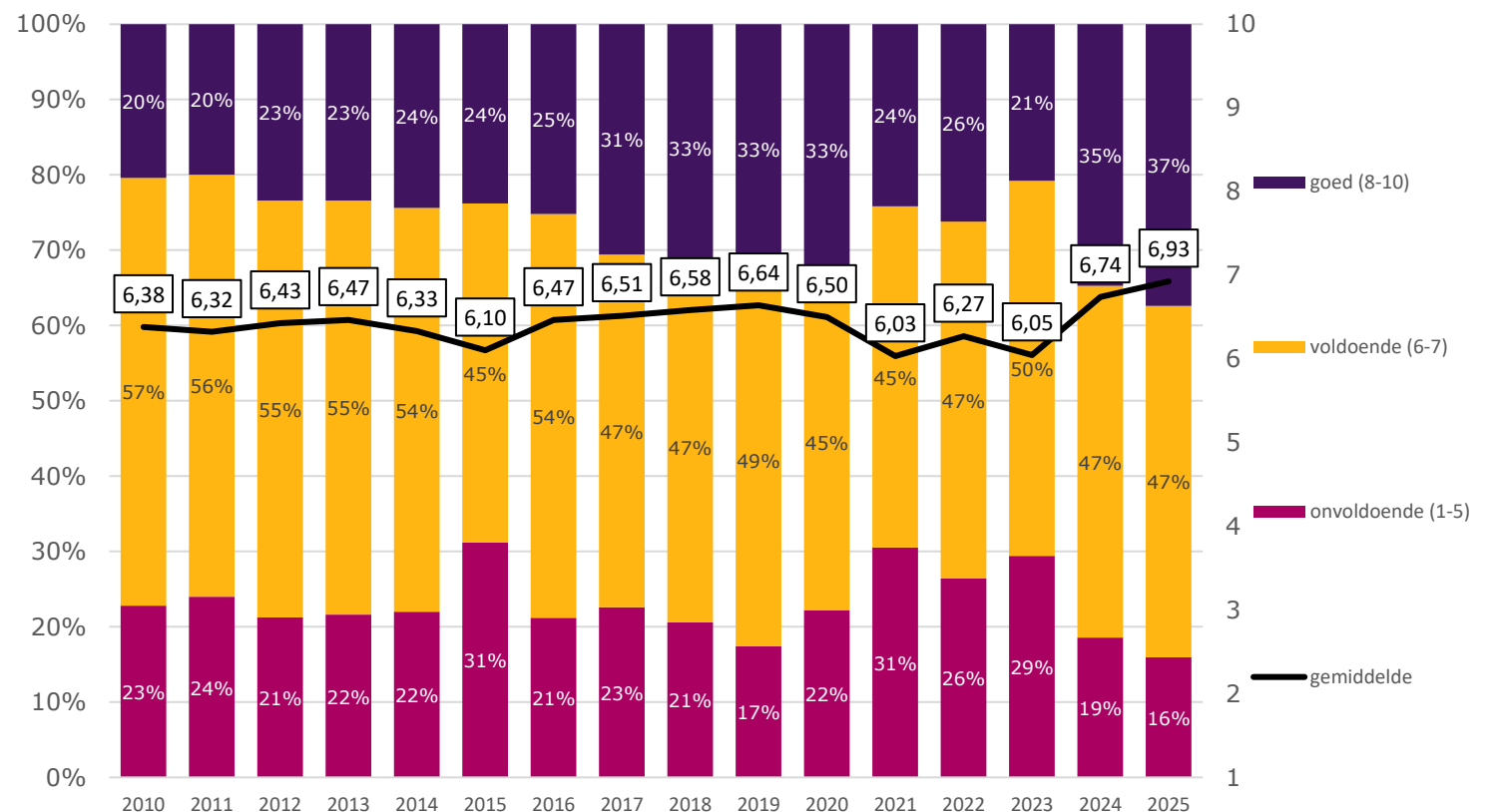


Algemeen oordeel – Toeslaggerechtigden

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer geeft u voor het algemeen functioneren van de Dienst Toeslagen? Dit gaat over hoe Dienst Toeslagen over het algemeen zijn werk doet. (Toeslaggerechtigden)

- Het gemiddelde rapportcijfer van toeslaggerechtigden voor het functioneren van de Dienst Toeslagen, steeg van 6,05 in 2023 naar 6,93 in 2025.
- Tussen 2020 en 2021 daalde het gemiddelde cijfer, tussen 2021 en 2023 was het stabiel.
- In 2025 gaf 37% van de toeslaggerechtigden een 8 of hoger, 47% een 6 of 7 en 16% een 5 of lager. In 2023 gaf nog 29% een onvoldoende.



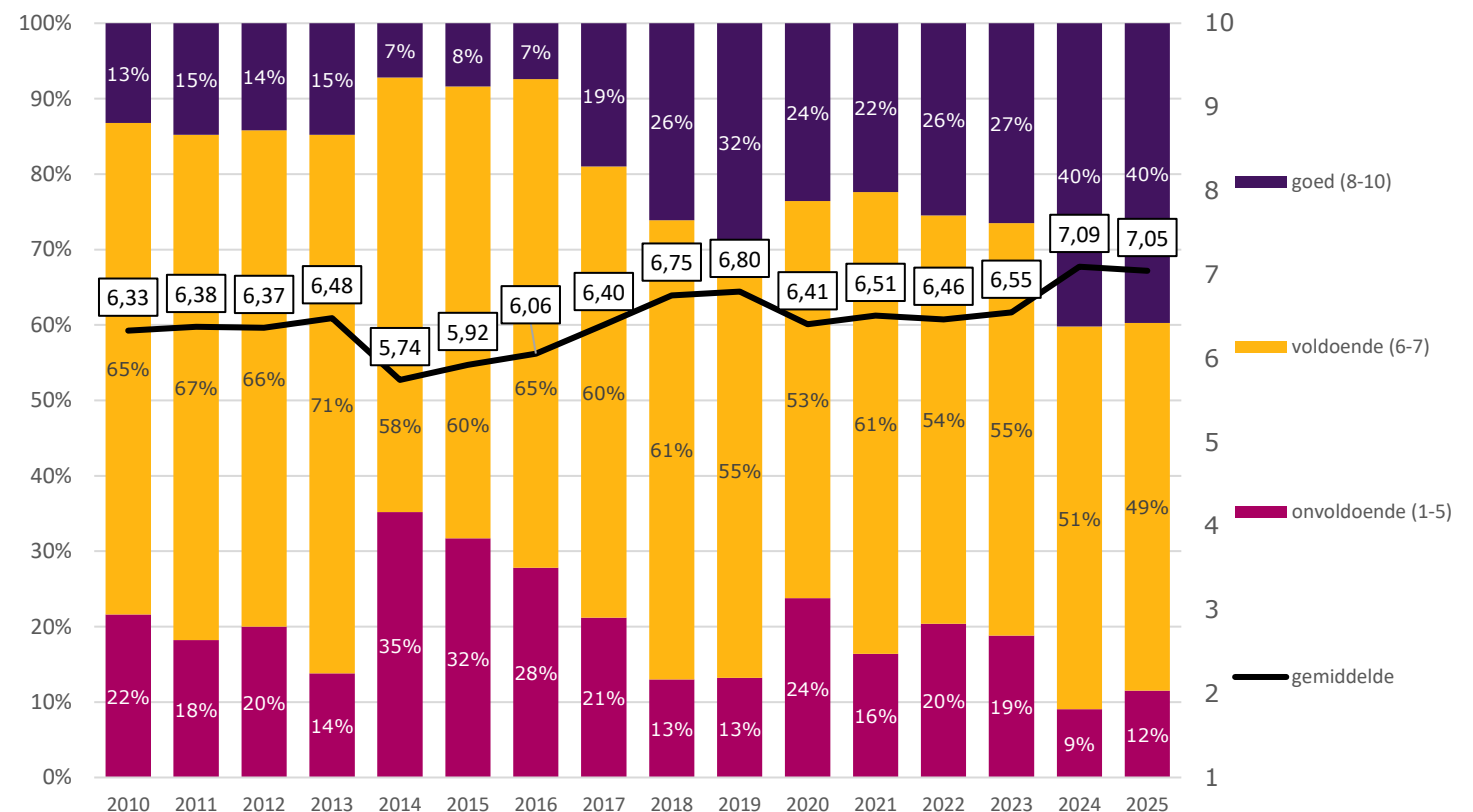


Algemeen oordeel – Maatschappelijk intermediairs

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer geeft u voor het algemeen functioneren van de Dienst Toeslagen? Dit gaat over hoe Dienst Toeslagen over het algemeen zijn werk doet. (Intermediairs)

- Het gemiddelde rapportcijfer van maatschappelijk intermediairs voor het functioneren van de Dienst Toeslagen, steeg van 6,55 in 2023 naar 7,09 in 2024 en is nu ongeveer gelijk gebleven (7,05).
- Het gemiddelde rapportcijfer van maatschappelijk intermediairs daalde sterk tussen 2013 en 2014, steeg vervolgens tot 2019, daalde weer tussen 2019 en 2020 en was daarna stabiel, tot de stijging vanaf 2023.
- In 2025 gaf 40% van de intermediairs een 8 of hoger, 49% een 6 of 7 en 12% een 5 of lager. In 2023 gaf nog 19% een onvoldoende.
- Het gemiddelde in 2025 verschilt duidelijk naar type organisatie: het gemiddelde rapportcijfer is het laagst onder gemeenten (6,44), het hoogst onder TSP (7,41) (zie p.35).





5

Imagokenmerken

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

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

Met ingang van 2024 is de vraag:

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

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

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

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

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

De volgende pagina toont de scores per doelgroep in 2025. De trends per doelgroep sinds 2010 staan in de bijlage.

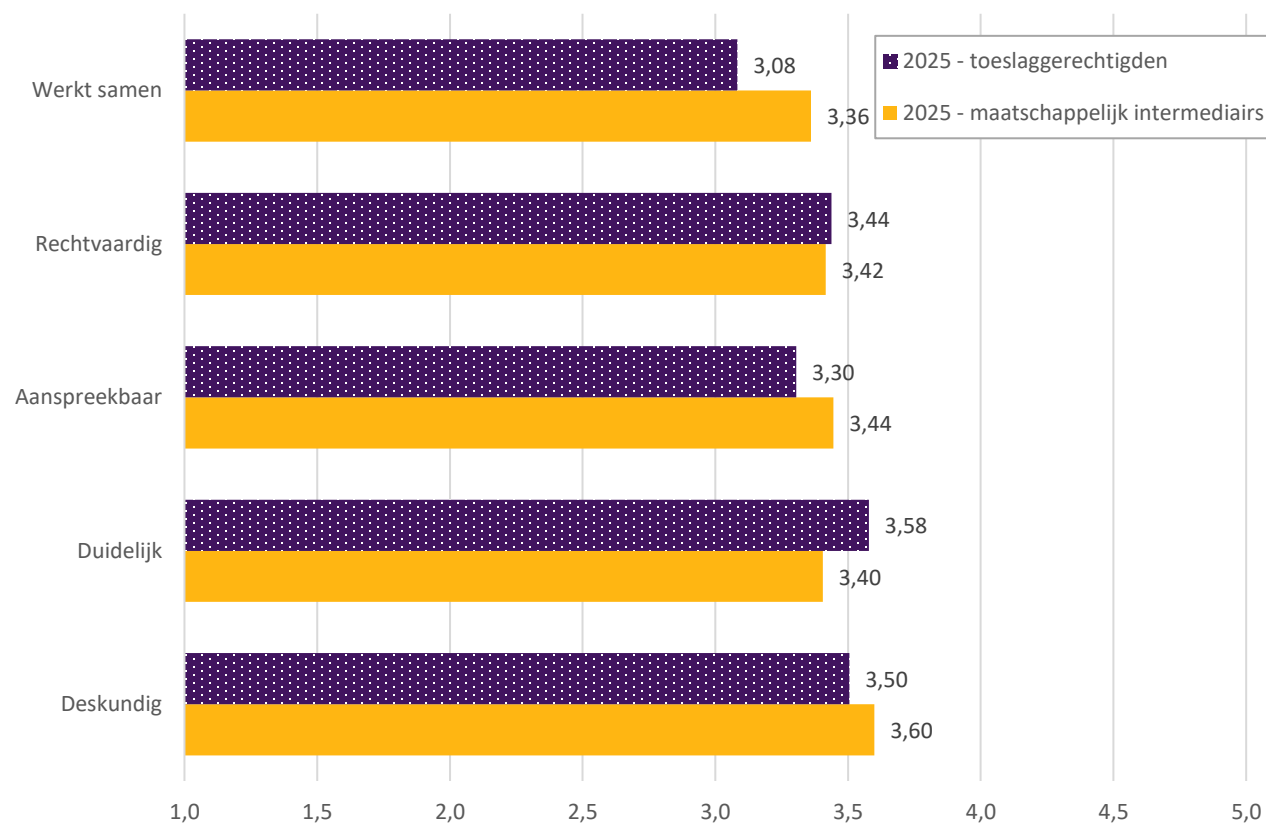


Imagokenmerken

(doelgroepen)

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

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = helemaal niet tot 5 = helemaal wel.
- Voor drie van de voorgelegde kenmerken geldt dat maatschappelijk intermediairs deze gemiddeld meer van toepassing vinden op de Dienst Toeslagen dan toeslaggerechtigden: 'Dienst Toeslagen werkt samen (met burgers en organisaties)', 'aanspreekbaar' en 'deskundig'.
- 'Duidelijk' vinden toeslaggerechtigden juist meer van toepassing dan intermediairs.
- Beide groepen vinden 'Werkt samen' het minst van toepassing van de vijf kenmerken. Toeslaggerechtigden vinden 'duidelijk' het meest van toepassing (3,58), intermediairs 'deskundig' (3,60).
- In beide groepen is het gemiddelde voor 'rechtvaardig', 'deskundig' en 'werkt samen' hoger dan in 2024.
- Voor elk van de vijf voorgelegde kenmerken geldt dat gemeenten in 2025 deze gemiddeld minder van toepassing vinden op de Dienst Toeslagen dan andere typen intermediairs (zie p.36).





6

Contact met Dienst Toeslagen

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

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

Algemeen

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

Website

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

Aanvullend voor maatschappelijk intermediairs:

Kennisnetwerk

Bent u bekend met het Kennisnetwerk?

Welke onderdelen van het Kennisnetwerk heeft u wel eens bezocht?

Stella-team

Bent u bekend met het Stella-team van Toeslagen?

Heeft u het Stella-team Toeslagen wel eens ingeschakeld?

Direct Service Team Toeslagen

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

Relatiebeheerder

Heeft u een vaste contactpersoon (relatiebeheerder) bij Toeslagen?

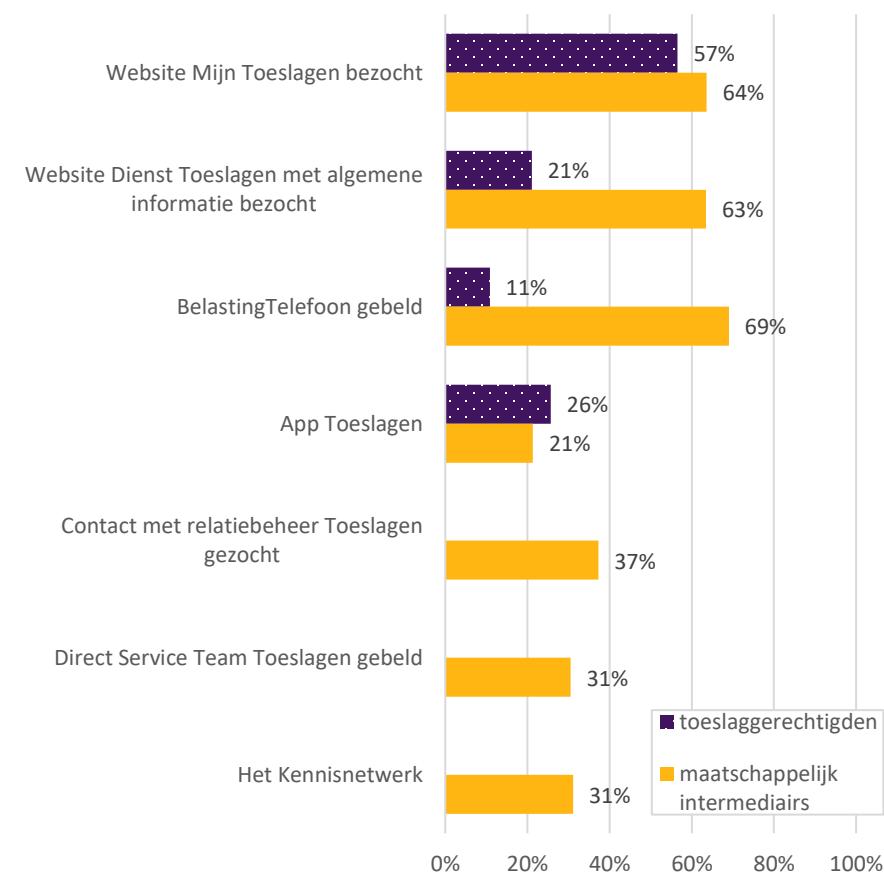


Contact

(doelgroepen)

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

- Van de intermediairs had in 2025 de voorgaande 12 maanden 64% de website Mijn Toeslagen bezocht en 63% de site van Dienst Toeslagen met algemene informatie, en belde 69% de BelastingTelefoon.
- De website Mijn Toeslagen werd ook door meer dan de helft van de toeslaggerechtigden geraadpleegd (57%), de algemene website van Dienst Toeslagen (21%) en de BelastingTelefoon (11%) veel minder.
- De app Toeslagen heeft 26% van de toeslaggerechtigden en 21% van de intermediairs gebruikt.
- Ongeveer een derde van de intermediairs had contact met hun relatiebeheerder Toeslagen (37%), het Direct Service Team Toeslagen (31%) of het Kennisnetwerk (31%).
- Van de intermediairs die contact hadden met hun relatiebeheerder Toeslagen, heeft 57% een vaste contactpersoon bij Dienst Toeslagen (niet in grafiek).
- Van de intermediairs is 62% bekend met het Stella Team van Toeslagen en heeft 19% dit wel eens ingeschakeld en is 79% bekend met het Kennisnetwerk en heeft 68% dit wel eens bezocht (niet in grafiek).
- Bijna alle manieren om contact te zoeken met Dienst Toeslagen zijn door TSP meer gebruikt dan door andere organisaties (zie p.37).





7

Tevredenheid dienstverleningskanalen

Toeslaggerechtigden en intermediairs hebben op verschillende manieren contact met Dienst Toeslagen. Naast het gebruik en de bekendheid met deze kanalen is het belangrijk om te weten of men ook tevreden is over de dienstverlening via deze kanalen.

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

De Belasting Telefoon

Bent u tevreden over de BelastingTelefoon?

De website

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

De persoonlijke Mijn Toeslagen pagina

Hoe tevreden bent u over de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina?

Aanvullend voor maatschappelijk intermediairs:

Het Direct Service Team Toeslagen

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

Het Stella-team

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

De relatiebeheerder

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

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

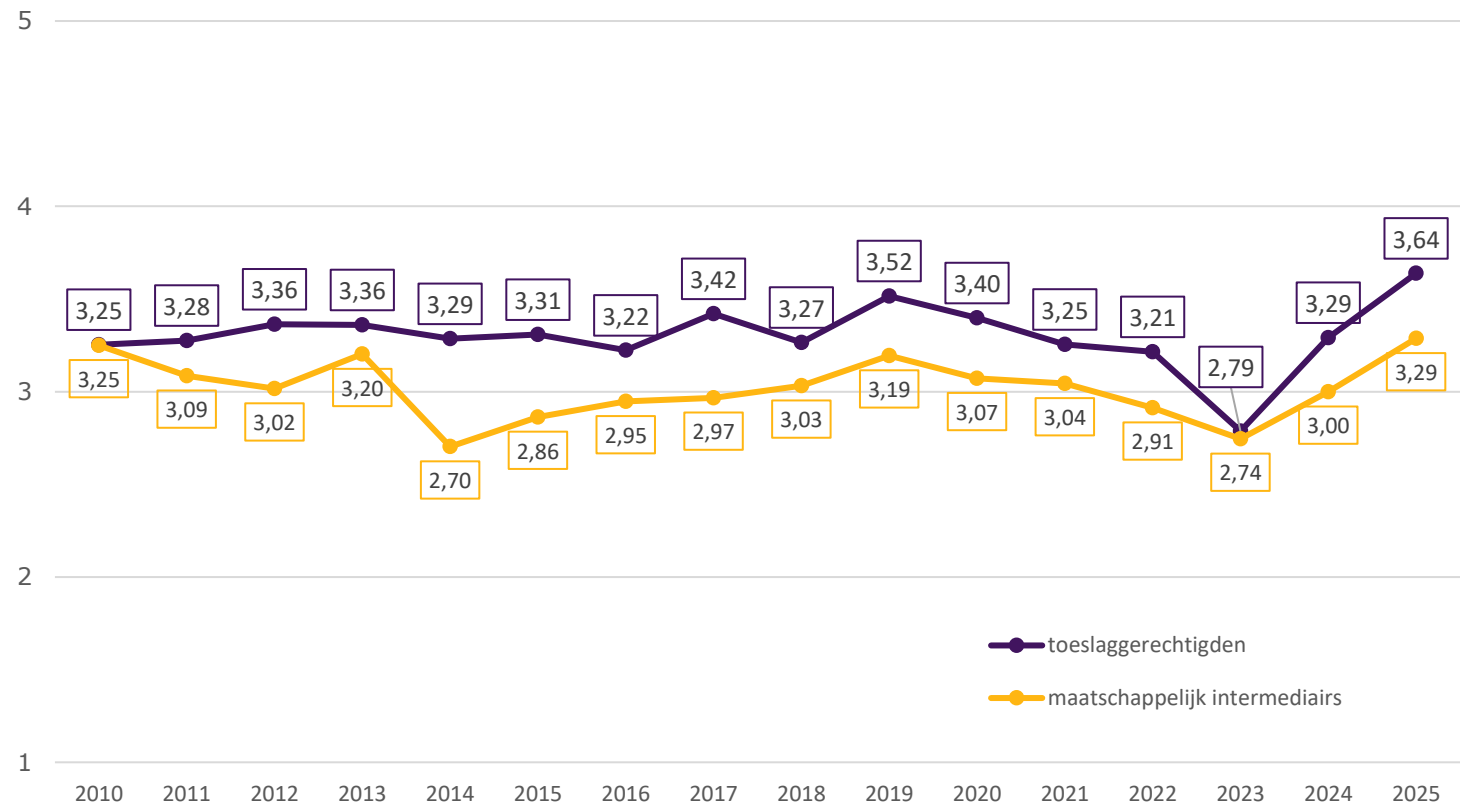


Tevredenheid - BelastingTelefoon

(trend – doelgroepen)

Bent u tevreden over de BelastingTelefoon?

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De tevredenheid over de Belasting Telefoon in 2025 is bij maatschappelijk intermediairs met 3,29 gemiddeld iets hoger dan 'neutraal' (3 op de 5-puntsschaal) en bij toeslaggerechtigden met 3,64 tussen 'neutraal' en 'tevreden'.
- De tevredenheid daalde tussen 2019 en 2023, maar is daarna in beide groepen gestegen.
- Duidelijke verschillen naar soort organisatie zijn er in 2025 bij de maatschappelijke intermediairs niet (zie p.38).



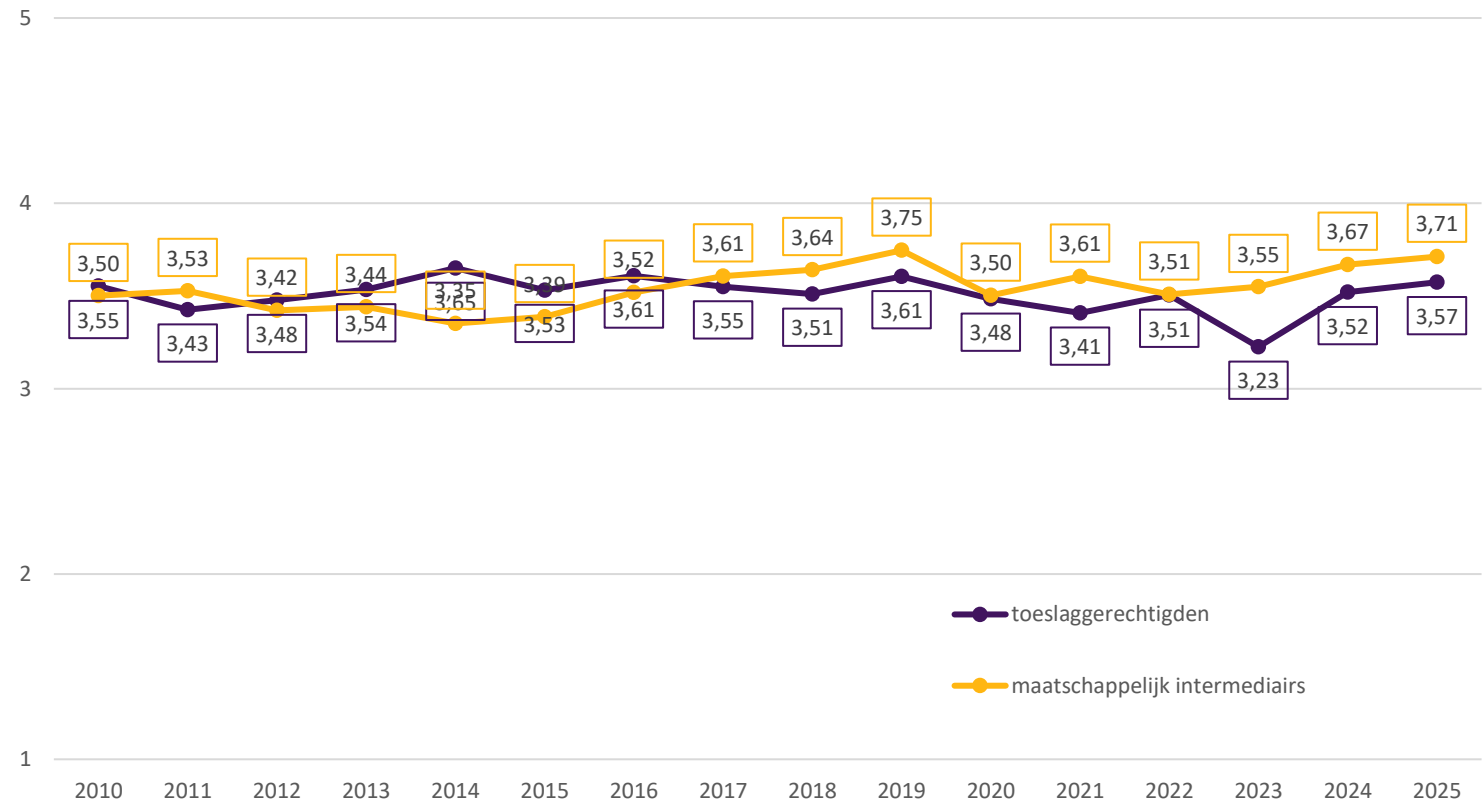


Tevredenheid - Algemene website

(trend – doelgroepen)

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

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De gemiddelde tevredenheid over de website van Dienst Toeslagen met algemene informatie ligt in beide groepen tussen 'neutraal' (3) en 'tevreden' (4), maar is bij maatschappelijk intermediairs wat hoger (3,71) dan bij toeslaggerechtigden (3,57).
- Tussen 2022 en 2023 daalde de tevredenheid onder toeslaggerechtigden. Sinds 2023 is de tevredenheid in beide groepen gestegen. Duidelijk verschil tussen 2024 en 2025 is er niet.
- Duidelijke verschillen naar soort organisatie zijn er in 2025 bij de maatschappelijke intermediairs niet (zie p.38).



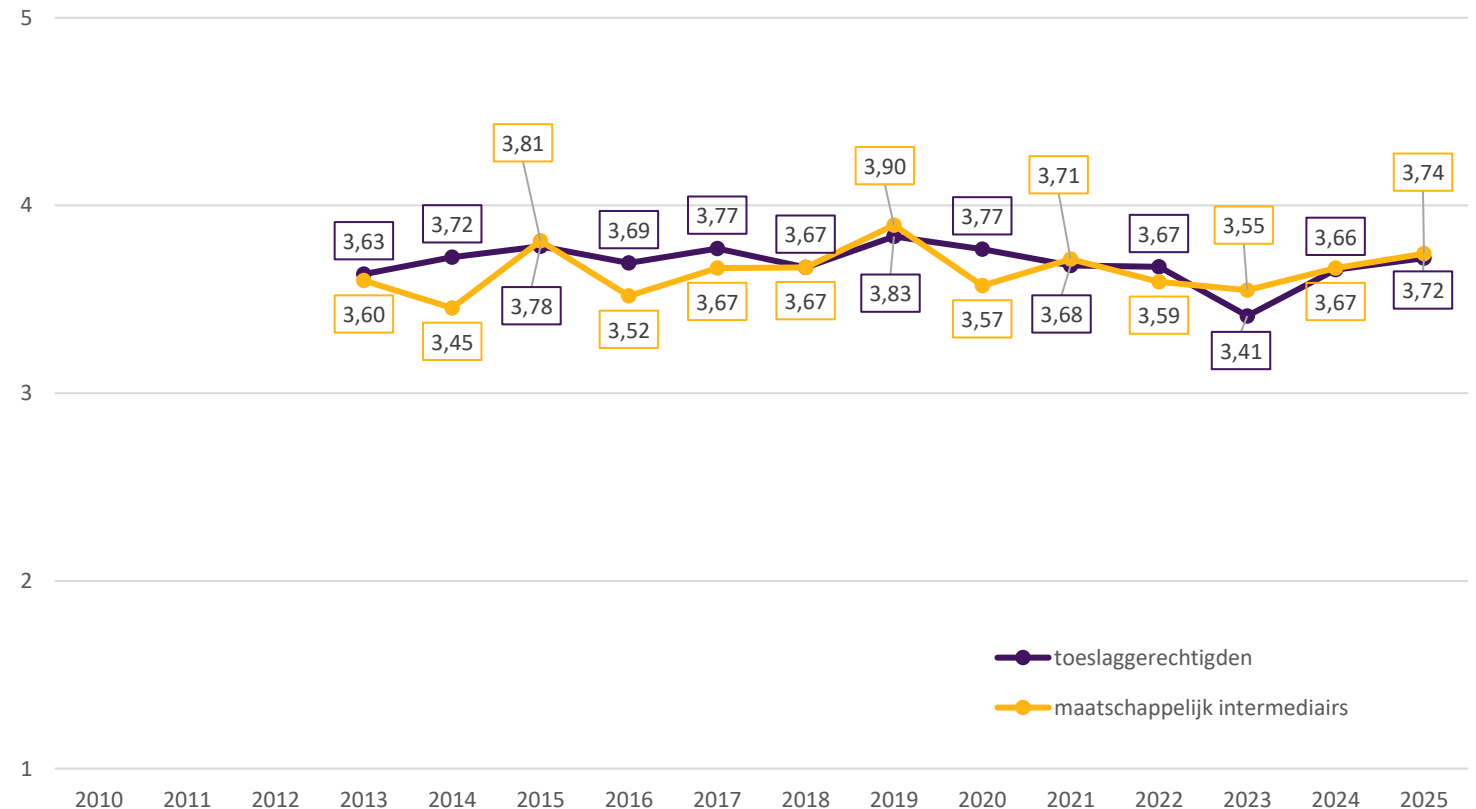


Tevredenheid - Mijn toeslagen pagina

(trend – doelgroepen)

Hoe tevreden bent u over de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina?

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De tevredenheid over de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina ligt zowel bij maatschappelijk intermediairs (3,74) als bij toeslaggerechtigden (3,72) dicht bij 'tevreden' (4) dan bij 'neutraal' (3) op de vijf puntsschaal.
- Tussen 2019 en 2023 daalde de tevredenheid over Mijn Toeslagen bij toeslaggerechtigden. Sinds 2023 is de tevredenheid in beide groepen gestegen. Duidelijk verschil tussen 2024 en 2025 is er niet.
- Duidelijke verschillen naar soort organisatie zijn er in 2025 bij de maatschappelijke intermediairs niet (zie p.38).



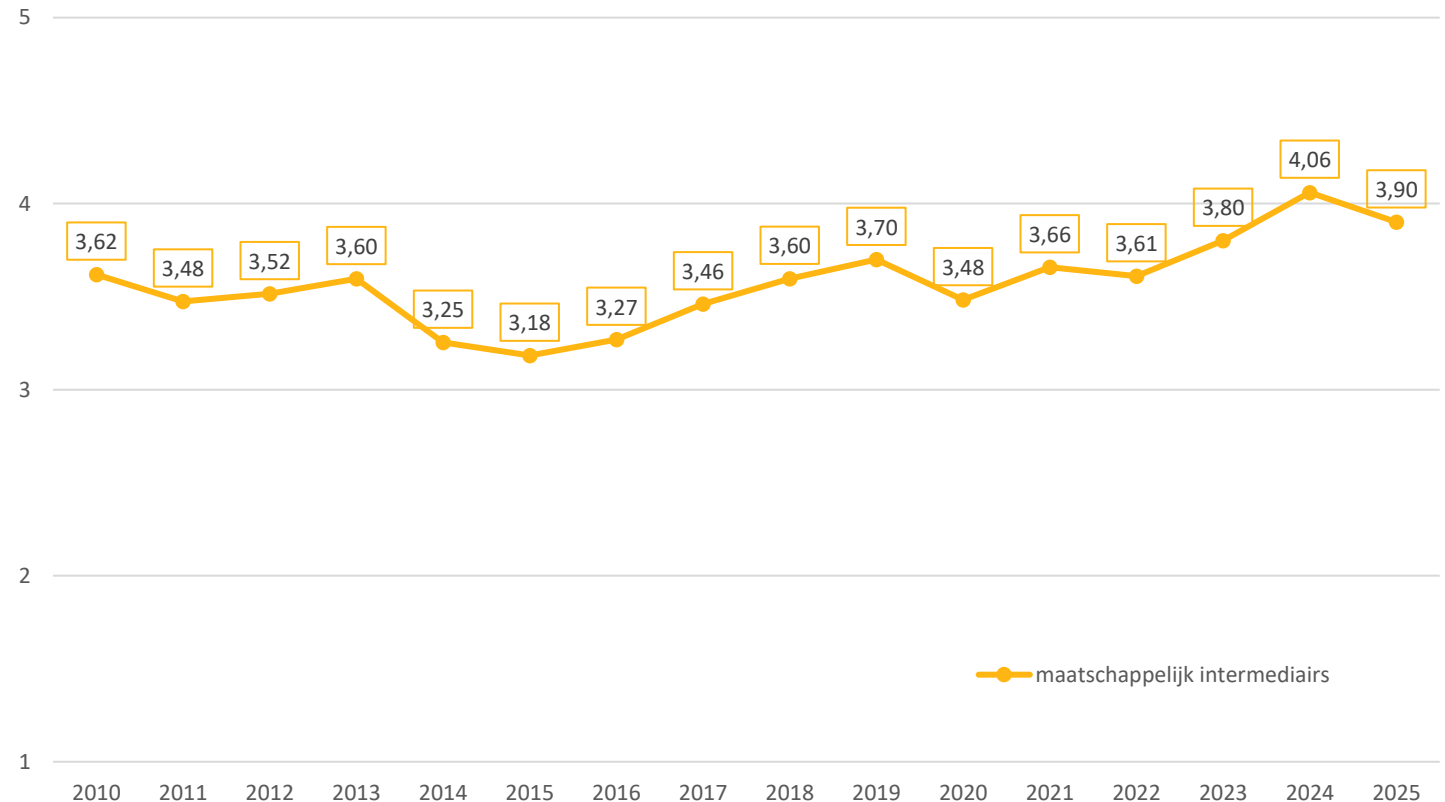


Tevredenheid – Direct Service Team Toeslagen

(trend – doelgroepen)

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

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De tevredenheid van maatschappelijk intermediairs over het contact met het Direct Service Team (voorheen Belcentrum) Toeslagen is gemiddeld 3,90 op de 5-puntsschaal, dus bijna 'tevreden'.
- De tevredenheid over het Belcentrum nam tussen 2013 en 2015 af, tussen 2015 en 2024 – in grote lijnen – weer toe.
- Tussen 2024 en 2025 is er geen duidelijk verschil.
- De tevredenheid over het Direct Service Team in 2025 is bij gemeenten duidelijk lager (3,33) dan bij andere organisaties (3,87 – 4,20) (zie p.38).





Tevredenheid – Stella-team en relatiebeheerder

(trend – doelgroepen)

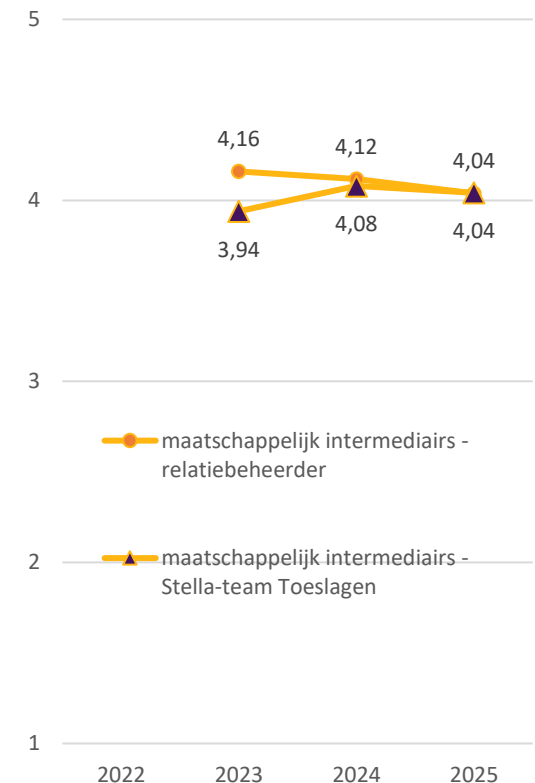
- Van de intermediairs is 62% bekend met het Stella Team van Toeslagen en heeft 19% dit wel eens ingeschakeld.
- Ruim een derde van de intermediairs had contact met hun relatiebeheerder bij Toeslagen (37%)
- Bij onderstaande vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.

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

- De tevredenheid van maatschappelijk intermediairs over het Stella-team van Toeslagen wordt sinds 2023 uitgevraagd.
- Gemiddeld is men in 2025 (4,04) ongeveer ‘tevreden’, net als in 2024 (4,08).

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

- Maatschappelijk intermediairs zijn gemiddeld ‘tevreden’ over de relatiebeheerder bij Dienst Toeslagen.
- De tevredenheid is in 2025 (4,04) ongeveer hetzelfde als in 2024 (4,12).
- Over het Stella team Toeslagen zijn in 2025 ‘overige organisaties’ duidelijk minder tevreden (3,34) dan de vier andere categorieën organisaties (4,10 – 4,30) (zie p.38).





8

Hulp en zelfredzaamheid

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

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

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

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

Behoefte aan hulp

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

Mogelijkheden op iemand terug te vallen

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

Eigen inschatting zelfredzaamheid

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

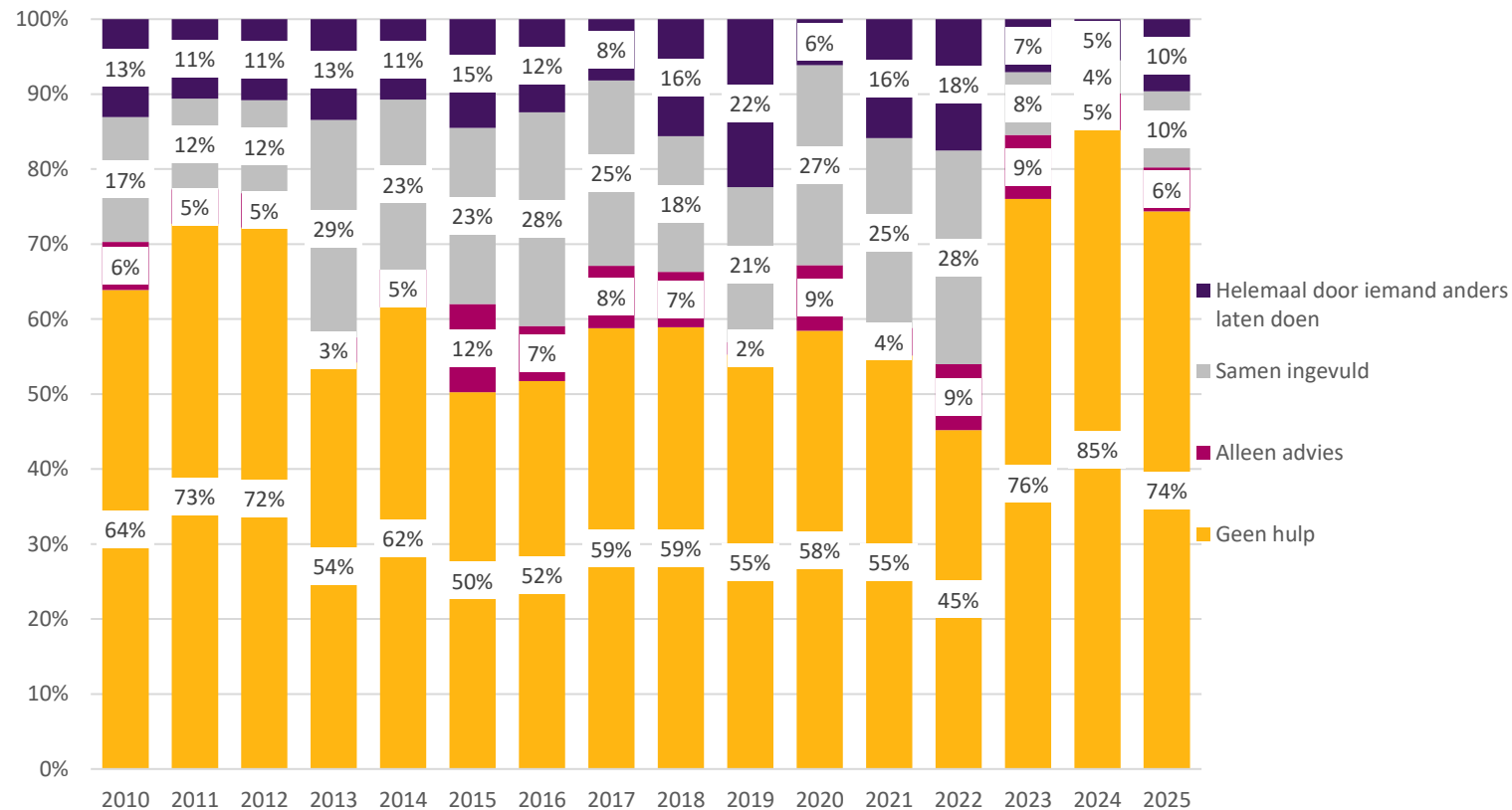


Hulp

(trend)

Mate hulp bij nieuwe aanvraag toeslag

- Bij de aanvraag van een nieuwe toeslag is in 2025 26% van de toeslaggerechtigden geholpen: 6% heeft alleen advies gevraagd, 10% heeft de aanvraag samen met iemand ingevuld en 10% heeft de aanvraag helemaal door iemand anders laten doen.
- De verdeling schommelt sterk over de jaren, omdat het percentage respondenten dat de afgelopen 12 maanden een nieuwe toeslag heeft aangevraagd klein is: in 2025 heeft 9% (n=78) een nieuwe toeslag aangevraagd.
- Sinds 2022 ligt het percentage toeslaggerechtigden dat hulp heeft gehad bij het aanvragen van een nieuwe toeslag duidelijk lager dan daarvoor.



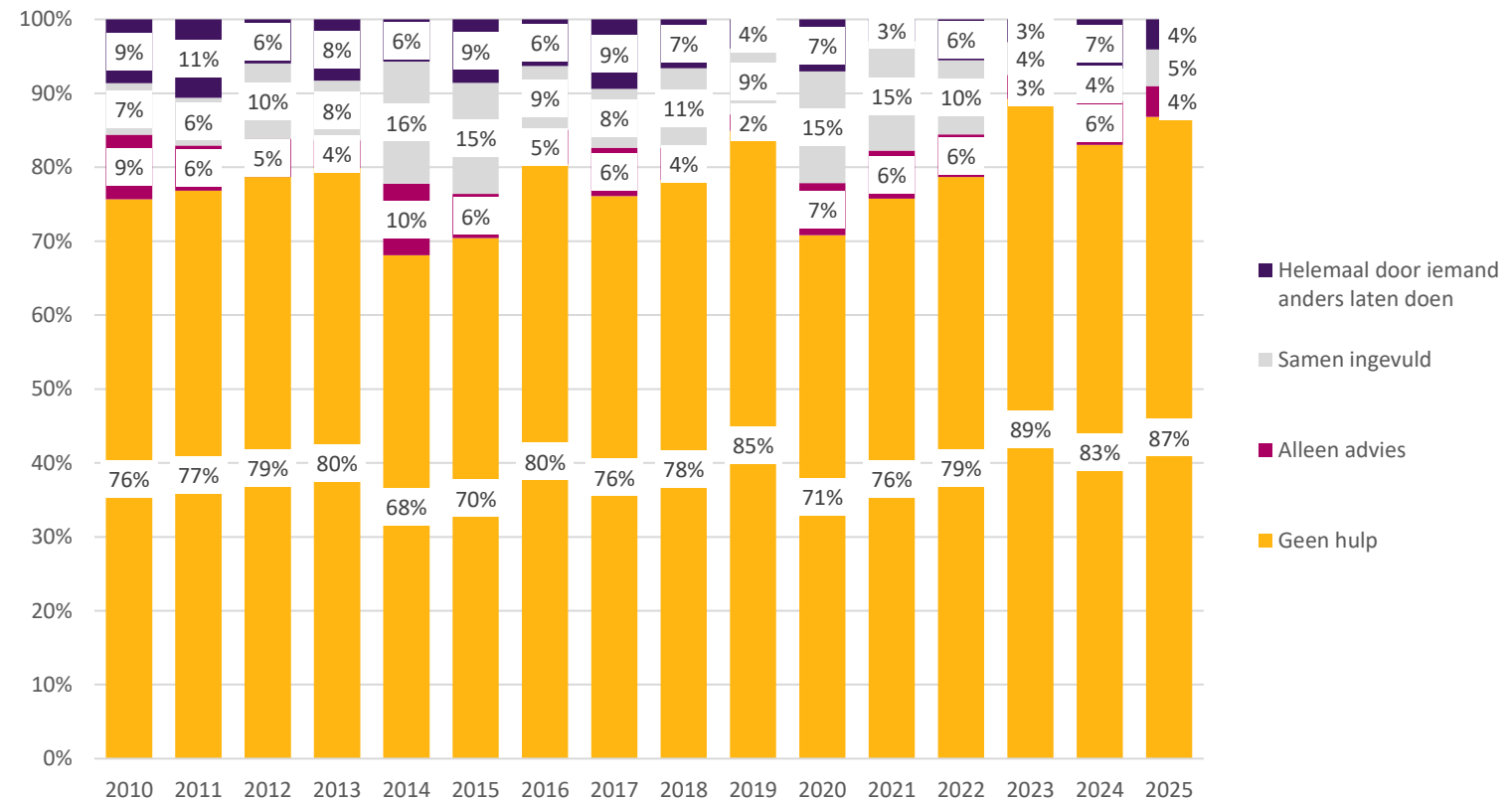


Hulp

(trend)

Mate hulp bij wijzigen toeslag

- Bij het wijzigen van een toeslag is in 2025 13% van de toeslaggerechtigden geholpen: 4% heeft alleen advies gevraagd, 5% heeft de aanvraag samen met iemand ingevuld en 4% heeft de wijziging helemaal door iemand anders laten invullen.
- De verdeling schommelt minder sterk over de jaren dan bij het aanvragen van een nieuwe toeslag, omdat het percentage respondenten dat de afgelopen 12 maanden een wijziging heeft doorgegeven altijd wat groter is (in 2025 37%) en het aantal respondenten dus minder klein (n=329 in 2025).
- Het percentage toeslaggerechtigden dat hulp krijgt bij het wijzigen van een toeslag, nam tussen 2019 en 2020 sterk toe, maar daalde daarna weer. Tussen 2024 en 2025 is geen duidelijk verschil.



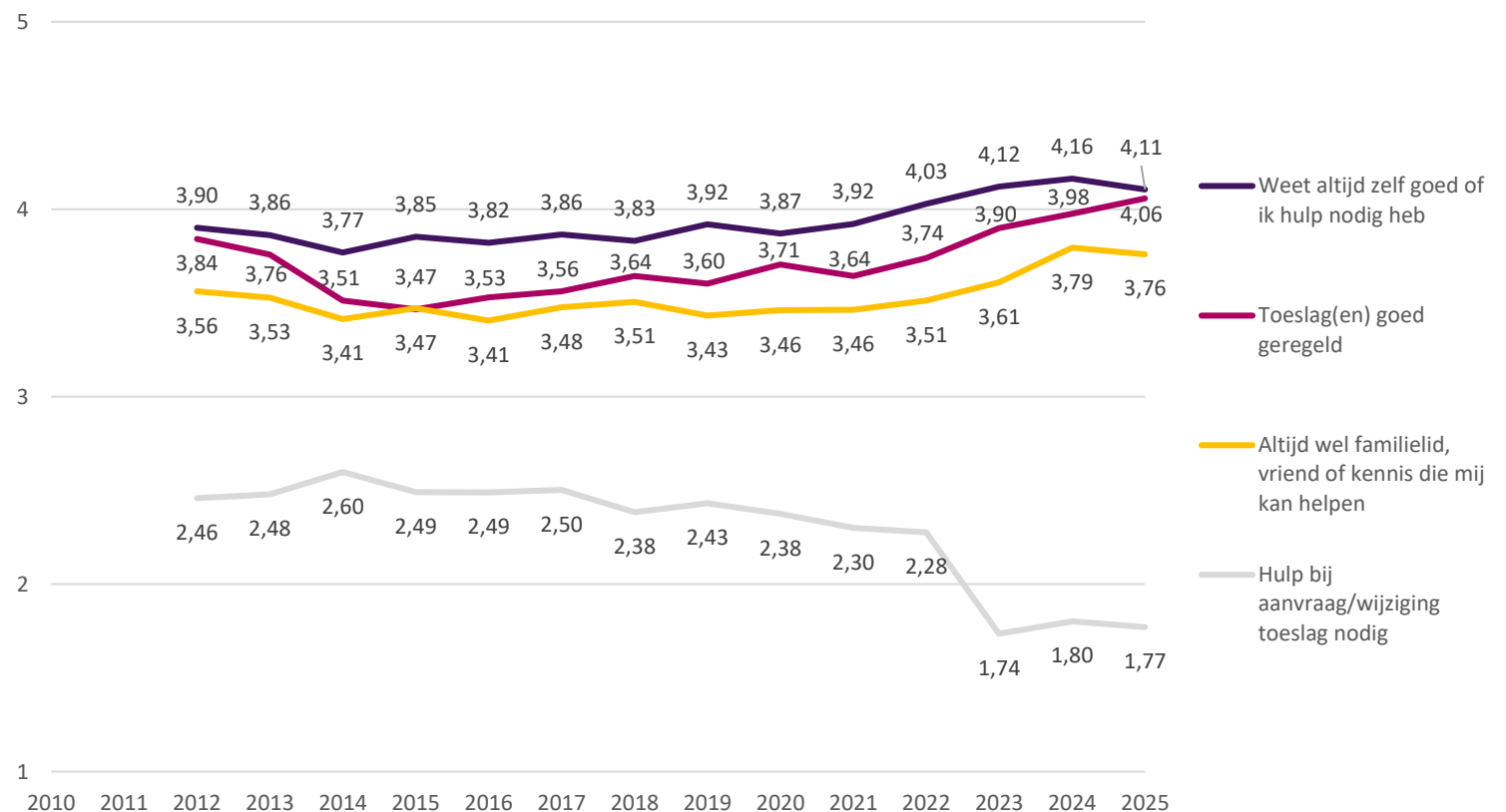


Zelfredzaamheid

(trend)

Zelfredzaamheid toeslaggerechtigden

- De mate waarin toeslaggerechtigden hulp nodig hebben bij aanvraag of wijziging van de toeslag, nam tussen 2019 en 2023 sterk af. Sinds 2023 is er geen verandering. Het gemiddelde is nu 1,77 op de 5-puntsschaal van 1 'niet nodig' tot 5 'nodig'.
- Bij de overige vragen is tussen 2021 en 2024 een toenemende zelfredzaamheid zichtbaar. Tussen 2024 en 2025 is geen duidelijk verschil.





9

Belevingsindicatoren

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

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

1. Adequate behandeling

Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat ze een adequate behandeling hebben gekregen 2021-2023 negen stellingen, vanaf 2024 vier andere stellingen

2. Effectief informeren

Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat Dienst Toeslagen hen voldoende informeert negen stellingen, waarvan in 2024 drie zijn gewijzigd

3. Gemak bieden en fouten voorkomen

Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat zij gemak ervaren negen stellingen, waarvan in 2024 vier zijn gewijzigd

4. Ervaren corrigerend optreden

Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren 2021-2023 zes stellingen, vanaf 2024 vier stellingen waarvan drie iets gewijzigd

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

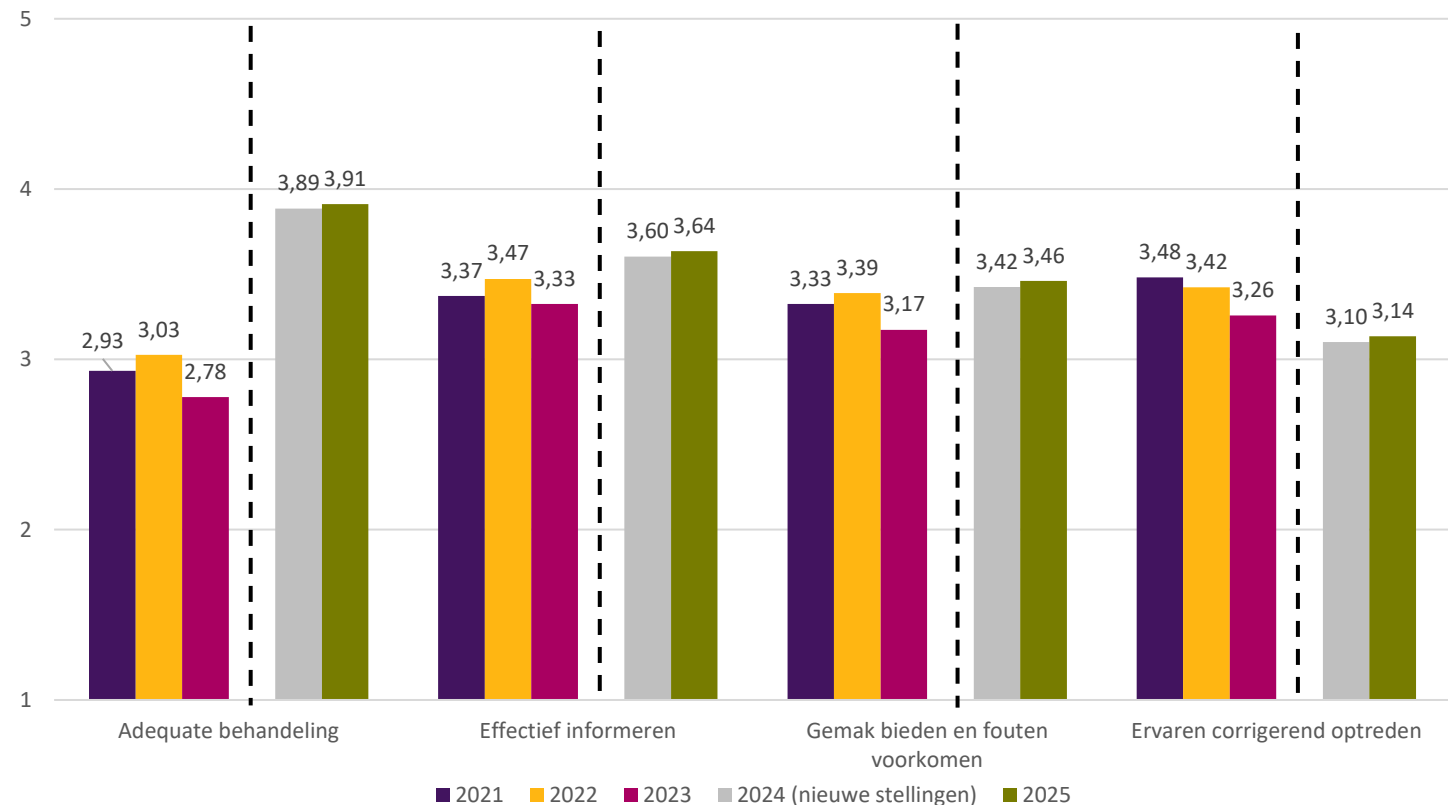


Belevingsindicatoren - Toeslaggerechtigden

(trend - doelgroepen)

Belevingsindicatoren - Toeslaggerechtigden

- Bij toeslaggerechtigden is in de oude opzet op elk van de 4 belevingsindicatoren een daling te zien tussen 2022 en 2023.
- De scores in de nieuwe opzet zijn door wijzigingen in de onderliggende stellingen **niet vergelijkbaar** met de oude opzet.
- In de nieuwe opzet zijn op geen van de indicatoren ontwikkelingen te zien tussen 2024 en 2025.
- Voor de indicator Adequate behandeling ligt de score van toeslaggerechtigden in 2025 met 3,91 net onder 'positief' (4 op de 5-puntsschaal), voor Ervaren corrigerend optreden ligt deze met 3,14 net boven 'neutraal' (3). Voor Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen ligt de gemiddelde score tussen 'neutraal' en 'positief'.



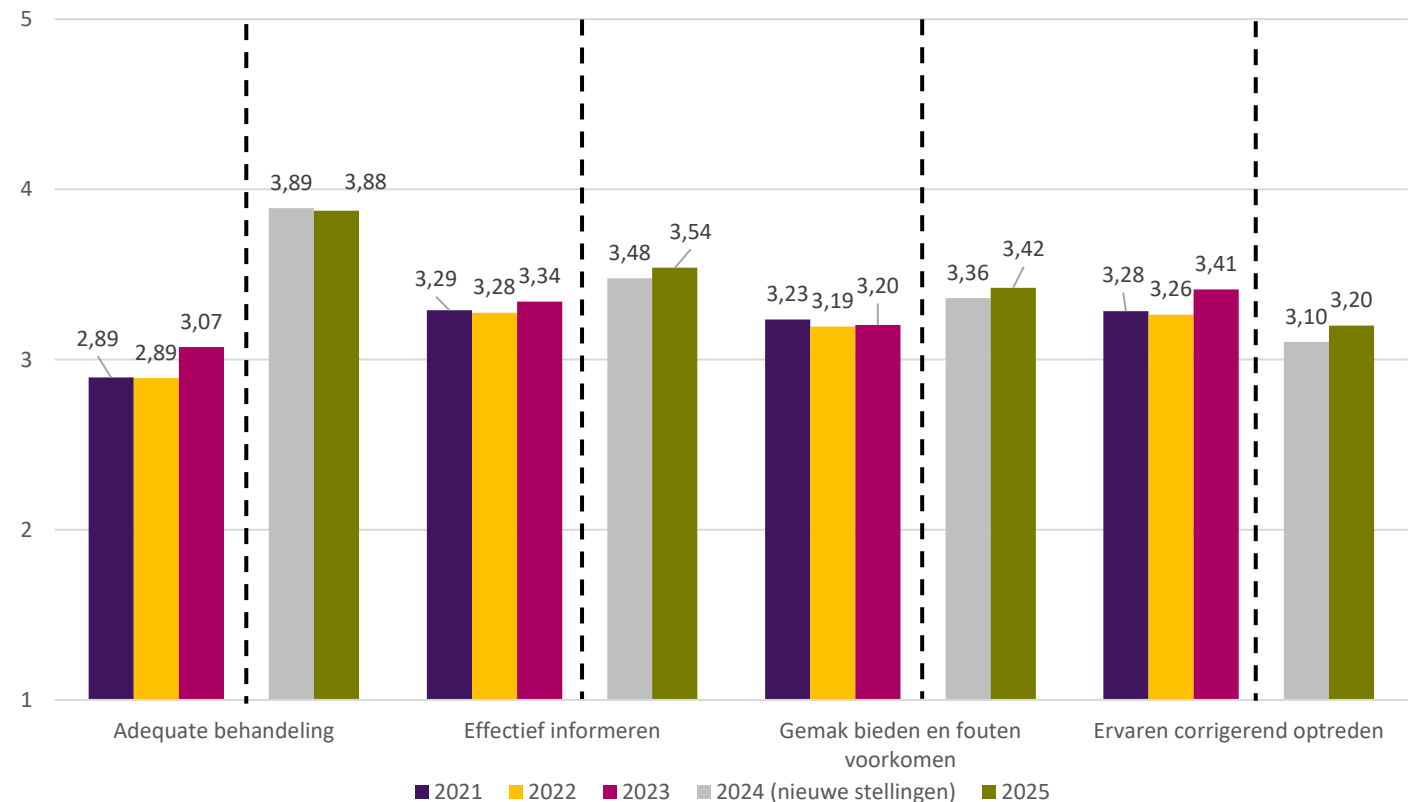


Belevingsindicatoren - Intermediairs

(trend - doelgroepen)

Belevingsindicatoren - Maatschappelijk intermediairs

- Bij maatschappelijk intermediairs was in de score voor Adequate behandeling en Ervaren corrigerend optreden in de oude opzet een stijging te zien tussen 2022 en 2023.
- De scores in de nieuwe opzet zijn door wijzigingen in de stellingen **niet vergelijkbaar** met de oude opzet.
- In de nieuwe opzet is er in de gemiddelde score voor Ervaren corrigerend optreden een stijging tussen 2024 en 2025. Voor de andere indicatoren is er geen duidelijke ontwikkeling.
- Voor Adequate behandeling ligt de score van intermediairs in 2025 met 3,88 net onder 'positief' (4 op de 5-puntsschaal), voor Ervaren corrigerend optreden ligt deze met 3,20 net boven 'neutraal' (3). Voor Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen ligt de gemiddelde score tussen 'neutraal' en 'positief'.
- Voor Effectief informeren ligt in 2025 de gemiddelde scores van gemeenten lager (3,31) dan van andere organisaties (3,51 – 3,69) (zie p.39).





10

Vertrouwen

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

De indicator voor Vertrouwen wordt gemeten met de stellingen:

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

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

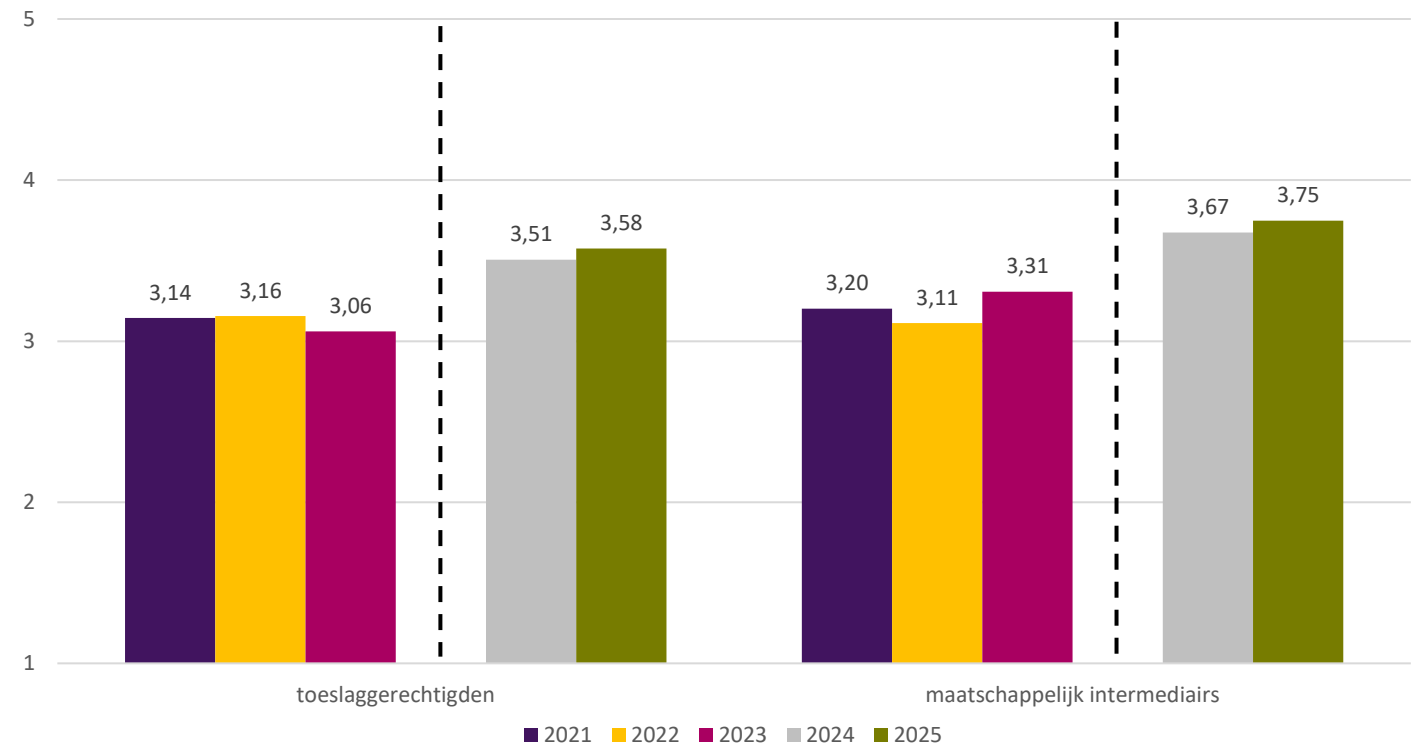


Vertrouwen

(trend - doelgroepen)

Indicator Vertrouwen

- De gemiddelde score op de indicator Vertrouwen lag in 2023 bij maatschappelijk intermediairs hoger dan bij toeslaggerechtigden.
- Ook vanaf 2024, met deels gewijzigde stellingen, ligt de score van maatschappelijk intermediairs iets hoger dan van toeslaggerechtigden.
- De scores van 2023 en 2024 zijn door de wijzigingen **niet goed vergelijkbaar**.
- Tussen 2024 en 2025 is geen duidelijk verschil.
- Verschillen bij maatschappelijke intermediairs tussen organisatietypen zijn er niet (zie p.40).





11

Naleving en toeslagenmoraal

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

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

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

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

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

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

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

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

Stellingen die vanaf 2024 niet meer meetellen:

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

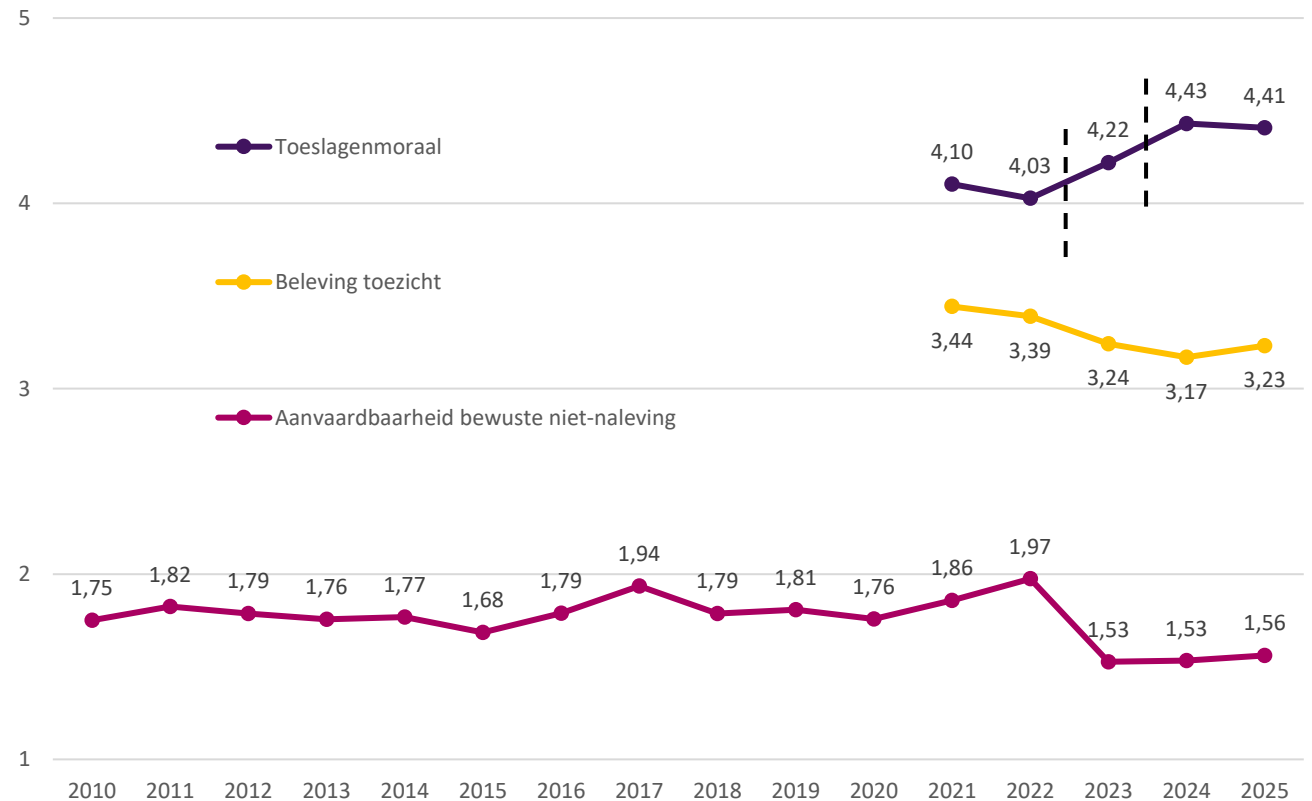


Naleving en toeslagenmoraal

(trend - doelgroepen)

Indicatoren naleving en moraal - Toeslaggerechtigden

- De score van toeslaggerechtigden op de indicator Toeslagenmoraal is zeer hoog: in 2025 ruim 4 (4,41) op de 5-puntsschaal.
- De score op 'Beleving toezicht' is lager (3,23).
- De 'Aanvaardbaarheid van niet-naleving' heeft een lage score (1,56).
- De scores op de indicator Toeslagenmoraal in 2022, 2023 en 2024 zijn **niet goed vergelijkbaar** door wijzigingen in de stellingen (zie voorgaande dia). Scores van 2024 en 2025 zijn wel goed vergelijkbaar en verschillen nauwelijks.
- Voor 'Beleving toezicht' en 'Aanvaardbaarheid van niet-naleving' is er geen duidelijke ontwikkeling tussen 2023 en 2025. Hier is de vraagstelling niet significant gewijzigd.





Naleving en toeslagenmoraal

(trend - doelgroepen)

Indicatoren naleving en moraal - Maatschappelijk intermediairs

- De scores van maatschappelijk intermediairs op de indicator Toeslagenmoraal en – vooral - op ‘Beleving toezicht’ zijn iets hoger dan van toeslaggerechtigden.
- De score op ‘Aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving’ is iets lager dan bij toeslaggerechtigden.
- Voor ‘Aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving’ is de score in 2025 iets minder laag dan in 2024.
- Voor Toeslagenmoraal en ‘Beleving toezicht’ is er geen duidelijke ontwikkeling tussen 2024 en 2025.
- De scores op de indicator Toeslagenmoraal in 2022, 2023 en 2024 zijn **niet goed vergelijkbaar** door wijzigingen in de stellingen (zie inleidende dia).
- De score in 2025 voor Belastingmoraal ligt bij gemeenten en maatschappelijk dienstverleners iets minder hoog dan bij overige organisaties. Bij ‘Beleving toezicht’ en ‘Aanvaardbaarheid bewuste niet-naleving’ liggen de scores van kinderopvanginstellingen het laagst (zie p.41).





12

Verdieping uitkomsten maatschappelijk intermediairs

Maatschappelijk intermediairs vervullen een belangrijke rol om mensen te helpen bij het regelen van hun toeslagen. Voor Dienst Toeslagen is het belangrijk om zicht te houden op hoe intermediairs Dienst Toeslagen in het algemeen waarderen, en hoe zij de dienstverlening ervaren.

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten onder maatschappelijk intermediairs verder uitgesplitst naar de vier grootste groepen intermediairs en overige intermediairs:

- kinderopvangorganisaties
- gemeenten
- toeslageservicepunten (TSP)
- maatschappelijk dienstverleners
- overige organisaties

Achtereenvolgens komen aan de orde, voor 2025:

- Algemeen oordeel
- Imagokenmerken
- Contact met Dienst Toeslagen
- Tevredenheid dienstverleningskanalen
- Belevingsindicatoren
- Vertrouwen
- Naleving en toeslagenmoraal

Behalve bij maatschappelijk dienstverleners (n=156) is het aantal respondenten per categorie beperkt (van n=41 bij 'overig' tot n=88 bij kinderopvang). De resultaten per type intermediair hebben daardoor relatief grote betrouwbaarheidsmarges en verschillen in uitkomsten tussen typen organisaties zijn niet snel significant.

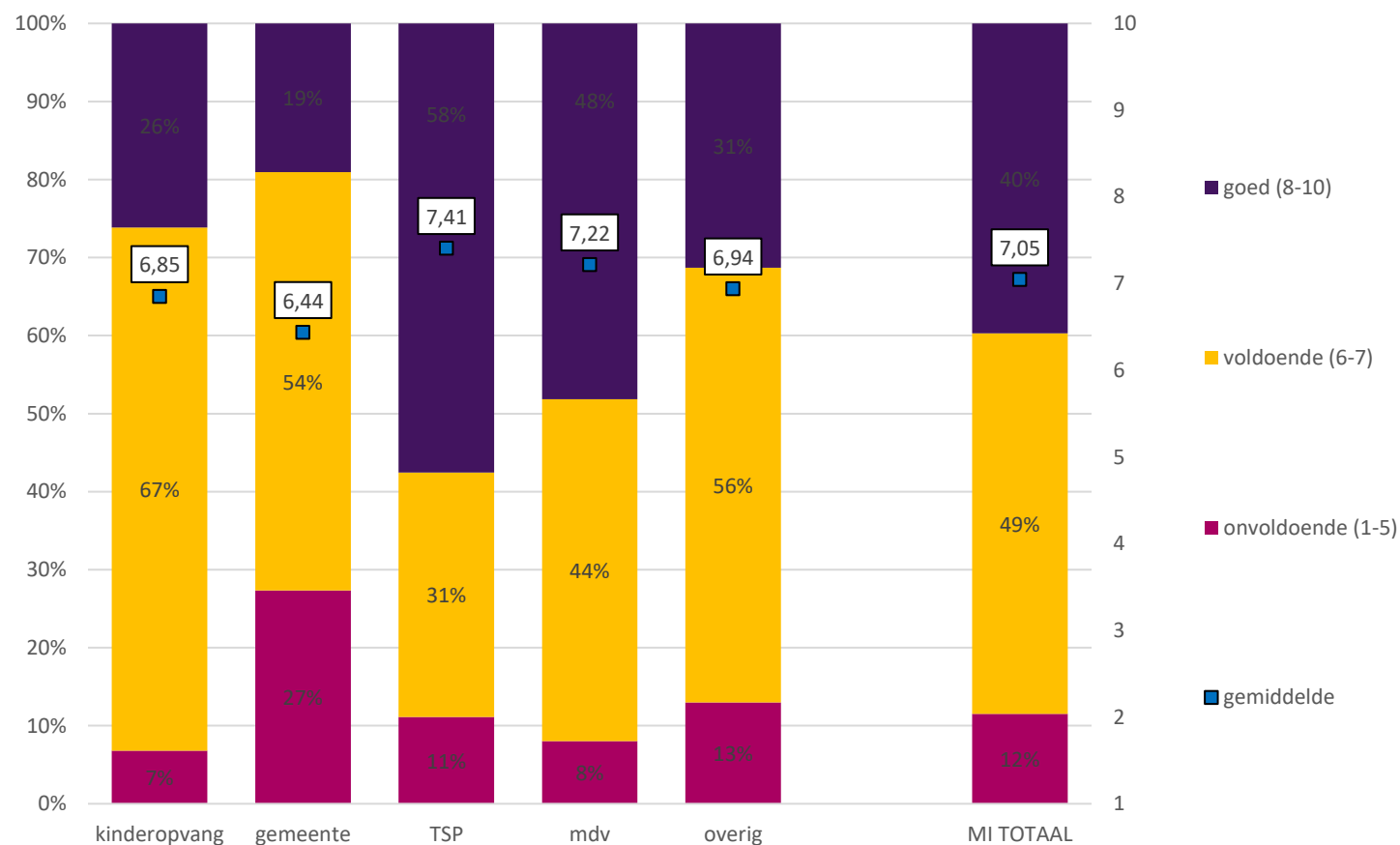


Algemeen oordeel

(organisatietype maatschappelijk intermediairs, 2025)

Welk rapportcijfer geeft u voor het algemeen functioneren van de Dienst Toeslagen? Dit gaat over hoe Dienst Toeslagen over het algemeen zijn werk doet. (Intermediairs)

- Het gemiddelde rapportcijfer van maatschappelijk intermediairs in 2025 voor het functioneren van Dienst Toeslagen, verschilt duidelijk naar type organisatie: het gemiddelde rapportcijfer is het laagst onder gemeenten (6,44), het hoogst onder TSP (7,41).
- Van de intermediairs bij gemeenten geeft 27% een onvoldoende, bij de andere organisaties is dat rond 10%. Van de TSP's geeft 58% een 8 of hoger, van de gemeenten maar 19%.



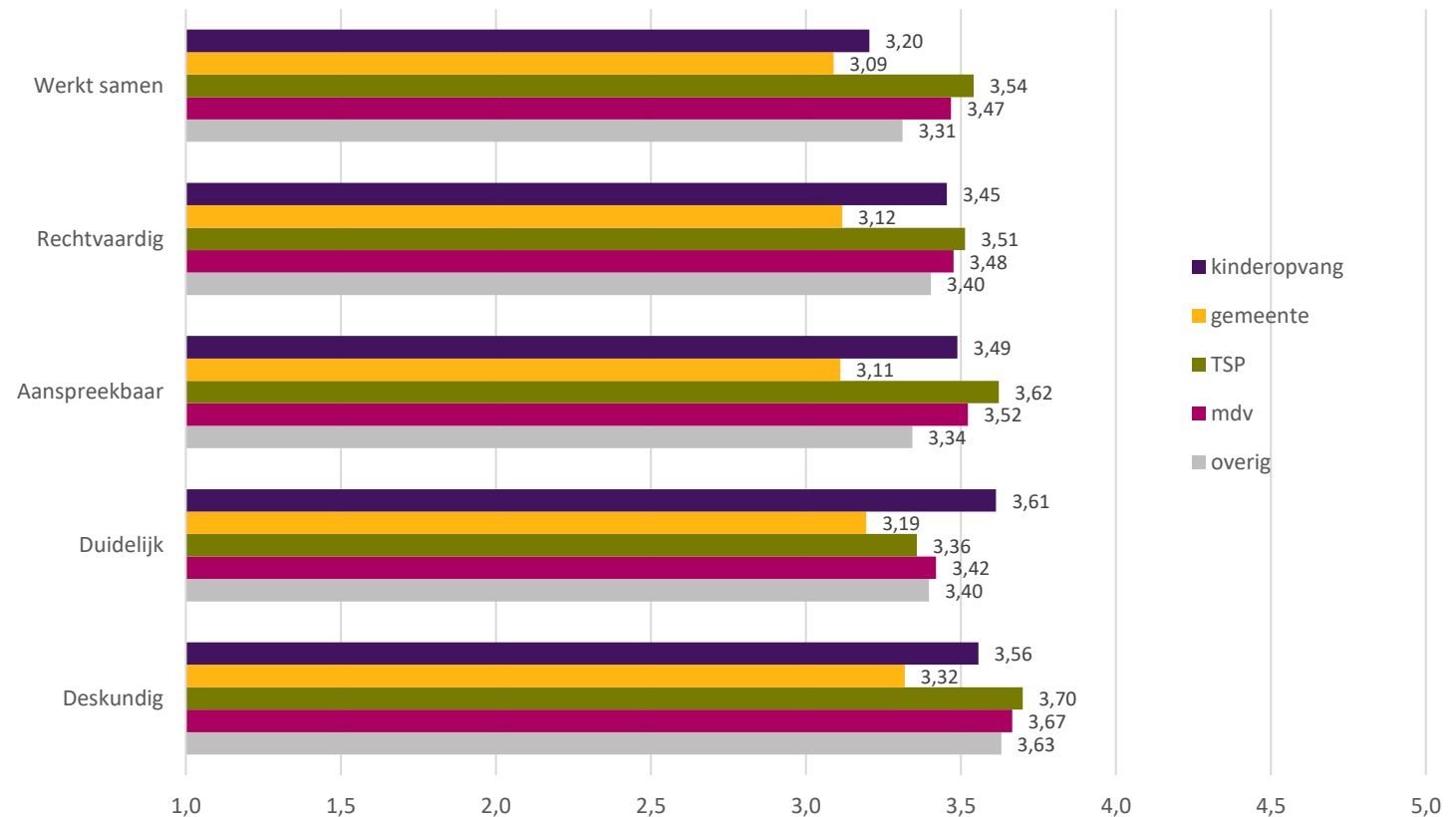


Imagokenmerken

(organisatietype maatschappelijk intermediairs, 2025)

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

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = helemaal niet tot 5 = helemaal wel.
- Voor elk van de vijf voorgelegde kenmerken geldt dat gemeenten deze gemiddeld minder van toepassing vinden op de Dienst Toeslagen dan andere typen intermediairs.
- TSP's vinden de meeste kenmerken meer van toepassing op Dienst Toeslagen dan andere organisaties, maar verschillen tussen TSP's, kinderopvanginstellingen mdv's en overige organisaties zijn nergens significant.





Contact

(organisatietype maatschappelijk intermediairs, 2025)

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

- Bijna alle manieren om contact te zoeken met Dienst Toeslagen, zijn door TSP meer gebruikt dan door andere organisaties.
- Kinderopvangorganisaties en gemeenten gebruiken de verschillende kanalen doorgaans minder dan gemiddeld.
- Alleen voor de algemene website van Dienst Toeslagen en contact met relatiebeheer Toeslagen zijn de verschillen niet significant. De App Toeslagen wordt door even veel mdv's als TSP's gebruikt, door organisaties in de categorie 'overig' helemaal niet.
- Voor TSP's zijn de website Mijn Toeslagen en de algemene website het meest gebruikte kanaal om contact te zoeken, voor alle andere typen organisaties is dat de BelastingTelefoon.

	kinderopvang	gemeente	TSP	mdv	overig	MI TOTAAL
Website Mijn Toeslagen bezocht	45%	51%	86%	70%	58%	64%
Website Dienst Toeslagen met algemene informatie bezocht	47%	54%	86%	63%	70%	63%
BelastingTelefoon gebeld	49%	63%	79%	76%	66%	69%
App Toeslagen	23%	11%	30%	30%		21%
Contact met relatiebeheer Toeslagen gezocht	35%	32%	51%	35%	37%	37%
Direct Service Team Toeslagen gebeld	20%	28%	54%	27%	30%	31%
Het Kennisnetwerk	13%	11%	57%	39%	24%	31%
StellaTeam Toeslagen wel eens ingeschakeld	5%	30%	40%	15%	17%	19%



Tevredenheid dienstverleningskanalen

(organisatietype maatschappelijk intermediairs, 2025)

Bent u tevreden over...?

- Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.
- De tevredenheid over het Direct Service Team is bij gemeenten duidelijk lager (3,33) dan bij andere organisaties (3,87 – 4,20).
- Over het Stella team Toeslagen zijn 'overige organisaties' duidelijk minder tevreden (3,34) dan de vier andere categorieën organisaties (4,10 – 4,30).
- Bij het contact met de relatiebeheerder zijn de gemiddelden van TSP (4,27) en mdv (4,22) hoger dan van de andere organisaties (3,64 – 3,90).
- Bij de BelastingTelefoon en de websites zijn geen significante verschillen.



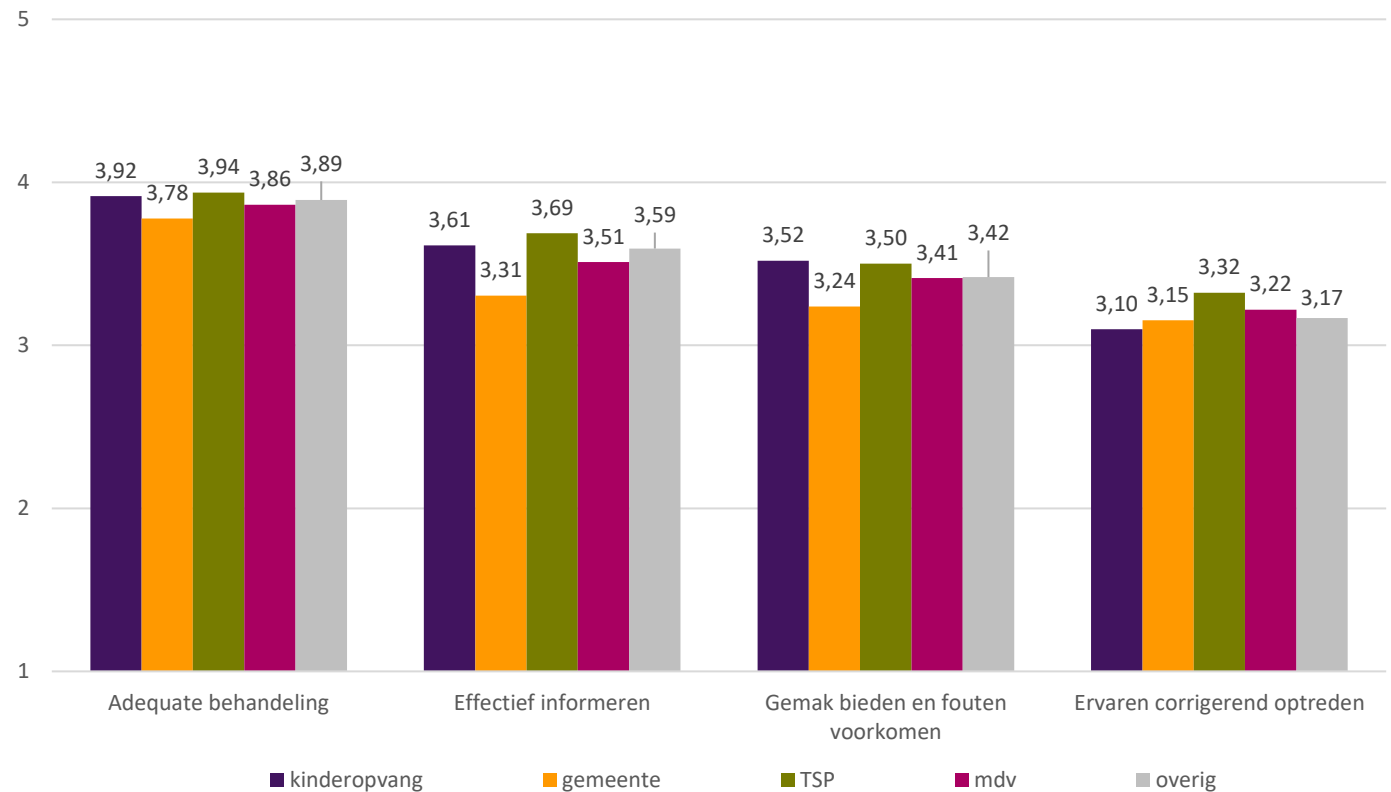


Belevingsindicatoren

(organisatietype maatschappelijk intermediairs, 2025)

Belevingsindicatoren - Maatschappelijk intermediairs

- Alleen voor Effectief informeren verschillen de gemiddelde scores tussen de organisatietypen. Met een gemiddelde van 3,31 ligt de score van gemeenten net boven 'neutraal' (3 op de 5-puntsschaal). Bij de andere organisatietypen ligt de score iets hoger.
- Bij Adequate behandeling, Gemak bieden en fouten voorkomen en Ervaren corrigerend optreden zijn er geen duidelijke verschillen.



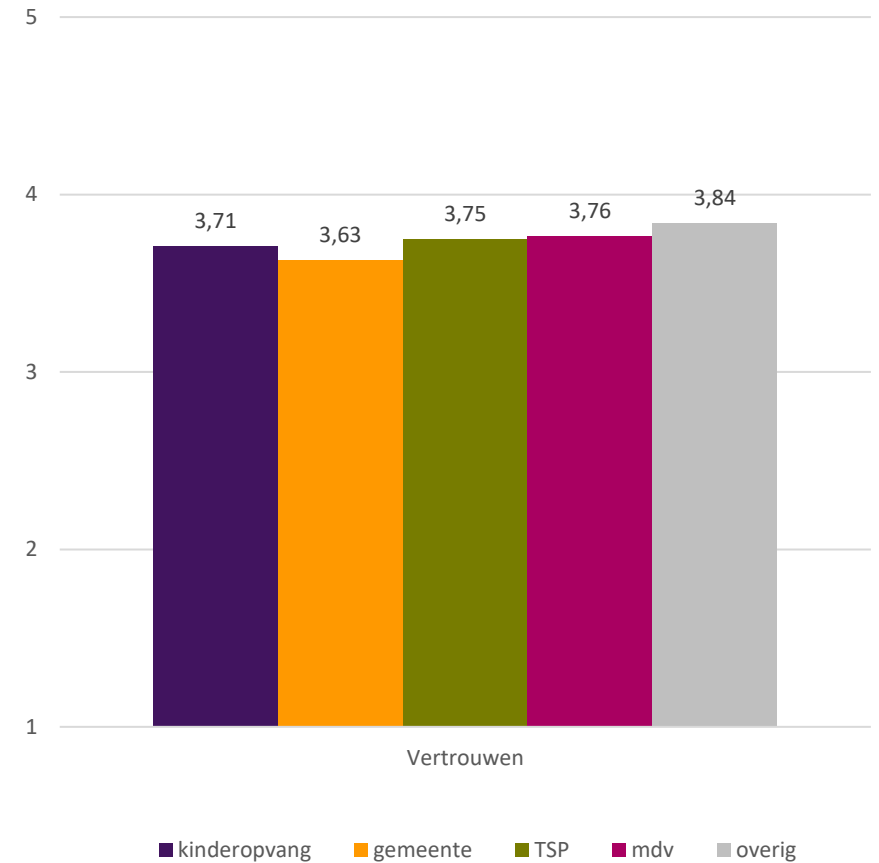


Vertrouwen

(organisatietype maatschappelijk intermediairs, 2025)

Indicator Vertrouwen

- De gemiddelde score op de indicator Vertrouwen in 2025 bij maatschappelijk intermediairs verschilt nauwelijks per organisatietype.
- Bij alle typen ligt de gemiddelde score rond 3,7 op de schaal van 1 tot 5.



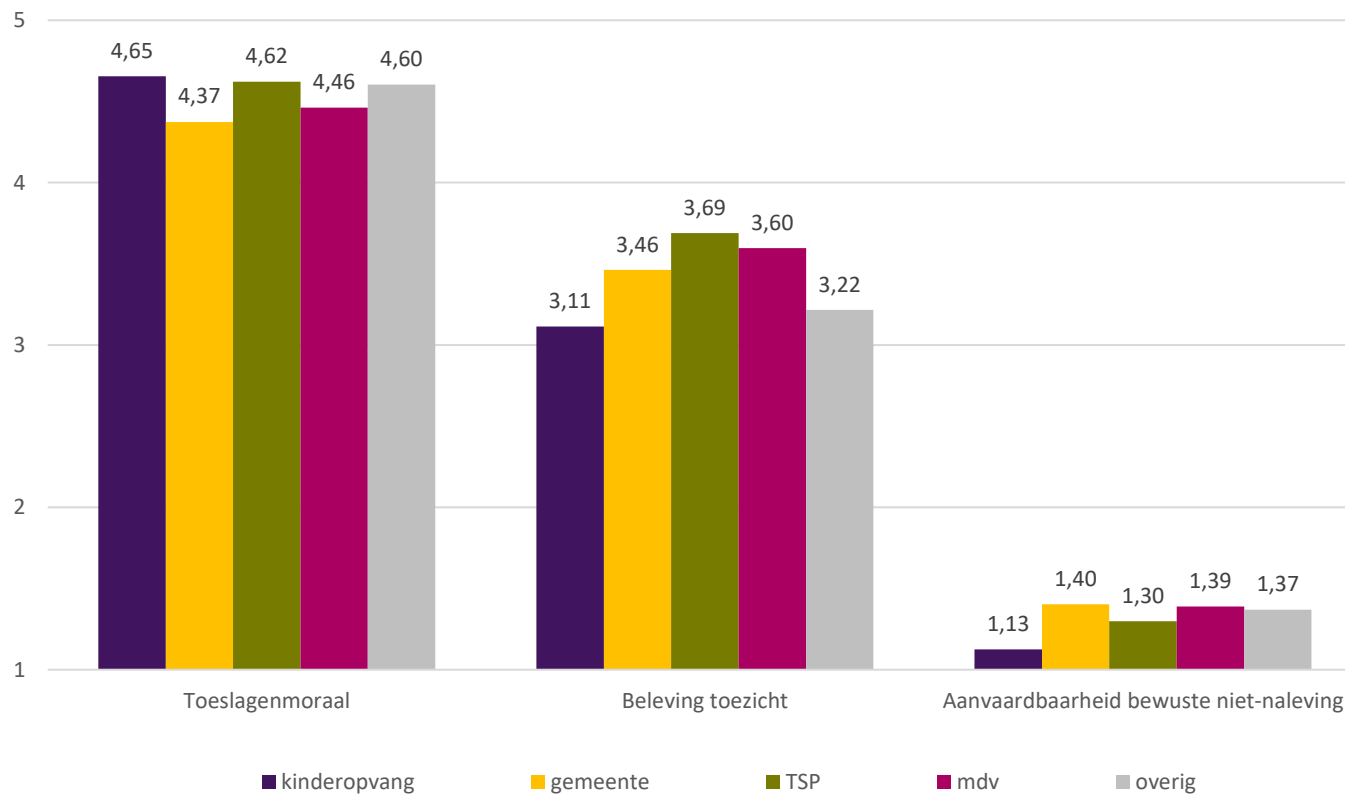


Naleving en toeslagenmoraal

(organisatietype maatschappelijk intermediairs, 2025)

Indicatoren naleving en moraal

- De scores van maatschappelijk intermediairs op de indicator Toeslagenmoraal liggen hoog, rond 4,5 op de 5-puntsschaal, maar de scores liggen voor gemeenten (4,37) en maatschappelijk dienstverleners (4,46) iets minder hoog dan voor de andere organisaties (4,60 – 4,65).
- Bij 'Beleving toezicht' zijn de verschillen groter. De gemiddelde scores lopen van 3,11 voor kinderopvanginstellingen tot 3,69 voor TSP's.
- Voor 'Aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving' zijn de gemiddelde scores zeer laag. Bij kinderopvanginstellingen is het gemiddelde duidelijk (nog) lager (1,13) dan bij de andere organisaties (1,30 – 1,39).





13

Analyse samenhangen

Tot slot kijken we naar de samenhang (correlatie*) tussen verschillende gerapporteerde cijfers uit de Monitor 2025.

Het algemene rapportcijfer hangt sterk positief samen met

- elk van de vijf imagokenmerken (.52 - .59): duidelijk, rechtvaardig, aanspreekbaar, deskundig en 'werkt samen'
 - de belevingsindicator Adequate behandeling (.56)
 - de belevingsindicator Effectief informeren (.60) en
 - de belevingsindicator Gemak bieden en fouten voorkomen (.59)
 - het kengetal Vertrouwen in de Dienst Toeslagen (.58)
- Ter illustratie: toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs met weinig tot zeer weinig vertrouwen in de Dienst Toeslagen (score onder 2 op het kengetal Vertrouwen), geven gemiddeld een algemeen rapportcijfer van 3,1; wie veel tot zeer veel vertrouwen heeft (score boven 4 op Vertrouwen), geeft gemiddeld een 8,0 voor het algemeen functioneren van de dienst.*

Het algemene rapportcijfer hangt zwak positief samen met

- het kengetal Toeslagenmoraal (.22)
 - de belevingsindicator Ervaren corrigerend optreden (.24)
- Ter illustratie: toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs met een lage score op Ervaren corrigerend optreden (score onder 2), geven gemiddeld een algemeen rapportcijfer van 6,4; respondenten met een hoge score op ervaren corrigerend optreden (hoger dan 4) geven gemiddeld een 7,8 voor het algemeen functioneren van de dienst.*

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



Bijlage I – Onderlinge samenhang cijfers

CORRELATIES	Algemeen rapportcijfer	Duidelijk	Rechtvaardig	Aanspreekbaar	Deskundig	Werkt samen	Indicator Adequate behandeling	Indicator Effectief informeren	Indicator Ervaren gemak	Indicator Ervaren corrigerend optreden	Toeslagenmoraal	Kengetal Vertrouwen
Algemeen rapportcijfer	1,00	0,59	0,52	0,53	0,57	0,56	0,56	0,60	0,59	0,24	0,22	0,58
Duidelijk	0,59	1,00	0,61	0,57	0,62	0,55	0,56	0,68	0,65	0,25	0,25	0,55
Rechtvaardig	0,52	0,61	1,00	0,60	0,66	0,62	0,61	0,59	0,56	0,31	0,29	0,64
Aanspreekbaar	0,53	0,57	0,60	1,00	0,69	0,65	0,56	0,59	0,56	0,29	0,28	0,57
Deskundig	0,57	0,62	0,66	0,69	1,00	0,67	0,61	0,63	0,58	0,31	0,30	0,66
Werkt samen	0,56	0,55	0,62	0,65	0,67	1,00	0,55	0,57	0,56	0,30	0,25	0,62
Indicator Adequate behandeling	0,56	0,56	0,61	0,56	0,61	0,55	1,00	0,74	0,69	0,32	0,45	0,81
Indicator Effectief informeren	0,60	0,68	0,59	0,59	0,63	0,57	0,74	1,00	0,81	0,32	0,36	0,70
Indicator Ervaren gemak	0,59	0,65	0,56	0,56	0,58	0,56	0,69	0,81	1,00	0,32	0,32	0,66
Indicator Ervaren corrigerend optreden	0,24	0,25	0,31	0,29	0,31	0,30	0,32	0,32	0,32	1,00	0,11	0,32
Toeslagenmoraal	0,22	0,25	0,29	0,28	0,30	0,25	0,45	0,36	0,32	0,11	1,00	0,41
Kengetal Vertrouwen	0,58	0,55	0,64	0,57	0,66	0,62	0,81	0,70	0,66	0,32	0,41	1,00

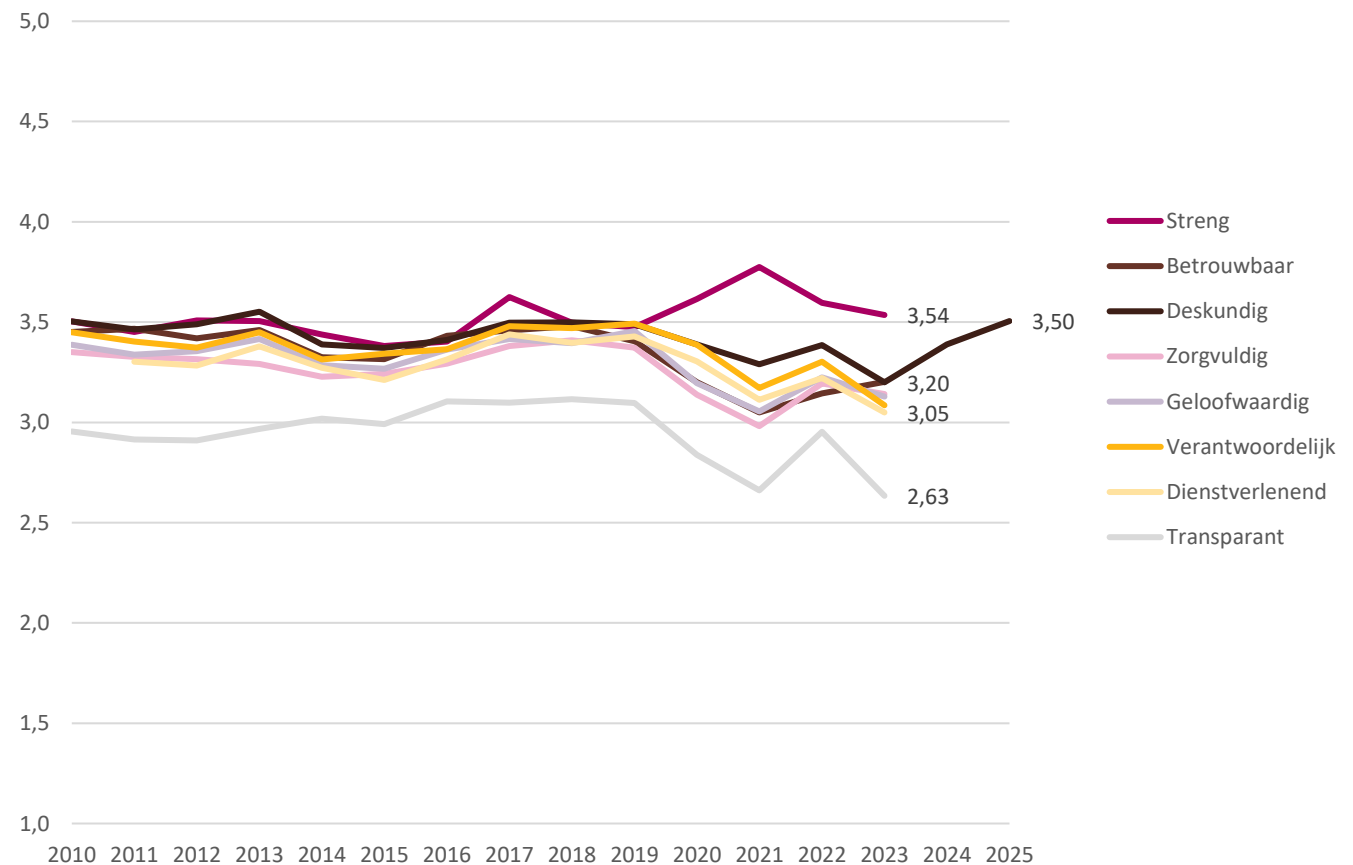


Bijlage II - Imagokenmerken – Toeslaggerechtigden – 2010-2023

(trend – doelgroepen)

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

- Hier worden de trends getoond voor de 8 imagokenmerken die tot en met 2023 werden voorgelegd. De scores voor de 5 kenmerken die vanaf 2024 worden voorgelegd staan op slide 13.
- Van de voorheen voorgelegde acht kenmerken vonden toeslaggerechtigden in 2023 'streng' (3,54 op de 5-puntsschaal) het meest van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen en 'transparant' het minst (2,63).
- De overige zes kenmerken lagen dicht bij elkaar en dicht bij het neutrale midden van de 5-puntsschaal, tussen 3,05 ('dienstverlenend') en 3,20 ('betrouwbaar' en 'deskundig')
- Van 2010 tot 2019 was er weinig ontwikkeling. Tussen 2019 en 2021 ging men 'streng' meer van toepassing vinden en de andere kenmerken minder, tussen 2021 en 2022 was de ontwikkeling juist andersom.
- Voor het enige kenmerk dat ook na 2024 ongewijzigd wordt voorgelegd, 'deskundig', is het gemiddelde gestegen van 3,20 in 2023 naar 3,50 in 2025.



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



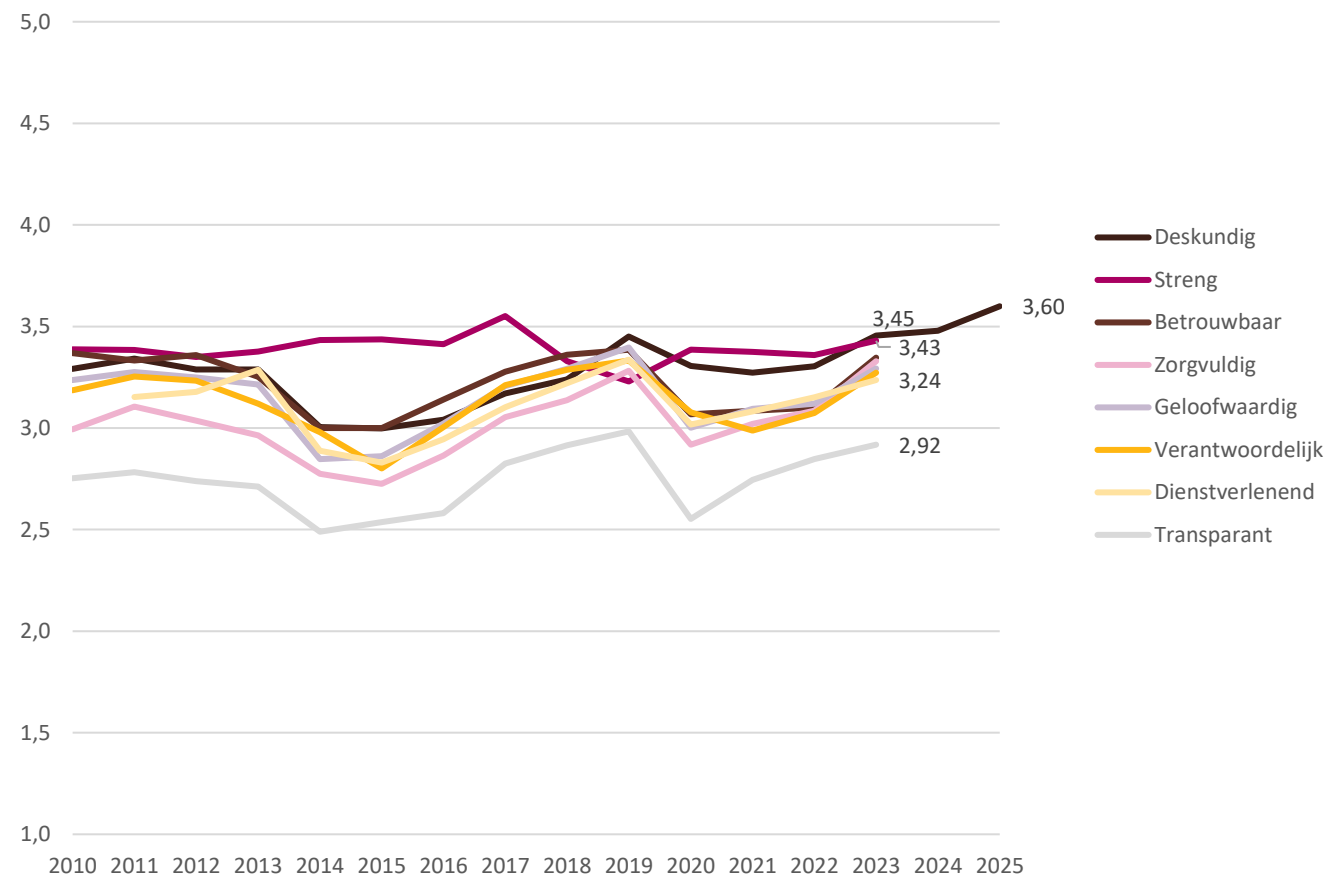
Bijlage II - Imagokenmerken – Intermediairs 2010-2023

(trend – doelgroepen)

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

- Hier worden de trends getoond voor de 8 imagokenmerken die voor 2024 werden voorgelegd. De scores voor de 5 kenmerken die in 2024 zijn voorgelegd staan op slide 11.
- Van de voorheen voorgelegde acht kenmerken vonden maatschappelijk intermediairs in 2023 'deskundig' (3,45 op de 5-puntsschaal) en 'streng' (3,43) het meest van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen en 'transparant' het minst (2,92).
- De overige zes kenmerken lagen dicht bij elkaar, tussen 3,24 ('dienstverlenend') en 3,35 ('betrouwbaar'), iets boven het neutrale midden van de 5-puntsschaal.
- Tussen 2013 en 2014 gingen maatschappelijk intermediairs alle kenmerken behalve 'streng' minder van toepassing vinden op Belastingdienst-Toeslagen, tussen 2015 en 2019 juist weer meer, tussen 2019 en 2020 duidelijk minder, daarna weer langzaam meer.
- Voor het enige kenmerk dat ook vanaf 2024 wordt voorgelegd, 'deskundig', is het gemiddelde bij maatschappelijk intermediairs gestegen van 3,43 in 2023 naar 3,60 in 2025.

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





Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

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

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

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