

choice



Dienst Toeslagen

Toeslagen Barometer Editie 1-2025

3 juni 2026 - Ref IUC24-653, versie 1.0

Colofon

Dienst Toeslagen



Projectcode

DPC24125

Opdrachtgever

Dienst Toeslagen

Toeslagen Barometer












Voor u ligt het eerste rapport van de Toeslagen Barometer. Dit is een doorlopend onderzoek, gestart in juli 2025. De volgende rapportage staat gepland voor augustus 2026.

Reactie Dienst Toeslagen

Voor de reactie van Dienst Toeslagen op dit rapport, zie: <http://www.overtoeslagen.nl/over-ons-werk/barometer>.

In dit rapport leest u de belangrijkste resultaten van het eerste landelijke onderzoek Toeslagen Barometer. Dienst Toeslagen heeft dit onderzoek laten uitvoeren in 2025. Heeft u vragen? Neem dan contact op met Dienst Toeslagen.

Inhoudsopgave

01 Managementsamenvatting	6	 07 Overige uitkomsten	61
02 Inleiding & TBVi	14	04 Stakeholders: uitgebreide resultaten	68
03 Burgers: uitgebreide resultaten	18	01 Beeldvorming en vertrouwen	70
 01 TBVi, index voor Beeldvorming en Vertrouwen	19	 02 Competentie	73
 02 Competentie	34	 03 Interactie	75
 03 Interactie	40	 04 Communicatie	77
 04 Communicatie	46	 05 Integriteit	79
 05 Integriteit	52	05 Technische verantwoording & vooronderzoek	81
 06 Werkgever-aantrekkelijkheid	58		

Leeswijzer

Toeslagen Barometer
editie 1/1 – 07/25-12/25

Hoe kijken mensen en stakeholders aan tegen Dienst Toeslagen? Wat bepaalt hun mening over de organisatie? Hoeveel vertrouwen hebben zij in Dienst Toeslagen? Om te meten hoe de beeldvorming zich ontwikkelt, is er sinds juli 2025 de Toeslagen Barometer. Dit onderzoek wordt uitgevoerd onder mensen die een of meer toeslagen ontvangen, en onder mensen die geen toeslagen krijgen.

Iedere dag worden mensen uitgenodigd en bevraagd; Iedere maand doen 500 mensen mee. Online en via interviews op straat.

Opbouw rapport

In hoofdstuk 1 ‘Managementsamenvatting’ staan de belangrijkste inzichten en conclusies uit het onderzoek. In hoofdstuk 2 ‘Inleiding & TBVi’ leest u wat Dienst Toeslagen met dit rapport wil bereiken. Ook worden de belangrijke begrippen toegelicht. En wordt uitgelegd hoe het onderzoek is uitgevoerd. In de bijlagen vindt u een uitgebreidere toelichting op het onderzoek.

In hoofdstuk 3 ‘Burgers: Uitgebreide resultaten’ worden de belangrijkste uitkomsten van de burgers behandeld. Dit hoofdstuk bestaat uit 7 paragrafen. Zie de grafische weergave op de volgende pagina hoe deze met elkaar samenhangen.

Hoofdstuk 4 ‘Stakeholders: Eerste resultaten’. Dit hoofdstuk bevat de eerste uitkomsten voor de stakeholders van Dienst Toeslagen. Stakeholders zijn maatschappelijke organisaties, intermediairs, gemeenten en andere (bestuurlijke) stakeholders waar Dienst Toeslagen mee samenwerkt. Maar omdat het aantal waarnemingen nog beperkt is, zijn uitkomsten beknopt gehouden.

Het afsluitende hoofdstuk 5 ‘Bijlagen’ bevat de uitgebreide technische verantwoording en de uiteenzetting van het vooronderzoek.

Opbouw van de uitgebreide resultaten – pagina 18 e.v. Hoofdstuk 3 ‘Burgers: uitgebreide resultaten’

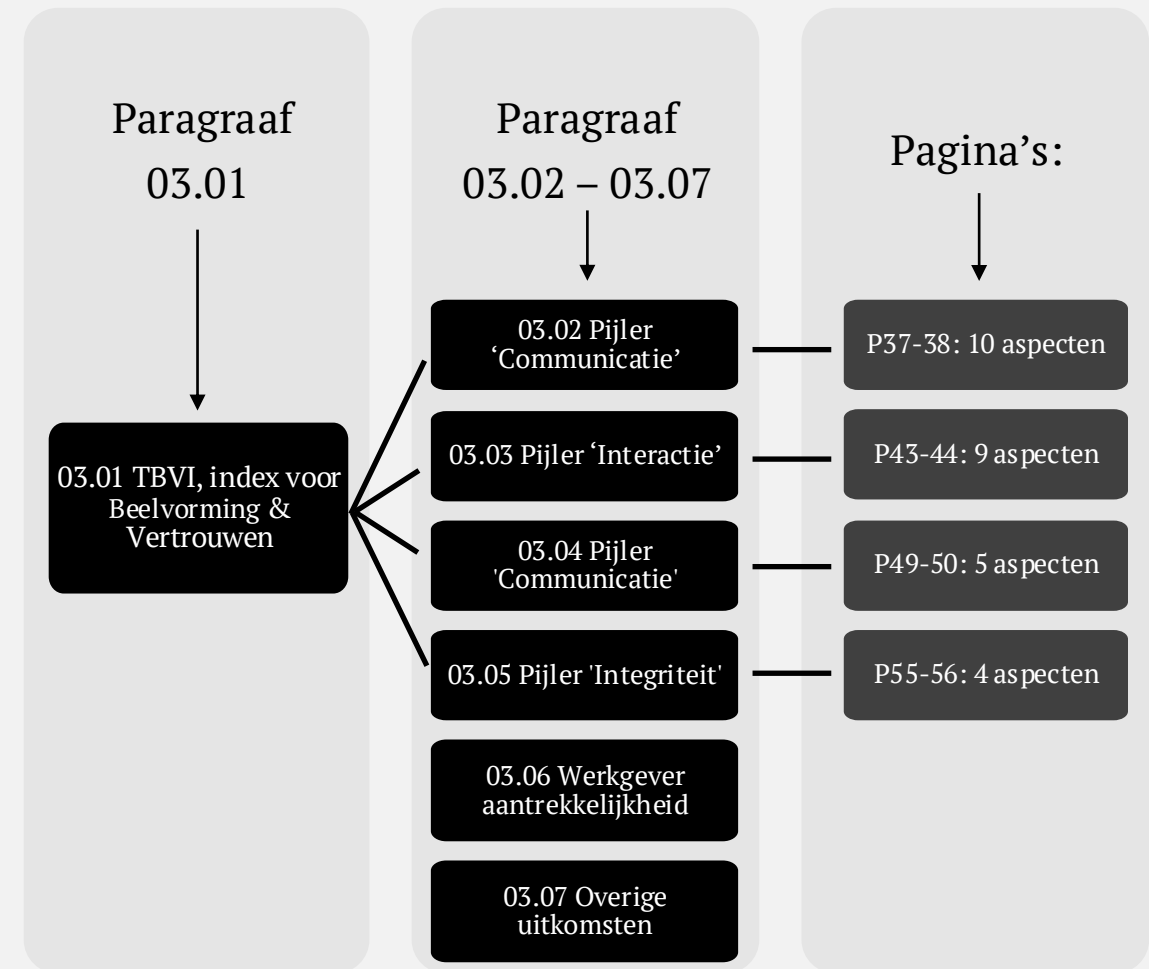
Leeswijzer (vervolg)

Symbolen

Het rapport gebruikt symbolen en een kleurcodering zodat u weet waar u zich in het rapport bevindt. Iedere pijler heeft een eigen kleur én een eigen symbool linksboven van iedere pagina.

Grafieken en tabellen

Alle resultaten zijn getoetst op 95% betrouwbaarheid. Zijn er grote verschillen tussen de groepen? Dan ziet u dat aan percentages met nadruk (kader, vet of onderstreept) in de grafieken en tabellen. Bij een significant verschil is het verschil tussen de groepen groter dan wat we op basis van toeval mogen verwachten.





01 **Management- samenvatting**

Toeslagen Barometer

Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25



Managementsamenvatting #1

Hoe kijken mensen en stakeholders aan tegen Dienst Toeslagen? Wat bepaalt hun mening over de organisatie? Hoeveel vertrouwen hebben zij in Dienst Toeslagen? Sinds juli 2025 wordt met de Toeslagen Barometer continu het vertrouwen in, en de beeldvorming over Dienst Toeslagen gemeten.

Achtergrond

Dienst Toeslagen wil beter begrijpen hoe de samenleving naar de organisatie kijkt en hoeveel vertrouwen er is in de organisatie.

Dat inzicht is nodig om gericht te communiceren en om de dienstverlening te verbeteren en daarmee bij te dragen aan het vertrouwen in Dienst Toeslagen.

Daarom is in 2025 de Toeslagen Barometer ontwikkeld.

Toeslagen Barometer

De Toeslagen Barometer is een continu en representatief onderzoek onder een grote groep burgers en stakeholders.

Het onderzoek wordt dagelijks uitgevoerd onder ontvangers en niet-ontvangers van toeslagen. Ook mensen die Dienst Toeslagen normaal moeilijk kan bereiken zijn in dit onderzoek vertegenwoordigd via straatinterviews in de wijk.

Eén cijfer voor beeldvorming en vertrouwen

Voor de Barometer is een maatwerkmodel ontwikkeld: de Toeslagen Beeldvorming en Vertrouwensindex (TBVi). Deze index laat zien hoe Dienst Toeslagen scoort op betrouwbaarheid, communicatie, interactie en deskundigheid op een schaal van -100 tot +100.

Hoe hoger de score, hoe positiever het beeld van Dienst Toeslagen. Elk half jaar volgt er een uitgebreide rapportage van de resultaten. Dit document bevat de eerste uitgebreide rapportage.

Managementsamenvatting #2

Beeldvorming en vertrouwen

- IOI Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is positief voor de tweede helft van 2025.
- IOI De score is +8 op een schaal van -100 tot +100. Positief houdt in dat het beeld bij meer mensen positief dan negatief is.
- IOI Het vertrouwen wordt via vier pijlers gemeten: Competentie, communicatie en integriteit scoren positief. Interactie laat een wisselend beeld zien, met name onder niet-ontvangers.
- IOI Driekwart van de stakeholders hebben vertrouwen in Dienst Toeslagen (11% niet).

Bekendheid

Veel mensen weten nog niet precies weten wie Dienst Toeslagen is of doet:

- IOI De spontane bekendheid is 10%.
- IOI De sterkste associatie die mensen met Dienst Toeslagen hebben, is *geld, inkomen, financiële ondersteuning* (54%), waarbij het sentiment overwegend positief is (64%).
- IOI Als mensen een passende vacature bij Dienst Toeslagen zien, overweegt een op vijf (21%) te solliciteren.

Verschillen

Er zijn duidelijke verschillen tussen specifieke groepen:

- IOI Ontvangers van toeslagen zijn positiever dan niet-ontvangers (TBVi +15 vs -2). Het zien van berichten in de media heeft veel negatieve impact op de beeldvorming en het vertrouwen van niet-ontvangers (TBVi -17 berichtgeving gezien vs 0 niet gezien).
- IOI De bekendheid is bij lager opgeleiden is iets lager dan bij hoog opgeleiden: 9% om 12%.



Managementsamenvatting #3

BEELDVORMING & VERTROUWEN



De beeldvorming en het vertrouwen van Dienst Toeslagen in 2025 is positief: +8 op een schaal van -100 tot +100.

SPONTANE BEKENDHEID



De spontane bekendheid van de 'overheidsorganisatie die elke maand kinderopvang-, huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget overmaakt, is 10%.

TOP 3 SPONTANE ASSOCIATIES



Als u denkt aan Dienst Toeslagen, welke 3 woorden komen dan als eerst bij u op?

OVERWEEGT TE SOLLICITEREN



In totaal zegt 21% te overwegen te solliciteren bij Dienst Toeslagen als er een passende vacature zou zijn.

Conclusies #1

Beeldvorming en Vertrouwen

De beeldvorming en het vertrouwen is in 2025 positief: +8. Vooral mensen die geen toeslagen ontvangen maar wel berichten in de media hebben gezien, zijn negatiever.

- IOI De TBVi, de index voor beeldvorming en vertrouwen bedraagt in 2025 +8 (schaal: -100 tot +100).
- IOI Vooral mensen die geen toeslagen ontvangen hebben een negatiever beeld en lager vertrouwen in Dienst Toeslagen (TBVi -2). Als zij berichten in de media hebben gezien, is dit nog sterker (TBVi -17). De TBVi score is ook negatief (-6) bij mensen die zeggen zich gedupeerd te *voelen*.

Bekendheid en associaties

De spontane bekendheid Dienst Toeslagen is laag. Meer dan de helft denkt bij Dienst Toeslagen aan wat het biedt: ‘Geld’.

- IOI De spontane bekendheid van *de overheidsorganisatie die iedere maand kinderopvang-, huur- en zorgtoeslag en kindgebonden budget overmaakt*, is 10%.
- IOI Meer dan de helft (54%) noemt ‘Geld’ als associatie bij Dienst Toeslagen (eerste associatie: 19%, tweede: 18%, derde: 17%), gevolgd door ‘Zorgtoeslag’ en ‘Huurtoeslag’.
- IOI Het gevoel dat men bij deze associatie heeft, is overwegend positief (64%). Mensen die toeslagen ontvangen, hebben vaker een positieve associatie bij Dienst Toeslagen dan mensen die geen toeslagen ontvangen.

Conclusies #2

Pijlers en aspecten van beeldvorming en vertrouwen
‘Interactie’ is de pijler met meeste aspecten ter versterking.
‘Eerlijk zijn (voor iedereen)’ heeft de meeste impact op TBVi.

- IOI Het onderzoek meet het vertrouwen in Dienst Toeslagen aan de hand van vier pijlers: competentie, communicatie, integriteit en interactie. Mensen zijn het meest positief over ‘Competentie’.
- IOI Het beeld of Dienst Toeslagen ‘eerlijk is (voor iedereen)’ bepaald de TBVi het sterkst. Aspecten die in aanmerking komen voor versterking (veel impact op TBVi en relatief lage score), behoren allen tot de pijler ‘Interactie’: *‘Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...*
 - IOI begrijpt hoe mensen zich voelen
 - IOI mensen met een gerust gevoel contact opnemen met Dienst Toeslagen
 - IOI mensen vertrouwt
 - IOI mensen zich veilig voelen als ze contact hebben

IOI De vijf aspecten met de meeste impact op de TBVi verschillen tussen toeslagenontvangers en niet-ontvangers. Voor de ontvangers zijn dit: *‘Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...*

- IOI eerlijk is naar iedereen (*integriteit*)
- IOI eerlijk is (*integriteit*)
- IOI meedenkt met mensen (*competentie*)
- IOI weet waar ze over praat (*competentie*)
- IOI doet wat ze zegt (*competentie*)

En voor de niet-ontvangers : *ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...*

- IOI duidelijk communiceert, in begrijpelijke taal (*communicatie*)
- IOI snel reageert (*communicatie*)
- IOI mensen weten wat ze kunnen verwachten (*communicatie*)
- IOI mensen vertrouwt (*interactie*)
- IOI mensen met gerust gevoel contact opnemen (*interactie*)

Conclusies #3

Competentie: Het beeld is overwegend positief.

- IOI Het beeld is het meest negatief op de inspanningen om mensen te helpen, zodat zij later geen geld terug hoeven te betalen: 32% negatief. Het beeld is het meest positief op de deskundigheid: 56% positief.
- IOI Vooral niet-ontvangers, de lagere welstandsklassen* en de oudere leeftijdsgroepen hebben op deze aspecten een negatiever beeld.

Interactie: Het beeld is wisselend: sommige aspecten positief, andere juist negatief

- IOI Het beeld is het meest negatief op de nabijheid (voelt dichtbij): 42% negatief. En het meest positief op de inspanningen van Dienst Toeslagen om actief te helpen fouten op te lossen: 41% positief.
- IOI Met name niet-ontvangers, lagere welstandsklassen en ouderen hebben op deze aspecten een negatiever beeld.

Communicatie: Het beeld is overwegend positief.

- IOI Het beeld is het meest negatief op de duidelijkheid van de regels en de formulieren, of die voor iedereen te begrijpen zijn: 42% negatief. En het beeld is het meest positief op het duidelijk communiceren in begrijpelijke taal: 41%.
- IOI Vooral niet-ontvangers, hogere welstandsklassen en de oudere leeftijdsgroepen hebben op deze aspecten een negatiever beeld.

Integriteit: Het beeld is iets vaker positief dan negatief.

- IOI Het aspect waar het meest negatief over wordt gedacht, is het toegeven als Dienst Toeslagen een fout maakt: 38% negatief. En het meest positief op de eerlijkheid van Dienst Toeslagen: 45% positief
- IOI Het zijn met name de niet-ontvangers van toeslagen, lagere welstandsklassen, oudere leeftijdsgroepen en ook vrouwen die hier een negatiever beeld hebben.

* Welstandsklasse: indeling van opleiding en inkomen. Dit resulteert in 5 klassen, waarbij W1 de hoogste is (hoogst opgeleid, hoogste inkomen) en W5 de laagste (laagst opgeleid, laagste inkomen).

Conclusies #4

Werkgeveraantrekkelijkheid

Ongeveer een vijfde zou overwegen te solliciteren bij Dienst Toeslagen bij een passende vacature.

- IOI Ruim een kwart (28%) vindt Dienst Toeslagen minimaal een beetje aantrekkelijk als werkgever. Tot 35 jaar loopt dit op tot 39%. In totaal lijkt 36% het niet aantrekkelijk om bij Dienst Toeslagen te werken.
- IOI In totaal zou 21% overwegen te solliciteren bij een passende vacature. Ook hier loopt dit tot 35 jaar op tot 33%.
- IOI 57% van Nederland staat niet afwijzend tegenover werken bij Dienst Toeslagen.

Stakeholders

Overgrote meerderheid van stakeholders heeft een positief beeld van en vertrouwen in Dienst Toeslagen. (Voorlopige resultaten vanwege het beperkte aantal waarnemingen).

- IOI Driekwart van de stakeholders heeft een positief beeld (77%) van en vertrouwen in Dienst Toeslagen (76%). Ongeveer een tiende heeft een negatief beeld en weinig of geen vertrouwen in Dienst Toeslagen.
- IOI Minder dan de helft (47%) denkt dat Dienst Toeslagen mensen (heel) goed helpt bij het meedoen aan de maatschappij.

A photograph of two women, one older with short grey hair and glasses, and one younger with blonde wavy hair, both smiling and looking at a smartphone held by the younger woman. The image is split vertically, with the older woman on the left and the younger woman on the right. The background is dark and out of focus.

02

Inleiding & TBVi

Toeslagen Barometer

Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25



Inleiding

Dienst Toeslagen mist nog inzicht in de beeldvorming, associaties en het vertrouwen van de samenleving in zijn geheel en professionele stakeholders om daarmee de communicatie te verbeteren.

Met de Toeslagen Barometer bekijken we elk half jaar hoe de meningen over Dienst Toeslagen zich breed ontwikkelen. Zo hebben we actueel inzicht in het beeld van alle Nederlanders. Voor deze barometer zijn data verzameld tussen juli en december 2025.

Wat willen we bereiken?

- IOI Begrijpen van het sentiment rond Dienst Toeslagen.
- IOI Inzicht in de beeldvorming en associaties.
- IOI Inzicht in de ontwikkeling van de:
 - IOI beeldvorming en vertrouwenscore, en in de factoren van invloed op deze score.
 - IOI bekendheid van Dienst Toeslagen
 - IOI werkgevers aantrekkelijkheid.
- IOI Vaststellen van nieuwsherinnering en impact hiervan op de beeldvorming en het vertrouwen.

Wat zijn belangrijke begrippen?

- IOI **TBVi**
Toeslagen Beeldvorming en Vertrouwensindex. Eén cijfer van -100 tot 100 voor beeldvorming en vertrouwen
- IOI **Pijler**
Een set van aspecten die samen een overkoepelende factor vormen.
- IOI **Aspect**
Een vraag die een onderdeel van de beeldvorming en het vertrouwen meet.
- IOI Zie pagina 28 voor de aspecten per pijler.

Hoe wordt het onderzoek gedaan?

- IOI Online vragenlijst en straatinterviews.
- IOI Dataverzamelingsperiode: juli 2025 – december 2025
- IOI Algemeen Nederlands publiek 18+ en professionele stakeholders.
- IOI Netto N:
 - IOI Nederlands publiek 18+: N=2.886
 - IOI Stakeholders: n=68
- IOI Weging: leeftijd, geslacht, inkomen, huishoudomvang en regio.
- IOI Voor de uitgebreide technische verantwoording zie pagina 81.



TBVi: Beeldvorming en Vertrouwensindex

Er is een maatwerk model ontwikkeld om de beeldvorming over en het vertrouwen in Dienst Toeslagen te meten.

Dit model heet de Toeslagen Beeldvorming en vertrouwensindex (TBVi) en is een cijfer tussen -100 tot +100.

Model voor Beeldvorming en Vertrouwen Dienst Toeslagen:



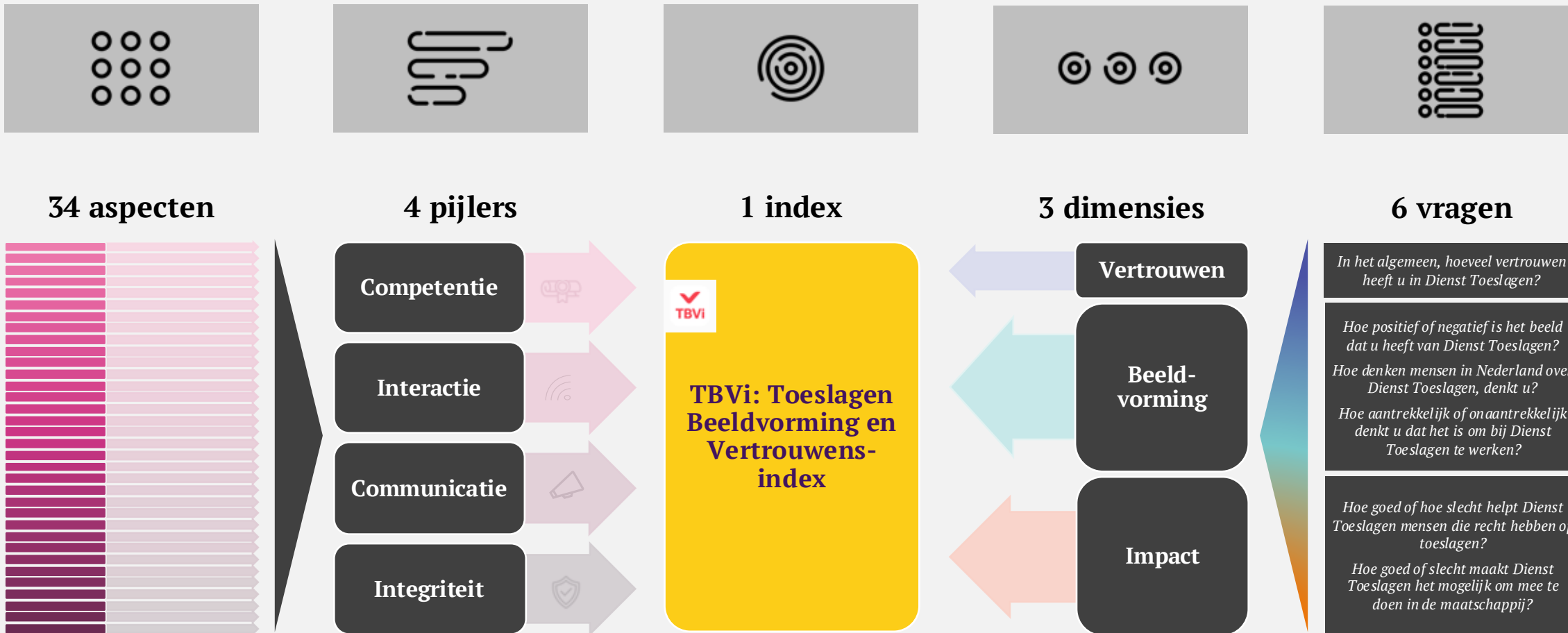
Zie de volgende pagina voor een grotere weergave.

Via uitgebreid vooronderzoek zijn 34 vragen opgesteld die elk een ander onderdeel (*aspect*) van de beeldvorming en het vertrouwen meten.

Een pijler is een set van aspecten die bij elkaar horen. Iedere pijler laat zien hoe mensen over dit onderdeel van Dienst Toeslagen denken en hoeveel vertrouwen zij hebben. In totaal zijn 4 pijlers geïdentificeerd.

De zes vragen over vertrouwen en beeldvorming vertegenwoordigen in totaal 3 dimensies: vertrouwen, beeldvorming en impact. Deze verklaren voor 79% de antwoorden op de 34 aspecten. Dit maakt van de TBVi een bijzonder goede index om de Beeldvorming en het Vertrouwen van Dienst Toeslagen mee te bepalen en te monitoren.

TBVi: één score voor Beeldvorming en Vertrouwen





03 Burgers: Uitgebreide resultaten

Toeslagen Barometer

Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25

03.01

***TBVi, index voor
Beeldvorming en***



Vertrouwen

**03 Uitgebreide resultaten burgers
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25**



De beeldvorming en het vertrouwen in 2025 redelijk positief: +8

Samenvatting ‘Beeldvorming & Vertrouwen’

- i De TBVi, de samengestelde maatstaf die Beeldvorming & Vertrouwen in Dienst Toeslagen weergeeft, komt voor heel 2025 uit op +8 (schaal -100 tot +100). Er lijkt sprake van een redelijk opgaande trend in de eerste 6 maanden, maar deze is (nog) niet significant.
- i Het zijn vooral niet-ontvangers van toeslagen die verantwoordelijk zijn voor een lagere beeldvorming en vertrouwen; deze groep heeft een negatiever beeld dan ontvangers. Per toeslag-type is de TBVi gelijk.
- i Bijna een kwart (24%) heeft weinig tot geen vertrouwen in Dienst Toeslagen in het algemeen, iets minder dan de helft (45%) juist wel. Ook hier is het verschil tussen ontvangers en niet-ontvangers groot.



De TBVi voor 2025 komt uit op +8, met een opgaande trend

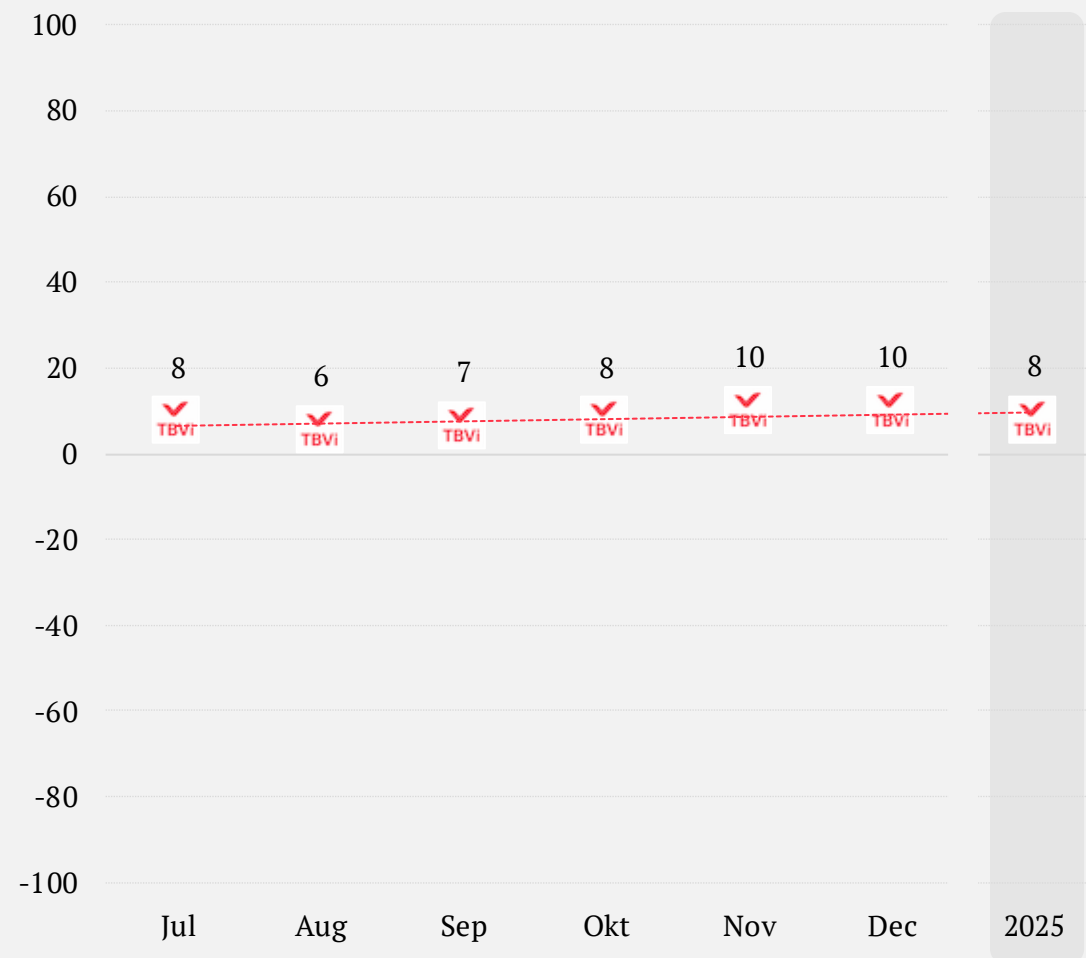
Invloed van media en berichtgeving en contact op Beeldvorming & Vertrouwen

De Dienst Toeslagen Beeldvorming & Vertrouwensindex (TBVi) bedraagt voor 2025 +8 op een schaal van -100 tot 100. Hierbij lijkt er sprake van een voorzichtig opgaande trend, maar de verschillen van maand tot maand zijn statistisch (nog) niet significant.

De impact van de media en berichtgeving toont zich alleen bij mensen die geen toeslagen ontvangen. Bij ontvangers van toeslagen is het verschil tussen wel of niet iets hebben gezien, gehoord of gelezen niet significant. Bij de niet ontvangers wel en heel sterk: -17 vs 0.

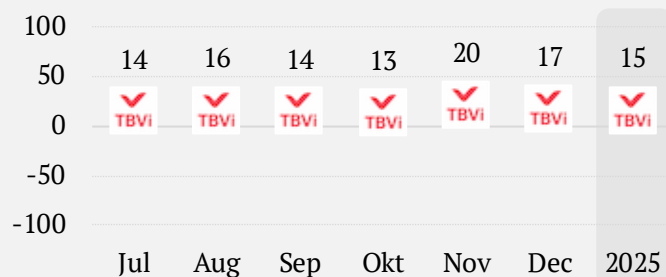
Ook als er contact is geweest met Dienst Toeslagen is de TBVi hoger: 11 bij wel contact vs 5 bij geen contact.

Ontwikkeling Index voor Beeldvorming en Vertrouwen

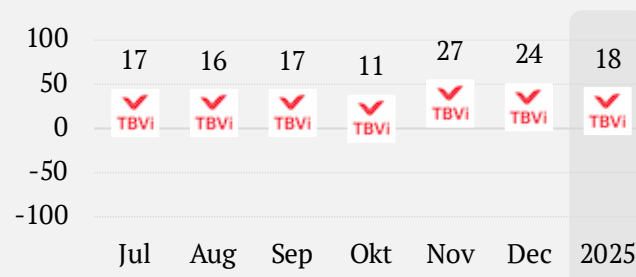


TBVi van alle typen toeslagontvangers significant hoger dan van niet-ontvangers

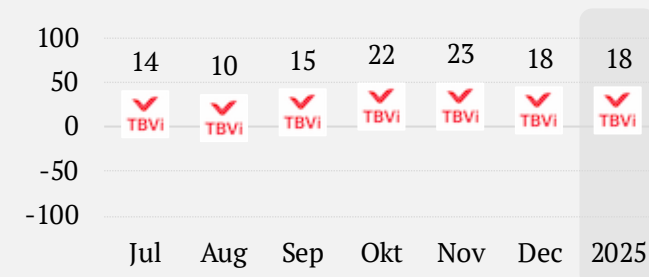
TBVi *ontvangers* toeslagen



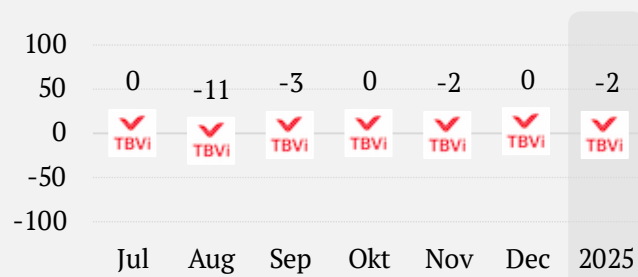
TBVi ontvangers huurtoeslag



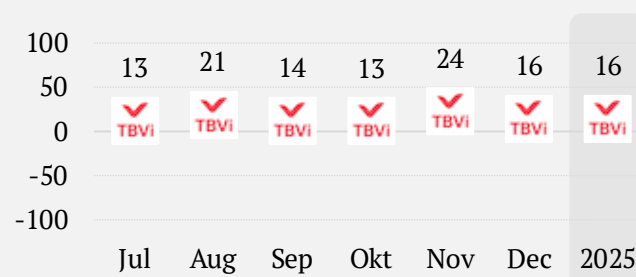
TBVi ontvangers kinderopvangtoeslag



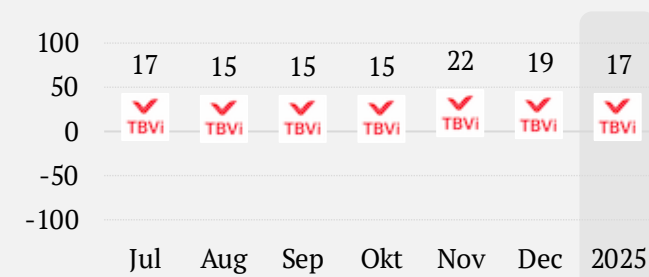
TBVi *niet-ontvangers*



TBVi ontvangers kindgebonden budget



TBVi ontvangers zorgtoeslag



TBVi score negatief bij mensen die zich gedupeerd voelen

Toelichting

Omdat met de vragenlijst niet objectief is vast te stellen wie (erkend) gedupeerde of rechthebbende is, is aan de mensen zelf gevraagd of zij zich gedupeerd voelen en/of zij denken recht te hebben op een van de vier toeslagen.

Het gaat hier dus om de perceptie van de burger of zij zich als gedupeerde zien, als 'rechthebbend', of niet. Het maakt bij deze uitkomsten niet uit of dit formeel zo is of niet; men *voelt* het zo, men *beleeft* het zo, dus 'is' het zo.

In de grafiek aan de rechterzijde is het totaal van de rechthebbenden weergegeven omdat het aantal waarnemingen te klein is om deze per toeslag-type weer te geven.

TBVi 2025 naar de verschillende groepen



Selectie van toelichtingen

Competentie

“Ik heb er zelf geen ervaring mee, maar lijkt me dat degene die je aan de telefoon hebt ervaring heeft en dus respect biedt.”

“Uitkeringen worden makkelijk weggeven, zie wat er nog steeds oncontroleerbaar over de grenzen gaat”

“Mensen die hulp bieden zijn van goede wil en begrip voor mensen die in de problemen zitten”

Interactie

“Ik begrijp niks van de brieven. Kan niet zomaar ergens heen door handicap. Heb geen computer. Ik krijg zeker geen persoonlijke aandacht.”

“Men heeft zich destijds in mijn dossier verdiept en zaken voor mij uitgezocht en geadviseerd.”

“Ze hebben geen idee van de jaren lange stress. Geen voldoende inkomen, geen familie. Ze denken dat je alles meteen anders kan doen, maar met 2 kinderen gaat dat niet.”

Communicatie

“Het is een instantie van de belastingdienst maar heeft moeten leren uit het verleden van belastingdienst. Zij gaan het op de juiste manier doen”

“De uitleg die er wordt verstrekt is vaak feitelijk. Bij een voor de burger slecht nieuws voelen zij zich vaak niet begrepen door de dienst”

“Veel mensen zijn denk ik erg bang voor cijfers en ingewikkelde formulieren.”

Integriteit

“De serie heb ik ook gezien en wat ik daar zag beviel mij geenszins; ik ben me er van bewust dat het gedeeltelijk fictie is, diensten vanuit de overheid heb ik een gezond wantrouwen over.”

“Mensen geven aan zóveel angst voor Dienst Toeslagen te hebben dat ze a. geen toeslagen aan durven te vragen en b. niet in contact durven treden op het moment dat er wél toeslagen zijn, maar het fout lijkt te gaan.”

“Ik geloof maar hoop ook vooral dat iedereen elkaar met respect behandelt. Helemaal vanuit een professionele functie verwacht ik dat.”

Overig

“Het is complexe materie en burgers snappen het niet”

“In mijn omgeving ken ik veel mensen die er geen recht op hebben en toch geld krijgen, terwijl ik die er wel recht op heb maar een klein beetje krijg, te weinig eigenlijk”

“Te veel slecht nieuws geweest de afgelopen jaren. Er is geen vertrouwen meer bij de mensen.”

Ontvangers hebben meer vertrouwen in Dienst Toeslagen

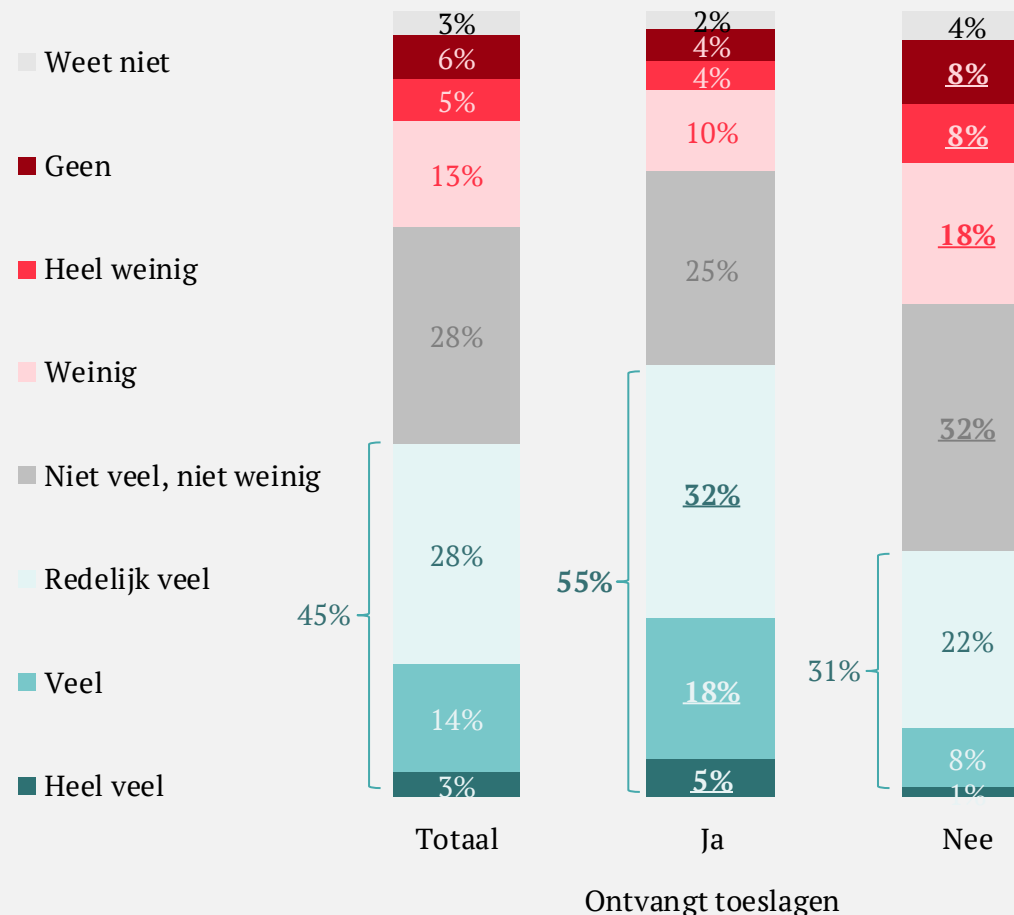
Er is minder vertrouwen richting Dienst Toeslagen onder niet-ontvangers

Bijna de helft van alle Nederlanders 18+ (45%) geven aan redelijk tot veel vertrouwen te hebben in Dienst Toeslagen. Bijna een kwart (24%) zegt weinig tot geen vertrouwen in Dienst Toeslagen te hebben.

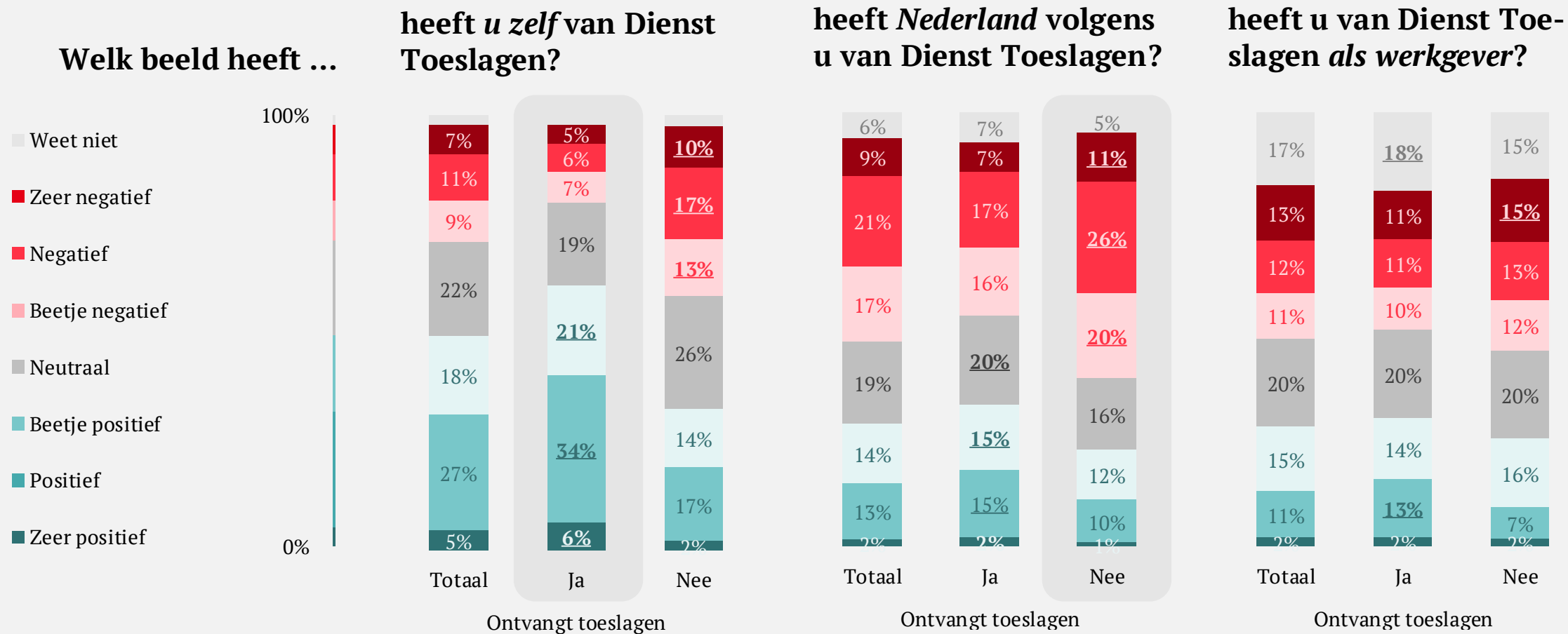
Ontvangers van toeslagen hebben significant meer vertrouwen in Dienst Toeslagen in het algemeen, dan mensen die geen toeslagen ontvangen: 55% vs 31%. Ongeveer een derde (34%) van de niet-ontvangers heeft weinig tot geen vertrouwen in Dienst Toeslagen (ontvangers 18%).

Bij 33% van de mensen die zeggen *bewust* geen toeslag(en) aan te vragen, is het beeld significant vaker negatief dan bij de mensen die *onbewust* geen toeslag(en) aanvragen (26%).

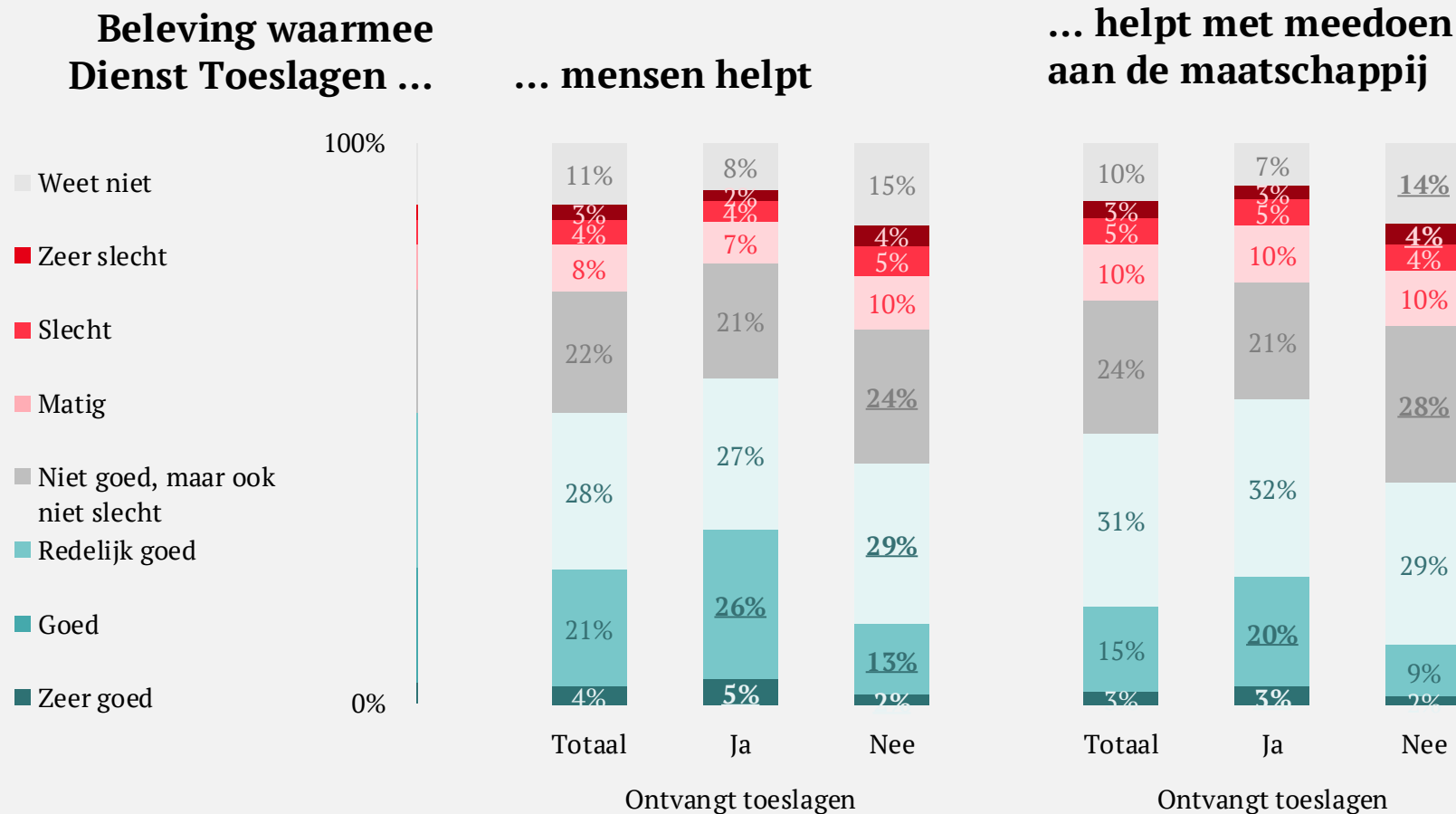
Vertrouwen in Dienst Toeslagen



Het beeld dat ontvangers van Dienst Toeslagen hebben is positiever dan van niet-ontvangers



Niet-ontvangers negatiever over het helpen mee te doen aan de maatschappij door Dienst Toeslagen



Toelichting

De TBVi wordt gevormd door zes vragen: zie p23, p24 en de twee hier links afgebeeld.

Bij al deze zes vragen zijn het de niet-ontvangers die veel negatiever zijn over Dienst Toeslagen dan ontvangers.

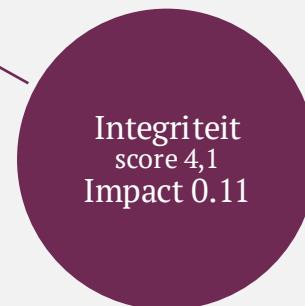
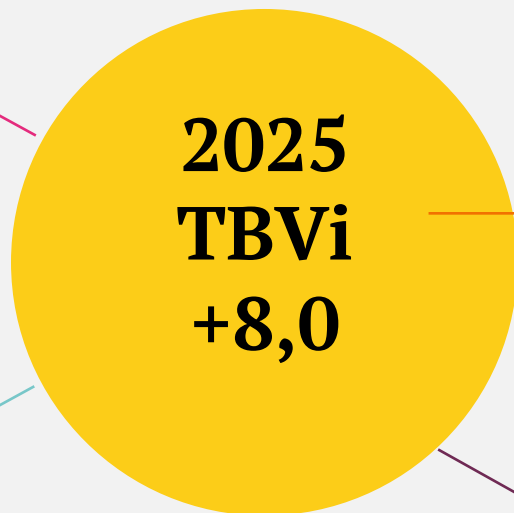
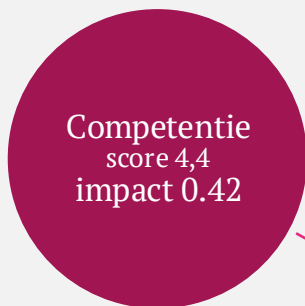
Dit doet zich het sterkst voor bij hoe positief of negatief men denkt dat Nederland is over Dienst Toeslagen (zie p24, midden); 57% van alle niet-ontvangers denkt dat Nederland een (heel) negatief beeld heeft van Dienst Toeslagen.

De vier pijlers van Beeldvorming en Vertrouwen met de onderliggende aspecten

Ik denk dat Dienst Toeslagen/mensen ...

- ☐ Vriendelijk is
- ☐ Helpt terugbetalen te voorkomen
- ☐ Meedenkt
- ☐ Goed samenwerkt
- ☐ Doet wat hij zegt
- ☐ Verantwoordelijkheid neemt
- ☐ Veel kennis heeft
- ☐ Besluiten duidelijk uitlegt
- ☐ Nadenkt voor een besluit
- ☐ Zijn best doet voor eerlijk gebruik

- ☐ Begrijpt hoe mensen zich voelen
- ☐ Persoonlijke aandacht geeft
- ☐ Met respect behandelt
- ☐ Veilig voelen in contact met DT
- ☐ Werkwijze aanpast indien nodig
- ☐ Mensen vertrouwt
- ☐ Actief helpt om fouten op te lossen
- ☐ Dichtbij voelt
- ☐ Gerust gevoel contact opnemen



Toelichting

Iedere pijler bestaat uit meerdere aspecten. De aspecten zijn gemeten met een 7-puntsschaal (minimaal 1, maximaal 7). De score op een pijler is het rekenkundig gemiddelde van de aspecten.

De impact geeft aan hoe zwaar een pijler weegt in de TBVi. Hoe hoger de score, hoe zwaarder de pijler weegt in de TBVi score.

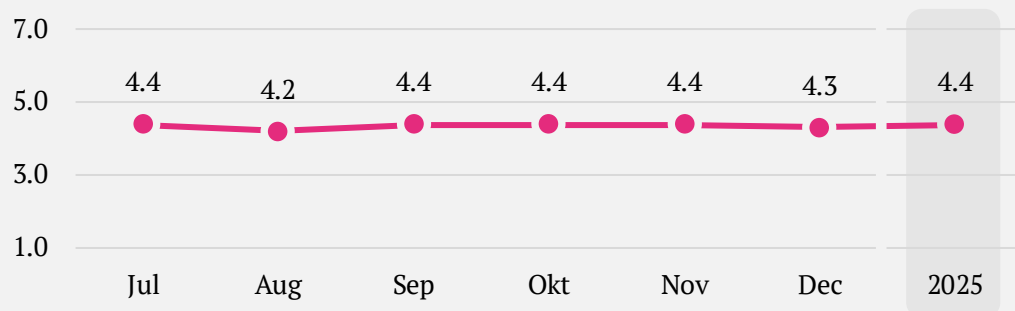
- ☐ Weten wat te verwachten
- ☐ Regels en formulieren voor iedereen te begrijpen
- ☐ Snel reageren
- ☐ Duidelijk communiceren
- ☐ Open en gemakkelijk contact mee te krijgen

- ☐ Eerlijk is
- ☐ Toegeeft als hij fouten maakt
- ☐ Iedereen hetzelfde behandelt
- ☐ Eerlijk is naar iedereen

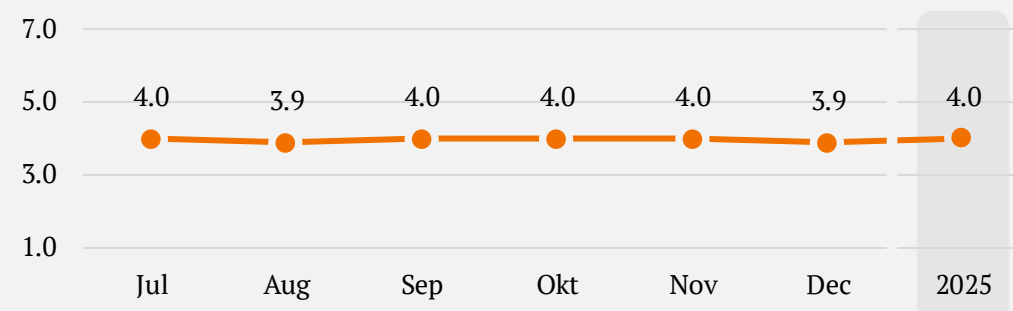


Dienst Toeslagen scoort op de 4 pijlers nagenoeg gelijk en stabiel in de eerste 6 maanden

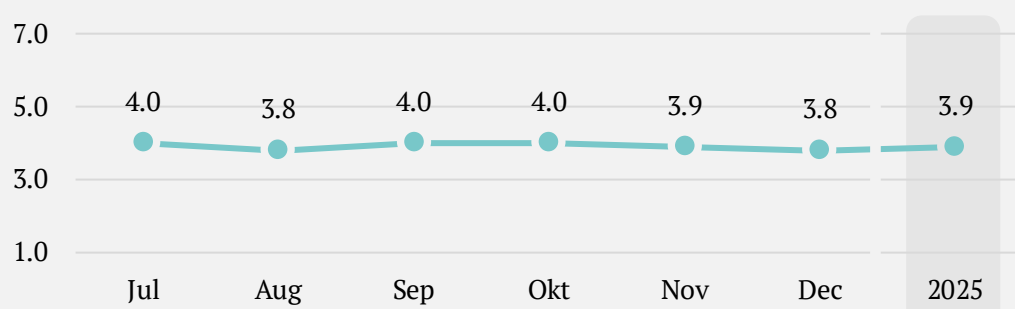
COMPETENTIE (minimaal 1, maximaal 7)



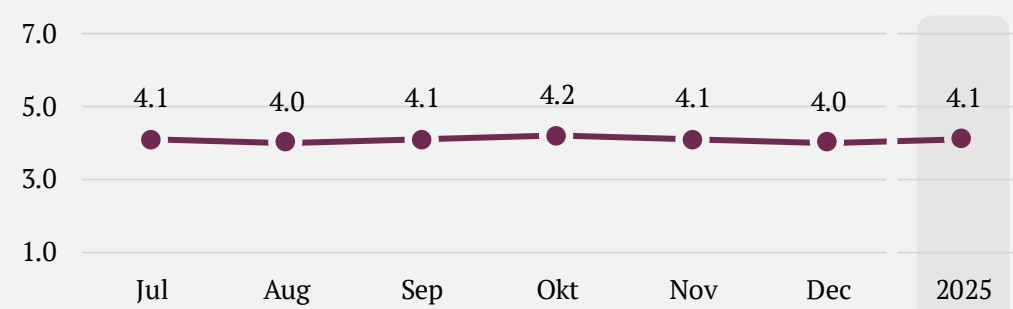
COMMUNICATIE (minimaal 1, maximaal 7)



INTERACTIE (minimaal 1, maximaal 7)



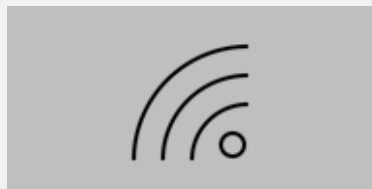
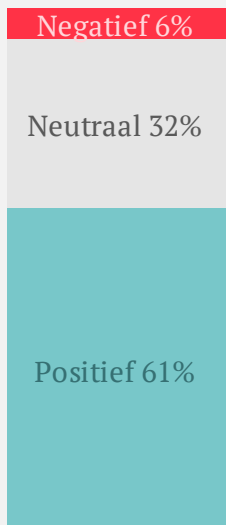
INTEGRITEIT (minimaal 1, maximaal 7)



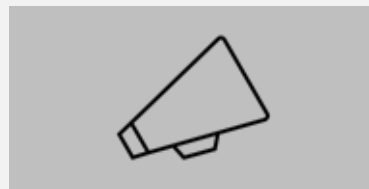
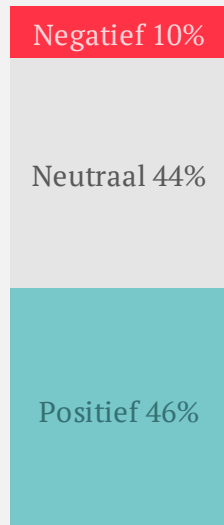
Mensen zijn het meest positief over de pijler 'Competentie'



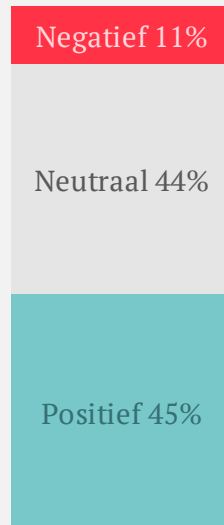
Competentie



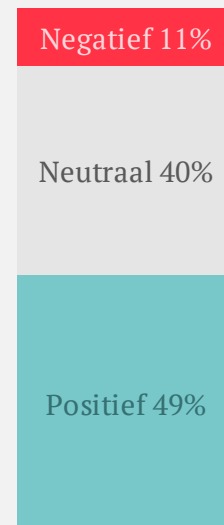
Interactie



Communicatie



Integriteit



Toelichting

Competentie scoort het hoogst met 61% van de burgers die hier positief over zijn, en 6% negatief.

Bij de andere pijlers is het deel dat negatief is bijna 2 keer zo groot (10% en 11%).

Op interactie en communicatie is het beeld van Dienst Toeslagen het *minst positief*: 46% en 45%.

Leeswijzer prioriteitenmatrix

Communicatie prioriteitenmatrix Beeldvorming en Vertrouwen – zie volgende pagina

Op de volgende pagina staat de Prioriteitenmatrix. Dit is een praktisch model dat de beeldvorming en het vertrouwen per aspect afzet tegen de impact die het aspect heeft op de TBVi. Hierdoor ontstaan vier kwadranten. Elk kwadrant heeft z'n eigen strategie om de beeldvorming en het vertrouwen te versterken. Dit model biedt concrete handvatten voor de verbeterprioriteiten.

Assen en lijnen

De horizontale as geeft de TBVi weer van lager (links) naar hoger (rechts). De verticale as toont de impact op de TBVi.

Horizontaal: Impact-lijn

De horizontale lijn is het gewogen gemiddelde van de impact van alle aspecten. Aspecten die boven deze lijn liggen, hebben dus bovengemiddeld veel impact op de TBVi. De aspecten die onder de lijn liggen, benedengemiddeld.

Verticaal: Index-lijn

De verticale lijn is de TBVi.

Kwadranten

De assen creëren een 2x2-matrix. Elk kwadrant kent een eigen strategie voor de communicatie om de beeldvorming en het vertrouwen te versterken.

Versterken: aspecten in dit kwadrant hebben veel impact, maar scoren (relatief) laag op de TBVi. Aspecten in dit kwadrant zijn de verbeterprioriteiten voor communicatie en acties.

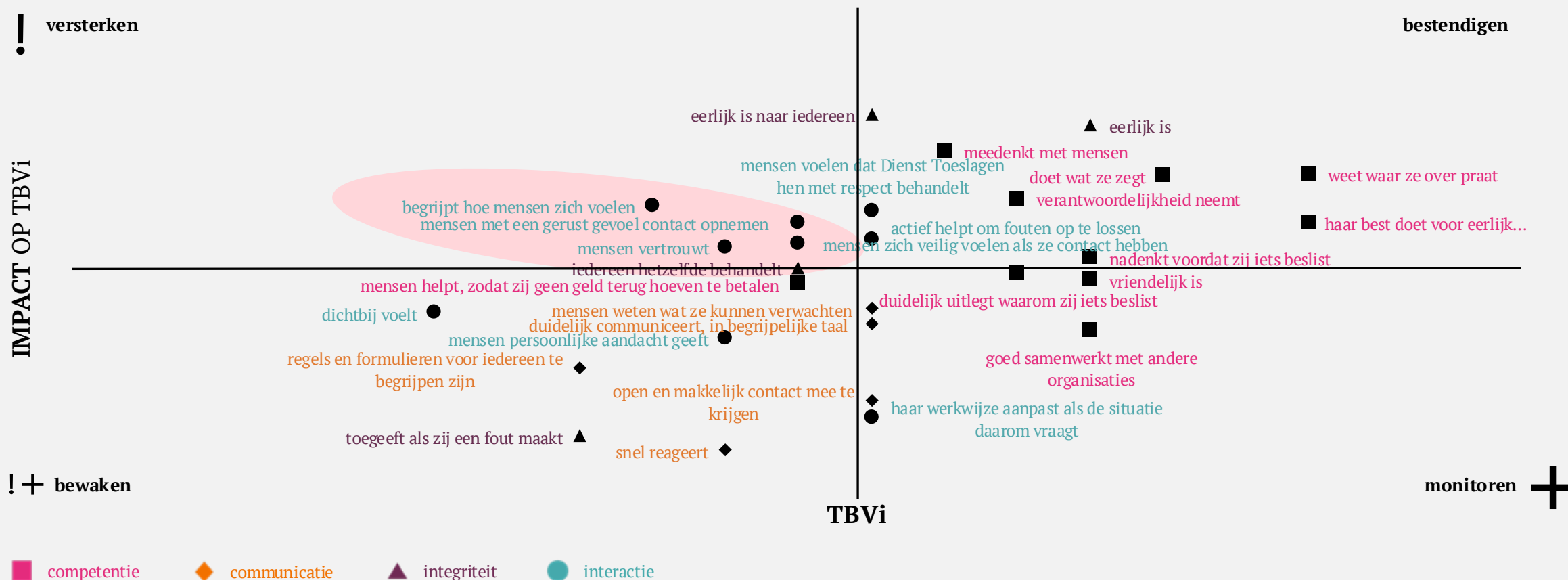
Bestendigen: aspecten in dit kwadrant hebben veel impact op de TBVi, en noteren een hogere TBVi score. Het beeld en vertrouwen dat mensen op deze aspecten hebben, is positief. Bestendigen van deze aspecten zorgt dat de index in tact blijft.

Monitoren: aspecten in dit kwadrant wegen benedengemiddeld in de TBVi, en scoren hoog. Het beeld dat mensen hebben op deze aspecten is positief. Monitoren is het advies om te borgen dat deze niet onverwachts afnemen.

Bewaken: deze aspecten hebben een benedengemiddeld gewicht en scoren ook lager. Blijf deze bewaken om te kunnen anticiperen als deze aspecten zwaarder gaan wegen in de TBVi.

Veel prioriteiten behoren tot 'Interactie': begrip, contact en vertrouwen aandachtspunten

Dat Dienst Toeslagen begrijpt hoe mensen zich voelen, dat mensen met een gerust gevoel contact kunnen opnemen, dat mensen zich veilig voelen als ze contact opnemen en mensen vertrouwt zijn de grootste prioriteiten om te versterken.



Alle vier de pijlers vertegenwoordigt bij de aspecten met de meeste impact op de TBVi

Top 5 aspecten met meeste impact op TBVi

De vijf aspecten met de meeste impact op de TBVi verschillen tussen de toeslagenontvangers en niet-ontvangers:

Toeslagen-ontvangers:

- | | |
|-----------------------------|-------------|
| 1. Eerlijk is naar iedereen | integriteit |
| 2. Eerlijk is | integriteit |
| 3. Meedenkt met mensen | competentie |
| 4. Weet waar hij over praat | competentie |
| 5. Doet wat hij zegt | competentie |

Niet toeslagen-ontvangers:

- | | |
|---|--------------|
| 1. Duidelijk communiceert, begrijpelijke taal | communicatie |
| 2. Snel reageert | communicatie |
| 3. Mensen weten wat ze kunnen verwachten | communicatie |
| 4. Mensen vertrouwt | interactie |
| 5. Mensen met gerust gevoel contact opnemen | interactie |

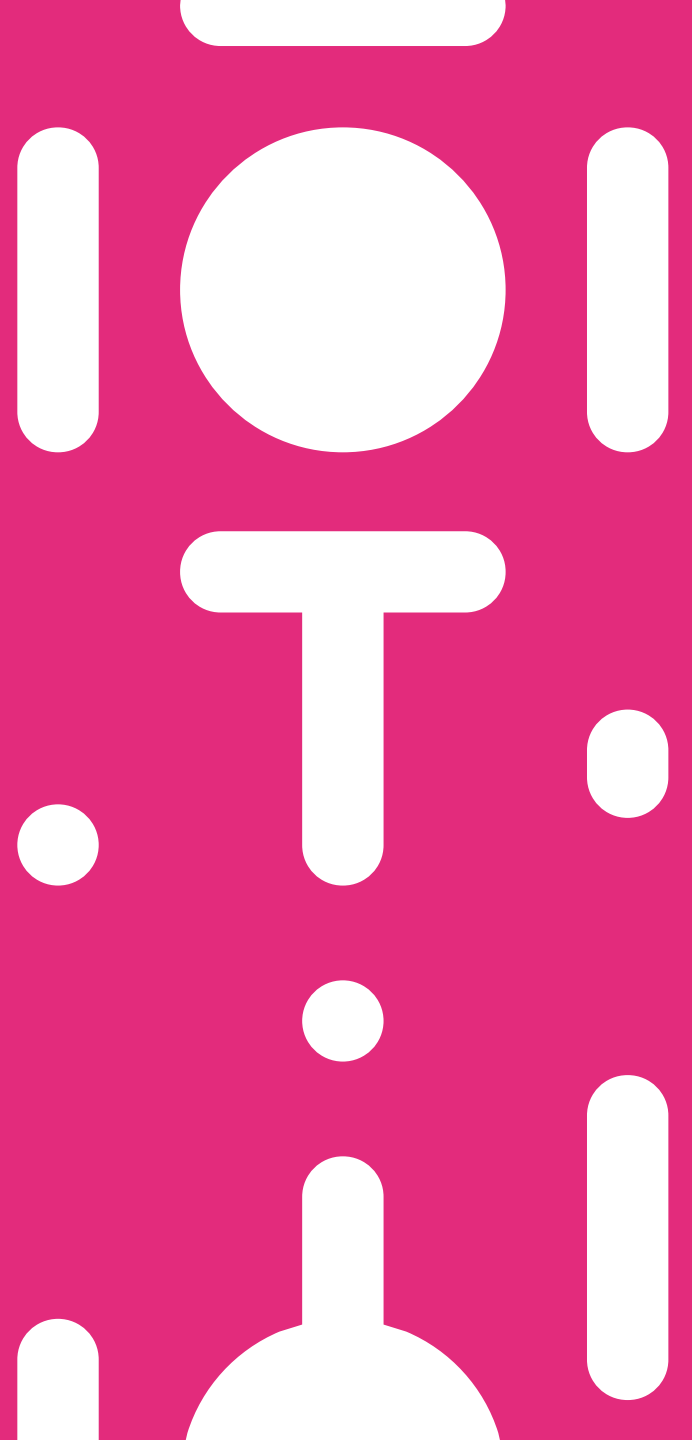
Dit houdt in dat deze aspecten de meeste invloed hebben op de TBVi. Om de TBVi te verhogen, is het dus raadzaam om eerst te concentreren op deze aspecten. Als Dienst Toeslagen er in slaagt om deze aspecten positiever te laten scoren, dan zal de TBVi harder stijgen, dan wanneer andere aspecten positiever scoren.

Hetzelfde geldt andersom, als deze aspecten negatiever scoren; Dan zal de TBVi harder dalen, dan wanneer andere aspecten negatiever scoren.

03.02

 ***Competentie***

03 Uitgebreide resultaten burgers
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Mensen hebben een positief beeld op 'Competentie'

Samenvatting 'Competentie'

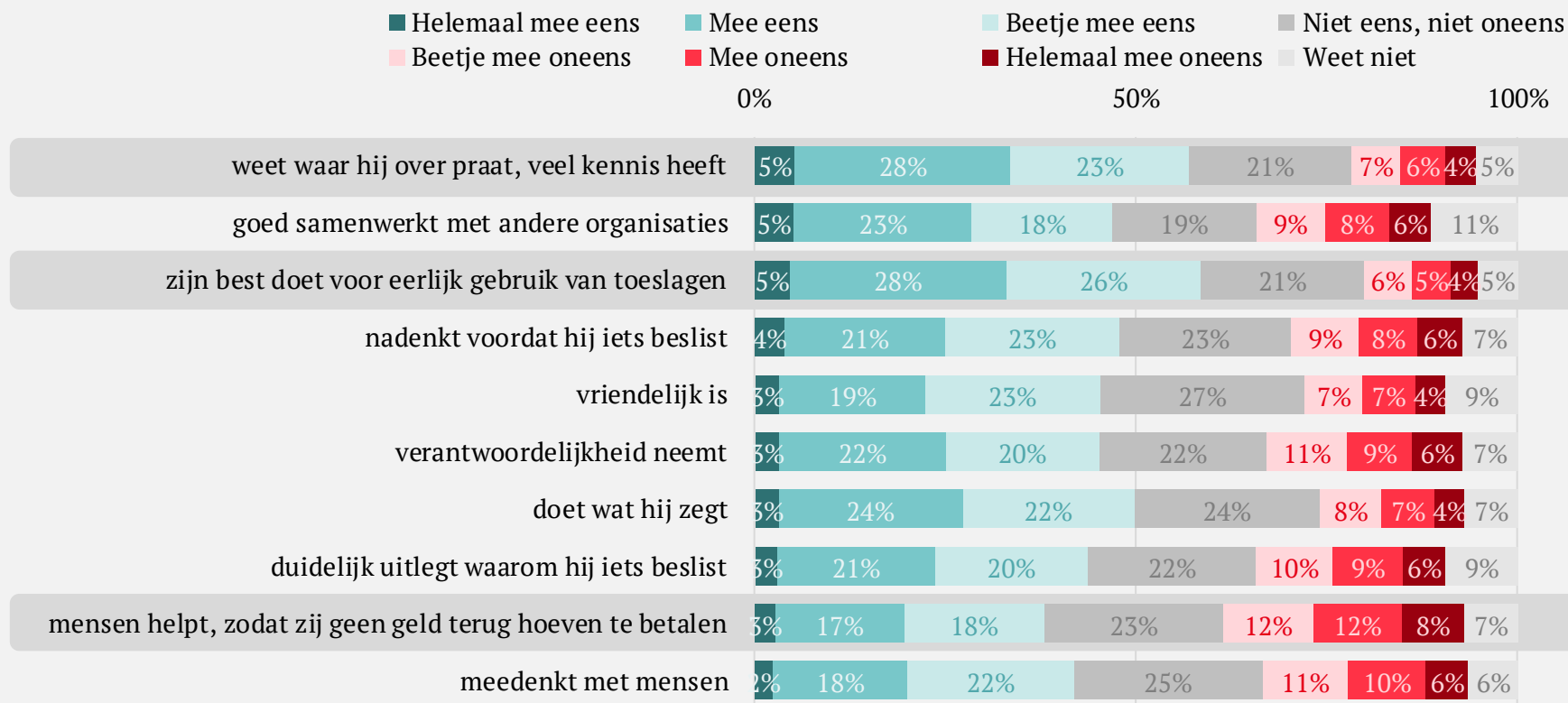
- i** Het algemene beeld per aspect op 'Competentie' toont een overwegend positief beeld.
- i** Het beeld is het meest positief bij de deskundigheid; 56% denkt dat Dienst Toeslagen 'veel kennis heeft, weet waar ze over praten'.
- i** Bijna een derde (32%) heeft een negatief beeld van Dienst Toeslagen over de inspanningen om mensen te helpen zodat zij geen geld hoeven terug te betalen. Op dit aspect is het beeld van Dienst Toeslagen het meest negatief.
- i** Met behulp van (gemiddelde) scores is geïdentificeerd welke groepen lager scores op welke aspecten. Vooral niet-ontvangers, de lagere welstandsklassen en de oudere leeftijdsgroepen hebben een negatiever beeld.





Het beeld is vooral positief op de inzet van kennis en eerlijk gebruik

Ik denk dat Dienst Toeslagen ..



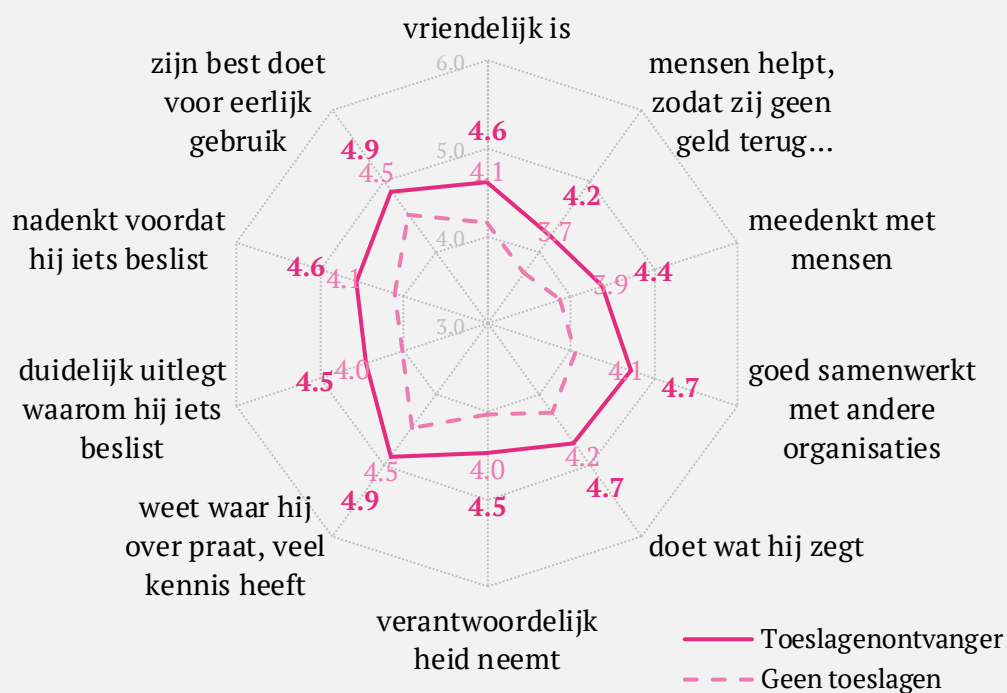
Toelichting

- ▣ Bijna een derde denkt dat Dienst Toeslagen niet goed helpt om terugbetalen te voorkomen (32%).
- ▣ Circa een kwart denkt dat Dienst Toeslagen niet goed meedenkt (27% negatief), niet heel duidelijk uitlegt waarom hij iets beslist (25% negatief) en zijn verantwoordelijkheid neemt (26% negatief)
- ▣ Het meest positief is het beeld van burgers over de inzet voor eerlijk gebruik (59% positief) en de kennis (56% positief).

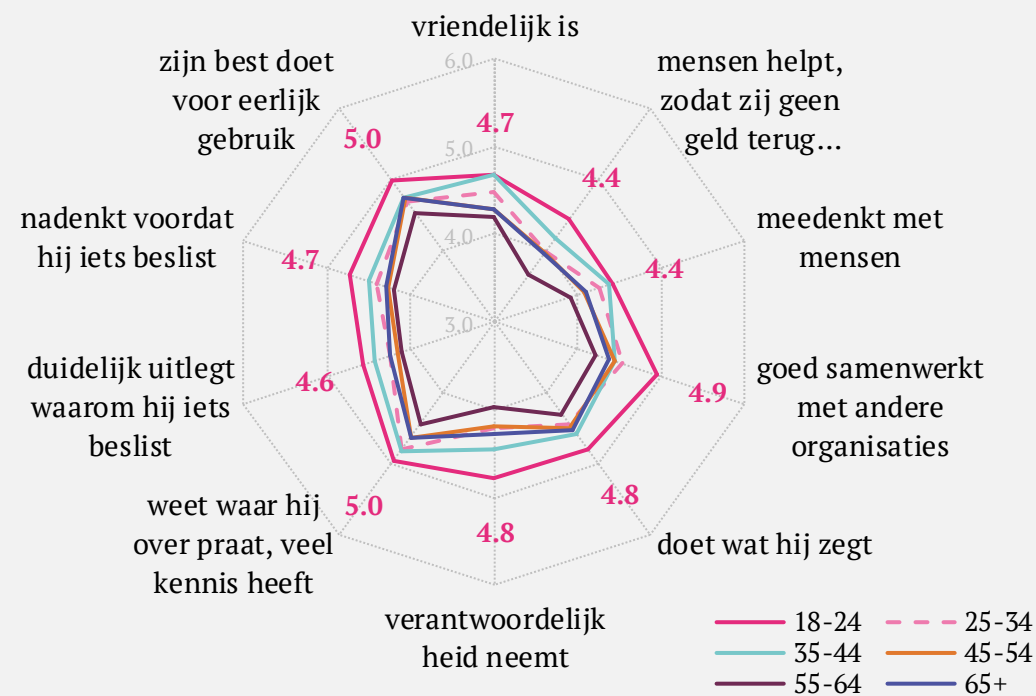


Beeld positiever¹ bij ontvangers van toeslagen en de jongste leeftijdsgroep(en)

Toeslagenontvanger versus niet-ontvanger
Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



Leeftijdsgroepen
Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



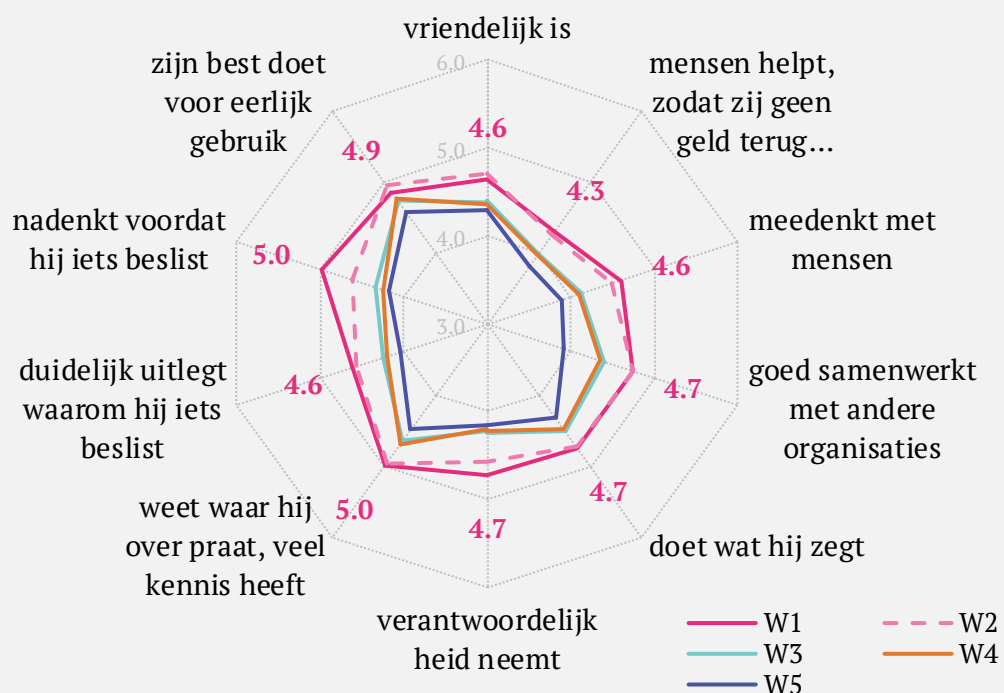
¹ Scores van 1 tot 7, waarbij 1 staat voor 'zeer mee oneens' en 7 voor 'zeer mee eens', dus hoe hoger de score hoe positiever het beeld is dat men van Dienst Toeslagen heeft.



Beeld positiever bij ontvangers van toeslagen en bij de hoogste welstandsklassen

Welstandsklassen² (W)

Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



Opvallende uitkomsten

- Hoewel niet-ontvangers significant negatiever zijn over alle aspecten dan ontvangers, scoren bij beide groepen dezelfde aspecten positiever en negatiever. Positiever scoren 'ik denk dat Dienst Toeslagen zijn best doet voor eerlijk gebruik' en 'weet waar hij over praat' en negatiever 'ik denk dat Dienst Toeslagen mensen helpt zodat zij geen geld terug hoeven te betalen' en 'meedenkt met mensen'.
- Bij de groep 55-64 jaar is het beeld van Dienst Toeslagen het meest negatief; Dit uit zich vooral in lage scores op 'ik denk dat Dienst Toeslagen mensen helpt zodat zij geen geld terug hoeven te betalen', 'ik denk dat Dienst Toeslagen meedenkt met mensen' en 'ik denk dat Dienst Toeslagen zijn verantwoordelijkheid neemt'. De 65+ groep is niet negatiever.
- Mensen behorend tot de welstandsklasse 5 (lage opleiding, laag inkomen) hebben het meest negatieve beeld van Dienst Toeslagen, vooral op helpen om terugbetalen te voorkomen, meedenken met mensen en samenwerken.

² W1-W5 = Welstandsklasse, indeling van opleiding en inkomen waarbij W1 de hoogste is (hoogst opgeleid, hoogste inkomen) en W5 de laagste (laagst opgeleid, laagste inkomen).



Selectie van toelichtingen 'Competentie'

Helpt om niet te hoeven terugbetalen

“Er zijn veel fouten gemaakt, in het verleden, willen ze nu goed gaan doen.”

“Kijk naar alle drama's. Mensen leven met angst en onzekerheid en durven de toeslagen helemaal niet te gebruiken, uit pure angst...”

“Ze komen altijd achteraf met betalen”

“ik moet huurtoeslag over 3 jaar terug betalen in 1jaar kreeg ik 3 rekeningen dit hadden ze eerder moeten aangeven”

“Omdat UWV en Gemeente dat ook niet doen. Ik heb zelf de ervaring dat men je gewoon laat doorrotten. Belastinginspecteur is enige die vak verstaat is mijn observatie.”

“Als er iets in je persoonlijke situatie verandert is dat gemakkelijk aan te passen, met als doel te voorkomen dat men aan het eind van het jaar moet terugbetalen.”

Meedenkt

“Misschien nu wel, maar in het verleden is dat niet zo gebleken”

“Omdat ik veel negatieve verhalen heb gehoord over de toeslagenaffaire waarin er niet werd rekening gehouden met de mensen die het betrof.”

“Je krijgt herinneringen om je inkomen aan te passen als je persoonlijke situatie wijzigt zodat je geen toeslag hoeft terug te betalen.”

Duidelijk uitlegt waarom hij iets beslist

“In die rol werken kost moeite doen om te kijken naar de situatie en erover na te denken om zo tot iets te komen. Ik denk dat Dienst Toeslagen dat doet”

“Ik denk dat het vooral beslissingen worden gemaakt op basis van systemen. Weinig menselijke interactie”

“Ze kennen het woord denken niet, ze hebben een machtspositie en daar maken ze gebruik van.”

Verantwoordelijkheid nemen

“Ik kijk veel op Indeed. Wat daar aan vacatures voorbij zijn gekomen van dienst Toeslagen, alles om de toeslagenaffaire te corrigeren, getuigt van het nemen van verantwoordelijkheid. Er wordt met man en macht aan gewerkt. Chapeau voor iedere betrokkene!”

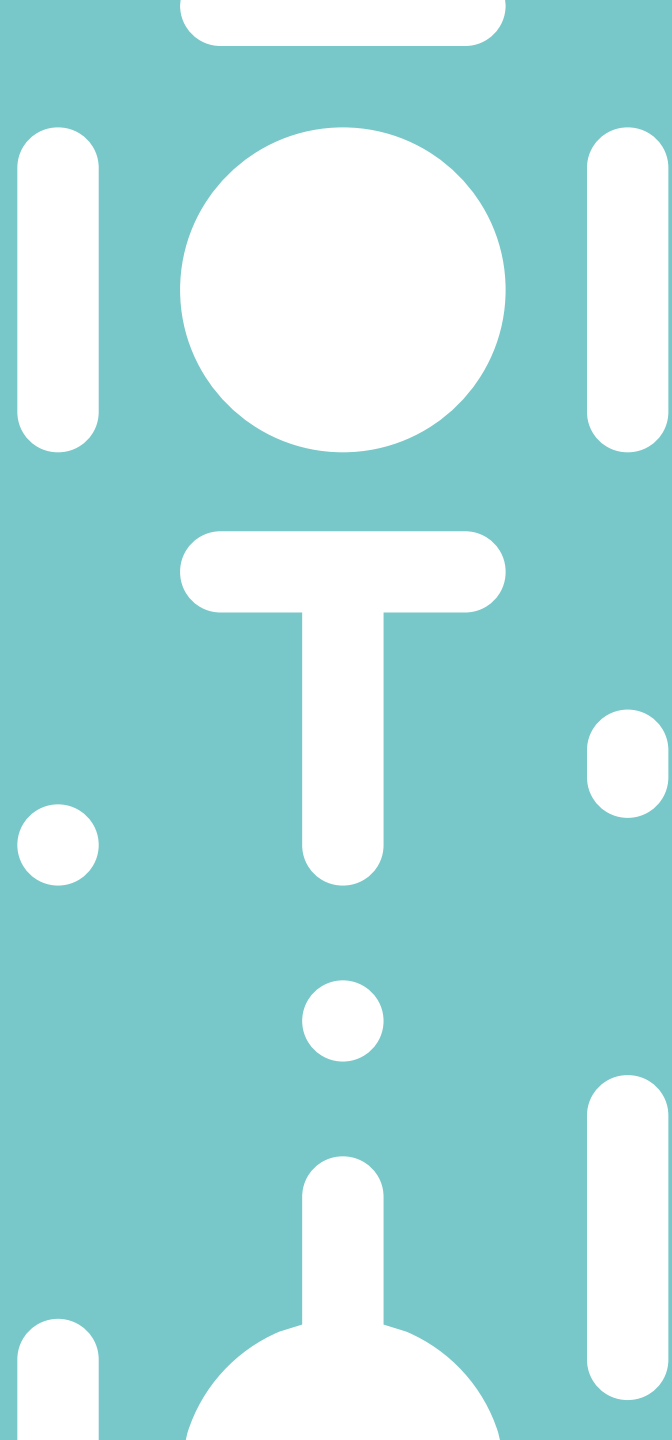
“Ik kan me voorstellen dat sommige situaties moeilijk zijn, zij nemen hier wel verantwoordelijkheid voor, ook als het lastig is

“De toeslagenaffaire is het bewijs van het tegenovergestelde”

03.03

 *Interactie*

03 Uitgebreide resultaten burgers
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Mensen hebben een negatief én positief beeld op Interactie

Samenvatting 'Interactie'

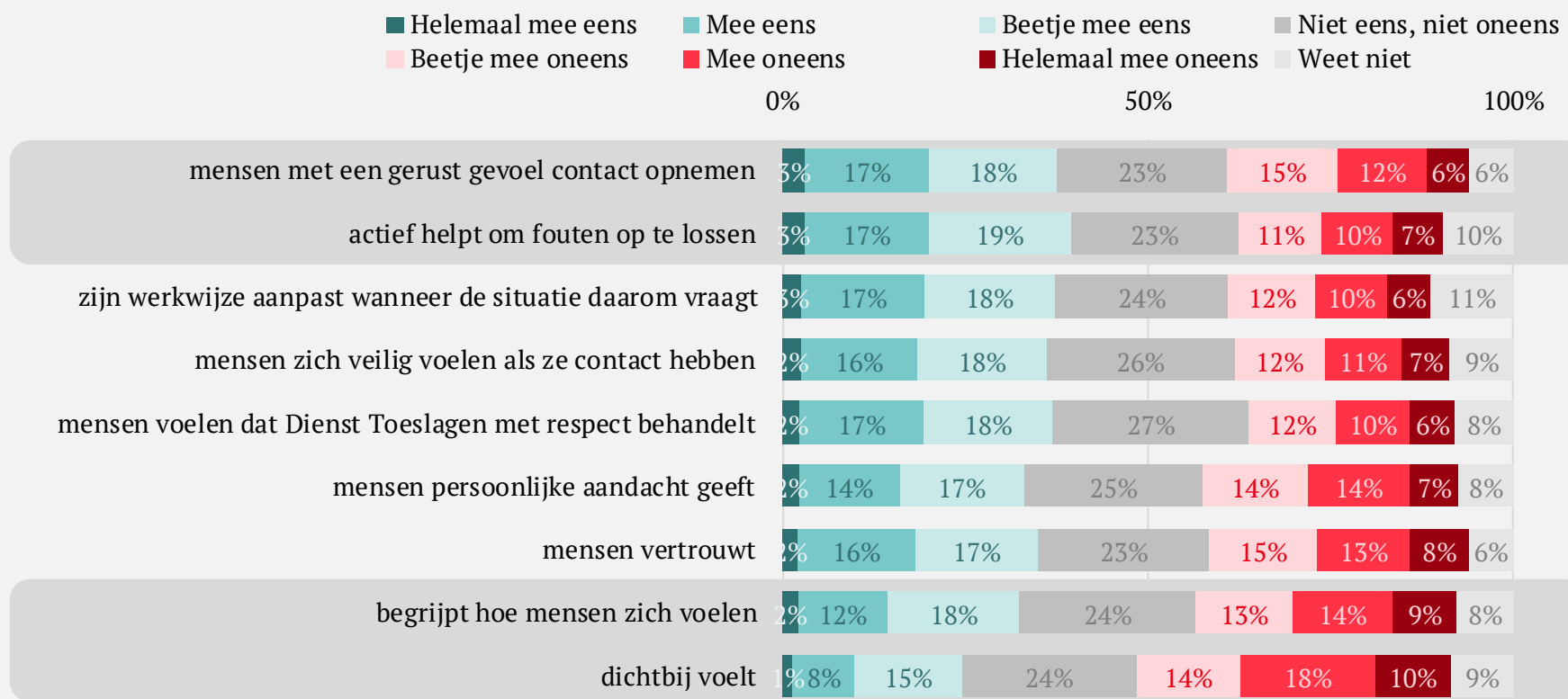
- De scores per aspect tonen een wisselend beeld van Dienst Toeslagen als het de pijler 'Interactie' betreft; sommige aspecten meer positief, andere meer negatief.
- Het beeld van Dienst Toeslagen is het meest negatief op de nabijheid (voelt dichtbij): 42% negatief.
- Het beeld is het meest positief op de inspanningen van Dienst Toeslagen om actief te helpen fouten op te lossen: 41% positief.
- Met name niet-ontvangers, de lagere welstandsklassen en de oudere leeftijdsgroepen hebben een negatiever beeld bij Dienst Toeslagen als het de aspecten van de pijler 'interactie' betreft.





Geen van de aspecten noteert een beeld dat door meer dan 50% positief wordt beoordeeld

Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ..



Toelichting

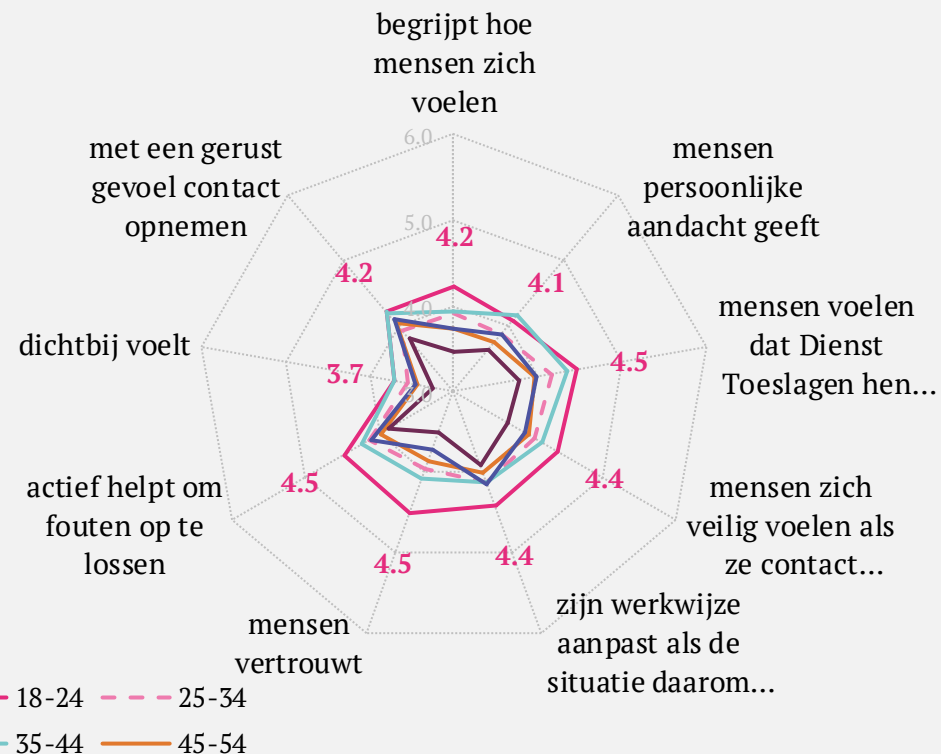
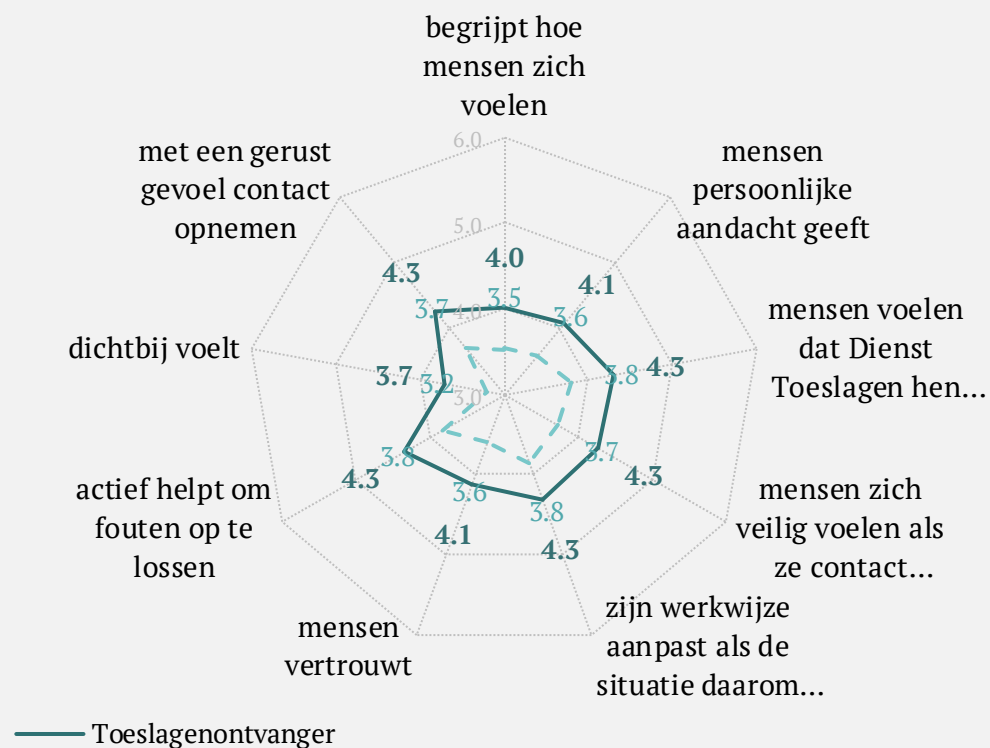
- ❑ Bijna 4 op de 10 (39%) heeft het beeld dat Dienst Toeslagen actief helpt om fouten op te lossen (39%), mensen met een gerust gevoel contact opnemen (38%) en zich bij contact veilig voelen (36%).
- ❑ Ruim 4 op 10 (42%) denkt dat Dienst Toeslagen voor mensen afstandelijk voelt.
- ❑ Meer dan een derde denkt dat Dienst Toeslagen niet begrijpt hoe mensen zich voelen (36%) of persoonlijke aandacht geeft (35%)



Beeld positiever³ bij ontvangers van toeslagen en bij de jongste leeftijdsgroep

Toeslagenontvanger versus niet-ontvanger
Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...

Leeftijdsgroepen
Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



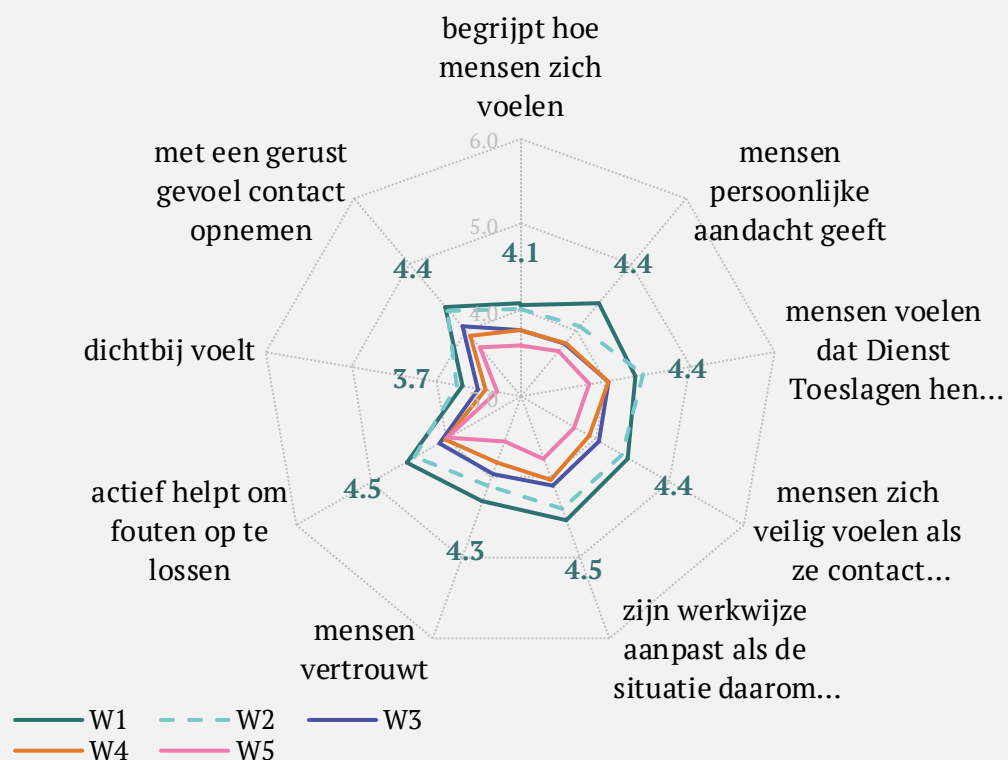
³ Scores van 1 tot 7, waarbij 1 staat voor 'zeer mee oneens' en 7 voor 'zeer mee eens', dus hoe hoger de score hoe positiever het beeld is dat men van Dienst Toeslagen heeft.



Beeld positiever bij de hoogste welstandsklassen, de laagste klasse is het minst positief

Welstandsklassen⁴ (W)

Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



Opvallende uitkomsten

- Bij alle drie de grafieken, ongeacht welke groep nader wordt bekeken, noteert *'ik denk dat Dienst Toeslagen dichtbij voelt'* lager; Ongeacht de verschillen tussen de diverse groepen onderling, denken alle groepen negatiever over dit aspect.
- Bij de leeftijdsverdeling zijn het met name de 55-64 jarigen die het meest negatief van alle leeftijdsgroepen over Dienst Toeslagen denken. Dit is vooral zichtbaar bij de attributen *'ik denk dat Dienst Toeslagen dichtbij voelt'*, *'mensen vertrouwt'* en *'begrijpt hoe mensen zich voelen'*.
- Bij de welstandsklassen volgt het beeld de welstandsklassen zelf: naarmate de welstand daalt, wordt ook het beeld van Dienst Toeslagen negatiever. De laagste welstandsklasse (W5) noteert vooral laag op *'ik denk dat Dienst Toeslagen mensen vertrouwt'*, *'begrijpt hoe mensen zich voelen'* en *'dichtbij voelt'*.

⁴ W1-W5 = Welstandsklasse, indeling van opleiding en inkomen waarbij W1 de hoogste is (hoogst opgeleid, hoogste inkomen) en W5 de laagste (laagst opgeleid, laagste inkomen).



Selectie van toelichtingen 'Interactie'

Dichtbij voelt

“Blijft een nummer, en er wordt gehoord maar niet geluisterd”

“Contact loopt vooral via formulieren, brieven en online portalen. Daarnaast speelt ook angst mee: als je iets fout invult of te laat doorgeeft, kan dat grote financiële gevolgen hebben. Dat zorgt eerder voor spanning dan nabijheid.”

“Ze staan op grote afstand van de maatschappij”

“Zit toch afstand tussen je vind het moeilijk om iets aan te vragen. Maar als je er recht op hebt dan laat je dat niet liggen”

“Ze proberen naast de mensen te staan”

“via allerlei manieren zijn zij bereikbaar, app, telefoon, website, mail, chat

Begrijpt hoe mensen zich voelen

“Hun zijn de helpende voor mij zodat ik krijg waar ik recht op heb”

“Jaren van onbegrip. Nu wel beter. Wat schulden doen weten ze echt niet. Leven is te duur ook. Alles is eerst bij mij gelegd. Ben alleen. Kinderopvang nodig. Nu in bijstand. Loop bij ggz door de fouten van de belasting. O begrip. Nu wat beter.”

“Het toeslagenschandaal moet voor de dienst verschrikkelijk zijn. Maar krijgt de dienst de financiële middelen om het probleem op te lossen. Het ontbreekt aan politieke wil in Den Haag. Daar ligt de schuldvraag.”

Mensen met gerust gevoel contact opnemen

“Als ze eerlijk iets door geven. Of willen vragen Komt het allemaal goed. Eerlijkheid duurt het langds.”

“Omdat ze altijd vriendelijk helpen, en je dus gerust contact met ze kan opnemen”

“Met angst en beven heb ik dit jaar voor het eerst zorgtoeslag aangevraagd, terwijl ik er al jaren recht op heb. Maar het wantrouwen is groot, omdat de criminelen daar nog steeds werken.”

Mensen persoonlijke aandacht geeft

“Het is al lastig om een mens te spreken. De regels zijn leidend”

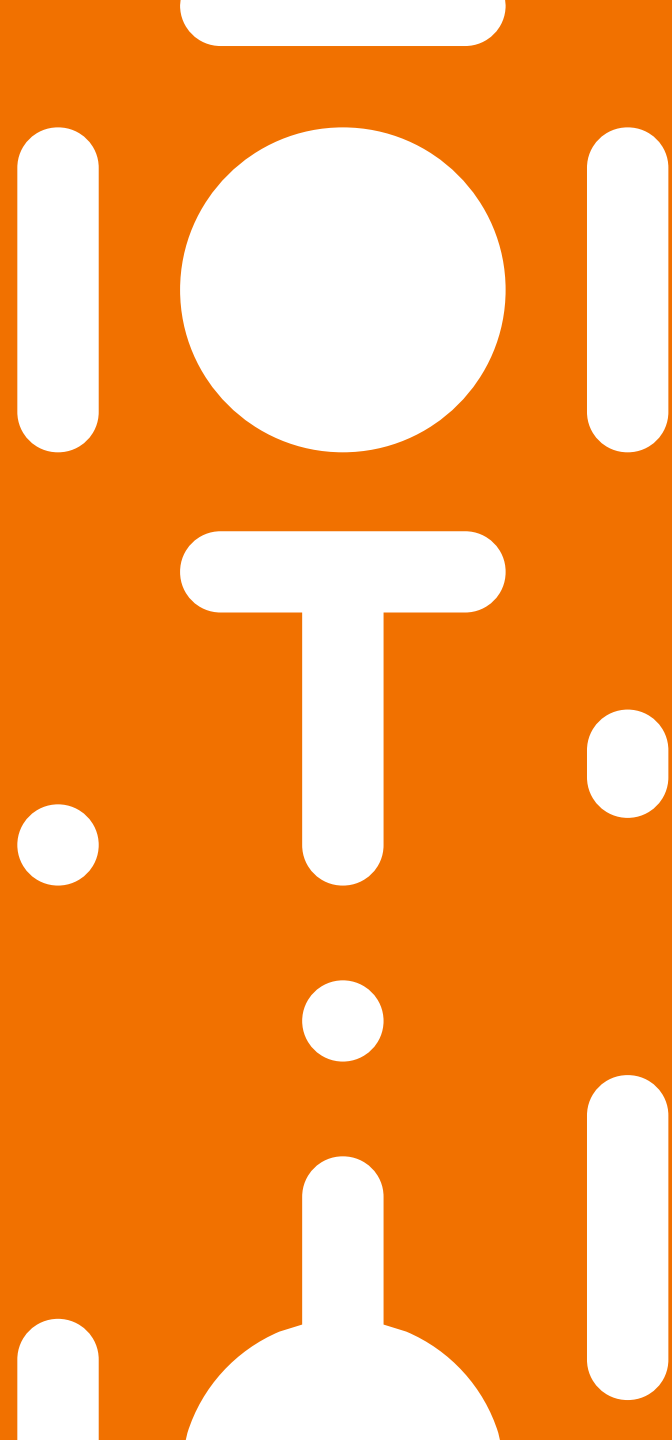
“Ik denk dat in dat soort stakeholders mensen nummers zijn en er heel 'koud' naar gekeken wordt.”

“Alles is geautomatiseerd er is geen contact met de burgers”

03.04

 ***Communicatie***

03 Uitgebreide resultaten burgers
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Beeld van burgers op Communicatie redelijk positief

Samenvatting 'Communicatie'

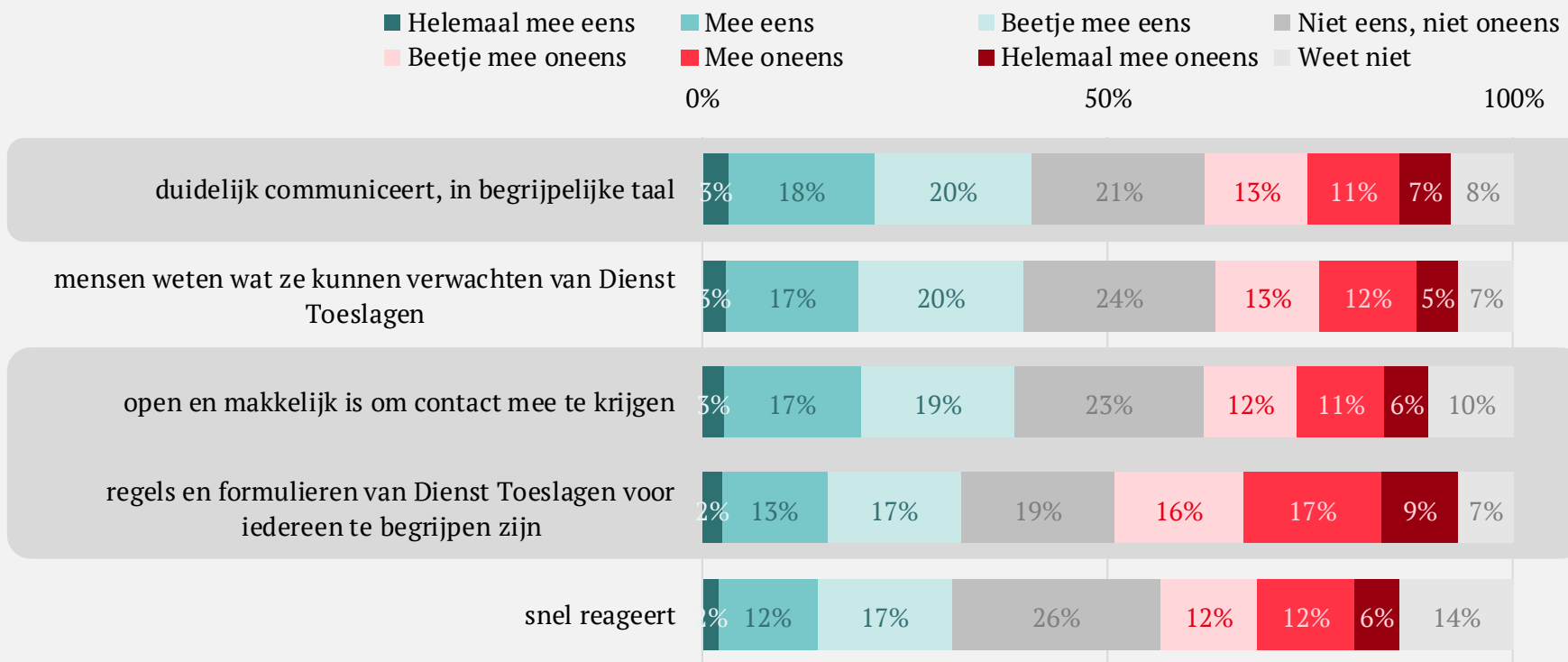
- Het beeld per aspect toont overwegend een positief beeld van Dienst Toeslagen.
- Het beeld van mensen is het meest negatief op de duidelijkheid van de regels en de formulieren, of die voor iedereen te begrijpen zijn: 42% negatief.
- Het beeld is het meest positief op de inspanningen van Dienst Toeslagen om duidelijk te communiceren, in begrijpelijke taal: 41%.
- Met behulp van (gemiddelde) scores is vastgesteld wat de groepen zijn die lager scores op welke aspecten. Met name niet-ontvangers, hogere welstandsklassen en de oudere leeftijdsgroepen hebben een negatiever beeld.





42% negatief over begrijpelijkheid formulieren en regels, 41% positief over duidelijke communicatie

Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ..



Toelichting

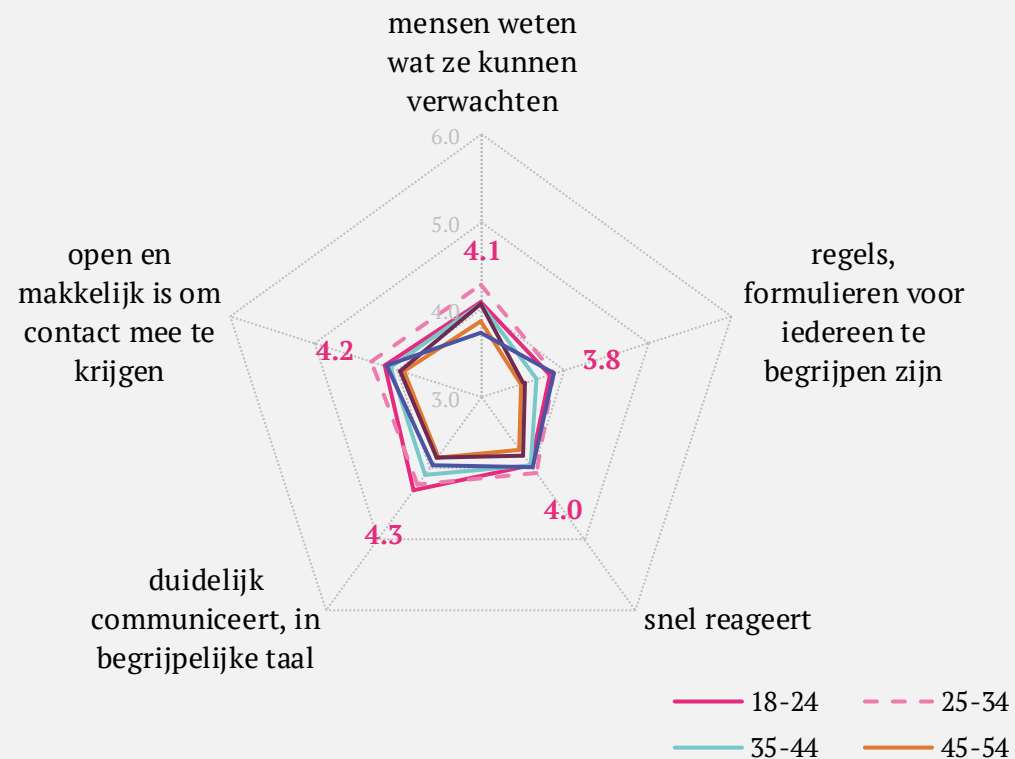
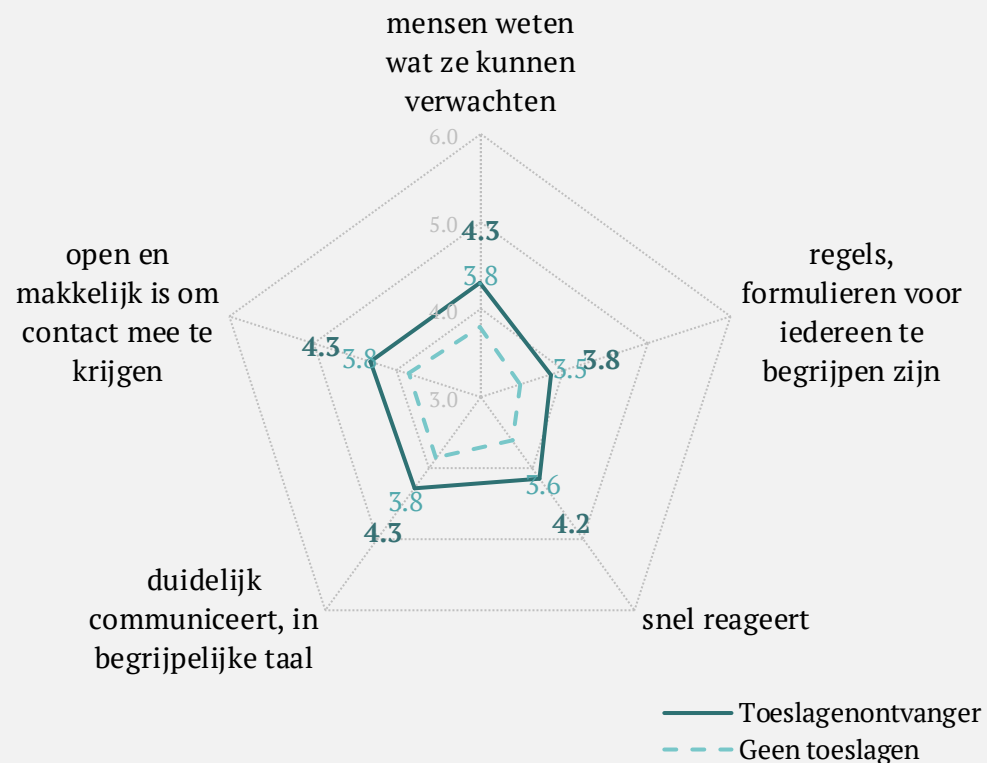
- ☒ Het beeld is over het algemeen iets vaker positief. Een uitzondering is de begrijpelijkheid van de regels en formulieren: 42% is hier negatief over vs 32% positief.
- ☒ Tegelijkertijd denkt 41% dat Dienst Toeslagen duidelijk communiceert, in begrijpelijke taal, en 39% dat Dienst Toeslagen open en makkelijk is om contact mee te krijgen.



Beeld positiever⁶ bij ontvangers van toeslagen en de jongere leeftijdsgroepen

Toeslagenontvanger versus niet-ontvanger
Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...

Leeftijdsgroepen
Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



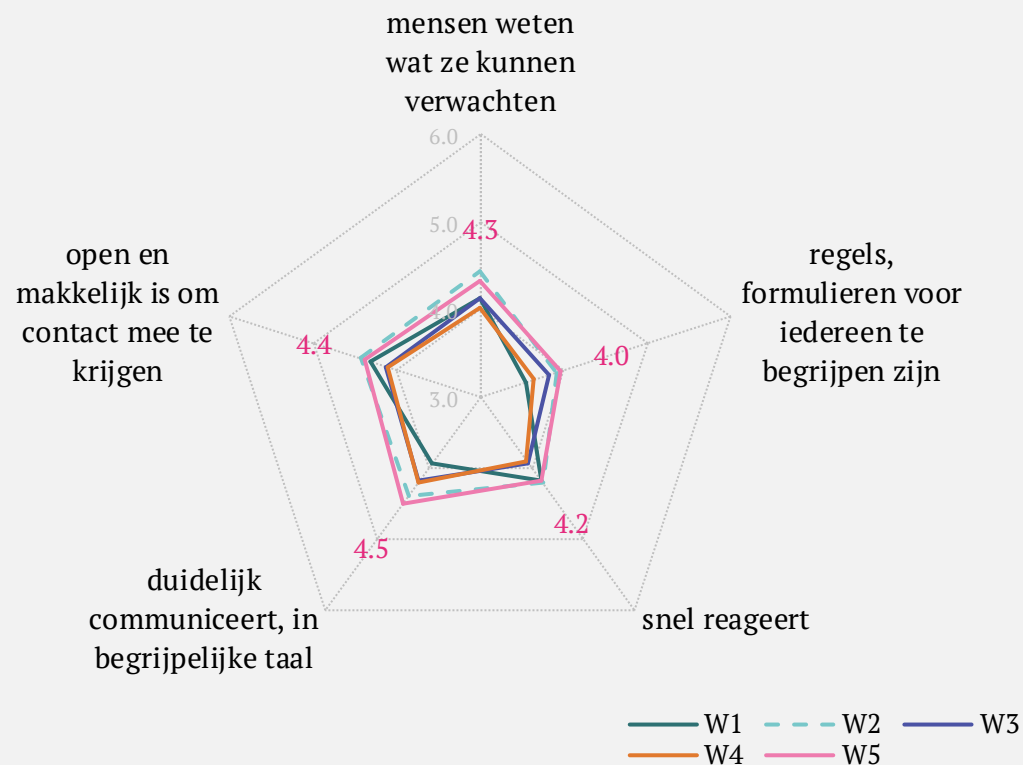
⁶ Scores van 1 tot 7, waarbij 1 staat voor 'zeer mee oneens' en 7 voor 'zeer mee eens', dus hoe hoger de score hoe positiever het beeld is dat men van Dienst Toeslagen heeft.



Laagste welstandsklassen⁷ (W5) meest positief van alle welstandsklassen

Welstandsklassen (W)

Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



Opvallende uitkomsten

- Opvallend is dat bij de aspecten die betrekking hebben op de pijler 'Communicatie' de laagste welstandsklasse (W5) het meest positief is. Bij de pijlers 'Competentie' en 'Interactie' was deze groep juist het meest negatief.
- Het beeld dat de hoogste welstandsklasse (W1) heeft van de duidelijkheid van de communicatie is het meest negatief, maar ook op de begrijpelijkheid van de regels en formulieren is het beeld bij deze groep het meest negatief.
- Bij de leeftijdsgroepen valt op dat de 45-54 en 55-64 jarigen op veel aspecten het meest negatieve beeld hebben van Dienst Toeslagen. Op alle aspecten scoren zij lager dan de andere leeftijdsgroepen met uitzondering van 'ik denk dat mensen weten wat ze kunnen verwachten'. Op dit aspect noteren juist de 65-plussers het laagst.

⁷ W1-W5 = Welstandsklasse, indeling van opleiding en inkomen waarbij W1 de hoogste is (hoogst opgeleid, hoogste inkomen) en W5 de laagste (laagst opgeleid, laagste inkomen).



Selectie van toelichtingen 'Communicatie'

Regels en formulieren
goed te begrijpen

"Grapjas!"

"Ik heb weleens een formulier gezien en werd al moe als ik er naar keek."

"Ik denk dat veel mensen niet weten dat je moet terugbetalen wanneer ze een toeslag aanvragen, dit is een risico."

"Geen enkele communicatie van de Rijksoverheid is goed te begrijpen voor alle burgers"

"Als dat zo is, dan had je geen steunpunt nodig."

"Veelal mensen begrijpen het toelagensysteem niet. Zij begrijpen dan ook niet waarom ze moeten terugbetalen. Dit wordt niet duidelijk gemaakt in de brieven."

Duidelijk
communiceert

"Ik weet dat mensen in achterstandspositie dit niet begrijpen"

"Het wordt elk jaar weer beter"

"Brieven zijn helder. Aan telefoon wordt goed geluisterd en verhelderende vragen gesteld"

Weten wat te
verwachten

"Je kunt alles op het internet vinden, zelf weet je dan wel wat je kunt verwachten"

"in eerste instantie misschien niet, maar wanneer je duidelijkheid vraagt door contact op te nemen wel."

"Ik denk dat heel veel mensen niet weten of ze recht hebben op een toeslag. Is ook wel vreemd, dat je zelf moet uitzoeken of je recht hebt."

Open en makkelijk
contact

"Wat men hoort over de kinderopvangtoeslag was dat zeker niet waar."

"Lang aan de telefoon en dan iemand aan de lijn krijgen die alleen algemene informatie geeft. Je moet zelf soms heel mondig zijn om een goed en duidelijk antwoord voor jou situatie te krijgen."

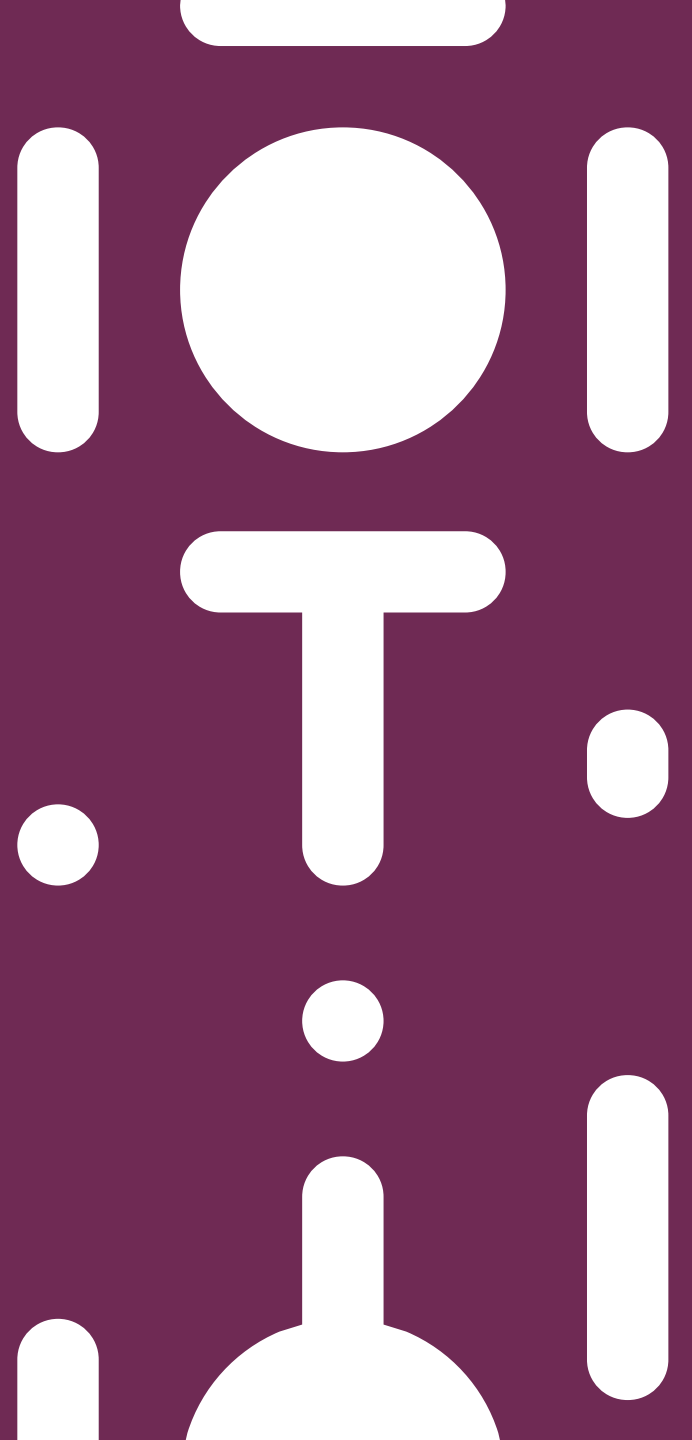
"Het is makkelijk om contact met ze op te nemen, soms wel een lange wachttijd"

03.05



Integriteit

03 Uitgebreide resultaten burgers
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Beeld van mensen op Integriteit iets vaker positief dan negatief

Samenvatting 'Integriteit'

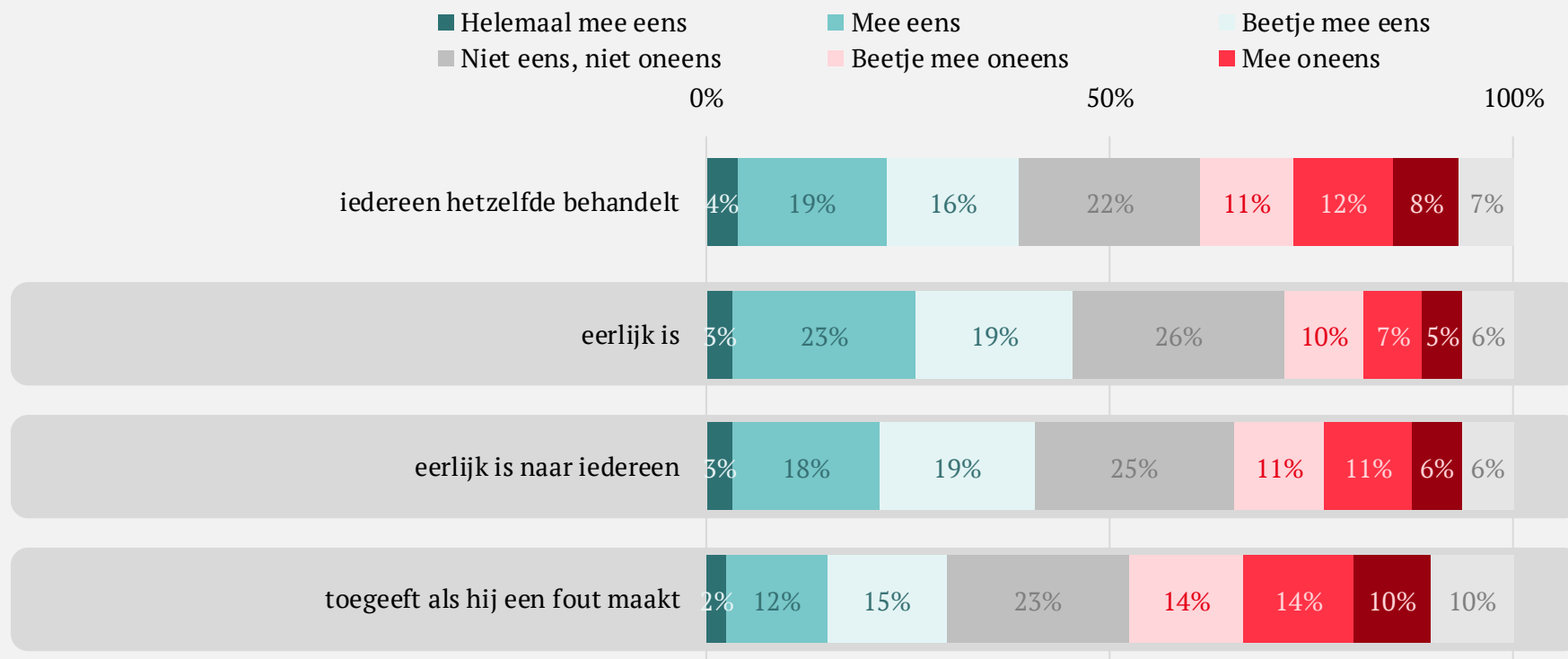
- ▣ Het beeld op de verschillende aspecten van de pijler 'Integriteit' van Dienst Toeslagen, is iets vaker positief dan negatief.
- ▣ Het aspect waar het meest negatief over wordt gedacht, is het toegeven als Dienst Toeslagen een fout maakt: 38% negatief.
- ▣ Het beeld is het meest positief op de eerlijkheid van Dienst Toeslagen: 45% positief
- ▣ Het zijn met name de niet-ontvangers van toeslagen, lagere welstandsklassen, oudere leeftijdsgroepen en ook vrouwen die een negatiever beeld van Dienst Toeslagen.





45% van de Nederlanders 18+ heeft het beeld dat Dienst Toeslagen eerlijk is, 19% negatief

Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ..



Toelichting

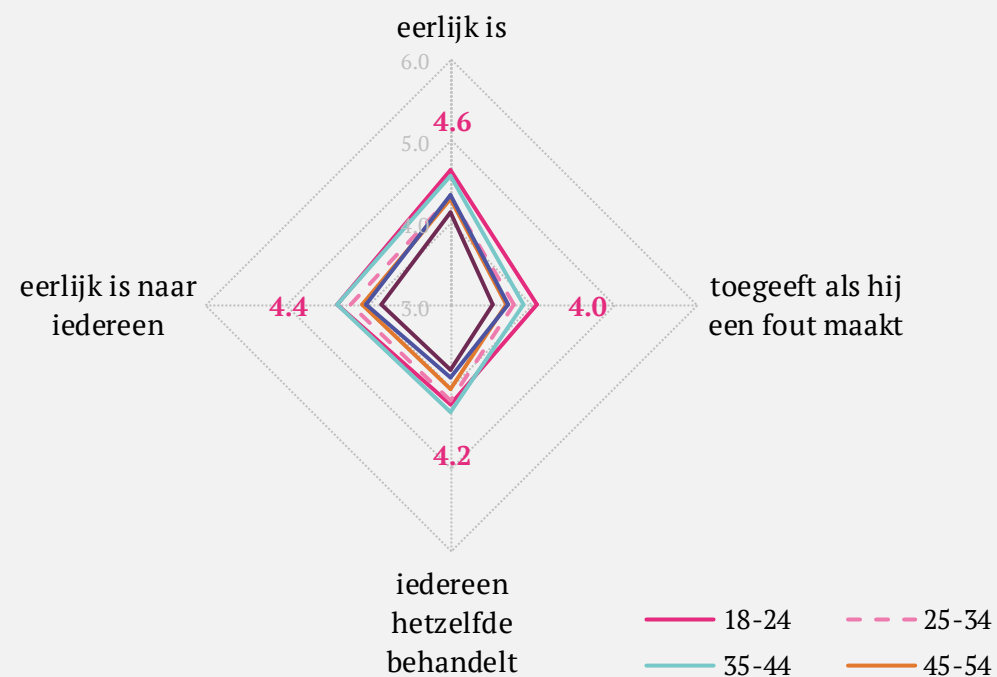
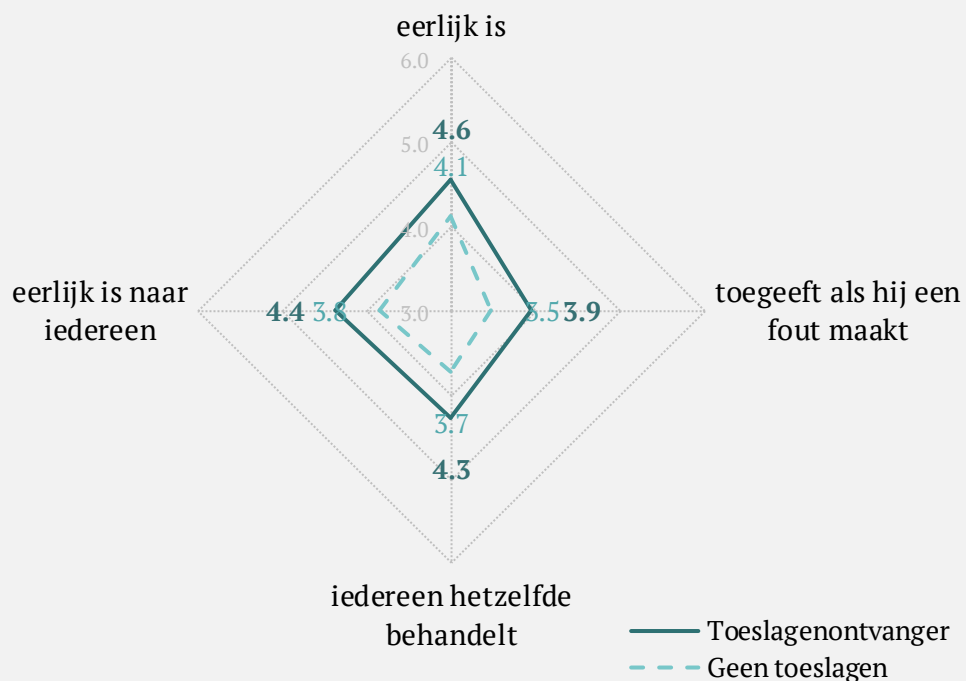
- ☐ Het beeld bij is op de diverse aspecten iets vaker positief dan negatief.
- ☐ Het aspect waar het beeld van Dienst Toeslagen het meest negatief op is, is 'het toegeven als Dienst Toeslagen een fout maakt': 38% negatief.
- ☐ Tegelijkertijd denkt 45% dat Dienst Toeslagen 'eerlijk is' in het algemeen, en 40% dat Dienst Toeslagen 'eerlijk is naar iedereen'. Eerlijk naar iedereen wordt dus iets minder vaak gedacht dan eerlijk in het algemeen.



Beeld positiever⁸ bij ontvangers van toeslagen en bij jongere leeftijdsgroepen

Toeslagenontvanger versus niet-ontvanger
Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...

Leeftijdsgroepen
Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



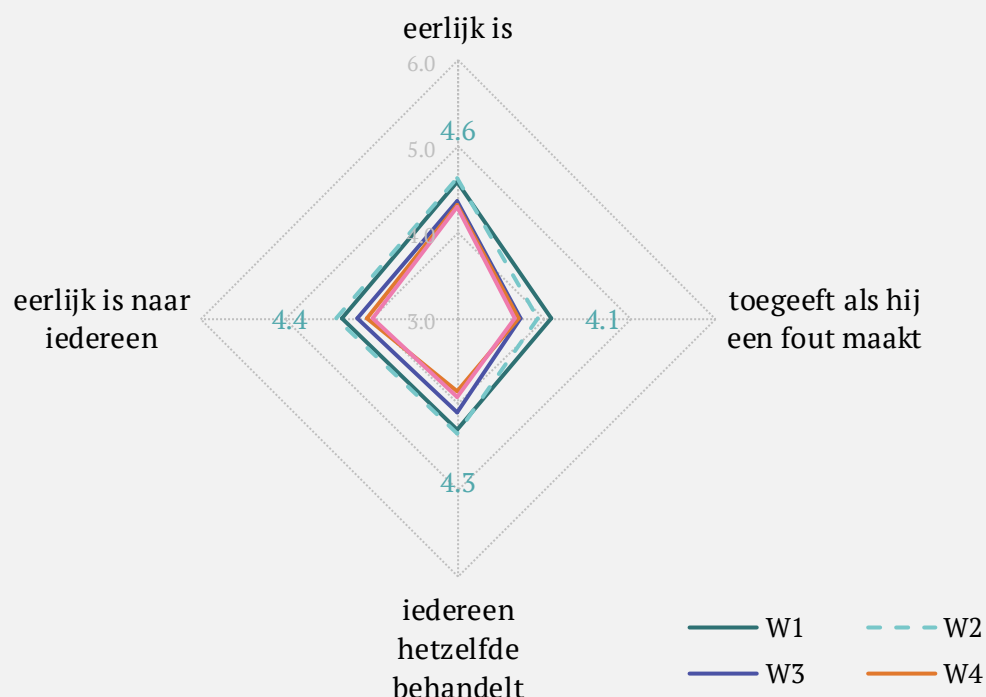
⁸ Scores van 1 tot 7, waarbij 1 staat voor 'zeer mee oneens' en 7 voor 'zeer mee eens', dus hoe hoger de score hoe positiever het beeld is dat men van Dienst Toeslagen heeft.



De hogere welstandsklassen⁹ hebben een positiever beeld op 'Integriteit' van Dienst Toeslagen

Welstandsklassen (W)

Ik denk dat (Dienst Toeslagen) ...



Opvallende uitkomsten

- ❏ Toeslagen ontvangers en niet-ontvangers hebben beide een minder positief beeld dat 'Dienst Toeslagen het toegeeft als hij een fout maakt' dan de andere aspecten van deze pijler.
- ❏ Bij de leeftijdsgroepen is het beeld van Dienst Toeslagen het minst positief op de diverse aspecten bij de 55-64 jarigen; Op alle aspecten noteren zij het laagst. Tot 45 jaar is het beeld dat mensen hebben op deze aspecten positiever dan onder de 45-plussers.
- ❏ Bij de welstandsklasse is er sprake van een soort tweedeling: de hogere klassen (W1 en W2) hebben een relatief positief beeld, en de langere welstandsklassen (W3-5) hebben een negatiever beeld van Dienst Toeslagen.
- ❏ Mannen hebben een positiever beeld van Dienst Toeslagen als het deze aspecten betreft dan vrouwen. Op alle aspecten noteren mannen positievere scores.

⁹ W1-W5 = Welstandsklasse, indeling van opleiding en inkomen waarbij W1 de hoogste is (hoogst opgeleid, hoogste inkomen) en W5 de laagste (laagst opgeleid, laagste inkomen).



Selectie van toelichtingen 'Integriteit'

Iedereen hetzelfde behandelt

"Iedereen krijgt toeslagen als hij bij de regels past en recht heeft, zonder twijfelen."

"Ze kijken naar je identiteitsnummer. Ze maken geen onderscheid of je vrouw of man bent, of moslim of christen."

"Er is bewezen gediscrimineerd dan wel met vooroordelen gewerkt"

"uit onderzoek is gebleken dat ze discrimineren op basis van ras, etniciteit etc."

"Ik denk niet dat zij discrimineren of dat ze een vooroordeel kunnen hebben"

"Wederom op basis van berekeningen. In principe maakt het niet uit wie zijn of haar inkomen e.d. opgeeft"

Eerlijk is

"Ze kunnen niet maken om oneerlijk te zijn. Vroeg of laat wordt dit bekend gemaakt door iets of iemand"

"Ze kijken na bij de inkomsten wat de werkelijke bedragen zijn van de inkomsten"

"Nee, ik heb geen voorbeeld dat Dienst Toeslagen eerlijk te werk gaat."

Eerlijk is naar iedereen

"Omdat ze zelf hebben laten zien dat dat niet zo is"

"Iedereen wordt geholpen, er zal geen groep zijn die er buiten valt, (los van vermogende klanten)"

"Ik ben er van overtuigd dat dit het streven is."

Toegeeft bij fouten

"Als er een fout wordt gemaakt wordt het gecorrigeerd"

"Ze hebben na extreem lang aandringen pas hen fout toegegeven"

"Vanwege de nieuwsberichten over de toeslagen affaire. Mensen werden uit het niets beoordeeld als criminelen omdat ze van buitenlandse afkomst waren."

03.06



Werkgever

aantrekkelijkheid

03 Uitgebreide resultaten burgers

Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Een op vijf zou bij een passende functie mogelijk solliciteren

Samenvatting werkgeversresultaten

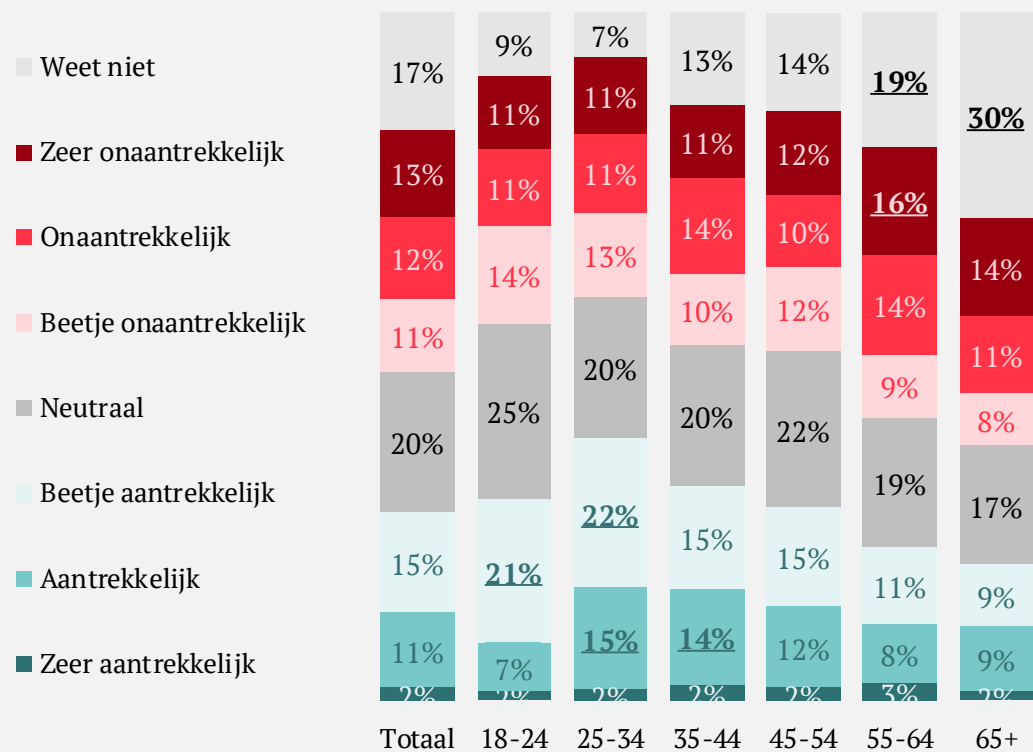
- IOI** Ongeveer een kwart (28%) vindt Dienst Toeslagen minimaal een beetje aantrekkelijk als werkgever. Tot 35 jaar loopt dit op tot 39%. Bij 35+ neemt de aantrekkelijkheid van Dienst Toeslagen als werkgever weer af.
- IOI** In totaal zegt 21% overwegen te solliciteren bij Dienst Toeslagen als er een passende vacature zou zijn. Tot 35 jaar loopt dit percentage op (tot 33%). Vanaf 35 jaar neemt de overweging te solliciteren bij een passende functie weer af.
- IOI** 43% wijst een baan bij Dienst Toeslagen (zeker) af. Ofwel, 57% van Nederland staat niet afwijzend tegenover werken bij Dienst Toeslagen.



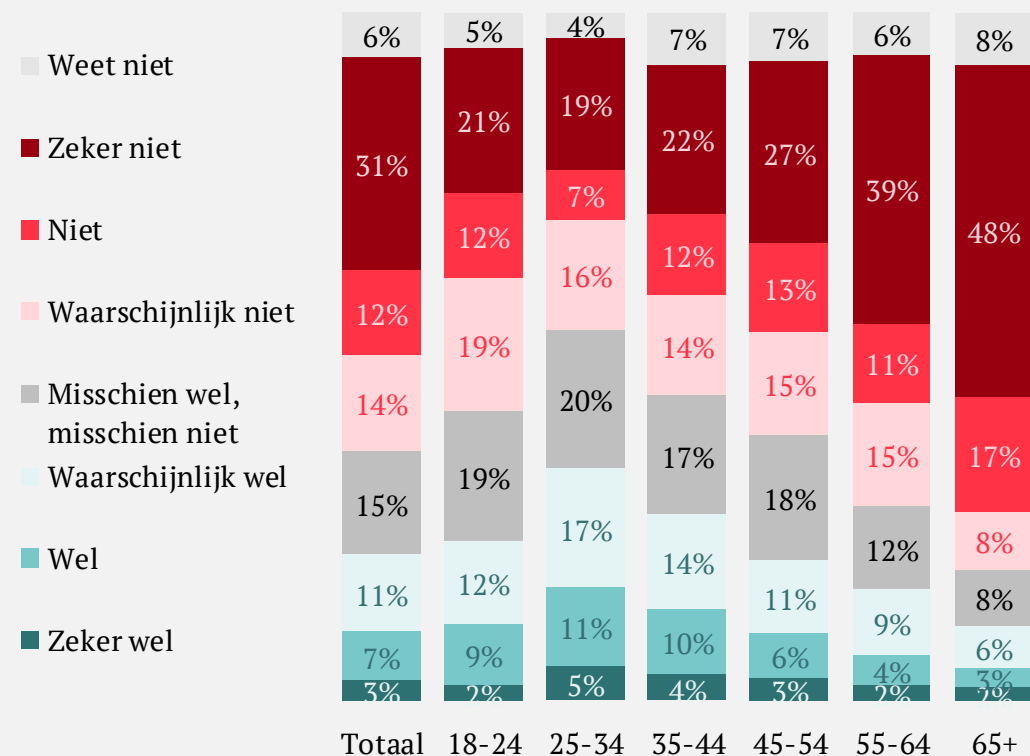


Tot 35 jaar neemt aantrekkelijkheid van Dienst Toeslagen als werkgever toe, daarna af

Hoe aantrekkelijk of onaantrekkelijk denkt u dat het is om bij Dienst Toeslagen te werken?



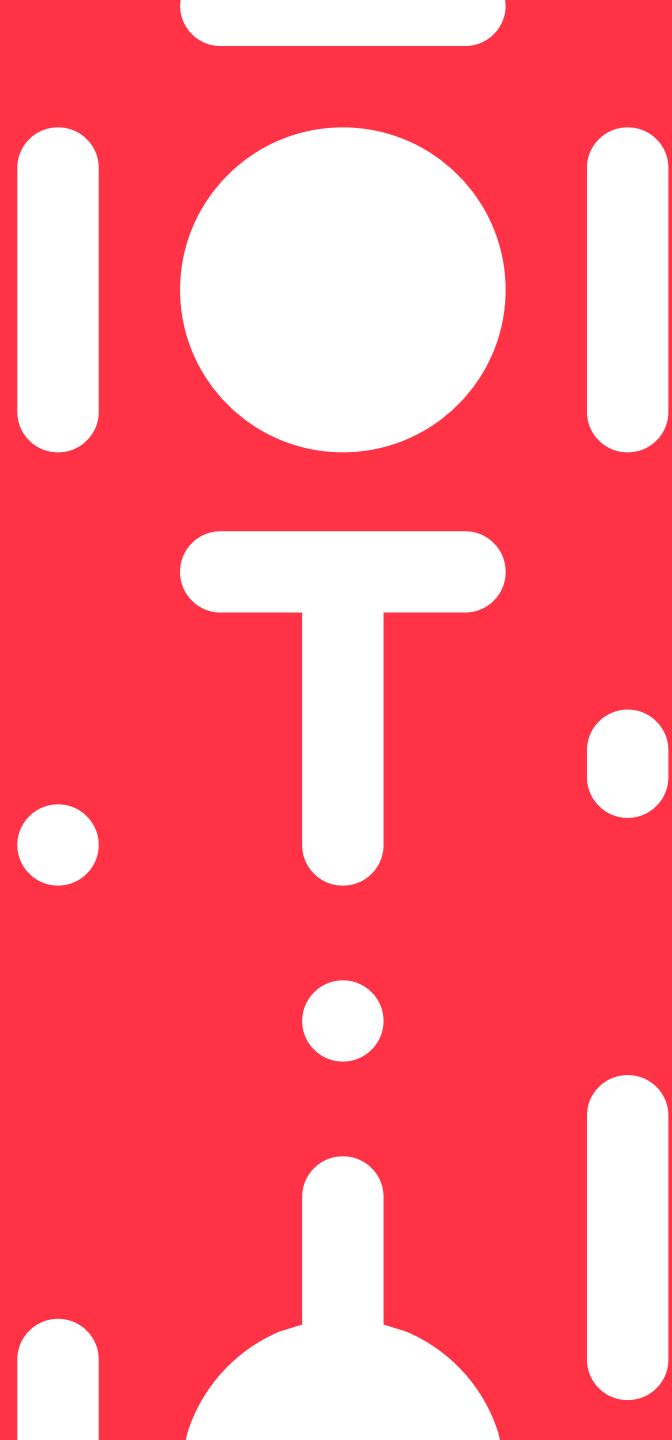
Zou u erover nadenken om te solliciteren bij Dienst Toeslagen als er een vacature is die bij u zou passen?



03.07

 **Overig**

03 Uitgebreide resultaten burgers
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25

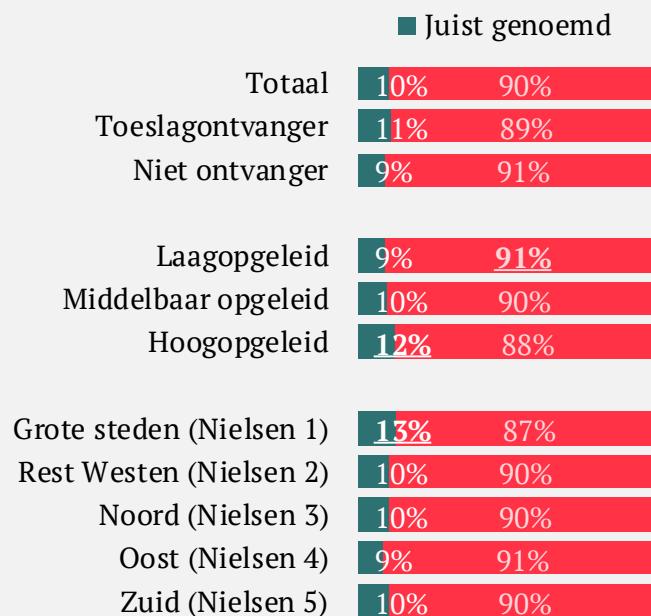




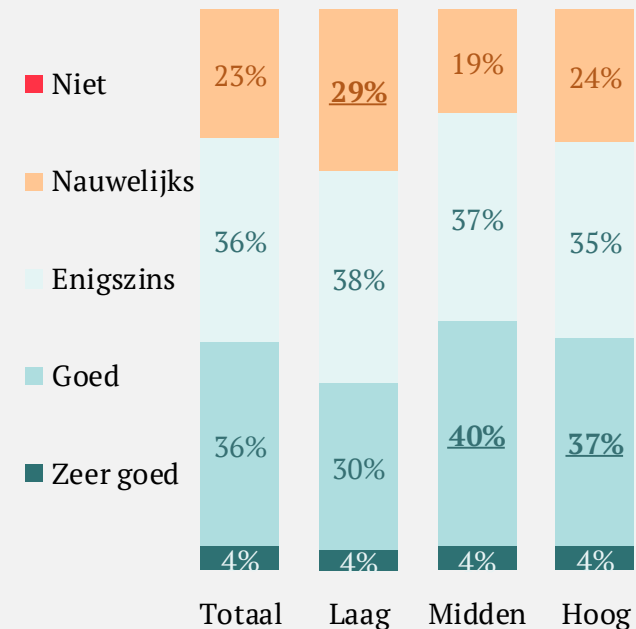
Spontane bekendheid Dienst Toeslagen beperkt, vooral bij lager opgeleiden

Hoe heet de overheidsorganisatie die kinderopvang-, huur- en zorgtoeslag en kindgebonden budget overmaakt?

- ❑ Dienst Toeslagen wordt spontaan 11 keer genoemd op 5.770 antwoorden (0.2%) van 2.168 mensen.
- ❑ 11% van de toeslagontvangers kent Dienst Toeslagen spontaan van naam (niet-ontvangers: 9%).
- ❑ 18% van de toeslagontvangers stelt wel eens van Dienst Toeslagen gehoord te hebben, maar niet echt te weten wie ze zijn of wat ze doen.
- ❑ Veelgenoemde partijen zijn De Belastingdienst, gemeenten, UWV, Defensie, ministeries, politie en Rijkswaterstaat.



Hoe goed kent u Dienst Toeslagen?





Suggesties¹⁰ voor meer vertrouwen

Herstellen

“Heel snel alle gedupeerden van de toeslagenaffaire compenseren, ook de kinderen.”

“zorgen dat alles open en eerlijk verloopt en niet zoals met de toeslagenaffaire.”

“De mensen compenseren die ten onrechte op discriminerende manier zijn behandeld zelfs huis en kinderen zijn kwijtgeraakt.”

Communicatie

“Huurtoeslag gaat bij veel mensen (mijn ouders) wel goed. Zij begrijpen leen vaak niet waarom formulieren enz steeds veranderen. Is verwarrend.”

“Meer transparantie geven als je bijvoorbeeld geen recht meer blijkt te hebben op toeslagen.”

“Het proces van aanvragen enorm verduidelijken, want nu vind ik dat er te vaak teveel moeilijke woorden gebruikt worden en voor mijn gevoel kloppen de aanvragen ook niet altijd, waardoor je later ineens veel moet terugbetalen.”

Persoonlijker

“Persoonlijker zijn en situaties niet standaard verwerken.”

“Open eerlijk en duidelijk communiceren en mogelijkheden per persoon bekijken. Niet in hokjes denken.”

“Dat je alles met de computer moet doen, allemaal veel te moeilijk voor een hoop mensen.”

Terugbetalen voorkomen

“Iets doen zodat je niet teveel toeslag kan krijgen. Die je daarna weer terug moet betalen.”

“Mensen niet onterecht geld uitkeren en vervolgens grote bedragen terugvragen.”

“Waarschuwen als je wellicht onterecht toeslagen ontvangt.”

Eerlijkheid

“Eerlijk toegeven als er fouten worden gemaakt en dit snel oplossen.”

“Oprecht de mens willen helpen en ervoor zorgen dat we allemaal in Nederland zo eerlijk mogelijk behandeld worden.”

“Open en eerlijk en als er een fout is die bekennen en oplossen.”

¹⁰ Wat zou Dienst Toeslagen volgens u als eerste moeten doen zodat u meer vertrouwen in Dienst Toeslagen krijgt?



Ontvangers vaker positieve associaties bij Dienst Toeslagen

Als u denkt aan Dienst Toeslagen, welke 3 woorden komen dan als eerst bij u op?

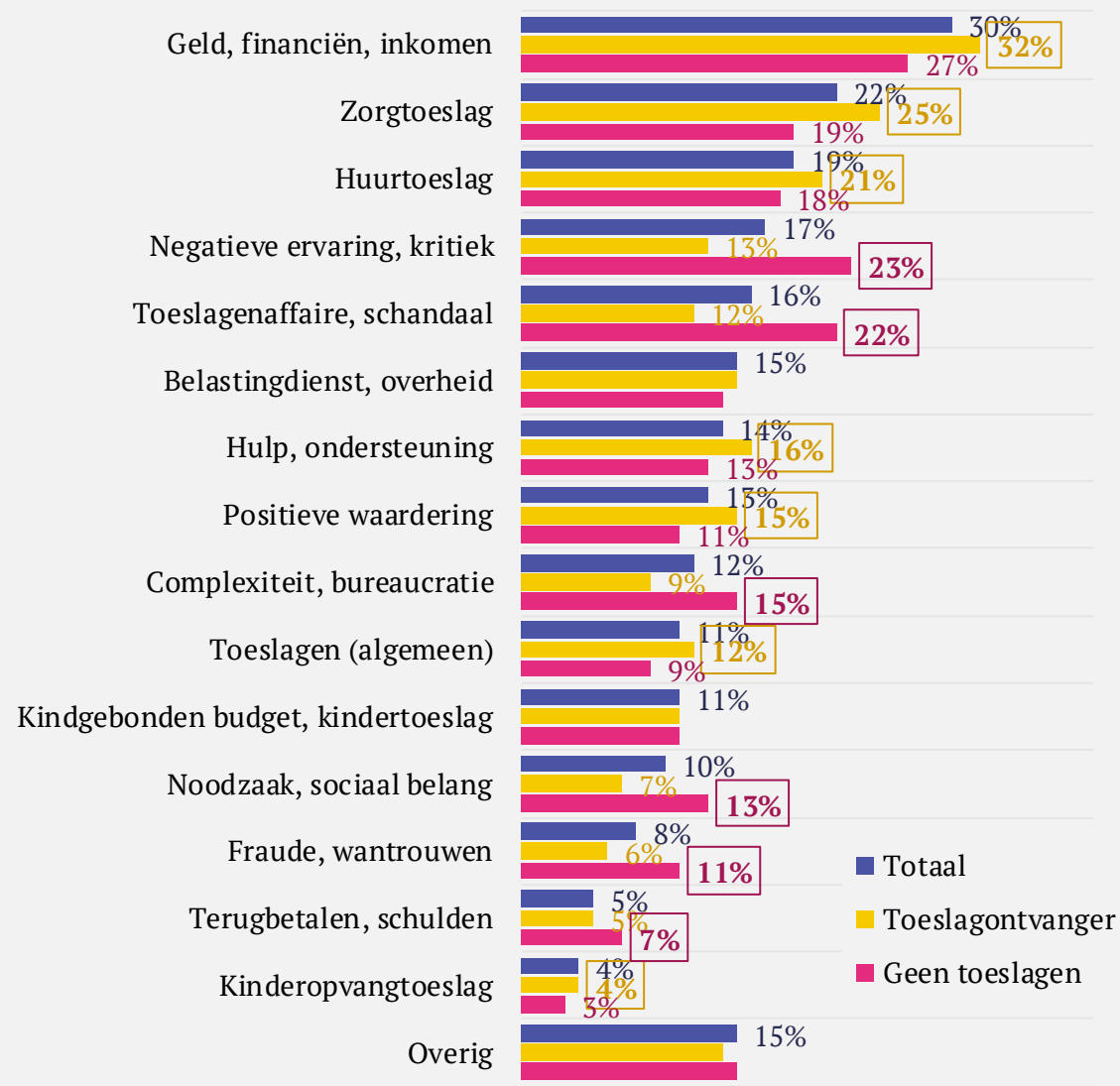
Toeslagenontvangers blijken beduidend vaker dan niet-ontvangers Dienst Toeslagen te associëren met positieve woorden, niet-ontvangers met negatieve.

De 3 associaties die het vaakst bij door ontvangers worden genoemd zijn:

- ☐ Geld, financiën, inkomen
- ☐ Zorgtoeslag
- ☐ Huurtoeslag

Bij de niet-ontvangers zijn dit:

- ☐ Geld, financiën, inkomen
- ☐ Toeslagenaffaire, schandaal
- ☐ Negatieve bewoordingen, kritiek



☐ = significant.

Voor de leesbaarheid zijn de percentages van de toeslagontvangers en geen toeslagen waar zich geen significante verschillen voordoen niet opgenomen en is alleen het totaalpercentage vermeld.



Geld, financiële ondersteuning is de meestgenoemde eerste associatie, met vooral positief sentiment

	Totaal	Zeer positief	Positief	Beetje positief	Niet positief, niet negatief	Beetje negatief	Negatief	Zeer negatief	Weet niet
Geld, Financiële ondersteuning	19%	23%	26%	24%	17%	18%	10%	5%	16%
Toeslagenaffaire, Schandaal	11%			1%	6%	9%	27%	49%	4%
Positieve waardering	10%	24%	17%	10%	5%	3%	7%	4%	1%
Huurtoeslag	10%	17%	13%	17%	10%	8%	3%	1%	13%
Zorgtoeslag	9%	11%	12%	14%	11%	7%	2%		7%
Toeslagen algemeen	7%	3%	9%	8%	12%	6%	3%	1%	
Overheid, Belastingdienst	6%	1%	4%	7%	10%	11%	5%	1%	5%
Negatieve ervaring, Kritiek	6%	1%	1%	1%	2%	9%	16%	21%	1%
Hulpvaardigheid, Servicegerichtheid	4%	8%	7%	4%	2%	3%			
Kinderopvangtoeslag, Kindregelingen	4%	6%	4%	3%	4%	2%	3%	5%	2%
Bureaucratie, Complexiteit	4%			1%	4%	11%	15%	8%	
Terugbetalen, Terugvordering	1%					3%	2%	1%	
Weet niet, Geen mening	5%	3%	1%	3%	12%	3%	1%	1%	49%
Overig	8%	6%	8%	8%	5%	12%	11%	10%	4%

Hoe positief of negatief is het gevoel bij:

- ▣ Bijna een op de vijf (19%) denkt als eerste aan ‘geld, financiële ondersteuning’ bij Dienst Toeslagen. En bijna driekwart (73%) van deze mensen heeft hier een positief gevoel bij en 33% negatief.
- ▣ De 1^e associatie die de meeste negatieve gevoelens oproept, is ‘Toeslagen affaire, schandaal’: 85%. In totaal denkt 11% hier als eerste aan bij Dienst Toeslagen.



Als tweede associatie wordt ook 'geld, financiële ondersteuning' meestgenoemd: 58% positief

	Totaal	Zeer positief	Positief	Beetje positief	Niet positief, niet negatief	Beetje negatief	Negatief	Zeer negatief	Weet niet
Geld, Financiële ondersteuning	18%	15%	22%	21%	20%	13%	15%	11%	8%
Zorgtoeslag	14%	25%	20%	16%	16%	11%	4%	1%	13%
Positieve waardering	12%	26%	20%	10%	5%	6%	6%	10%	6%
Huurtoeslag	9%	10%	10%	14%	14%	7%	3%	1%	17%
Negatieve ervaring, Kritiek	9%	1%	1%	2%	2%	10%	22%	36%	2%
Toeslagenaffaire, Schandaal	7%		1%	2%	2%	7%	18%	29%	2%
Overheid, Belastingdienst	6%	2%	4%	7%	11%	12%	6%	2%	3%
Hulpvaardigheid, Servicegerichtheid	5%	10%	9%	9%	4%	2%	1%	1%	3%
Kinderopvangtoeslag, Kindregelingen	5%	5%	5%	9%	5%	3%	2%	5%	5%
Bureaucratie, Complexiteit	5%	1%	1%	2%	5%	15%	15%	7%	6%
Toeslagen algemeen	4%	3%	4%	7%	6%	3%	1%		2%
Terugbetalen, Terugvordering	2%			1%	2%	2%	3%	6%	
Weet niet, Geen mening	2%	2%			4%	1%	1%	1%	35%
Overig	9%	8%	7%	5%	8%	14%	13%	10%	

Hoe positief of negatief is het gevoel bij:

- ‘Geld, financiële ondersteuning’ wordt door 18% als 2e associatie bij Dienst Toeslagen genoemd. Bij deze groep is het gevoel minder vaak positief (58%) en vaker negatief (39%) dan bij de groep die hier als eerste aan denkt (73% en 33%).
- Over het algemeen is het gevoel bij de associaties met de diverse toeslagen positief.



Ook de 3^e meestgenoemde associatie is 'geld, financiële ondersteuning': 62% positief, 37% negatief

	Totaal	Zeer positief	Positief	Beetje positief	Niet positief, niet negatief	Beetje negatief	Negatief	Zeer negatief	Weet niet
Geld, Financiële ondersteuning	17%	21%	23%	18%	19%	15%	12%	10%	10%
Positieve waardering	12%	32%	22%	10%	7%	6%	7%	6%	
Kinderopvangtoeslag, Kindregelingen	12%	16%	17%	17%	12%	6%	8%	5%	24%
Negatieve ervaring, Kritiek	12%	5%	1%	1%	5%	16%	29%	41%	5%
Overheid, Belastingdienst	10%	4%	10%	15%	17%	14%	4%	2%	12%
Toeslagenaffaire, Schandaal	7%	2%	1%	1%	3%	11%	17%	21%	6%
Bureaucratie, Complexiteit	6%		1%	3%	4%	12%	16%	13%	
Hulpvaardigheid, Servicegerichtheid	5%	9%	9%	8%	2%	1%	2%	2%	
Zorgtoeslag	5%	1%	7%	9%	8%	4%	3%		4%
Huurtoeslag	4%	9%	5%	5%	8%		1%	1%	
Toeslagen algemeen	3%	5%	4%	6%	3%	2%	3%	1%	4%
Terugbetalen, Terugvordering	2%	1%	1%		1%	4%	4%	5%	3%
Weet niet, Geen mening	5%	3%	2%	4%	10%	4%	3%	1%	34%
Overig	7%	3%	7%	9%	7%	14%	7%	5%	2%

Hoe positief of negatief is het gevoel bij:

- ‘Geld, financiële ondersteuning’ wordt door 17% als 3e associatie genoemd als aan Dienst Toeslagen wordt gedacht; 62% heeft hier een positief gevoel bij en 37% een negatief.
- Een op de tien denkt als derde aan de overheid, de Belastingdienst bij Dienst Toeslagen: 29% heeft hier een positief gevoel bij en 20% een negatief.

A diverse group of people are working in a modern office. In the foreground, a woman with her hair in a bun is looking towards a man with dreadlocks and glasses who is smiling while looking at a laptop. In the background, a woman with long blonde hair is standing and looking at a computer monitor. The office has large windows with blinds, and the lighting is bright and natural.

04 Stakeholders: Voorlopige resultaten

Toeslagen Barometer
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25

Stakeholders: Voorlopige resultaten

Inleiding

Onder stakeholders worden in dit onderzoek verstaan: *‘de maatschappelijke organisaties, intermediairs, gemeenten en andere (bestuurlijke) stakeholders waar Dienst Toeslagen mee samenwerkt’*.

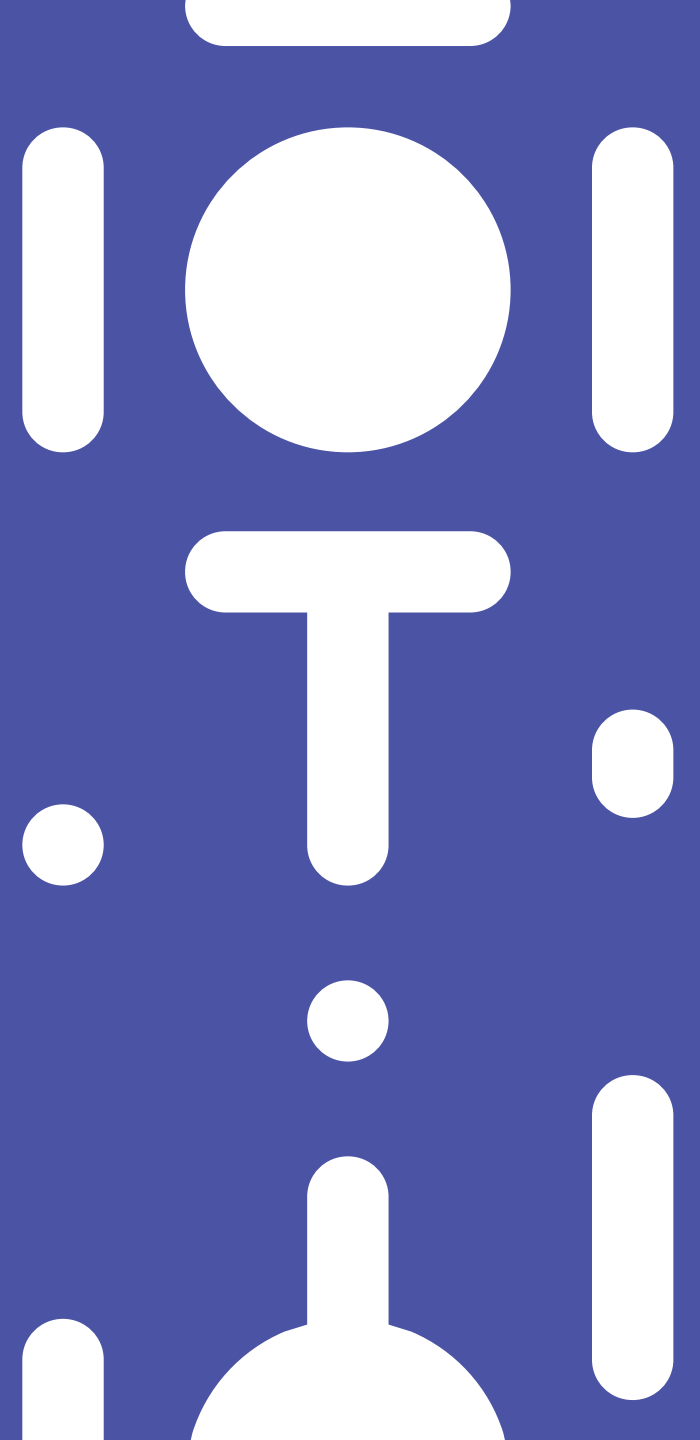
In totaal zijn door Dienst Toeslagen 919 contactpersonen aangeleverd verdeeld over circa 380 verschillende organisaties. Van een aantal stakeholders is derhalve meer dan één contactpersoon uitgenodigd voor het onderzoek en heeft ook meer dan één contactpersoon gerepsondeerd.

De reden dat deze resultaten nog de status ‘voorlopig’ hebben, is gelegen in het feit dat het aantal waarnemingen op dit moment nog beperkt is (n=65). Na een heel jaar meten, zijn deze resultaten robuuster.

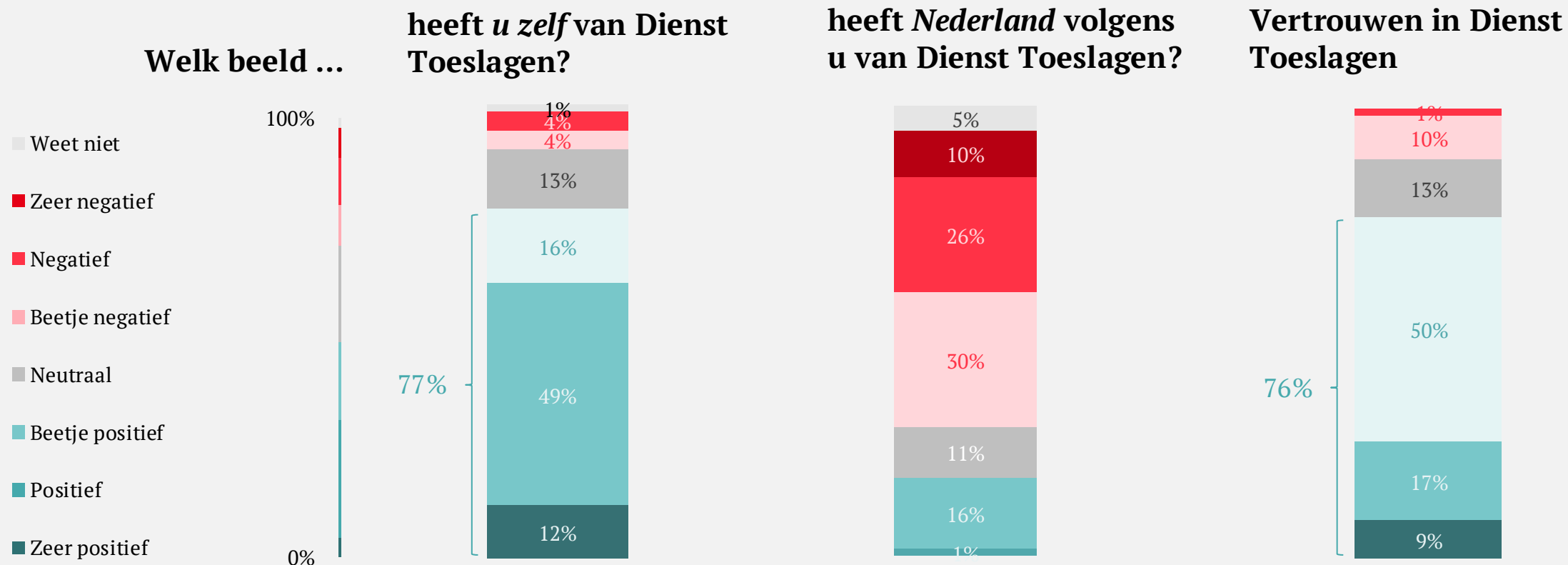


04.01 ***Beeldvorming & vertrouwen***

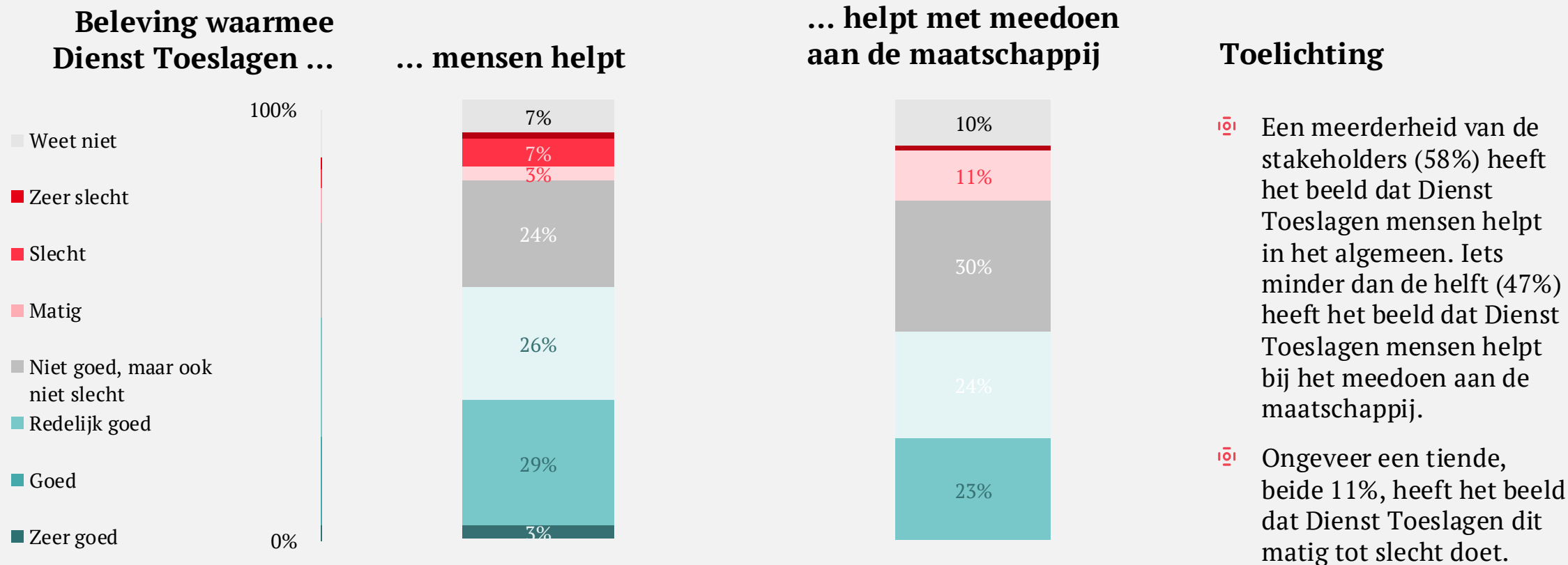
03 Uitgebreide resultaten stakeholders
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25



Stakeholders hebben zelf een positief beeld, en het beeld dat 'de Nederlander' negatiever is



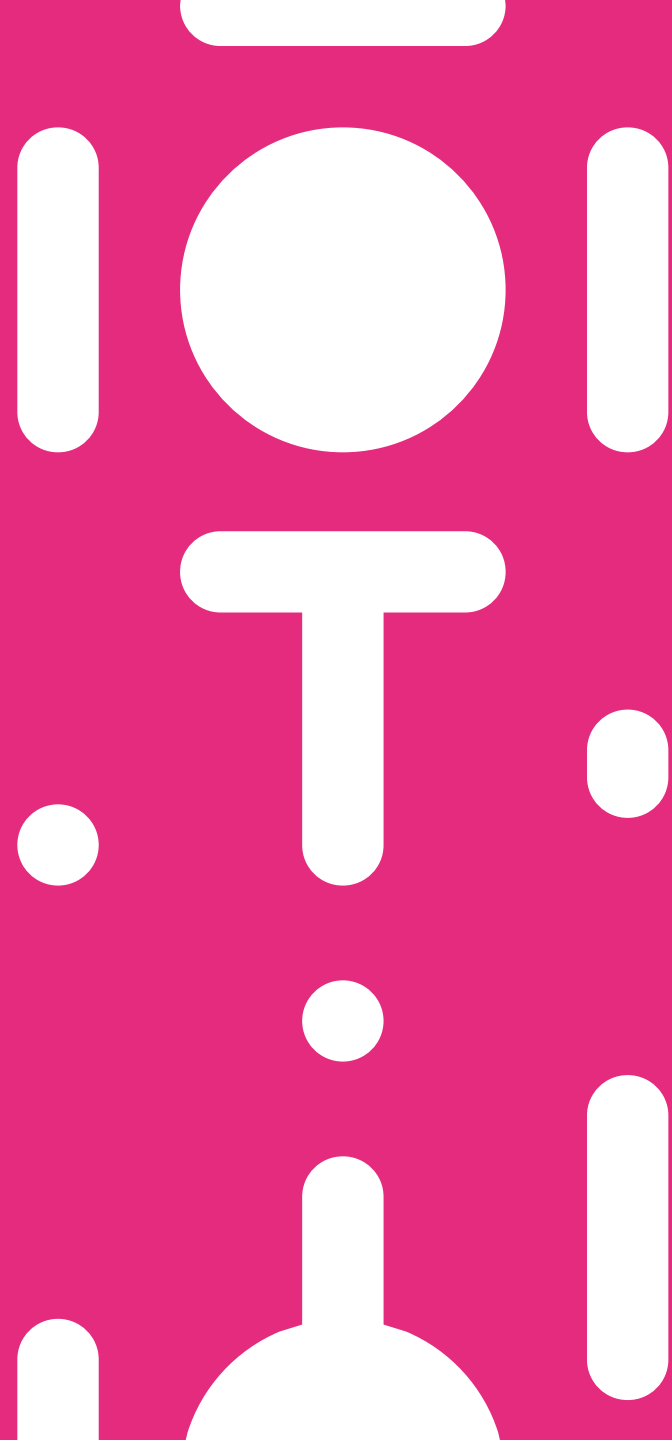
Twijfel bij stakeholders of Dienst Toeslagen mensen helpt (mee te doen aan de maatschappij)



04.02

 ***Competentie***

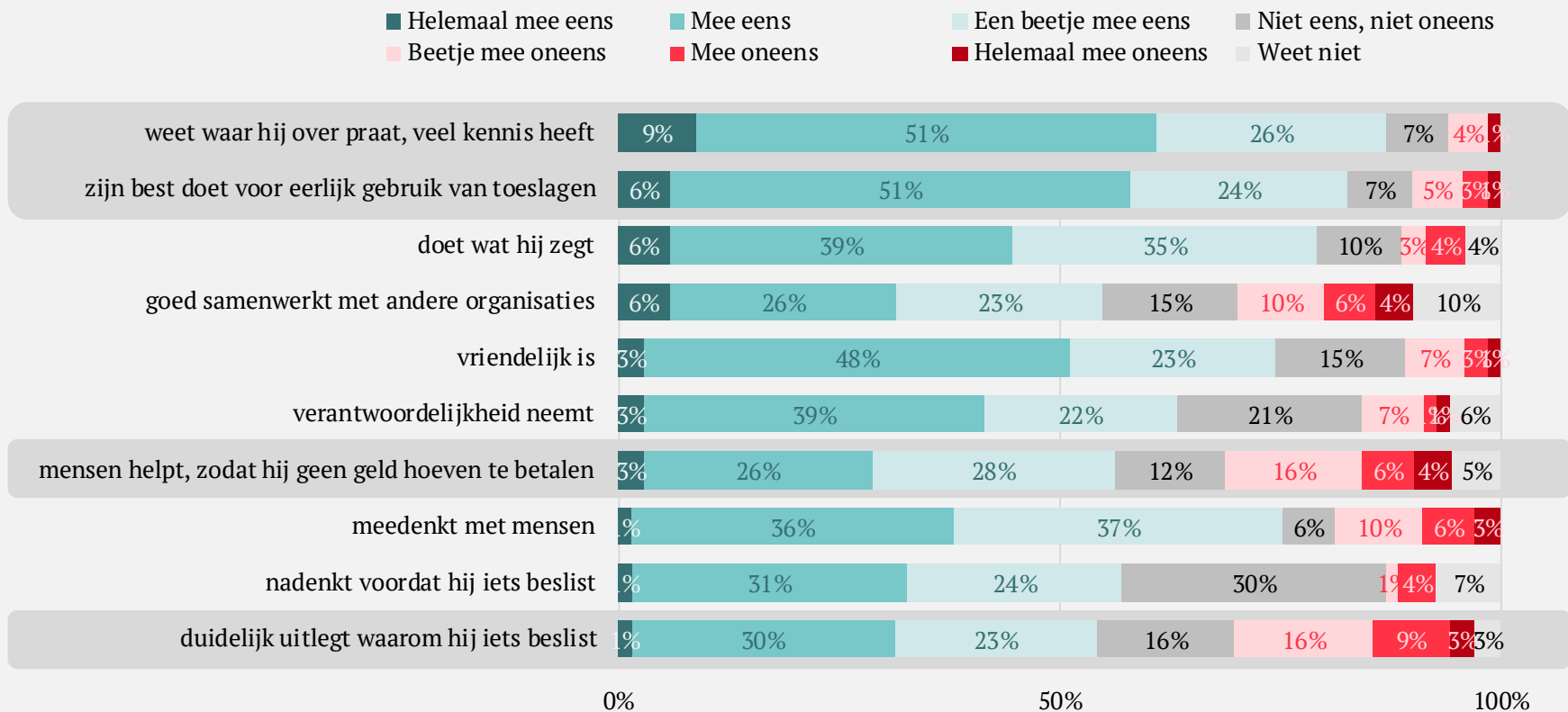
03 Uitgebreide resultaten stakeholders
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Stakeholders vooral positief over de kennis en de inzet voor een eerlijk gebruik van toeslagen

Ik denk dat Dienst Toeslagen...



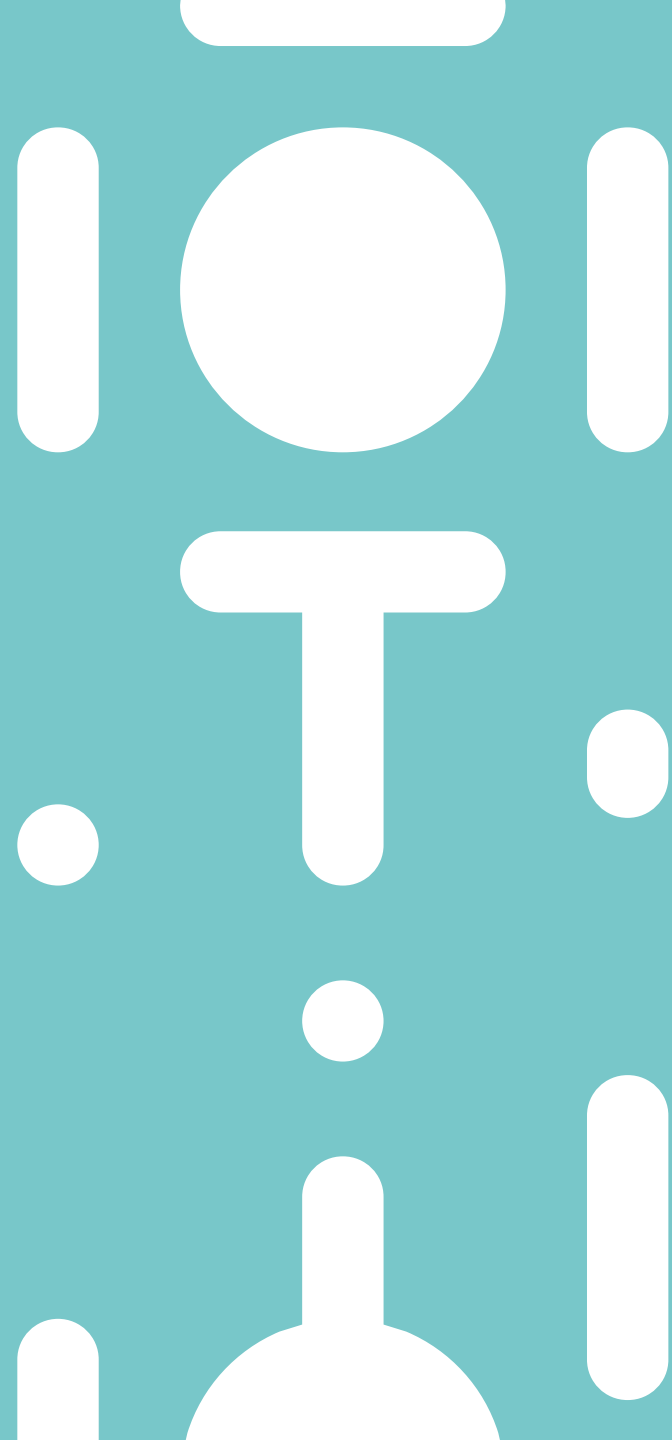
Toelichting

- Stakeholders zijn het meest positief over de inzet van Dienst Toeslagen voor eerlijk gebruik van toeslagen: 81% positief.
- Ruim een kwart denkt dat Dienst Toeslagen mensen *minder goed* helpt om te voorkomen dat men moet terugbetalen (26%) en dat Dienst Toeslagen beslissingen niet altijd duidelijk uitlegt (28%).

04.03

 *Interactie*

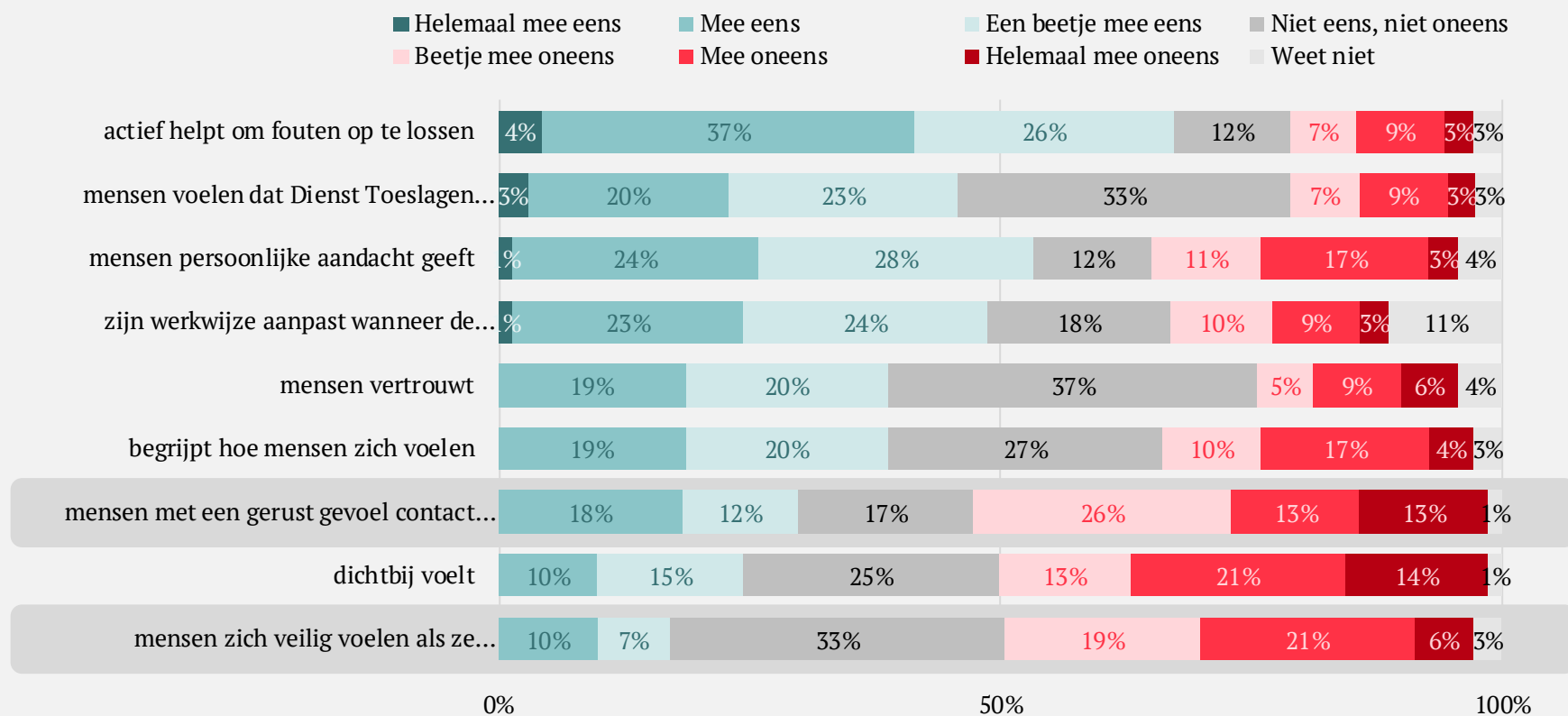
03 Uitgebreide resultaten stakeholders
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Helpt stakeholders heeft beeld dat mensen niet met gerust hart contact opnemen of zich veilig voelen

Ik denk dat (Dienst Toeslagen)...



Toelichting

- ☐ Twee derde van de organisaties heeft het beeld dat Dienst Toeslagen actief helpt om fouten op te lossen (67%).
- ☐ De helft heeft het beeld dat mensen niet met een gerust hart contact opnemen met Dienst Toeslagen (52%) of dat zij zich veilig voelen in hun contact met Dienst Toeslagen (46%).

04.04

 ***Communicatie***

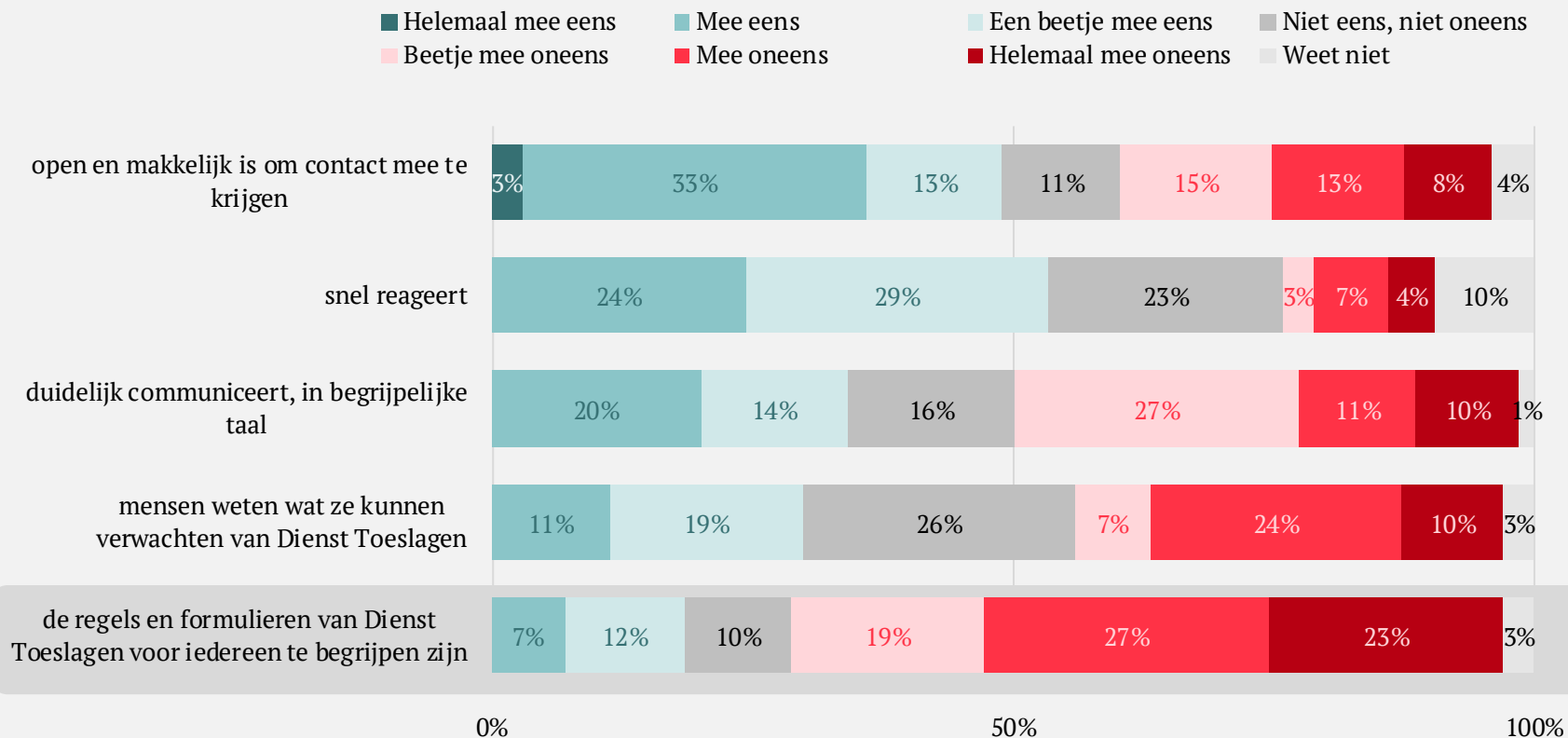
03 Uitgebreide resultaten stakeholders
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Beeld bestaat dat de formulieren en regels niet voor iedere burger te begrijpen zijn

Ik denk dat (Dienst Toeslagen)...



Toelichting

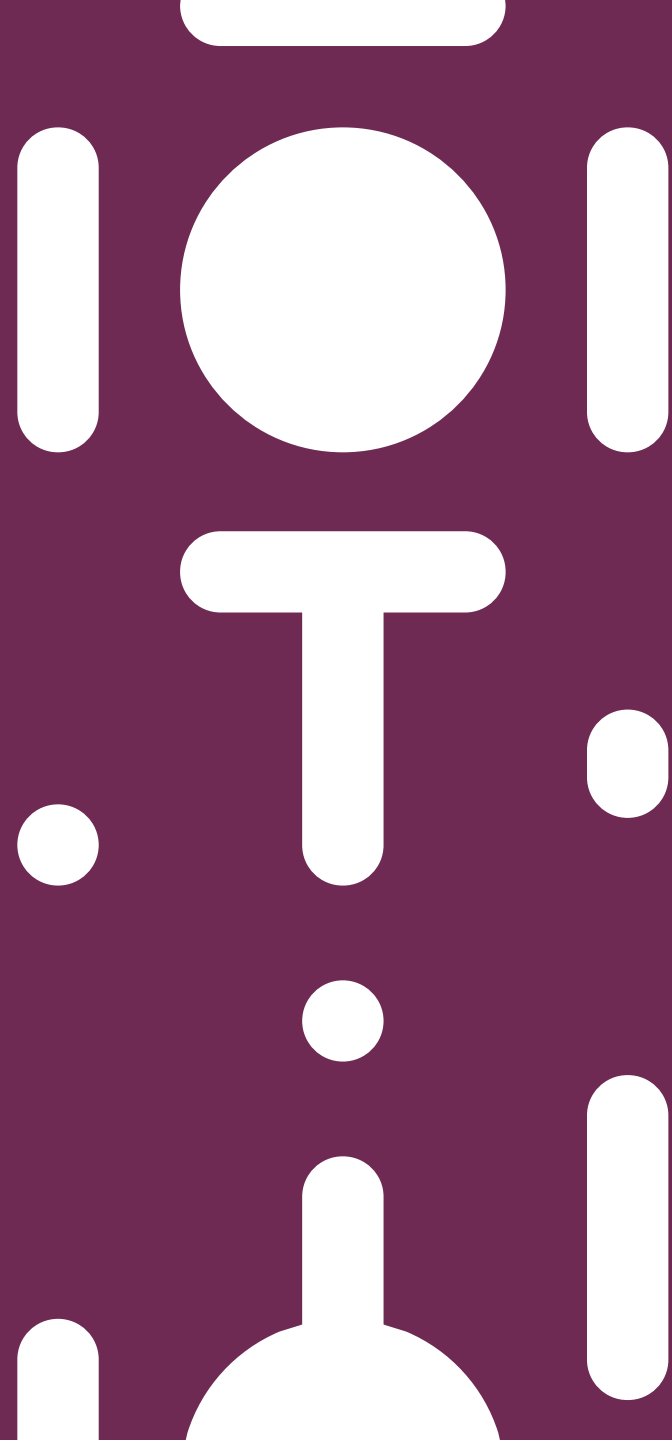
- De helft van alle organisaties heeft het beeld dat de communicatie van Dienst Toeslagen *snel* (53%) en *makkelijk bereikbaar* (49%) is.
- Zeven op de tien organisaties (69%) hebben het beeld dat de regels en formulieren van Dienst Toeslagen niet voor alle mensen te begrijpen zijn (69%).

04.05



Integriteit

03 Uitgebreide resultaten stakeholders
Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25

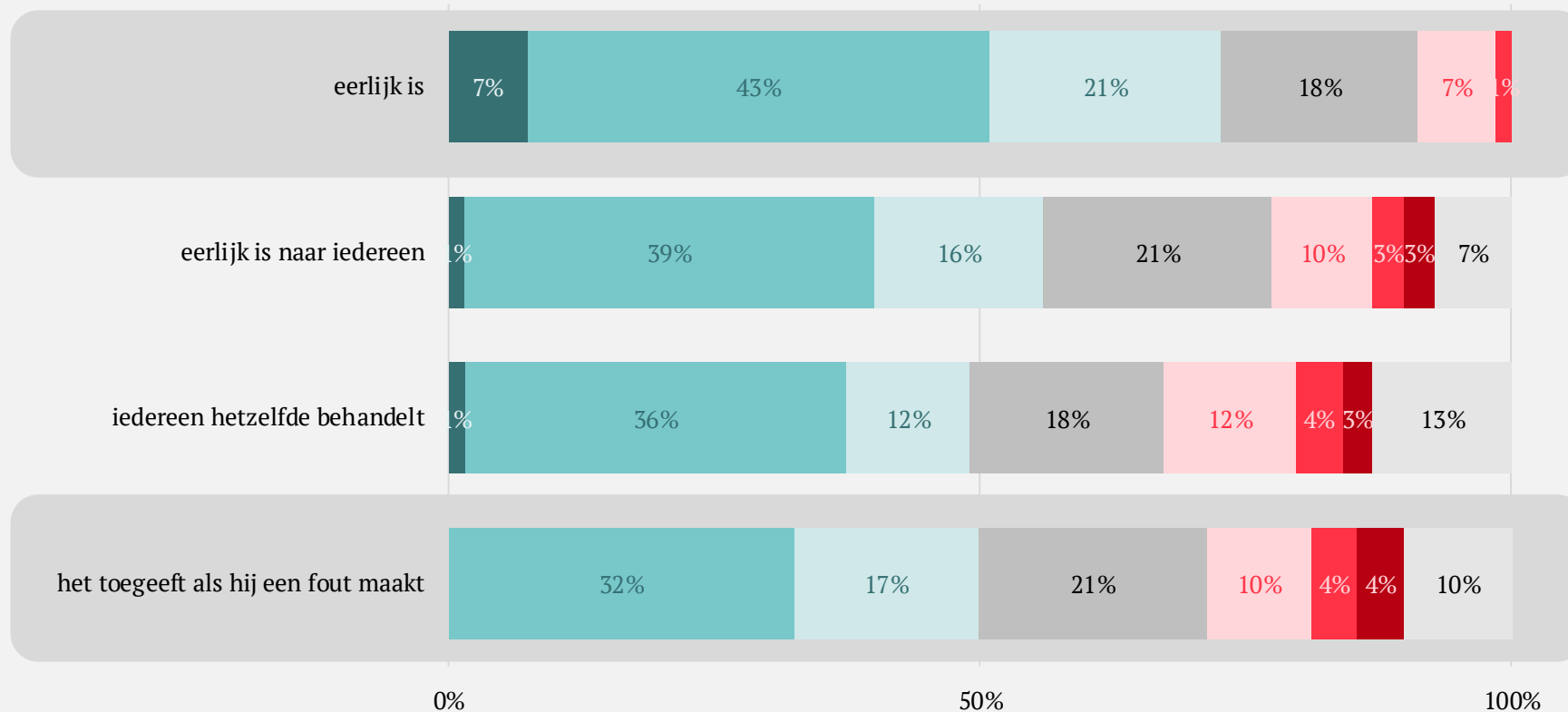




71% van de stakeholders denkt dat Dienst Toeslagen eerlijk is, en 49% dat hij fouten toegeeft

Ik denk dat Dienst Toeslagen...

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Een beetje mee eens ■ Niet eens, niet oneens
■ Beetje mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet



Toelichting

- Zeven op tien organisaties hebben het beeld dat Dienst Toeslagen eerlijk is (71%).
- Ongeveer de helft van de stakeholders hebben het beeld dat Dienst Toeslagen:
 - eerlijk is naar iedereen (56%)
 - iedereen hetzelfde behandelt (49%)
 - het toegeeft als hij een fout maakt (49%)

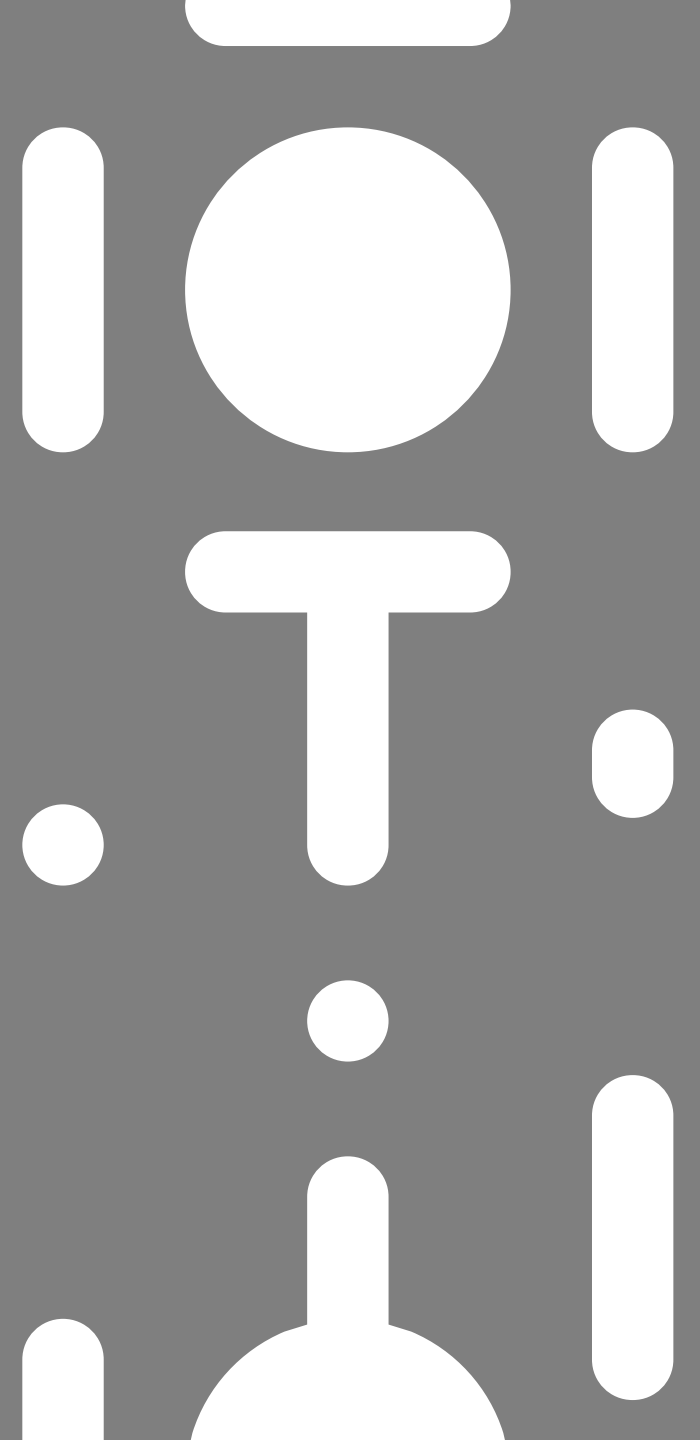
A photograph of a family of three sitting at a dining table in a sunlit room. A woman with long brown hair is on the left, a man with curly brown hair is on the right, and a young child is in the middle. They are all looking out a large window. The room is filled with warm light, and there are plants and a chandelier visible in the background.

05
***Technische
verantwoording &
vooronderzoek***

Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25

01 Technische ✂ Verantwoording

Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25





Technische verantwoording #1

Achtergrond en opzet van de Toeslagen Barometer

Aanleiding

Dienst Toeslagen is een zelfstandige organisatie, ontstaan in 2021 na ontvlechting van de Belastingdienst. Met dit onderzoek willen we meer inzicht krijgen in wat mensen van ons werk en van onze organisatie vinden. Ook willen we de externe factoren begrijpen die hier invloed op hebben. Zo weten we waar we mogelijk kunnen bijsturen.

Opzet van het onderzoek

Voor de opzet van dit onderzoek is een uitgebreid vooronderzoek geweest. Dit bestond uit:

- een uitgebreide deskresearch
- sessies met experts en professionals
- diepte-interviews met burgers (toeslagontvangers en mensen die geen toeslag krijgen) en stakeholders

De fases zijn gebruikt om de vragenlijst van het hoofdonderzoek samen te stellen en aan te scherpen.

Burgers uit verschillende lagen van de bevolking hebben de vragenlijst vervolgens getest op onder meer begrijpelijkheid en toepasselijkheid.

Bij de eerste halfjaarlijkse meting gold de eerste maand als pilot. Zo konden we de vragenlijst waar nodig aanscherpen.

Medewerkers van Dienst Toeslagen hebben het hele proces meegekeken en meegedacht.



Technische verantwoording #2

Centrale onderzoeksvraag

Hoe is de huidige beeldvorming en het vertrouwen van Dienst Toeslagen, hoe ontwikkelen deze zich en welke factoren en aspecten liggen aan de basis van de beeldvorming en het vertrouwen van Dienst Toeslagen.

Onderzoeksdoelstellingen

- ▣ Begrijpen van het sentiment.
- ▣ Inzicht in beeld en associaties.
- ▣ Inzicht en ontwikkeling van de beeldvorming en vertrouwenscore, en de drivers van de score.
- ▣ Inzicht en ontwikkeling van de bekendheid.
- ▣ Inzicht en ontwikkeling van de werkgeversaantrekkelijkheid.
- ▣ Vaststellen van nieuwsherinnering en impact hiervan op beeldvorming en vertrouwen.

Onderzoeksstrategie

- ▣ Kwantitatief onderzoek met een gevalideerde online vragenlijst (zie bijlagen).
- ▣ De vragenlijst is zoveel mogelijk op taalniveau B1 geformuleerd.

Dataverzamelmethode

- ▣ een online vragenlijst op B1 taalniveau in een panel voor algemeen publiek 18+
- ▣ persoonlijke interviews op straat voor moeilijk te bereiken groepen (bv. minder taal- of digitaal vaardig etc)
- ▣ een online vragenlijst met e-mailuitnodiging gericht aan stakeholders van Dienst Toeslagen.

Onderzoeksgroep

- ▣ Algemeen Nederlands publiek 18+
- ▣ Geselecteerde stakeholders van Dienst Toeslagen.

Binnen deze onderzoeksgroep is onderscheid gemaakt naar:

- ▣ Toeslagenontvangers
- ▣ Rechthebbenden zonder toeslag(en)
- ▣ Werkenden 18+
- ▣ Stakeholders

Netto steekproef (periode)

- ▣ Algemeen Nederlands publiek 18+ N=2.886
- ▣ Stakeholders N=68



Technische verantwoording #3

Veldwerkperiode

De gerapporteerde resultaten betreffen de resultaten verzameld tussen 10 juli 2025 en 31 december 2025.

Weging en weegprocedure

Om tot een zo representatief mogelijke dataset te komen, zijn de resultaten van de burgers gewogen via een iteratieve proportionele *fitting*, weging en ranking procedure voor leeftijd, geslacht, inkomen, regio en huishoudomvang.

Als basis voor de weging is gebruikgemaakt van de MOA Gouden Standaard 2024.

Zie de volgende pagina voor de volledige weging.

De resultaten van de organisaties vanwege het beknopte aantal waarnemingen ongewogen gepresenteerd.

TBVi modelontwikkeling

Het model is ontwikkeld en gevalideerd via SEM: Een SEM-analyse helpt bij het begrijpen welke aspecten een betekenisvol effect hebben op de beeldvorming en het vertrouwen van Dienst Toeslagen en hoe zwaar elk aspect hierin weegt.

De R^2 voor ons model is 79%. Dit betekent dat er sprake is van een zeer sterk model: de aspecten in het model verklaren (en voorspellen) 79% van de variantie in beeldvorming en vertrouwen van Dienst Toeslagen.



Technische verantwoording Steekproefsamenvatting

Weging

Met N=2.954 is de respons voldoende om betrouwbare uitspraken te doen. De maximale onnauwkeurigheid bij 95% betrouwbaarheid bedraagt 2% bij de burgers en 6% bij stakeholders. Dit houdt in dat als 50% van de burgers Dienst Toeslagen kent, is dit in de populatie tussen de 48% en 52%.

De tabel rechts toont de respons en verdeling van de burgers voor de variabelen die gebruikt zijn voor de weging om te komen tot een dataset die voor deze variabelen volledig overeenkomt met de populatie.

Pagina 86 bevat de samenstelling voor de overige profielvariabelen.

	Ongewogen		Gewogen		
	N	%	N	%	
Leeftijd	18-34	708	24%	806	28%
	35-54	987	34%	895	31%
	55-64	585	20%	487	17%
	65+	568	20%	661	23%
Geslacht	Man	1.390	48%	1.415	49%
	Vrouw	1.482	51%	1.457	50%
	Anders	8	*	8	*
	Wil niet zeggen	6	*	6	*
Inkomen (netto)	€0-€2.000	943	33%	928	32%
	€2.001-€4.000	1.267	44%	1.247	44%
	€4.001+	300	10%	342	12%
	Wil niet zeggen	376	13%	370	13%
Regio	Grote steden + rand	537	20%	438	16%
	Rest westen	704	27%	777	29%
	Noord	269	10%	262	10%
	Oost	570	21%	555	21%
Huishoud	Zuid	576	22%	623	23%
	Alleenstaand	884	31%	831	29%
	Alleenstaand met kinderen	283	10%	244	8%
	Samenwonend	816	28%	850	29%
	Samenwonend met kinderen	708	25%	661	23%
	Inwonend	195	7%	300	10%



Technische verantwoording

Specifieke groepen

Toelichting

De tabel rechts geeft de respons en de verdeling weer voor de verschillende groepen en de overige profielvariabelen.

Groep	Ongewogen		Gewogen		
	N	%	N	%	
Groep	Toeslagontvangers	1.707	59%	1.676	58%
	Niet-ontvangers, rechthebbend*	1.716	60%	1.719	60%
	Niet-ontvangers, niet rechthebbend	363	13%	355	12%
	Gedupeerden*	97	3%	93	3%
Opleiding	Hoog	660	23%	913	32%
	Midden	1.448	50%	1.232	43%
	Laag	758	26%	720	25%
	Wil niet zeggen	20	1%	20	1%
Dagelijkse bezigheid	Student/schoolgaand	85	3%	155	5%
	Werkzaam	1.737	60%	1.688	59%
	Niet (meer) werkzaam	1.025	36%	1.007	35%
	Overig	39	1%	36	1%

* 'Rechthebbend' en 'gedupeerd' zijn niet via de officiële criteria vastgesteld maar op basis van eigen perceptie en antwoorden van de respondent als zodanig geclassificeerd.



Technische verantwoording Stakeholders

Toelichting

De tabel rechts geeft de respons en verdeling weer van de stakeholders.

Stakeholders zijn maatschappelijke organisaties, intermediairs, gemeenten en andere (bestuurlijke) stakeholders waar Dienst Toeslagen mee samenwerkt.

In totaal zijn door Dienst Toeslagen 919 contactpersonen verdeeld over 381 verschillende organisaties aangeleverd.

Van een aantal stakeholders zijn meerdere contactpersonen uitgenodigd en heeft meer dan één contactpersoon gerepondeerd.

Type organisatie

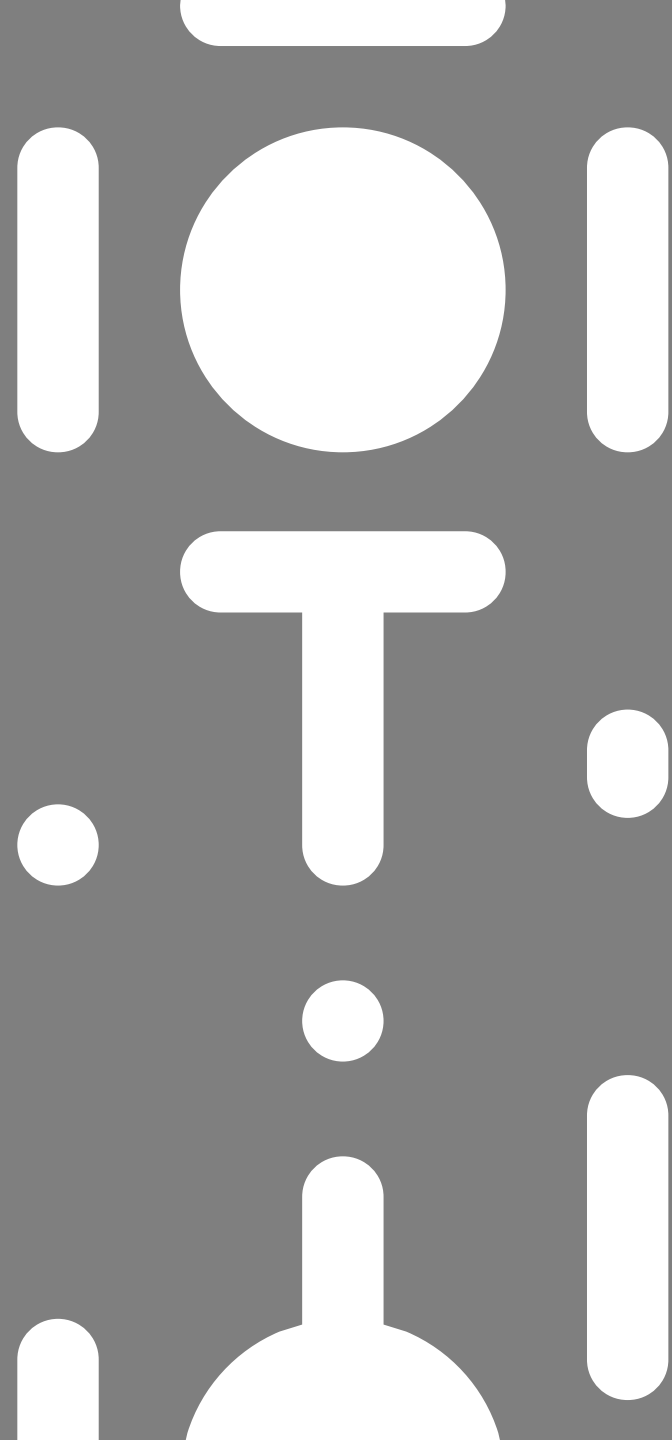
	Ongewogen		Gewogen	
	N	%	N	%
Stakeholders	68	100%	68	100%
TSP	63	93%	63	93%
Intermediairs en toelagensevicepunten	4	6%	4	6%
Sociaal domein	1	1%	1	1%

02

Vooronderzoek

Toeslagen Barometer

Toeslagen Barometer, editie 1/1 – 07/25-12/25

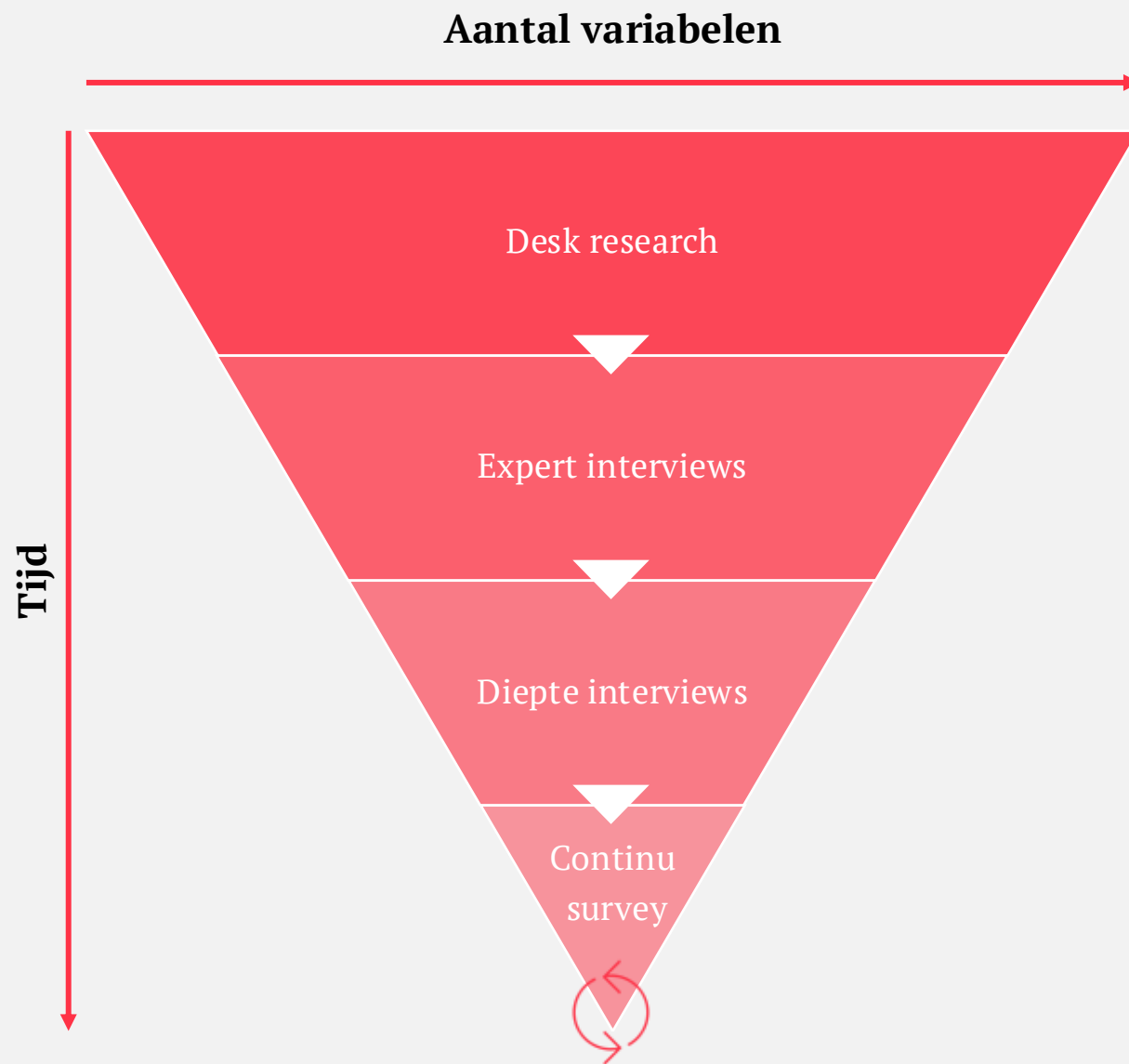


Vooronderzoek Toeslagen Barometer

Vooronderzoek-fases in de ontwikkeling van het meetinstrument

- IOI uitgebreide deskresearch
- IOI sessies met experts op een 4-tal gebieden
- IOI online diepte-interviews met diverse burgers uit verschillende deelgroepen en stakeholders
- IOI kwalitatieve pre-test van de vragenlijst met burgers uit verschillende deelgroepen om de vragenlijst te testen
- IOI kwantitatieve pilot-fase van een maand om de vragenlijst ook kwantitatief te valideren

Medewerkers van Dienst Toeslagen hebben dit hele proces meegekeken en meegedacht.



CHOICE

Sumatrakade 1299
1019 RM
Amsterdam

+31 20 521 06 60
info@thechoice.nl
choice-insights.nl