

Rapport

Toeslagenmonitor Q2 2026

Dienst Toeslagen



Colofon

Datum

Juni 2026

Opdrachtgever

Dienst Toeslagen – Lonneke Theelen

Rapportnummer

2026/117

Auteurs

Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve
Lonneke Bruin

Ipsos I&O Enschede

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

Ipsos I&O Amsterdam

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

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Conclusies, aanbevelingen en trends

3. Resultaten – alle toeslagen

4. Resultaten – zorgtoeslag

5. Resultaten – huurtoeslag

6. Resultaten – kinderopvangtoeslag

7. Resultaten – kindgebonden budget

Bijlagen

8. Bijlage zorgtoeslag

9. Bijlage huurtoeslag

10. Bijlage kinderopvangtoeslag

11. Bijlage kindgebonden budget

12. Factoren van invloed op tevredenheid met dienstverlening

13. Aantallen en wijzigingen vragenlijst

1. Inleiding



Inleiding

Aanleiding en doel

Dienst Toeslagen onderzoekt door middel van de Toeslagenmonitor periodiek hoe burgers de dienstverlening van Toeslagen ervaren. Het gaat hierbij om de tevredenheid met verschillende processen zoals het aanvragen van de toeslag, het doorgeven van wijzigingen en terugbetalingen. Daarnaast wordt gekeken naar ervaringen met het contact van burgers met Toeslagen via verschillende kanalen. De Toeslagenmonitor wordt twee keer per jaar uitgevoerd door Ipsos I&O. In dit rapport worden de resultaten van de Q2-meting van 2026 gepresenteerd. Aanvullend op de periodieke kwantitatieve metingen wordt ook elk jaar een verdiepend kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Het meest recente kwalitatieve onderzoek is in juli 2025 afgerond.

Vragenlijst

De vragenlijst voor de Toeslagenmonitor is in nauw overleg met Dienst Toeslagen opgesteld. Deze vragenlijst is zo veel mogelijk op B1-taalniveau geformuleerd. In de vragenlijst komen de verschillende processen waar burgers met een toeslag mee te maken kunnen hebben aan bod, als ook de ervaringen met het contact met Dienst Toeslagen en de ervaren menselijke maat in de dienstverlening (hostmanship). In Q2 2026 zijn enkele kleine wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd, zie de bijlage voor een overzicht van de wijzigingen¹.

Dataverzameling en respons

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

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

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

¹ Zie bijlage 12.

² Zie ook bijlage 12 voor een gedetailleerd overzicht van de respons en de respons onder kwetsbare doelgroepen.

Tabel 1.1 - Responsoverzicht²

	Uitgenodigd	Respons	Respons %
BAG steekproef	1.500	96	6%
I&O Panel	3.345	1.731	52%
Totaal	4.845	1.827	38%

Inleiding

Weging

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

Leeswijzer

In hoofdstuk twee worden in de samenvatting de belangrijkste resultaten, conclusies en aanbevelingen besproken. Daarna volgt van een aantal kerncijfers, de burgerbeloften en de vergelijking met voorgaande metingen en de prioriteitenmatrix. Vervolgens worden de resultaten van de huidige meting op totaalniveau beschreven. In de daarop volgende hoofdstukken worden de belangrijkste resultaten voor de afzonderlijke toeslagen besproken. In de bijlagen zijn de overige resultaten van de afzonderlijke toeslagen te vinden.

In de hoofdstukken over de afzonderlijke toeslagen wordt aan de hand van iconen per pagina verduidelijkt over welke toeslag het hoofdstuk gaat. Zie het kader hiernaast voor de iconen.



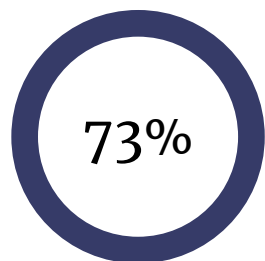
2. Conclusies, aanbevelingen en trends



Conclusies

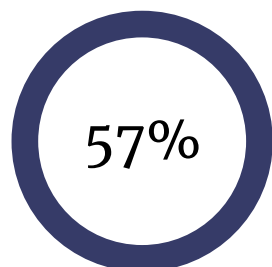
Tevredenheid met Dienst Toeslagen stabiel

Dienstverlening

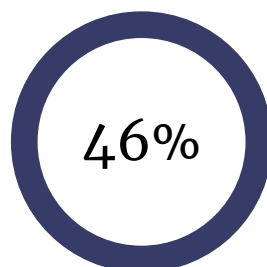


... is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen in het algemeen.

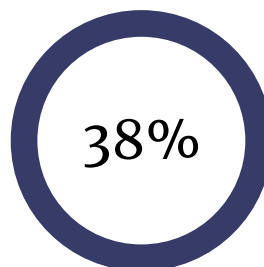
Burgerbeloften



... vindt dat men krijgt waar men recht op heeft bij Dienst Toeslagen. 26% staat daar neutraal in en 7% is het daar niet mee eens.

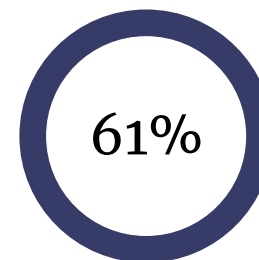


... heeft het gevoel te weten waar zij aan toe zijn bij Dienst Toeslagen. 27% staat daar neutraal in en 15% is het daar niet mee eens.

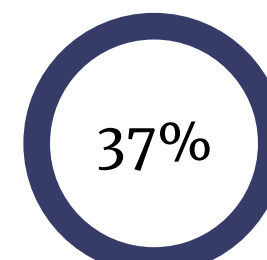


... heeft het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat. 36% staat daar neutraal in en 6% is het daar niet mee eens.

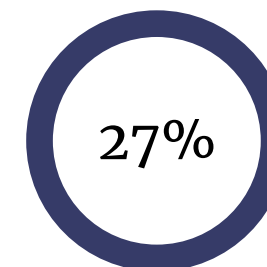
Verbeterpunten uit prioriteitenmatrix



... vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen, 27% is hier neutraal over en 7% heeft geen vertrouwen in de beslissingen.



... vindt dat de medewerkers van Dienst Toeslagen deskundig zijn. 5% is het daar niet mee eens, 22% staat hier neutraal in en 36% weet het niet.



... vindt dat de medewerkers van Dienst Toeslagen zich kunnen inleven in de situatie van de burger. 10% is het daar niet mee eens, 25% staat hier neutraal in en 38% weet het niet.



Conclusies

Tevredenheid met Dienst Toeslagen blijft stabiel

De waardering voor de dienstverlening van Dienst Toeslagen komt overeen met de vorige metingen: 73 procent is tevreden met de dienstverlening. De groep die ontevreden is, is eveneens stabiel over de laatste metingen (sinds begin 2023); tussen 5 procent en 7 procent. Ook is de dienstverlening nog steeds voor een meerderheid naar verwachting (58%) of boven verwachting (13%).

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

- vertrouwen in een eerlijke behandeling door Dienst Toeslagen;
- tevredenheid met de berichten van Dienst Toeslagen.

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

- Het tijdig uitkeren van de toeslag;
- Optreden tegen misbruik;
- Vriendelijke behandeling door medewerkers van Dienst Toeslagen;
- Inzet om vragen van burgers goed te beantwoorden.

Overall tevreden met afhandeling; terugbetaling minst positief

Over de verschillende processtappen die burgers met een toeslag kunnen doorlopen, zijn zij over het algemeen tevreden. Het gaat hierbij om aanvragen, wijzigingen, nabetalings, terugbetalingen en verrekeningen.

- De afhandeling verloopt doorgaans naar tevredenheid.
- De processen zijn voor de meerderheid duidelijk
- Nog steeds is men het minst tevreden over terugbetalingen. Deze zijn veelal de oorzaak voor onvrede met de dienstverlening, zorgen voor onzekerheid en kunnen grote gevolgen financiële gevolgen hebben.
- Positieve ervaringen met Dienst Toeslagen zijn veelal de duidelijke en eenvoudige processen, tijdige uitbetaling en goede hulp bij vragen.

Verbeterpunten

De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- **Negatieve ervaringen:** Het aandeel negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen blijft stabiel met 8 procent. Deze worden vooral bepaald door onverwachte terugbetalingen met grote gevolgen.
- **Voorspelbaarheid en inzicht:** een groep van 15 procent geeft aan niet te weten waar zij aan toe zijn bij Dienst Toeslagen. Daarnaast is het voor een kwart van de burgers niet duidelijk hoe het bedrag dat zij ontvangen aan toeslag tot stand is gekomen en weten drie op de tien toeslagontvangers niet dat zij wijzigingen in het inkomen zelf door moeten geven. Dit duidt erop dat er een aanzienlijke groep is die het toeslagensysteem onvoldoende begrijpt. Zij krijgen te maken met terugbetalingen die voor hen onverwachts zijn omdat zij bijvoorbeeld hun inkomen niet of onjuist hebben doorgegeven.

Conclusies

Verbeterpunten voor contact blijven van kracht

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

App Toeslagen nog onvoldoende benut

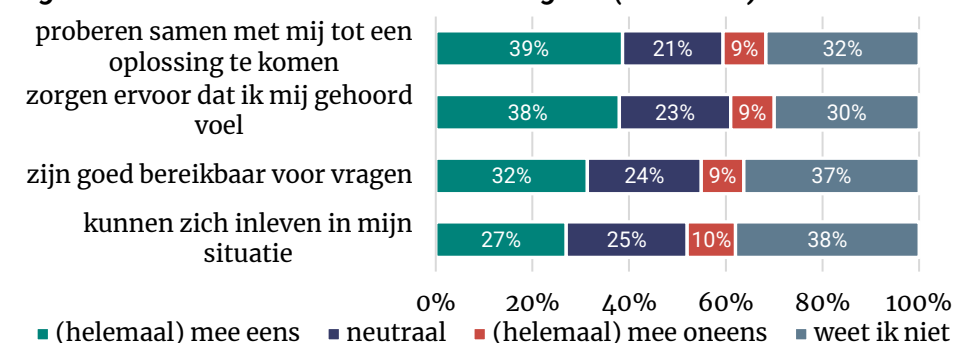
Ruim vier op de tien burgers met een toeslag (43%) zijn bekend met de App Toeslagen. Een vijfde gebruikt de app en er zit een licht stijgende lijn in het gebruik van de app (Q4 2024: 15%). Gebruikers van de app zijn hier over het algemeen zeer tevreden over; 83 procent is positief over de app. Door het gebruik van de app te vergroten zou voor meer toeslagontvangers het regelen van zaken omtrent toeslagen eenvoudiger worden.

Bekendheid met doorgeven van wijzigingen in inkomen stabiel sinds 2023

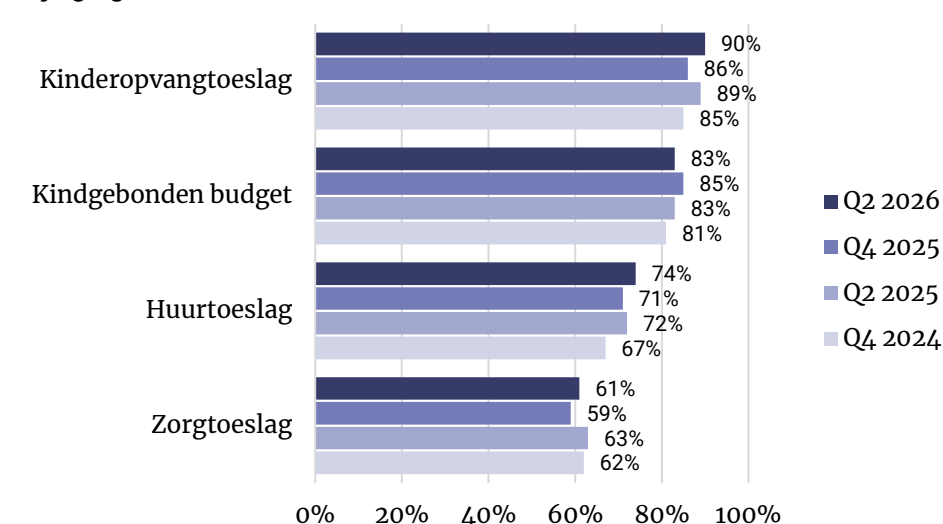
In Q2 van 2026 weet 70 procent van de toeslagontvangers dat zij wijzigingen in het inkomen zelf moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen. Dit is stabiel sinds 2023. Er blijft een substantieel deel, drie op de tien toeslagontvangers, onbekend met de verplichting van het doorgeven van wijzigingen in het inkomen. Ook weet ruim de helft van de huurtoeslagontvangers (54%) niet dat wijzigingen in de huur doorgegeven moeten worden. Wel zijn bijna alle kinderopvangtoeslag ontvangers (95%) zich bewust dat zij wijzigingen in de opvanguren moeten doorgeven.

De bekendheid met het doorgeven van wijzigingen in het inkomen blijft verschillen tussen ontvangers van verschillende toeslagen, zie figuur 2.2. De bekendheid is het hoogst bij de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. Bij huur- en met name zorgtoeslag ligt dit aanzienlijk lager, terwijl dit juist groepen waar de kwetsbaarheid het grootst is en gevolgen van terugbetalingen de grootste impact kunnen hebben.

Figuur 2.1 Medewerkers van Dienst Toeslagen... (nmin=717)



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



Aanbevelingen

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

1) **Continue inzet op persoonlijke contactmomenten**

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

2) **Blijf inzetten op doorgeven van wijzigingen**

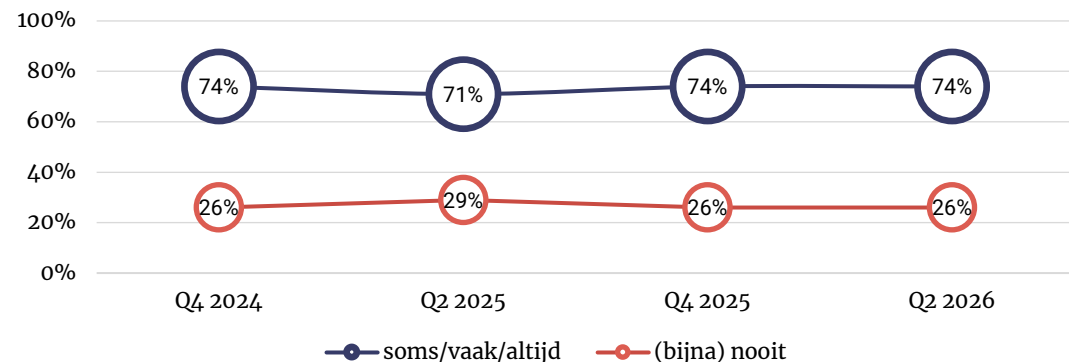
Ondanks verschillende inspanningen neemt de kennis van burgers over het zelf moeten doorgeven van wijzigingen in het inkomen sinds Q4 2023 niet toe. Uit de kwalitatieve verdieping op de Toeslagenmonitor weten we dat een deel van de burgers het doorgeven van wijzigingen niet belangrijk vindt. Zij zien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

Ontwikkeling kerncijfers

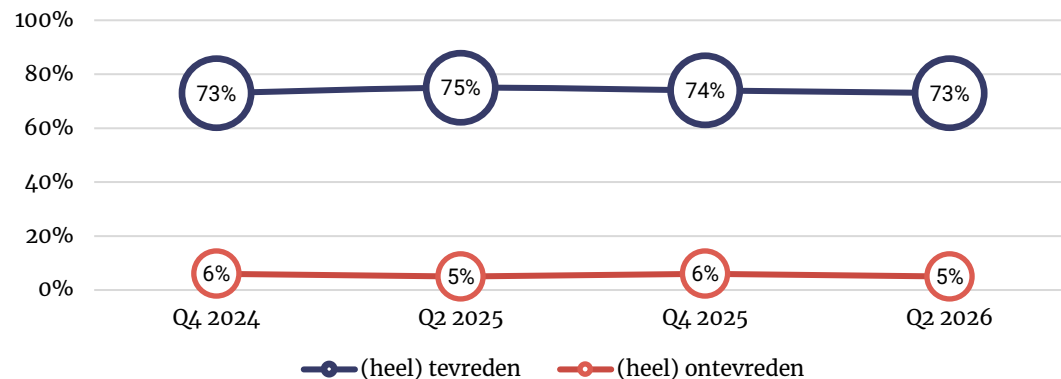
Tevredenheid met dienstverlening stabiel

Het aandeel toeslagontvangers dat over het algemeen tevreden is met de dienstverlening van Dienst Toeslagen is over de afgelopen metingen stabiel (zie figuur 2.3). Hetzelfde geldt voor het aandeel burgers dat de berekening van de hoogte van de toeslag duidelijk vindt (zie figuur 2.5). Het percentage burgers dat vertrouwen heeft in de beslissingen van Dienst Toeslagen nam in Q4 2025 significant toe ten opzichte van voorgaande metingen en is in Q2 2026 stabiel.

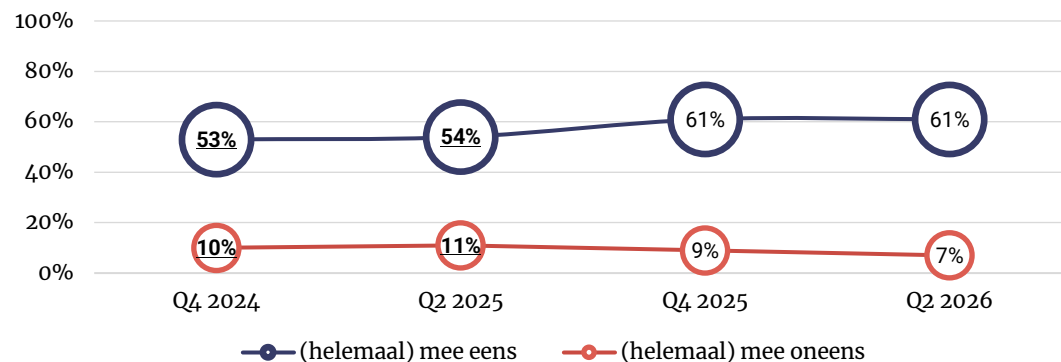
Figuur 2.4 Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 2.3 Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



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



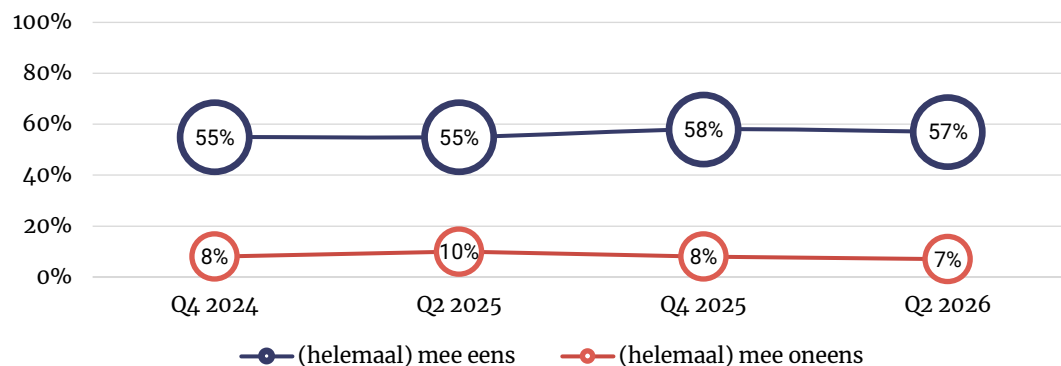
Ontwikkeling burgerbeloften

Gevoel van nakomen burgerbeloften stabiliseert

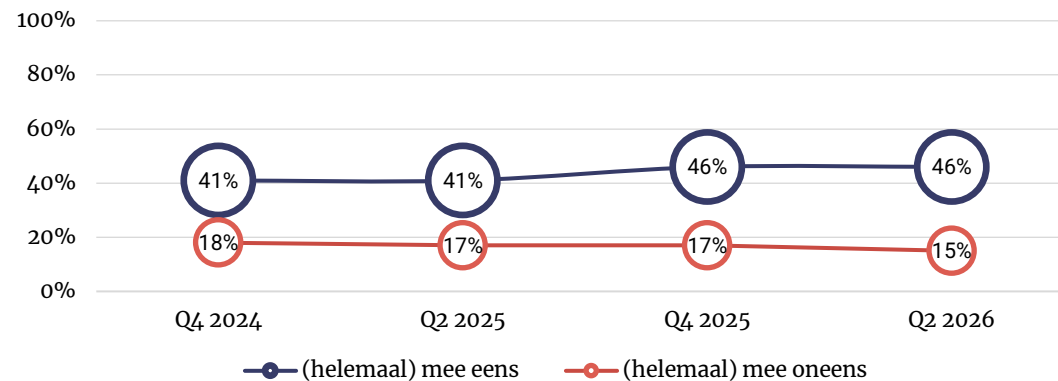
Voor alle drie de burgerbeloften geldt dat het aandeel burgers dat vindt dat Dienst Toeslagen deze burgerbeloften nakomt vergelijkbaar is met de vorige meting. Ten opzichte van de daaraan voorafgaande metingen is er sprake van een stijgende lijn.

Net als voorgaande metingen is dat men krijgt waar men recht op heeft de burgerbelofte waarvan burgers het meest vinden dat deze wordt nagekomen. Dat Dienst Toeslagen klaarstaat voor burgers wordt het minst herkend.

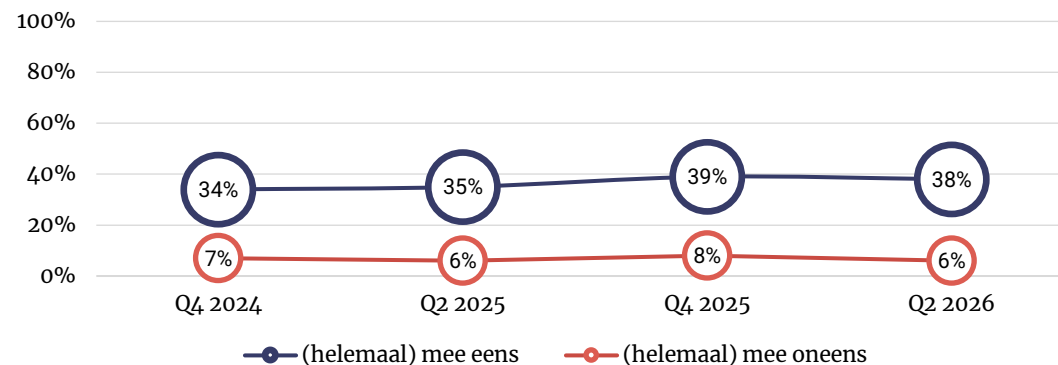
Figuur 2.7 Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



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



Figuur 2.8 Ontwikkeling 'Dienst Toeslagen staat voor mij klaar'



Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q2 2026

Prioriteitenmatrix

Om inzicht te krijgen in welke kwaliteitsaspecten⁴ de tevredenheid over de dienstverlening van Dienst Toeslagen in sterke mate – positief of negatief – beïnvloeden, tonen we in figuur 2.9 een prioriteitenmatrix. De impact van de verschillende aspecten van de dienstverlening is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering van deze aspecten⁵.

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:

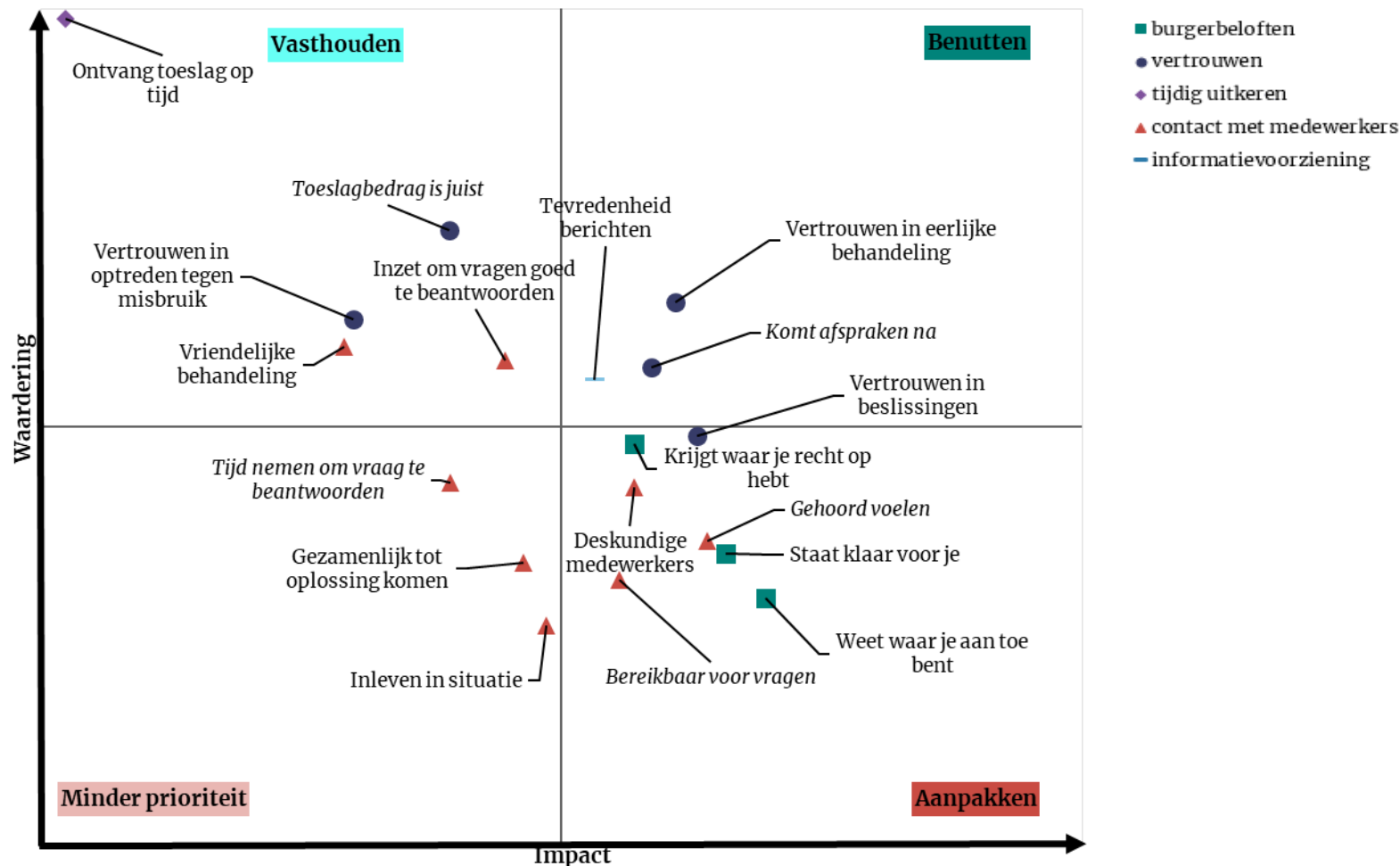
- De verticale as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten (3,72 op een schaal van 1 tot en met 5). Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er met dit aspect relatief veel tevredenheid is ten opzicht van de andere aspecten.
- De horizontale as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde⁶ van de aspecten (0,49 op een schaal van 0 tot en met 1). Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel van de dienstverlening van Dienst Toeslagen.

⁴ De aspecten die zijn meegenomen zijn vragen die door middel van een stelling zijn voorgelegd en die betrekking hebben op de algemene dienstverlening en dus zijn ingevuld door alle respondenten.

⁵ Wegens wijzigingen in de vragenlijst zijn de stellingen over de duidelijkheid van de informatie op mijn toeslagen.nl en toeslagen.nl niet uitgevraagd in Q2 2026 en ook niet meegenomen in de prioriteitenmatrix. De cursieve aspecten zijn vragen die nieuw zijn toegevoegd deze meting.

⁶ Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel voor de dienstverlening (rapportcijfer) is het belang of de mate van invloed (impact) bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.

Figuur 2.9 Prioriteitenmatrix dienstverlening



Verbeterprioriteiten blijven alle burgerbeloften⁷

Zwakke punten met verbeterprioriteit: aanpakken

Een aantal aspecten wordt relatief laag gewaardeerd en heeft een relatief groot effect op de tevredenheid:

- Vertrouwen in de beslissingen van Dienst Toeslagen.
- De drie burgerbeloften: bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toebent, Dienst Toeslagen staat voor je klaar en bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt.
- Menselijke kant bij contact met Dienst Toeslagen⁸: deskundigheid van medewerker en inleven in situatie. Nieuw deze meting zijn dat ook het gehoord voelen en het bereikbaar zijn voor vragen.

Sterke punten: vasthouden

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

- Het tijdig uitkeren van de toeslag;
- Optreden tegen misbruik;
- Vriendelijke behandeling door medewerkers van Dienst Toeslagen;
- Inzet van medewerkers om vragen goed te beantwoorden
- Nieuw deze meting: het toeslagbedrag is juist.

Sterke punten: benutten

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

- Vertrouwen in een eerlijke behandeling door Dienst Toeslagen;
- Tevredenheid met de berichten van Dienst Toeslagen
- En nieuw deze meting: Dienst Toeslagen komt afspraken na.

Verschuivingen ten opzichte van vorige meting

- De invloed van gezamenlijk tot een oplossing komen neemt af. Dit aspect verschuift van het kwadrant 'aanpakken' naar 'minder prioriteit'. Burgers geven dit een lagere waardering, maar de impact van dit aspect op het totaaloordeel neemt (iets) af.

⁷ Op de volgende pagina's zijn de meegenomen stellingen in deze analyse weergegeven met een asterisk*. Zie deze pagina's voor de waardering van de verschillende aspecten.

⁸ Deze vragen zijn ingevuld door ontvangers van een toeslag die contact hadden met Dienst Toeslagen en antwoord konden geven over hun ervaringen met betrekking tot deze aspecten. Zie pagina 23 voor meer informatie.

3. Resultaten – alle toeslagen



Significante verschillen met Q4 2025

Doorgeven wijzigingen

Het aandeel burgers met huurtoeslag dat denkt dat **wijzigingen in de hoogte van de huur** niet doorgegeven hoeven te worden aan Dienst Toeslagen **daalt** van **46%** naar **41%**.

App Toeslagen

Het aandeel burgers dat hun **wijziging heeft doorgegeven** via de App Toeslagen **stijgt** van **2%** naar **12%**.

Gegevens juist

Het aandeel burgers dat aangeeft dat de vermelde gegevens in berichten van Dienst Toeslagen (bijna) altijd juist zijn, **stijgt** van **75%** naar **79%**.

 = positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025

 = negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025

Positieve punten en verbeterpunten

Tijdig en correct uitbetalen toeslag blijft veelgenoemd positief punt

Burgers is gevraagd toe te lichten wat Dienst Toeslagen volgens hen goed doet. Net als voorgaande metingen blijft het tijdig en correct uitbetalen van toeslagen het meest genoemde punt. Ook de communicatie door middel van brieven, de website en de App Toeslagen is een veel genoemd positief punt. De communicatie wordt als duidelijk ervaren, waarbij burgers waarderen dat ze actief worden herinnerd om wijzigingen door te geven.

Ook is men positief over de digitale dienstverlening via de App Toeslagen en de website mijntoeslagen.nl en het gemak waarmee wijzigingen en aanvragen online gedaan kunnen worden. Hieronder enkele citaten van burgers over waar zij positief over zijn ter illustratie:

- *“Uitbetalingen zijn altijd op tijd en er is duidelijk terug te vinden op welke dagen dit zal gebeuren.”*
- *“De toeslagen app die is echt fantastisch!”*
- *“De app werkt top en zorgt ervoor dat je laagdrempelig en gemakkelijk zaken kunt inzien en wijzigen.”*
- *“Duidelijke en directe communicatie via de brief. Snel en accuraat. Ik weet waar ik aan toe ben, hoeveel wijzigingen ik ook doorgeef en dat vind ik prettig.”*
- *“Het zelf doorgeven en laten verwerken van wijzigingen op de website werkt eenvoudig en snel.”*
- *“Snel verwerken van wijziging, snel duidelijkheid over nieuw bedrag.”*

Voornaamste verbeterpunten: communicatie, inzicht en automatisering

Burgers is ook gevraagd wat Dienst Toeslagen kan verbeteren. Alhoewel communicatie door veel burgers als positief punt wordt genoemd, is dit ook het meest genoemde verbeterpunt. Burgers pleiten voor begrijpelijker taalgebruik en duidelijkere uitleg, waarbij veel burgers aangeven dat brieven en berekeningen te complex zijn. Daarnaast is er de wens voor meer transparantie over hoe toeslagen worden berekend en welke impact wijzigingen hebben op de maandelijkse bedragen. Een tweede belangrijk aandachtspunt is automatisering. Er is een duidelijke behoefte aan het automatisch verwerken van gegevens die al bekend zijn bij bijvoorbeeld de Belastingdienst, zodat burgers deze niet meer zelf hoeven door te geven. Ook pleit een deel voor een ander systeem waarbij toeslagen achteraf worden uitgekeerd of waarbij het inschatten van het jaarinkomen eenvoudiger wordt gemaakt, om onverwachte terugbetalingen te voorkomen. Tot slot vragen burgers om meer menselijke maat in de dienstverlening, met meer empathie en begrip voor persoonlijke situaties.

- *“Begrijpelijker uitleggen, wellicht met voorbeelden werken.”*
- *“Ik ben hbo afgestudeerd en vind het al moeilijk om een juist inkomen door te geven.”*
- *“In makkelijkere taal communiceren.”*
- *“Automatisch je werkgegevens verwerken. Waarom moet ik mijn salaris verandering doorgeven als de belastingdienst die informatie ook heeft?”*
- *“Liever toeslag achteraf krijgen dan moeten terugbetalen.”*
- *“Medewerkers aan de telefoon graag meer sociaal en empathisch.”*

Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

Meerderheid tevreden met de dienstverlening van Toeslagen

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

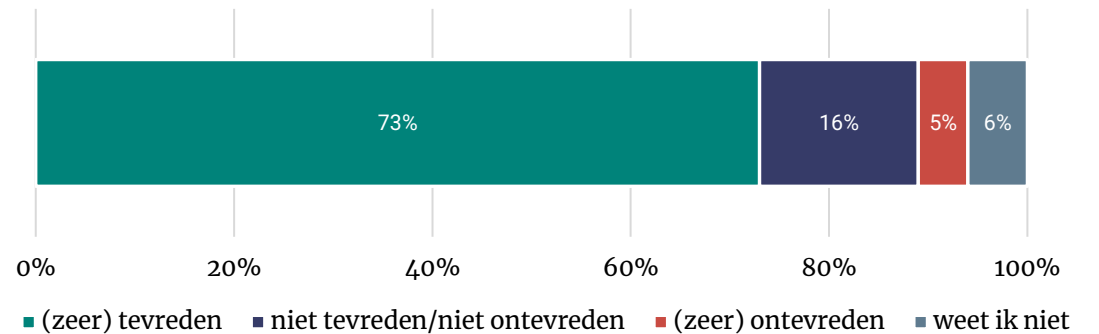
Tevreden burgers lichten toe dat zij hun toeslag tijdig ontvangen en hier weinig omkijken naar hebben. Ook geeft een deel aan dat het aanvragen van de toeslag gemakkelijk was, wijzigingen via de App Toeslagen eenvoudig door te geven zijn en dat de informatie en communicatie omtrent de toeslagen duidelijk is.

- “Dankzij de app is het makkelijk om wijzigingen door te geven. Toeslagen worden op tijd uitbetaald.”
- “1x aanvragen en daarna geen omkijken naar.”

De meest genoemde reden voor ontevredenheid is het onverwachts moeten terugbetalen van (vaak hoge) bedragen, wat leidt tot een gevoel van onvoorspelbaarheid. Ook ervaren deze burgers het systeem als zeer ingewikkeld en onduidelijk; burgers geven aan de berekeningen niet te begrijpen. Een ander veelgenoemd knelpunt is problemen om wijzigingen correct door te geven, met name voor burgers met een variabel of onvoorspelbaar inkomen. Daarnaast begrijpen burgers niet waarom zij zelf deze gegevens moeten doorgeven aangezien de Belastingdienst al over deze gegevens beschikt.

- “Aan het einde van de rit altijd terugbetalen ondanks dat je gegevens kloppen.”
- “De berekening van de kdv toeslag en kindgebonden budget is erg onduidelijk.”

Figuur 3.1 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=1.824)



Burgers die aangeven niet te weten hoe tevreden zij zijn met de dienstverlening, lichten veelal toe dat zij geen contact hadden met Dienst Toeslagen en daardoor niet kunnen oordelen over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast is er een kleine groep bij wie de zaken rondom toeslagen door een partner of iemand anders geregeld worden en die dus zelf geen contact hebben met Dienst Toeslagen.

Verwachtingen dienstverlening van Dienst Toeslagen

Dienstverlening is over algemeen zoals verwacht of beter

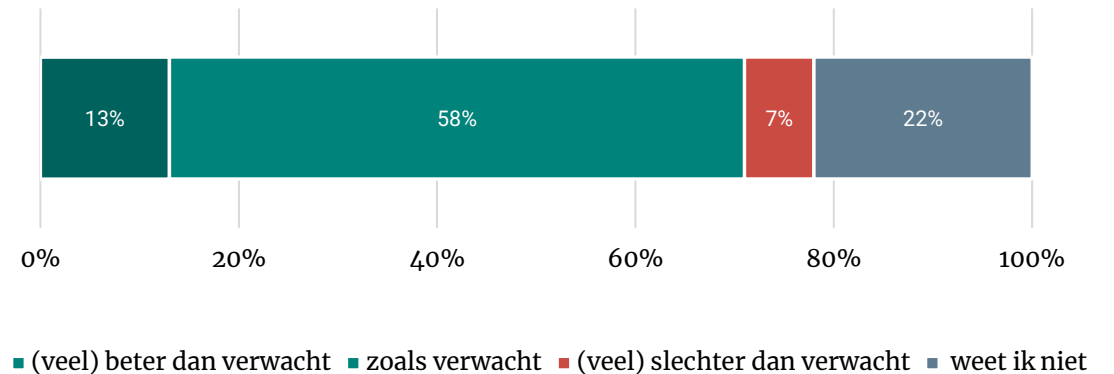
Voor iets minder dan zes op de tien burgers met een toeslag voldoet de dienstverlening van Dienst Toeslagen aan hun verwachtingen. Volgens 13 procent is deze boven verwachting. Burgers die de dienstverlening boven verwachting vinden, lichten toe dat zij goed zijn geholpen bij telefonisch contact, dat het aanvragen van de toeslag eenvoudig was, dit goed werd uitgelegd en zij de toeslag op tijd ontvangen. Daarnaast had een deel van deze groep slechtere dienstverlening verwacht, wegens de negatieve berichtgeving in de media en zijn zij positief verrast over hoe soepel zaken omtrent de toeslag verlopen.

- “Als je eindelijk iemand aan de lijn krijgt, dan is men over het algemeen betrokken en behulpzaam.”
- “Betere hulp dan ik had verwacht op basis al het nieuws rondom de toeslagenaffaire.”

Voor 7 procent is de dienstverlening slechter dan zij hadden verwacht. In toelichtingen geven deze burgers aan dat zij het systeem van toeslagen te ingewikkeld vinden en de communicatie onduidelijk. Ook is er onbegrip dat Dienst Toeslagen niet actuele gegevens van de Belastingdienst kan gebruiken. Daarnaast hebben sommigen negatieve ervaringen met telefonisch contact, wegens slechte bereikbaarheid of niet klantvriendelijke behandeling.

- “Onduidelijk waar, wanneer en hoe je gegevens moet aanpassen. Wanneer is dit nodig en hoe moet dat dan precies is iedere keer weer een heel opzoek gedoe.”
- “Geen klip en klare antwoorden en telefonisch slecht bereikbaar.”

Figuur 3.2 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen?
(n= 1.791)



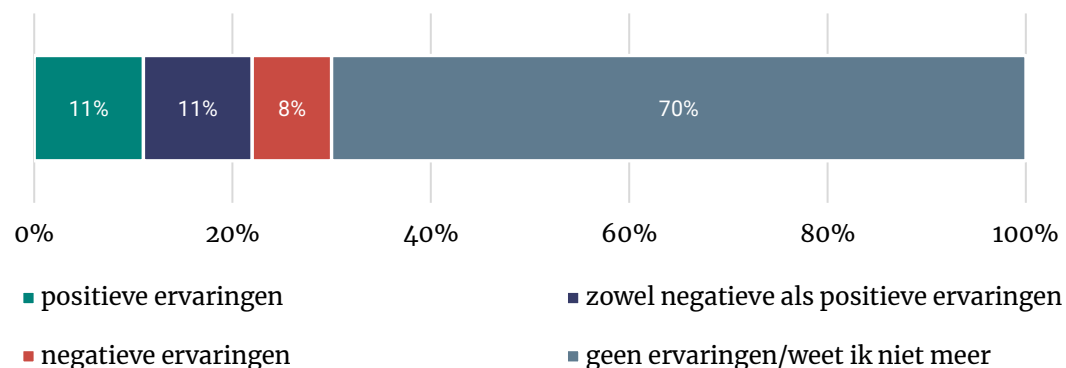
Beeldvormende ervaringen

Positieve ervaringen door probleemloze afhandeling en behulpzame medewerkers

Drie op de tien ontvangers van een toeslag hebben positieve en/of negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen die hun beeld van Dienst Toeslagen bepalen. Elf procent heeft positieve beeldvormende ervaringen. Een groot deel van de positieve waardering komt voort uit het feit dat veel mensen simpelweg geen problemen ervaren. Burgers benoemen dat aanvragen snel en eenvoudig verlopen. Ook dat toeslagen consequent op tijd uitbetaald worden draagt bij aan een positieve ervaring. Ook worden fouten proactief hersteld. Daarnaast benoemen burgers de goede ervaringen met de telefonische klantenservice, waarbij burgers goed zijn geholpen en medewerkers vriendelijk en behulpzaam waren. Enkele citaten ter illustratie:

- “Aanvragen ging makkelijk en zonder problemen, het geld staat altijd op tijd op mijn rekening.”
- “Simpele site. Duidelijk. Alles gaat direct soepel.”
- “Fouten worden hersteld zonder dat er bewijzen over moeten worden overlegd.”
- “Als ik contact opneem met deze dienst wordt ik altijd goed geholpen.”
- “Het is allemaal veel makkelijker dan gedacht.”

Figuur 3.3 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=1.826)



Negatieve ervaringen zijn veelal gerelateerd aan terugbetalingen

Acht procent van de burgers heeft negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen. Negatieve ervaringen hebben in veel gevallen te maken met onverwachte terugbetalingen. Dit zorgt voor frustratie en in sommige gevallen ook angst en stress. Ook vinden een aantal burger het systeem ingewikkeld en begrijpen zij niet hoe berekeningen tot stand komen. Daarnaast blijft ook de Toeslagenaffaire voor een deel van de burgers bepalend voor het beeld van Dienst Toeslagen.

- “Eerst geld terug krijgen als voorschot en een jaar later kun je weer terug betalen.”
- “De jaarafrekening is ieder jaar weer een raadsel voor me hoe die tot stand komt.”
- “Nieuws over de toeslagenaffaire, de afhandeling ervan en de inhoud hebben mij een erg negatief beeld gegeven.”

Burgerbeloften

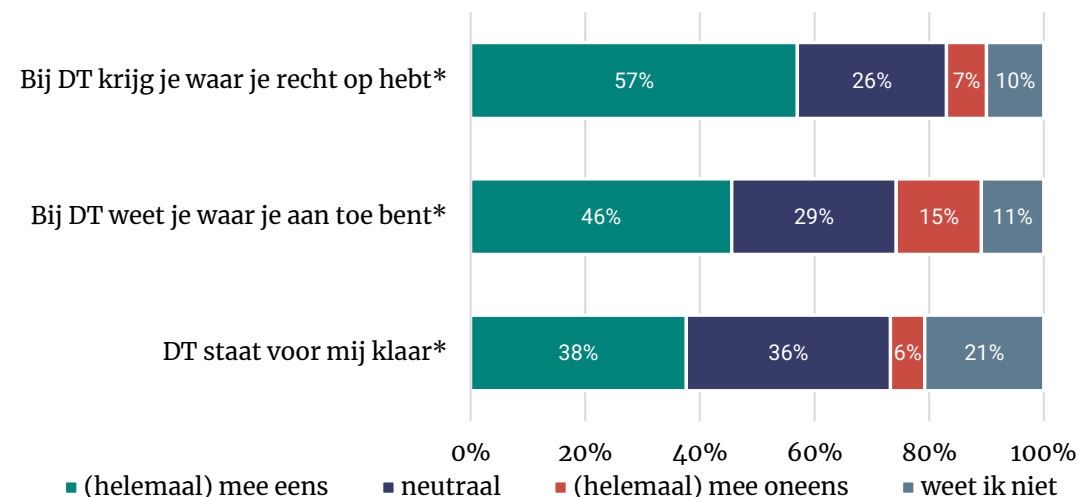
Meerderheid vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt

De belofte dat burgers bij Dienst Toeslagen krijgen waar zij recht op hebben, wordt het meest herkend: ruim de helft is het hiermee eens. Iets minder dan de helft van de burgers heeft het gevoel dat zij weten waar zij aan toe zijn bij Dienst Toeslagen. Een minderheid van 15 procent vindt niet dat zij weten waar zij aan toe zijn.

Ongeveer vier op de tien burgers hebben het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaar staat. Een grotere groep staat hier neutraal in (36%) en 21 procent weet niet of dit het geval is.

Niet alle toeslagontvangers hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: een kwart tot ruim een derde staat neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook weet een deel (10 tot 21%) niet hoe ze hier tegenover staan. Mogelijk hebben zij onvoldoende ervaringen met Dienst Toeslagen om te kunnen oordelen over de burgerbeloften of zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 3.4 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (nmin=1.821)



* Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.

Vertrouwen

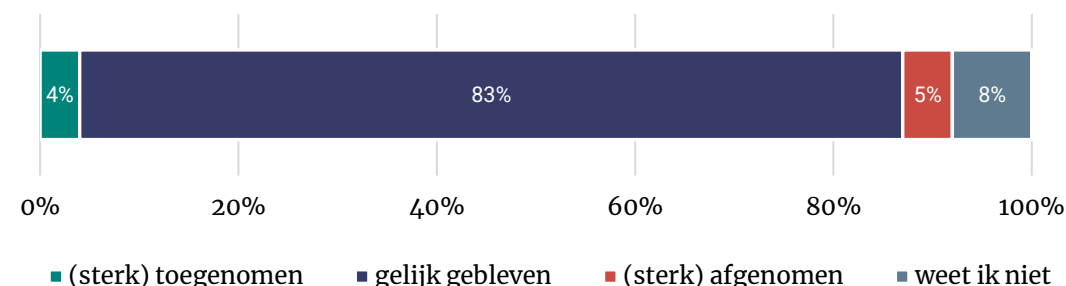
Vertrouwen bij meerderheid stabiel

Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is voor de meerderheid (83%) gelijk gebleven het afgelopen halfjaar. Bij vier procent is het vertrouwen toegenomen. In de meeste gevallen is de oorzaak hiervan dat het regelen van zaken omtrent de toeslag soepel verloopt en dat zij goed zijn geholpen. Vijf procent geeft aan dat hun vertrouwen (sterk) is afgenomen. Dit was een half jaar geleden nog acht procent. De meest genoemde reden hiervoor is net als voorgaande metingen de Toeslagenaffaire, de berichtgeving hierover en de angst om zelf te maken te krijgen met onterechte hoge terugbetalingen. Net als de vorige meting geeft iets minder dan de helft van de burgers de Toeslagenaffaire en berichtgeving daarover als reden voor de afname van het vertrouwen. Het overige deel noemt terugbetalingen, onduidelijke communicatie en complexiteit van het aanvragen of doorgeven van wijzigingen.

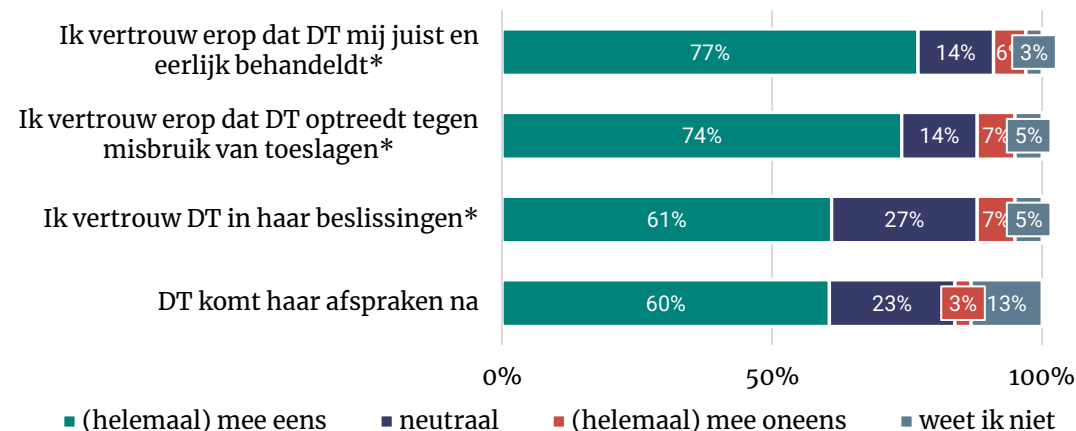
- “Afgenomen na verhaal uit eerste hand van gedupeerde toeslagenaffaire.”
- “De nieuwsberichten over hoe slecht de toeslagenaffaire slachtoffers behandeld worden.”
- “Omdat ik WEER bericht heb gekregen dat ik moet terugbetalen terwijl ik net klaar was met vorige betalingsregeling na 2 jaar terugbetalen.”

Ondanks het wantrouwen bij een deel ten gevolge van de Toeslagenaffaire, zien we dat een meerderheid van de burgers erop vertrouwt dat Dienst Toeslagen hen juist en eerlijk behandelt (77%). Driekwart (74%) vertrouwt erop dat de dienst optreedt tegen misbruik. Zes op de tien burgers hebben vertrouwen in de beslissingen van Dienst Toeslagen en vinden dat Dienst Toeslagen afspraken nakomt.

Figuur 3.5 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=1.827)

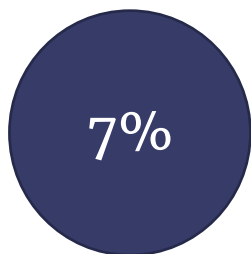


Figuur 3.6 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (nmin=1.822)



* Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.

Contact – medewerkers



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

Ervaringen met medewerkers van Toeslagen moeilijk te beoordelen

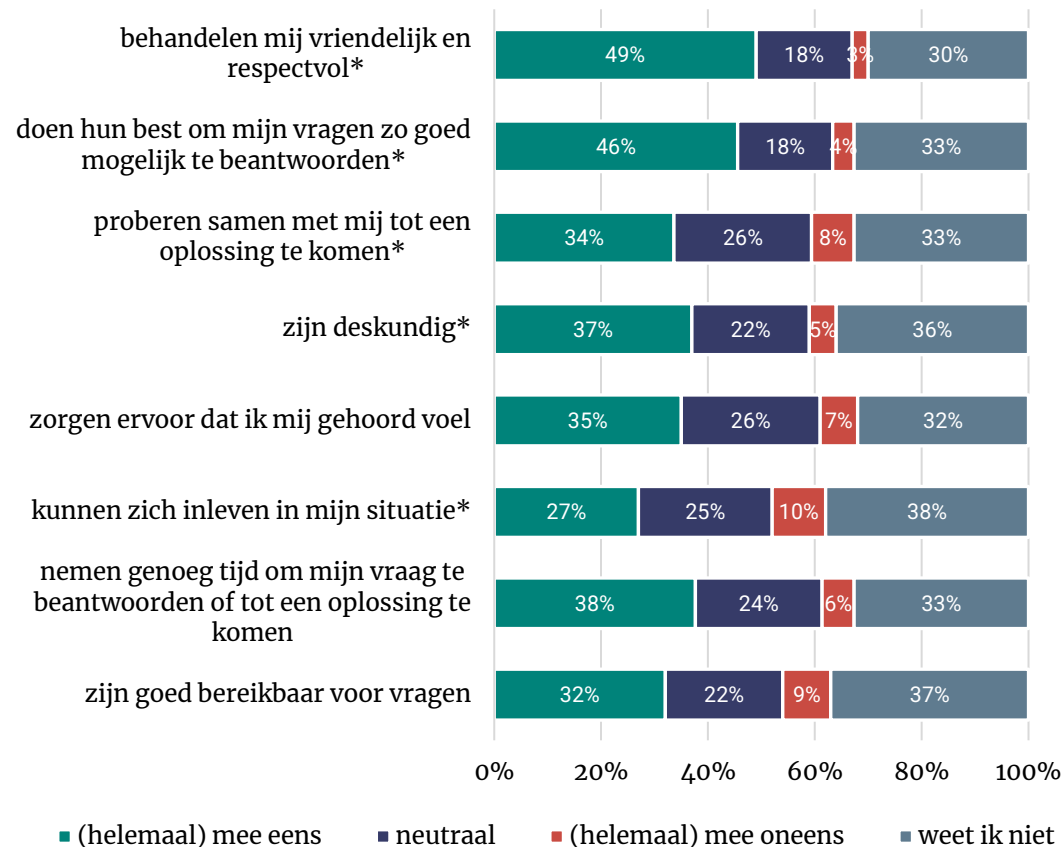
Iets minder dan de helft van de burgers met een toeslag heeft wel eens contact gehad met Dienst Toeslagen. Bij 7 procent was dit contact in het afgelopen jaar. De andere helft had geen contact met de dienst en kan de vragen hierover niet beantwoorden (niet in figuur).

Ook van de groep die wel contact had met Dienst Toeslagen kan een deel het contact met medewerkers niet beoordelen. Een derde geeft bijvoorbeeld aan niet te weten of medewerkers deskundig zijn of zich in kunnen leven in hun situatie. Mogelijk is het contact dat zij hadden met Toeslagen voor hen onvoldoende om hier uitspraken over te kunnen doen.

Van de groep die het wel kan beoordelen vindt de helft dat zij vriendelijk en respectvol zijn behandeld. Volgens ongeveer een derde zorgen medewerkers van Dienst Toeslagen ervoor dat zij zich gehoord voelen, nemen medewerkers genoeg tijd om vragen te beantwoorden en zijn zij goed bereikbaar voor vragen.

Zie de volgende pagina voor toelichtingen van burgers op een aantal aspecten van het contact met medewerkers.

Figuur 3.7 - Medewerkers van Dienst Toeslagen... (nmin=717)



* Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.

Contact – medewerkers

Medewerkers worden als deskundig en behulpzaam ervaren

Vier op de tien burgers (37%) zijn van mening dat medewerkers van Dienst Toeslagen deskundig zijn, volgens 5 procent is dit niet het geval. Burgers is gevraagd het gegeven antwoord toe te lichten. Burgers die medewerkers deskundig vinden, lichten toe dat medewerkers snel en correct helpen bij vragen en problemen. Medewerkers nemen de tijd voor uitleg, denken mee over oplossingen en zorgen voor een snelle afhandeling van vragen.

- *“Degene die ik aan de telefoon had nam de tijd om alles goed uit te leggen.”*
- *“Tot dusver goede ervaringen mee gehad. Duidelijke antwoorden en namen de tijd om de situatie door te spreken.”*
- *“Zij kwamen met een gepaste oplossing zodat ik direct geholpen werd en niet in problemen kwam.”*

Burgers die medewerkers niet deskundig vinden ervaren vooral problemen bij complexere vragen. Medewerkers moeten regelmatig zaken opzoeken of doorverbinden en een aantal burgers benoemen dat verschillende medewerkers verschillende antwoorden geven op dezelfde vraag. Dit zorgt voor verwarring en onduidelijkheid over wat de juiste informatie is. Daarnaast hebben enkele burgers antwoorden gekregen die later onjuist bleken te zijn.

- *“Het zijn vaak medewerkers die goed zijn in omgang met klanten, maar weinig weet hebben hoe het toeslagen systeem werkt. Als je situatie afwijkt van de gemiddelde situatie dan merk je dat ze niet deskundig genoeg zijn.”*
- *“Medewerkers moeten continue alles navragen of opzoeken.”*
- *“Na uitgebreid geïnformeerd te hebben over een wijziging, toch jaar nadien terug betalen.”*

Medewerkers tonen begrip en denken mee

Ruim een kwart van de burgers vindt dat medewerkers van Dienst Toeslagen zich kunnen inleven in de situatie van de burger, 10 procent is het daar niet mee eens. Burgers die vinden dat medewerkers voldoende inlevingsvermogen hebben, waarderen vooral dat er goed wordt geluisterd, begrip wordt getoond voor hun situatie en actief wordt meegedacht over passende oplossingen.

- *“Ik heb laatst een mevrouw gesproken en ze leefde mee en begreep waar ik mee zat. Ze heeft meegedacht, mij gerust gesteld en van nieuwe informatie voorzien waardoor ik nu helderheid heb hoe het zit en waar ik recht op heb.”*
- *“Ik werd eerst door de medewerkster getroost en toen rustig geholpen.”*
- *“Ze waren begripvol dat ik het langzaam uitgelegd moest krijgen en vonden mijn extra vragen niet irritant.”*
- *“Na overlijden van mijn echtgenoot hielp men mij prima.”*

Het ervaren inlevingsvermogen lijkt sterk af te hangen van de medewerker die men spreekt. Burgers die geen inlevingsvermogen ervaren vinden dat medewerkers vasthouden aan protocollen en procedures, waarbij weinig ruimte is voor maatwerk of persoonlijke situaties. De communicatie wordt als zakelijk en gehaast ervaren.

- *“Alles moet snel, voelt alsof ze antwoorden oplezen. Zeggen wel dat ze je begrijpen maar klinkt ingestudeerd en gehaast.”*
- *“Het lijkt alsof ze protocollen opvolgen, een soort vragenlijst waarmee ze proberen het op te lossen. Maar als je situatie afwijkt, dan kunnen dat protocol niet loslaten en daadwerkelijk proberen te luisteren en in te leven.”*

Contact – medewerkers

Samen oplossing vinden: waardering voor meedenken, kritiek op systeem

Ongeveer een derde van de burgers met een toeslag (34%) heeft het gevoel dat medewerkers van Dienst Toeslagen samen met hen tot een oplossing proberen te komen. Volgens 8 procent is dit niet het geval. De burgers die dit gevoel wel hebben, geven aan dat medewerkers meedenken, behulpzaam zijn en verschillende opties bespreken om tot een passende oplossing te komen. Ze ervaren dat medewerkers de tijd nemen om de situatie te begrijpen. Ook de mogelijkheid voor het treffen van betalingsregelingen wordt gezien als een vorm van samen zoeken naar oplossingen.

- *“Ze hadden een paar vragen aan mij om een duidelijker beeld te krijgen van de situatie en waar deze extra aanslag vandaan zou kunnen komen, en hebben toen een oplossing gevonden om die kwijt te schelden.”*
- *“Ze hebben me geholpen daar ze konden. Voelde echt persoonlijk en dat er geluisterd werd.”*
- *“Ze denken mee en stellen aanvullende vragen waar je misschien in eerste instantie niet aan dacht.”*

Burgers die niet vinden dat er samen met hen naar oplossingen wordt gezocht, ervaren dat medewerkers zich strikt aan de regels moeten houden. Zij geven aan dat het systeem geen ruimte biedt voor persoonlijke situaties, waardoor medewerkers niet kunnen afwijken van standaardprocedures, ook als de situatie daarom vraagt.

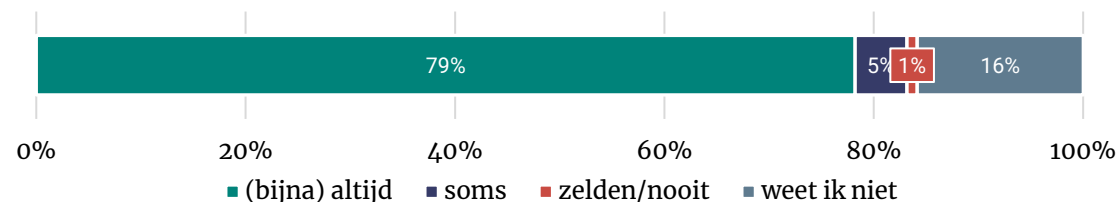
- *“Het systeem kijkt niet naar de persoonlijke situatie van iemand, en dus kunnen de medewerkers dit ook niet.”*
- *“Ze moeten zich aan bepaalde regels houden en kunnen daardoor alleen lijngericht werken.”*
- *“Standaard antwoorden en oplossingen, geen maatwerk.”*

Contact – berichten en websites

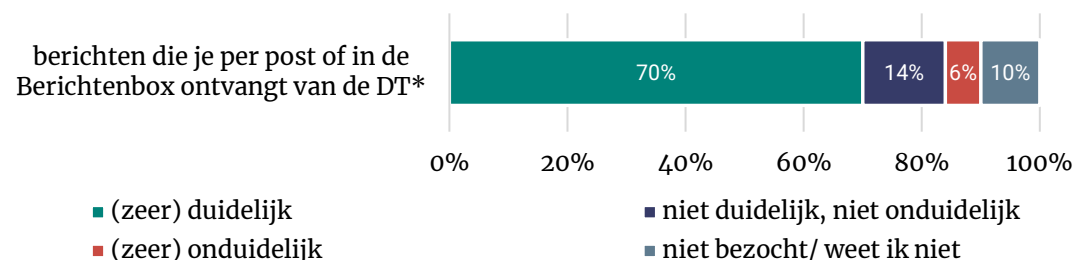
Berichten van Dienst Toeslagen zijn over het algemeen duidelijk en correct
Zeven op de tien burgers met een toeslag vinden de berichten die zij per post of online in de Berichtenbox ontvangen van Dienst Toeslagen (zeer) duidelijk. Een minderheid van 6 procent vindt de berichten (zeer) onduidelijk. Volgens acht op de tien burgers kloppen over het algemeen ook de gegevens over hun situatie die Dienst Toeslagen gebruikt in berichten. Slechts een procent geeft aan dat dit niet het geval is. Bijna een vijfde weet niet of de gegevens kloppen (zie figuur 3.10).

Informatie van Dienst Toeslagen voor kleine groep zelden tot nooit begrijpelijk
Ongeveer de helft van de burgers begrijpt de informatie van Dienst Toeslagen via de verschillende kanalen (bijna) altijd en drie op de tien begrijpen dit soms (zie figuur 3.9). Een minderheid van 5 tot 9 procent begrijpt de informatie zelden tot nooit. Ook de informatie in de App Toeslagen begrijpt een meerderheid van de gebruikers. Een aanzienlijk deel van vier op de tien geeft aan dit niet te weten, waarschijnlijk omdat zij de app niet gebruiken.

Figuur 3.10 - In berichten van Dienst Toeslagen staan soms gegevens van u vermeld die Dienst Toeslagen gebruikt. Kloppen de gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt? (n=1.824)

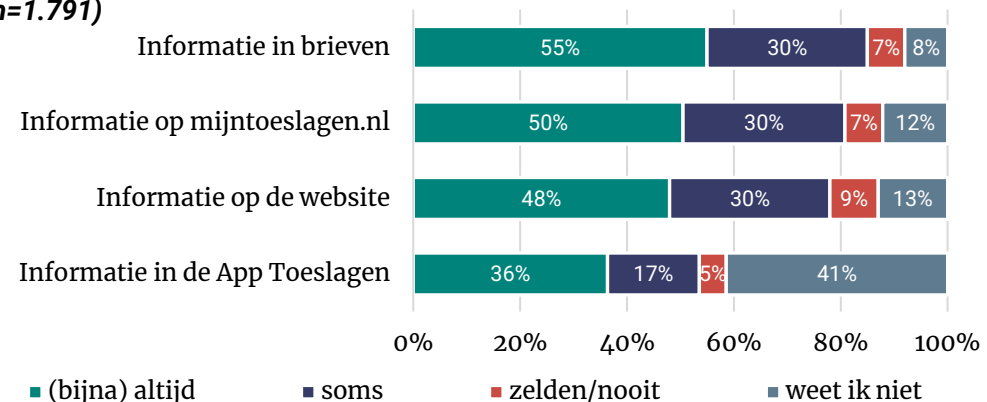


Figuur 3.8 – Wat vind je in het algemeen van... (n=1.825)



* Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.

Figuur 3.9 – In hoeverre begrijp je wat er staat in de informatie van Dienst Toeslagen? (nmin=1.791)



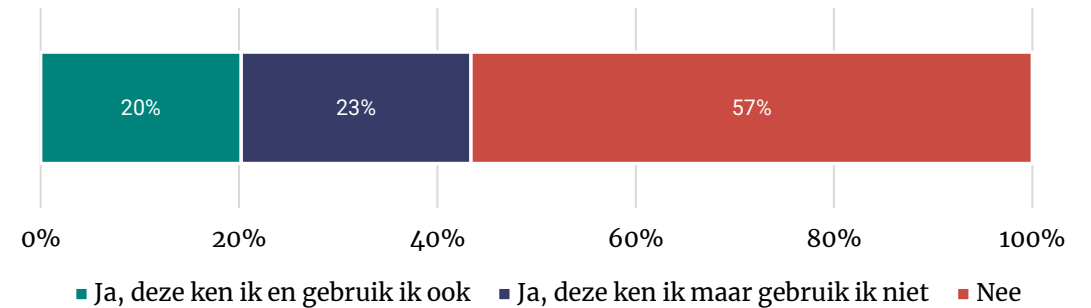
Contact – App Toeslagen

Gebruik App Toeslagen blijft beperkt, gebruikers wel tevreden

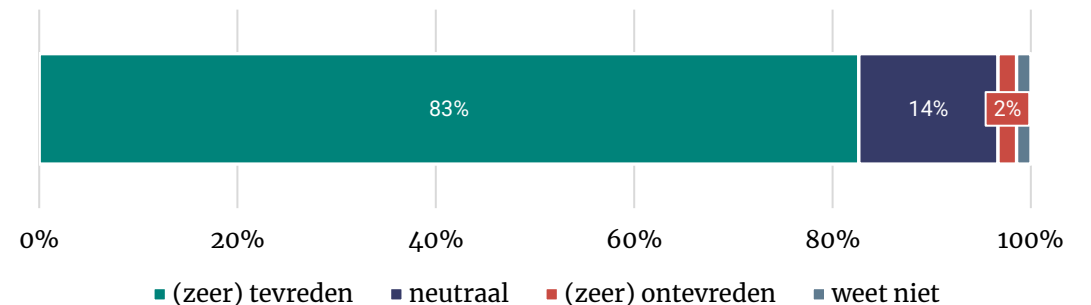
Ruim vier op de tien burgers met een toeslag (43%) zijn bekend met de App Toeslagen. Twintig procent maakt gebruik van de app. Het gebruik vertoont daarmee een licht stijgende lijn (Q4 2024: 15%; Q4 2025: 18%). Een kwart kent de app, maar maakt hier geen gebruik van.

Gebruikers van de App Toeslagen zijn over het algemeen tevreden over de app. Een minderheid van 2 procent is ontevreden.

Figuur 3.11 - Ken je de App Toeslagen? (n=1.791)



Figuur 3.12 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=456)



Aanvraag - afhandeling

60%

... van de burgers deed de aanvraag voor hun toeslag zelf in de afgelopen twee jaar. Daarnaast deed 15 procent de aanvraag samen met iemand anders en is bij 7 procent de toeslag aangevraagd door een financieel adviseur. De meeste burgers vragen de toeslag online aan (96%).

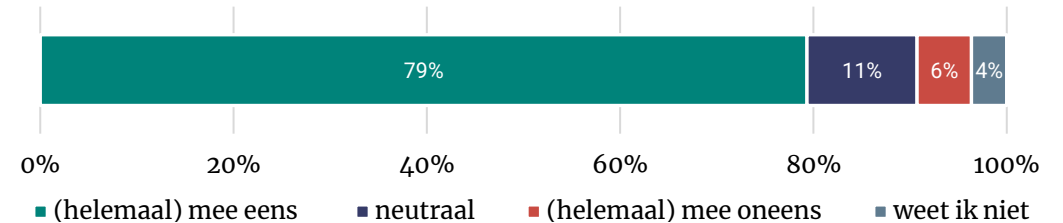
Afhandeling aanvraag over algemeen goed en kost niet veel moeite

Voor ongeveer acht op de tien aanvragers was het duidelijk hoe zij de toeslag moesten aanvragen. Een kleine groep van 6 procent vond dit niet duidelijk. Eveneens een ruime meerderheid van de aanvragers (87%) is tevreden over de wijze waarop hun aanvraag is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Slechts 2 procent is hierover ontevreden.

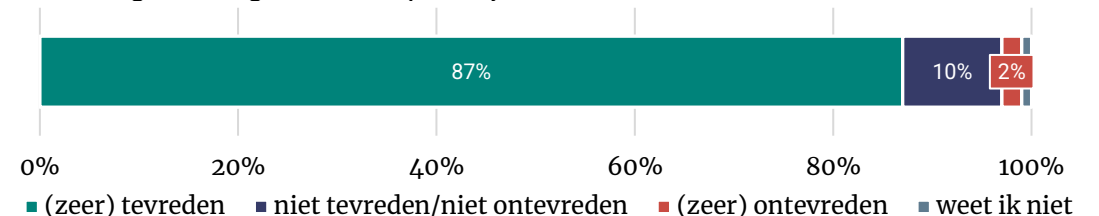
Het aanvragen van de toeslag kostte voor bijna negen op de tien burgers geen moeite of slechts enige moeite en ging in de meeste gevallen (87%) in één keer goed. Een minderheid van 7 procent van de aanvragers had veel moeite met het doen van de aanvraag en 5 procent lukte het niet om in één keer de aanvraag goed te doen.

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

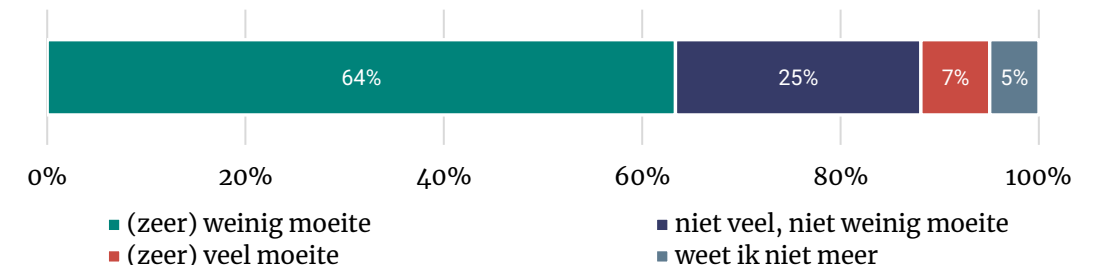
Figuur 3.13 – Het was duidelijk hoe ik de aanvraag moest doen (n=412)



Figuur 3.14 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=389)



Figuur 3.15 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=411)

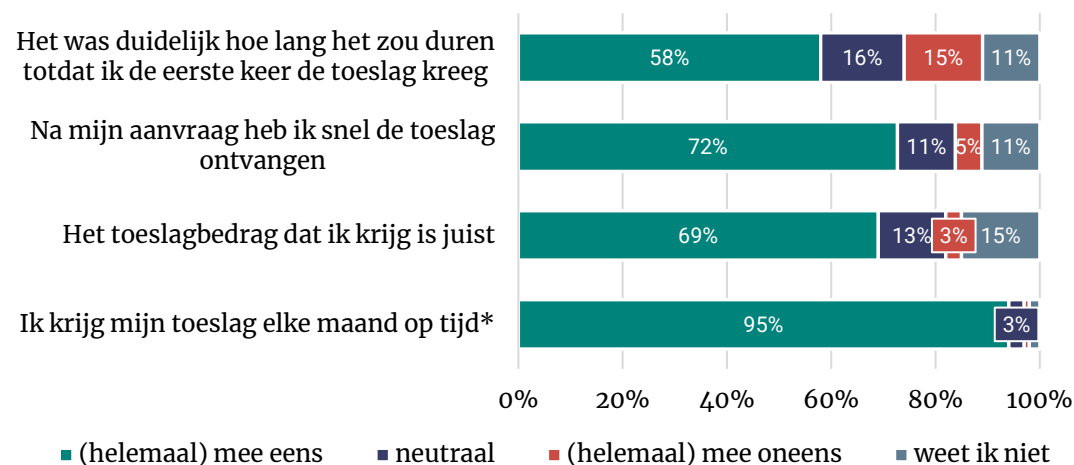


Aanvraag – het bedrag

Toeslagen worden snel en tijdig overgemaakt

Na het indienen van de aanvraag was het voor ruim de helft van de aanvragers duidelijk wanneer zij voor het eerst de toeslag zouden ontvangen. Ongeveer zeven op de tien vinden dat de eerste betaling snel na de aanvraag volgt en dat het bedrag dat zij ontvangen juist is. Volgens 3 procent is het bedrag dat zij ontvangen niet (altijd) correct. De toeslag ontvangen burgers bijna altijd maandelijks op tijd. Dit aspect scoort zoals iedere meting het hoogst van de verschillende dienstverleningsaspecten, zie prioriteitenmatrix op pagina 14.

Figuur 3.16 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=407)

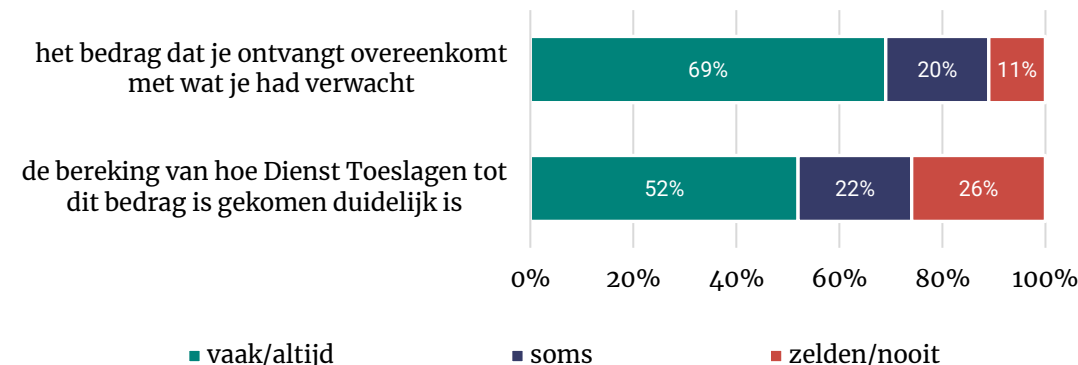


* Stelling is opgenomen in prioriteitenmatrix.

Berekening voor ruim een kwart niet duidelijk

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

Figuur 3.17 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre... (nmin=1.820)



Wijzigingen – afhandeling

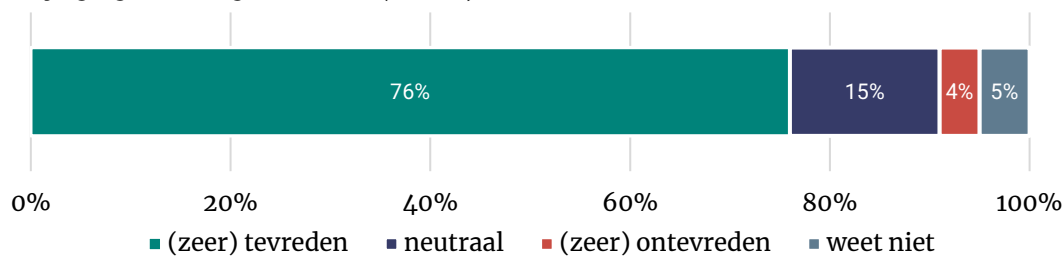
32%

... heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de toeslag die zij ontvangen. Dit betreft in de meeste gevallen een wijziging in het inkomen (77%). Een kwart van alle burgers met een toeslag gaf een wijziging in het inkomen door in het afgelopen jaar.

Tevredenheid met de afhandeling van een wijziging

Driekwart van de toeslagontvangers die een wijziging doorvoerde, is tevreden met de afhandeling hiervan. Een groep van 4 procent is ontevreden over de afhandeling. In toelichtingen hierop geeft de groep ontevreden burgers met name aan dat de verwerking van hun wijziging lang duurde of dat het niet duidelijk was of de wijziging goed verwerkt was. Burgers die wel tevreden zijn, geven juist aan dat de wijziging snel is verwerkt en dat zij gelijk konden zien wat de nieuwe hoogte van de toeslag werd.

Figuur 3.18 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=777)



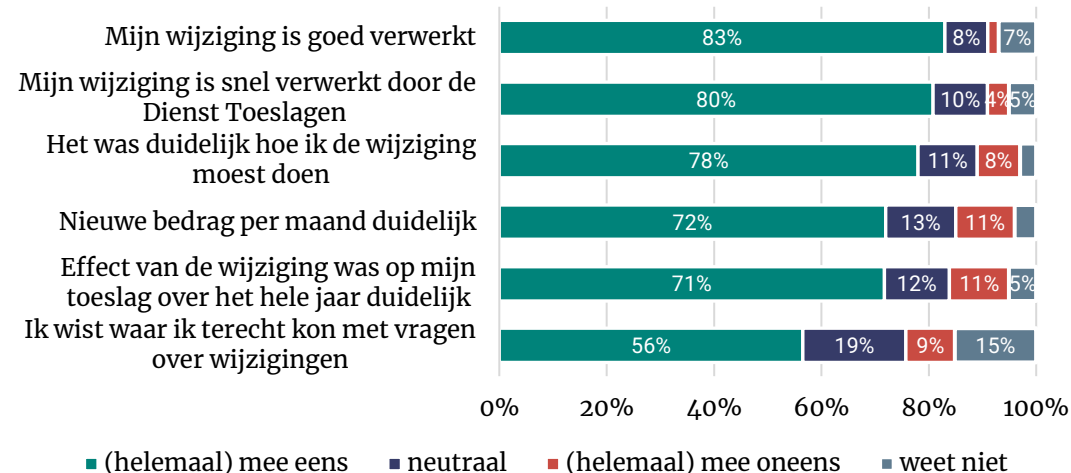
80%

... heeft de wijziging online doorgegeven, via **Mijn Toeslagen**. Twaalf procent gaf de wijziging via de App Toeslagen door. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande metingen (2%). Een groep van 10 procent vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost.

Wijziging goed en meestal snel verwerkt

De meerderheid is tevreden over hoe goed en hoe snel de wijziging is verwerkt. Ook was het voor ruim driekwart duidelijk hoe zij de wijziging moesten doen. Voor 11 procent was het niet duidelijk wat de aangepaste hoogte van de toeslag werd. Voor een even groot deel was het niet duidelijk wat het effect van de wijziging was op hun toeslag voor het hele jaar.

Figuur 3.19 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=777)



Wijzigingen – doorgeven van aanvullende informatie

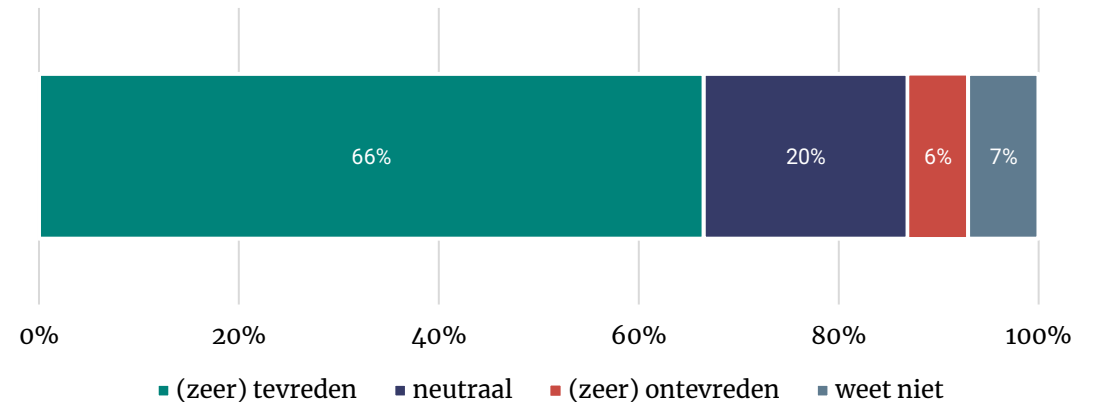


... is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen benaderd voor aanvullende informatie. De meesten van hen zijn schriftelijk benaderd, ofwel om gegevens te controleren (45%) of om een toelichting te geven (26%). 35% werd via de App Toeslagen hiervoor benaderd.

Goede ervaringen met het opvragen van aanvullende informatie

Twee derde van de burgers die zijn benaderd door Dienst Toeslagen voor aanvullende informatie, zijn (zeer) tevreden over de manier waarop dit gedaan is. Zes procent is hier ontevreden over.

Figuur 3.20 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop het opvragen van aanvullende informatie is gegaan? (n=266)



Wijzigingen – kennis

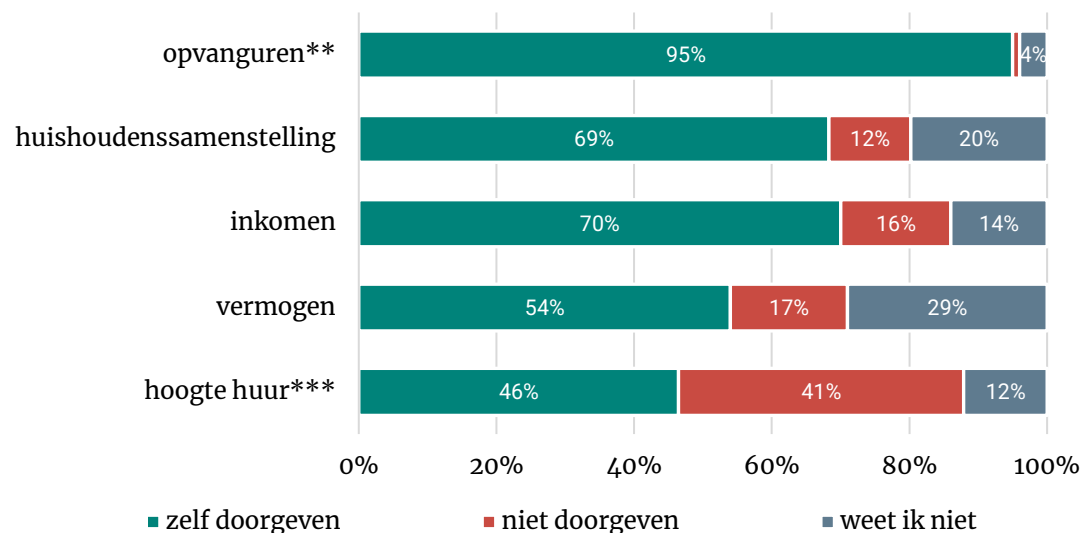
Noodzaak van doorgeven wijzigingen in inkomen bij zeven op de tien bekend

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

Zeven op de tien burgers met een toeslag weten dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Drie op de tien zijn hier dus niet mee bekend, terwijl dit wel zeer belangrijk is voor het ontvangen van de juiste (hoogte van de) toeslag. Een even groot deel van de burgers (69%) denkt dat een verandering in de huishoudenssamenstelling doorgegeven moet worden aan Dienst Toeslagen. Dit is echter over het algemeen een wijziging die men doorgeeft bij de gemeente en niet bij Dienst Toeslagen. Het aandeel burgers dat weet dat wijzigingen in het inkomen doorgegeven moet worden en het aandeel dat denkt dat dit ook voor wijzigingen in de huishoudenssamenstelling geldt, zijn beide stabiel de afgelopen twee jaar.

Bijna alle burgers die kinderopvangtoeslag ontvangen, weten dat zij een wijziging in opvanguren zelf moeten doorgeven. Dat je de hoogte van de huur zelf moet doorgeven, is bij ruim vier op de tien burgers met huurtoeslag bekend. Een ongeveer even groot deel denkt dat je dit niet hoeft door te geven en dat is incorrect.

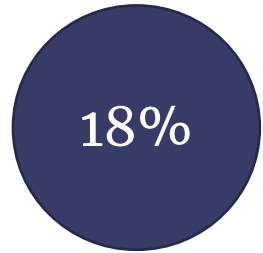
Figuur 3.21 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=1.791)



**Alleen voorgelegd aan ontvangers van de kinderopvangtoeslag

*** Alleen voorgelegd aan ontvangers van huurtoeslag

Terugbetaling – afhandeling

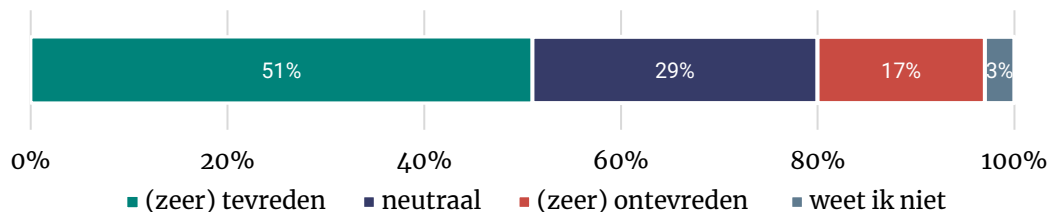


... is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen. De grootste groep moest een bedrag tussen de 100 en 500 euro terugbetalen (40%). 25% moest tussen de 500 en 1000 euro terugbetalen en bij ook een kwart (24%) ging het om meer dan 1000 euro.

Helft tevreden over afhandeling van terugbetaling

Ongeveer de helft van de burgers die te maken hadden met een terugbetaling, is tevreden over hoe Dienst Toeslagen de terugbetaling heeft afgehandeld. Zeventien procent is ontevreden over de afhandeling van de terugbetaling.

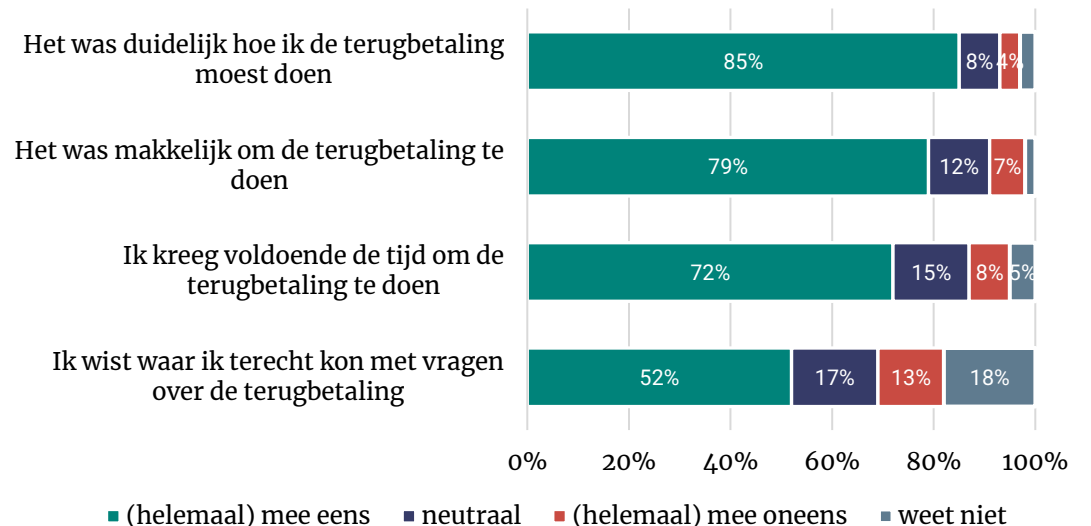
Figuur 3.22 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=343)



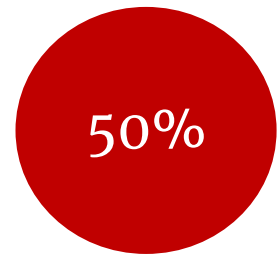
Proces van terugbetaling is duidelijk

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

Figuur 3.23 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=348)



Terugbetaling – gevolgen

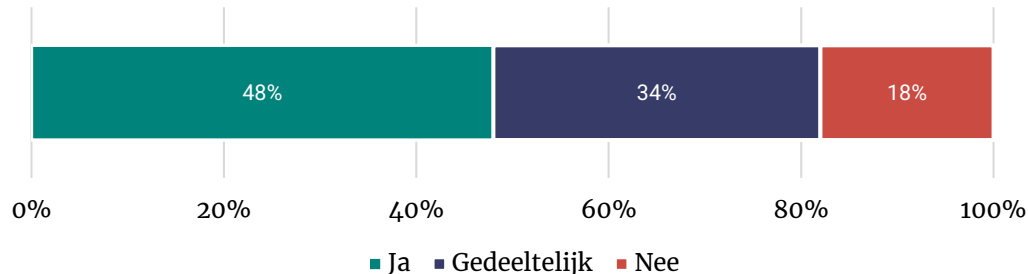


... had de terugbetaling niet verwacht. Een deel had een ander bedrag verwacht (20%) en 30% had de terugbetaling wel verwacht.

Meerderheid is het (gedeeltelijk) eens met de terugbetaling

Iets minder dan de helft van de burgers die te maken kregen met een terugbetaling waren het hiermee eens. Een derde was het hier gedeeltelijk mee eens en 18 procent kon zich niet vinden in de terugbetaling.

Figuur 3.24 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=349)

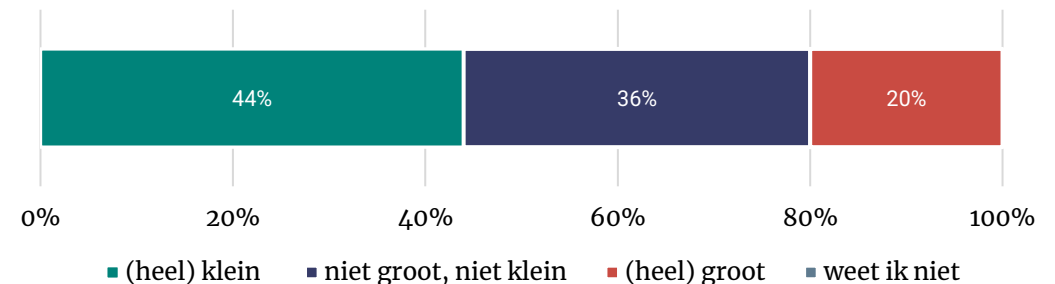


Gevolgen van terugbetaling voor de minderheid (heel) groot

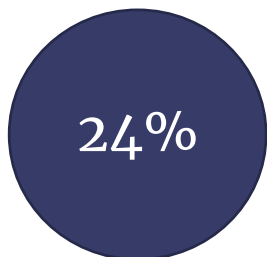
De gevolgen van de terugbetaling waren voor 20 procent (heel) groot. De groep voor wie de gevolgen van de terugbetaling groot waren, moest in de meeste gevallen een terugbetaling doen van 500 euro tot 1000 euro (42%) of van meer dan 1000 euro (38%). In toelichtingen leggen zij uit dat het om een groot bedrag ging, zij een uitkering of laag inkomen hebben, de terugbetaling veelal onverwacht was en in sommige gevallen dat het door de terugbetaling moeilijk was om rond te komen.

Voor ruim vier op de tien burgers met een terugbetaling waren de financiële gevolgen hiervan (heel) klein. Zij lichten veelal toe dat het om een klein bedrag ging, zij een financiële buffer hebben of dat zij de terugbetaling hadden verwacht en daarom geld opzij hadden gezet.

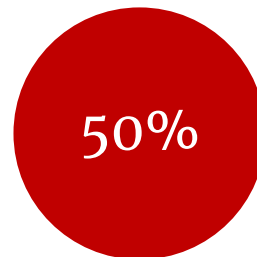
Figuur 3.25 - Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie? (n=349)



Nabetaling



... heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen. De meesten van hen kregen minder dan 500 euro terug (72%). 19% kreeg tussen 500 en 1.000 euro terug en 10% kreeg meer dan 1.000 euro terug.

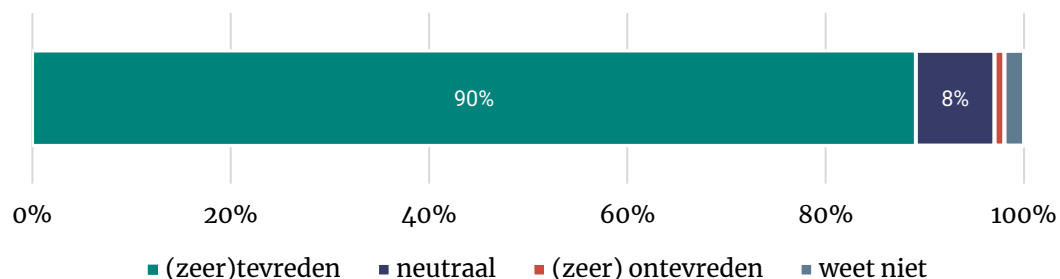


... had deze nabetaling niet verwacht. Van de overige 50% had een deel een ander bedrag verwacht (13%) en een deel (38%) had precies deze nabetaling verwacht. Bijna iedereen (93%) was het eens met de nabetaling.

Afhandeling van nabetaling positief beoordeeld

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

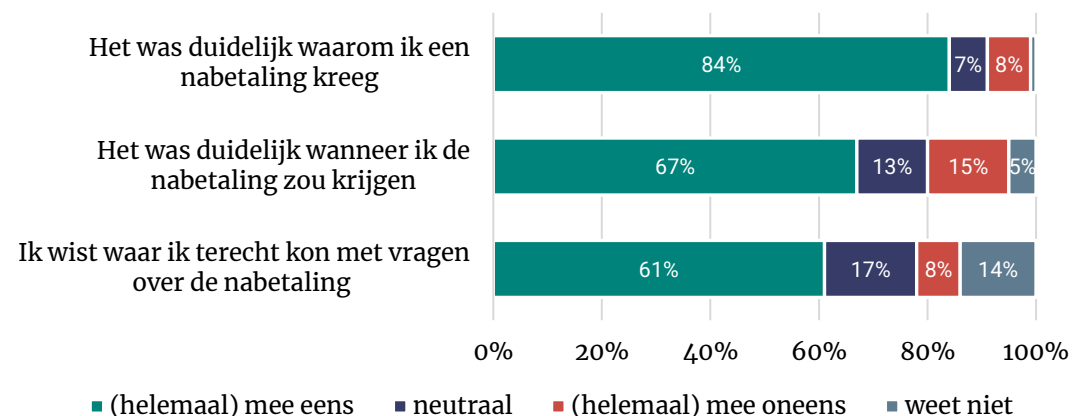
Figuur 3.26 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=511)



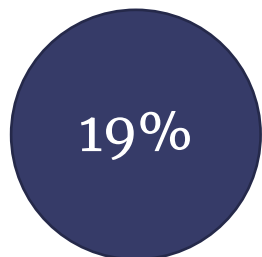
Reden en tijdstip nabetaling duidelijk, zes op tien wisten waar ze vragen konden stellen

Waarom en wanneer men de nabetaling ontving, was voor de meerderheid duidelijk. Vijftien procent vond het niet duidelijk wanneer zij de nabetaling zouden krijgen. Waar men terecht kon met vragen hierover, was voor zes op de tien duidelijk.

Figuur 3.27 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=511)



Verrekening

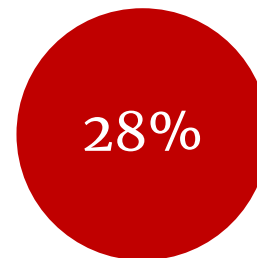
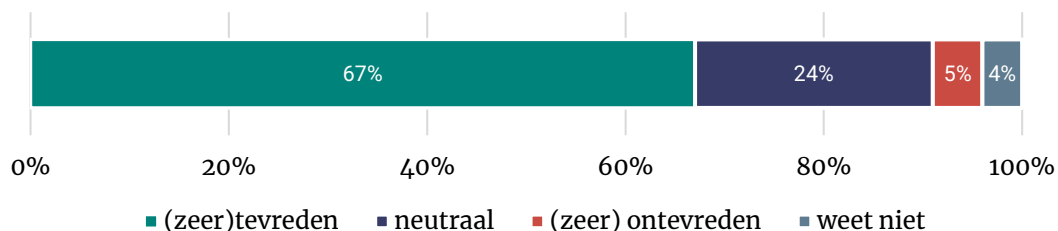


... heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van de toeslag. In de meeste gevallen werd de maandelijkse toeslag daarbij met minder dan 100 euro (71%) verlaagd. Bij 6% werd de toeslag verhoogd. Ongeveer de helft weet niet of de verrekening leidde tot een verandering van de hoogte van de toeslag.

Twee op de drie positief over afhandeling van de verrekening

Tweede derde van de burgers wiens toeslag is verrekend, zijn tevreden over hoe deze verrekening is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Ruim een vijfde staat hier neutraal in en een groep van 5 procent is ontevreden over de afhandeling van de verrekening.

Figuur 3.28 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=395)

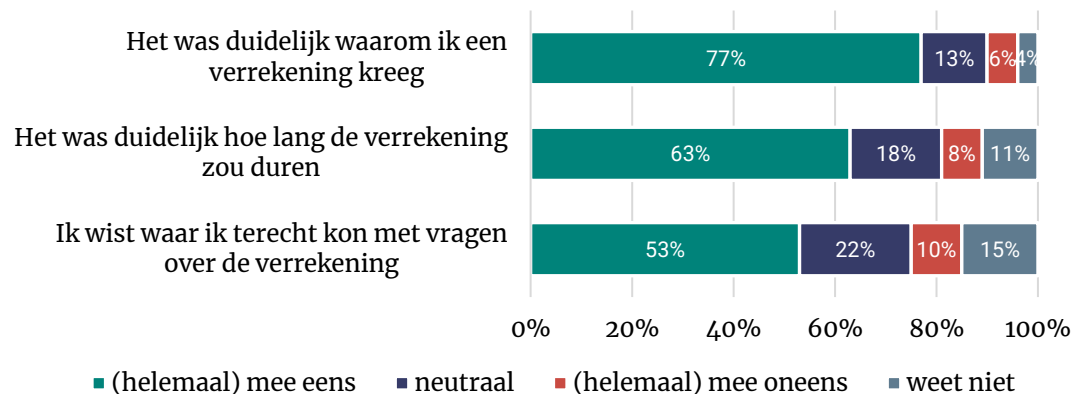


... had deze verrekening niet verwacht. Een deel wist wel dat hij/zij een terugbetaling moest doen, maar had niet verwacht dat dit verrekend zou worden (13%). De grootste groep (59%) had de verrekening wel verwacht. Het merendeel (77%) was het eens met de verrekening. 4% was het hiermee oneens.

Reden verrekening duidelijk, duur daarvan over algemeen ook

Ook bij de verrekening was het voor de meerderheid (77%) duidelijk waarom ze deze verrekening kreeg. Hoe lang de verrekening zou duren was voor 63 procent duidelijk. Voor 8 procent was dit onduidelijk. Waar men vragen kon stellen over de verrekening, wist ruim de helft.

Figuur 3.29 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=395)



4.

Resultaten – Zorgtoeslag



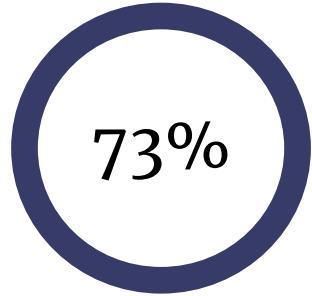
[Terug naar inhoudsopgave](#)





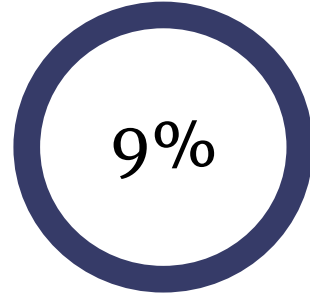
Zorgtoeslag highlights

Dienstverlening



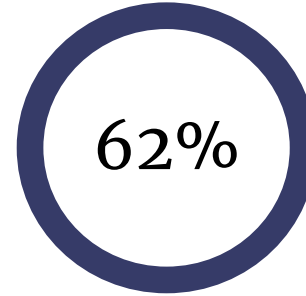
... is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Toeslagen in het algemeen.

Beeldvormende ervaringen



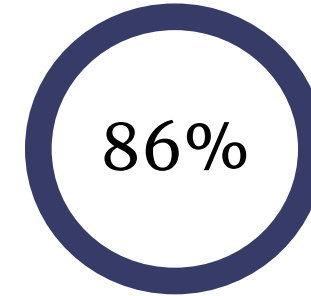
... heeft positieve ervaringen met Toeslagen. 6% heeft negatieve ervaringen. 76% heeft geen ervaringen die hun beeld van Toeslagen beïnvloeden.

Vertrouwen



...vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen. 24% staat hier neutraal in en 8% vertrouwt Dienst Toeslagen hier niet in.

Ontwikkeling vertrouwen



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





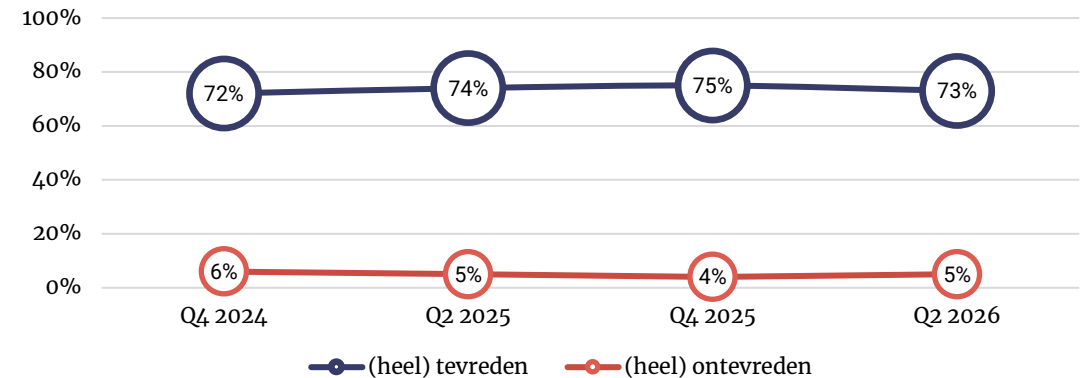
Ontwikkeling kerncijfers – Zorgtoeslag

Algemene tevredenheid met dienstverlening stabiel

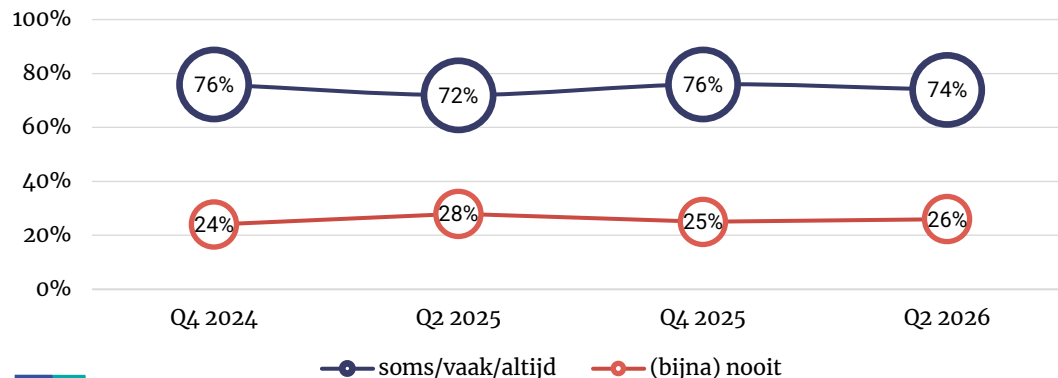
Bijna driekwart van de burgers met zorgtoeslag is over het algemeen tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen (figuur 4.1). Figuur 4.2 laat zien dat voor een ongeveer even groot deel van de burgers de berekening van de hoogte van de zorgtoeslag duidelijk is (74%). Bijna tweederde van de ontvangers heeft vertrouwen in de beslissingen van Dienst Toeslagen (zie figuur 4.3).

Er zijn voor geen van deze kerncijfers significante verschillen met de vorige meting (Q4 2025).

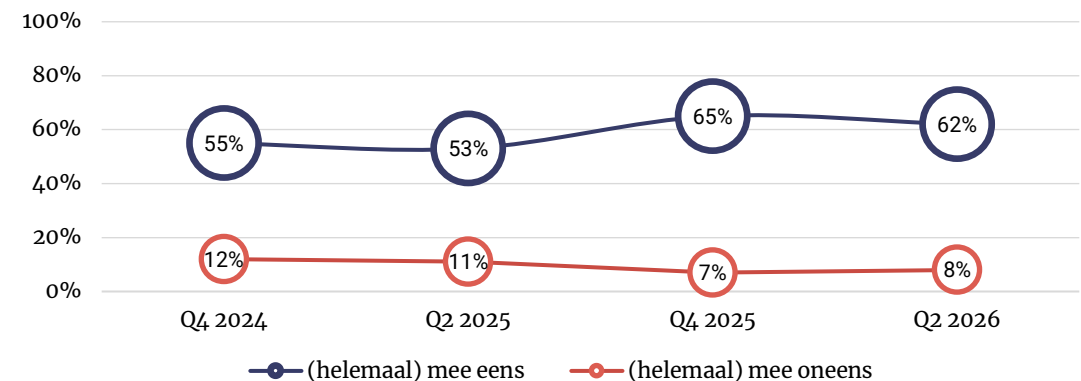
Figuur 4.1 - Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



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



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



Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q2 2026



Ontwikkeling burgerbeloften – Zorgtoeslag

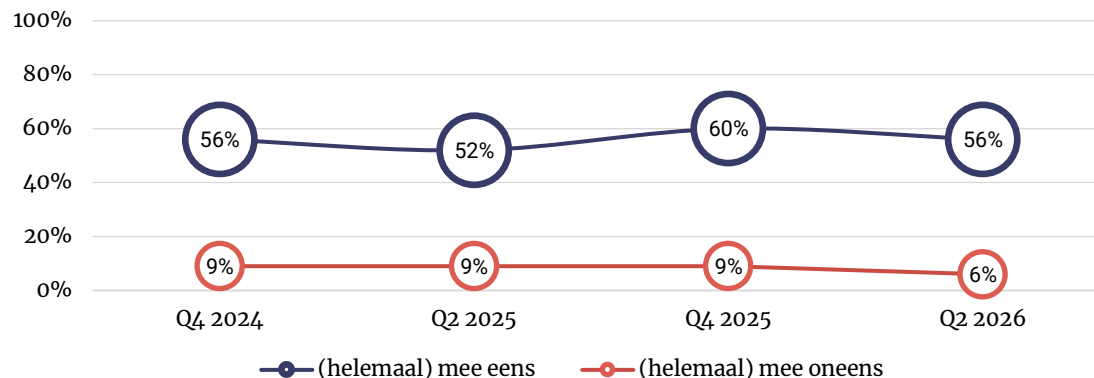
Meer burgers ervaren dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat

Bijna zes op de tien burgers hebben het gevoel dat zij van Dienst Toeslagen krijgen waar zij recht op hebben (figuur 4.5). Iets minder dan de helft van de burgers (44%) weet bij Dienst Toeslagen waar zij aan toe zijn. Voor beide geldt dat dit enigszins fluctueert over de metingen maar dat dit geen significante veranderingen zijn.

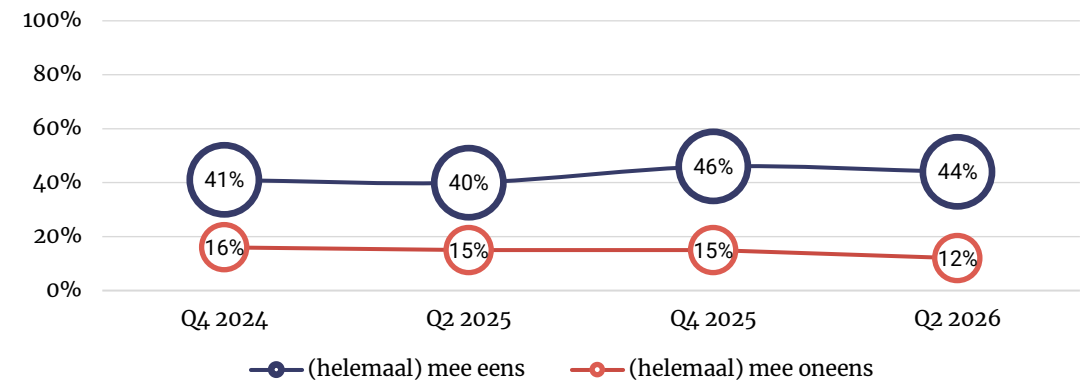
Waar in de vorige meting meer burgers ervoeren dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat is dit in Q2 2026 gestabiliseerd en is er niet meer sprake van een significante toename ten opzichte van eerdere metingen.

Het aandeel burgers dat van mening is dat Dienst Toeslagen de bovenstaande burgerbeloften niet waarmaakt, is stabiel gebleven.

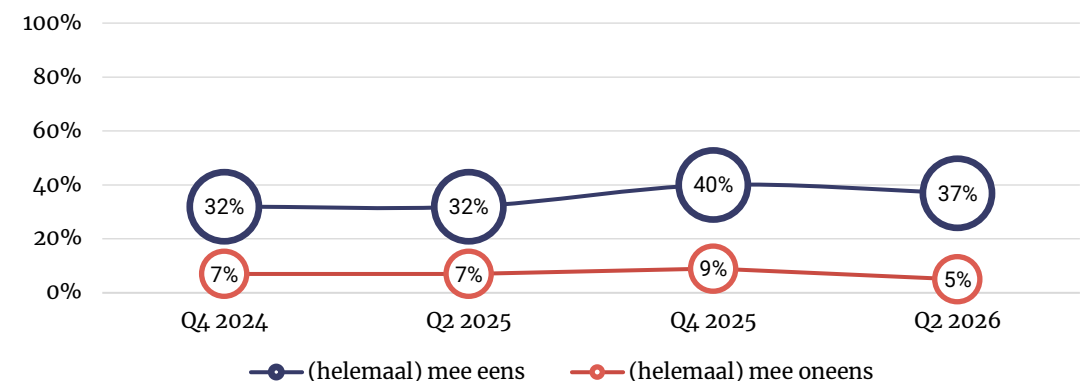
Figuur 4.5 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



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



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



Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q2 2026



Significante verschillen met Q4 2025

Afhandeling van wijzigingen

Het aandeel burgers voor wie het **effect van de wijziging duidelijk was** is in de laatste twee jaar **toegenomen** van **65%** naar **80%**. Daarnaast is ook het aandeel burgers dat vindt de **wijziging snel verwerkt was**, **toegenomen** van **73%** naar **80%**. Deze toenames zijn niet significant tussen de laatste twee metingen, maar wel als we iets langer terugkijken.

Verrekeningen

Het aandeel burgers dat afgelopen twee jaar een verrekening heeft gehad, was het **vaker eens met deze verrekening**. Het aandeel is **toegenomen** van **61%** naar **81%**. Deze toename is niet significant tussen de laatste twee metingen, maar wel als we iets langer terugkijken.



= positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025



= negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025





Positieve punten en verbeterpunten

Heldere informatievoorziening en tijdige en correcte uitbetaling

Burgers met zorgtoeslag is gevraagd wat zij vinden dat Dienst Toeslagen goed doet. Het meest genoemd wordt de tijdige en correcte uitbetaling van toeslagen. Daarnaast vinden burgers dat Dienst Toeslagen duidelijke informatie geeft en dat de website en App Toeslagen gebruiksvriendelijk zijn. Als er vragen zijn, is Dienst Toeslagen over het algemeen goed te bereiken vinden zij.

Enkele citaten ter illustratie:

- “Zolang ik me geld krijg doen ze het goed.”
- “Toeslagen zijn altijd op dezelfde tijd betaald.”
- “Dat de cijfers kloppen is al fijn. Zelf hoef ik er niet naar om te kijken.”
- “Voor mij is het duidelijk aan te passen en bijvoegende informatie is ook duidelijk en niet te veel. Bij mij zijn geen fouten gemaakt en wordt het snel verwerkt.”
- “Duidelijke communicatie en herinneringen om gegevens (die invloed kunnen hebben op toeslagen) te wijzigen.”
- “De website werkt prima en is overzichtelijk.”
- “Tot laat in de avond bereikbaar”

Duidelijkere communicatie en voorkomen van terugbetalingen

Burgers met zorgtoeslag is ook gevraagd wat zij vinden dat Dienst Toeslagen beter kan doen. Een veelgenoemd verbeterpunt is dat Dienst Toeslagen eenvoudigere en begrijpelijker taal moet gebruiken in brieven en op de website. Daarnaast willen burgers graag dat Dienst Toeslagen zoveel mogelijk voorkomt dat (grote) terugbetalingen nodig zijn, bijvoorbeeld door toeslagen toe te kennen over het inkomen van het voorgaande jaar en door mensen tijdig te informeren dat ze iets moeten wijzigen.

Hieronder enkele citaten ter illustratie van bovengenoemde verbeterpunten:

- “Alles wat meer in jip en janneke taal voor de gemiddelde burger. Inkomen wijzigen makkelijker maken.”
- “Concrete uitleg van bedragen, niet box 1, box 2, ik weet niet wat dat inhoudt zonder het op te moeten zoeken en dat kost veel energie, tijd en moeite”
- “Het belangrijkste is dat niet duidelijk is gemaakt dat mijn echtgenote apart de toeslag moet aanvragen, alhoewel ik haar gegevens bij de aanvraag moest invullen.”
- “Misschien een inkomenstabel opstellen met wat je dient te doen/ontvangen op basis van wat je maandelijks bruto verdient i.p.v. jaarlijks. Ik heb echt geen idee wat mijn jaarlijkse inkomen is.”
- “Mensen af en toe herinneren om je gegevens te controleren zodat je niet voor vervelende verrassingen komt te staan.”
- “Beter communiceren met de Belastingdienst, die precies de hoogte van mijn inkomen weet. Hierdoor hoef ik niet steeds zelf mijn veranderde inkomen door te geven.”



Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

Driekwart van de zorgtoeslag ontvangers tevreden over de dienstverlening

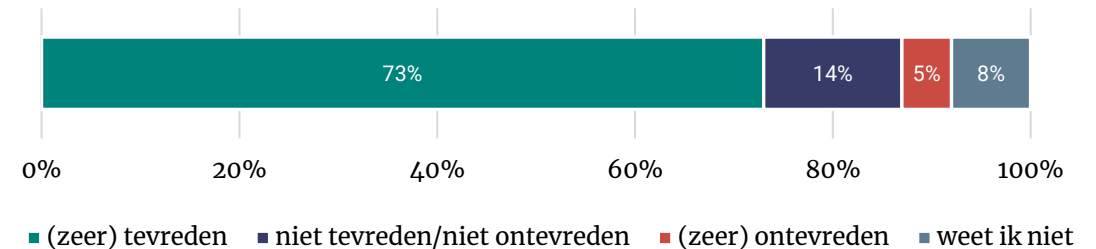
Bijna driekwart van de burgers met zorgtoeslag is (zeer) tevreden over de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Als men hier een toelichting op geeft, is het veelal dat er geen problemen zijn, dat het duidelijk is en de betaling op tijd binnen is.

Vijf procent is (zeer) ontevreden met de dienstverlening. Burgers die ontevreden zijn noemen vaak dat het onprettig is wanneer na afloop blijkt dat zij te veel toeslag hebben ontvangen en moeten terugbetalen.

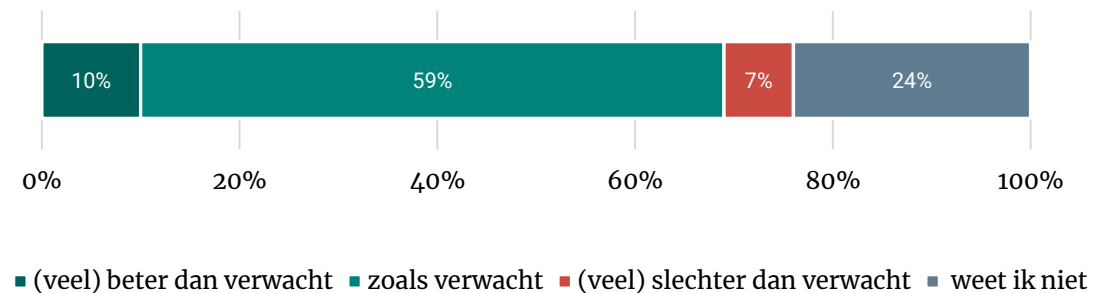
- “Enorm moeilijk om het juiste inkomen in te vullen en te voorkomen dat je geld moet terugbetalen. Altijd onzekerheid. Betaal dan liever achteraf ofzo”
- “Ik weet niet waarom ik zorgtoeslag krijg. Waar is dit op gebaseerd? Moet het later weer terug betalen.”
- “Je kunt niet ervoor kiezen om het bedrag achteraf te krijgen waardoor je aan het einde van het jaar vaak een correctie kan krijgen wat een financiële impact heeft.”

Zeven op de tien (69%) vinden de dienstverlening van Dienst Toeslagen zoals verwacht of beter dan verwacht en zeven procent geeft aan dat de dienstverlening slechter is dan zij had verwacht.

Figuur 4.7 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=470)



Figuur 4.8 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n=460)





Beeldvormende ervaringen

Positieve ervaringen met Dienst Toeslagen door duidelijke beantwoording van vragen, pro-actief handelen en correcte toekenning.

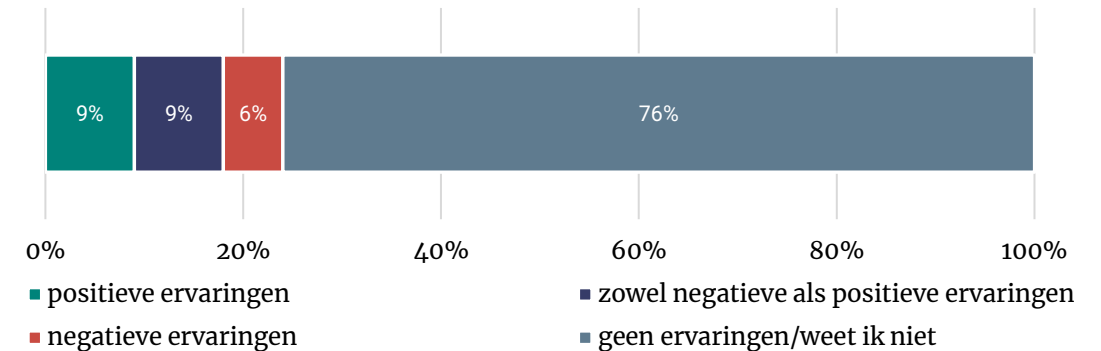
Het beeld dat burgers met zorgtoeslag hebben van Dienst Toeslagen is bij een kwart (24%) bepaald door positieve en/of negatieve ervaringen met de dienst. Negen procent heeft positieve ervaringen. In toelichtingen hierop benoemen burgers dat bij vragen er duidelijke antwoorden komen, dat ze krijgen waar ze recht op hebben en Dienst Toeslagen pro-actief handelt.

- “Als je een vraag stelt, krijg je duidelijk antwoord en de terugvraag of je begrepen hebt wat de uitleg was. Dat laatste is waardevol.”
- “Heb een jaar te weinig gekregen. Zonder erom te hoeven vragen of aan de bel te trekken werd het te weinig gestorte geld alsnog gestort.”
- “Ik werd erop geattendeerd dat ik recht had op zorgtoeslag.”

Zes procent van de burgers had negatieve ervaringen. Zij beschrijven vooral situaties waarin zij geld moesten terugbetalen. Zij zijn negatief over het vooraf moeten inschatten van het inkomen dat jaar en daarna eventueel moeten terugbetalen.

- “Bij toeval ontdekte ik dat ik recht had op toeslag, kreeg dat met terugwerkende kracht maar moest jaar daarna veel daarvan terug betalen.”
- “Je moet zelf invullen wat je inkomen wordt voor volgend jaar, terwijl ik dat lastig vind in te vullen.”
- “Moest veel terugbetalen, terwijl ik mijn inkomen goed doorgeef.”

Figuur 4.9 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=470)





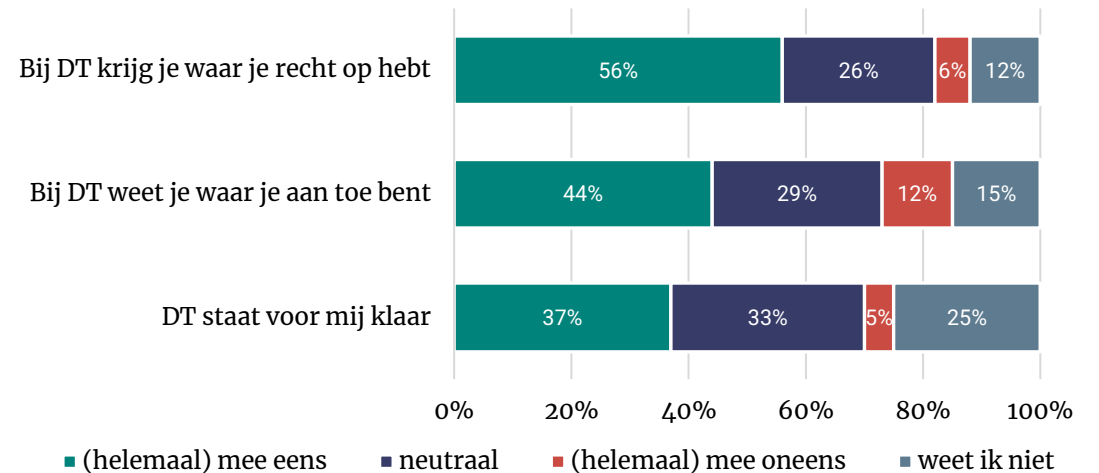
Burgerbeloften

Ruim de helft vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt

Ruim de helft van de burgers met zorgtoeslag zijn van mening dat men bij Dienst Toeslagen krijgt waar men recht op heeft. Iets minder dan de helft geeft aan dat ze weten waar ze aan toe zijn bij Dienst Toeslagen. Twaalf procent vindt dat dit niet zo is. Ruim een derde heeft het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat.

Niet alle zorgtoeslagontvangers hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: een kwart tot een derde van de burgers staat neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook weet minimaal een op de acht (12% tot 25%) niet of Dienst Toeslagen de burgerbeloften waarmaakt. Een verklaring hiervoor kan zijn dat zij onvoldoende ervaringen met Dienst Toeslagen hebben om te kunnen oordelen over de burgerbeloften, of mogelijk zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 4.10 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (nmin=469)





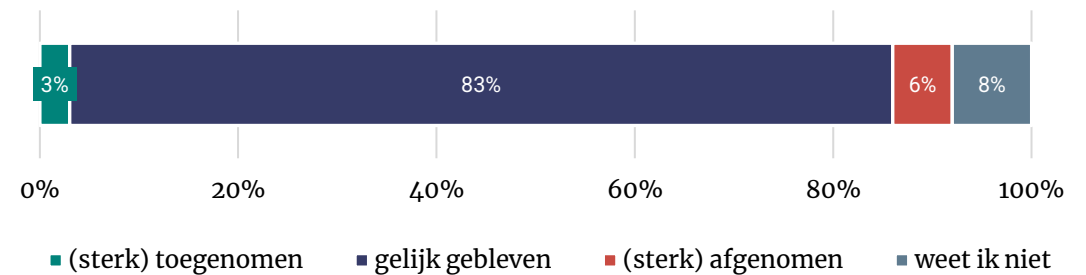
Vertrouwen

Meer dan driekwart vertrouwt op juiste en eerlijke behandeling door Dienst Toeslagen

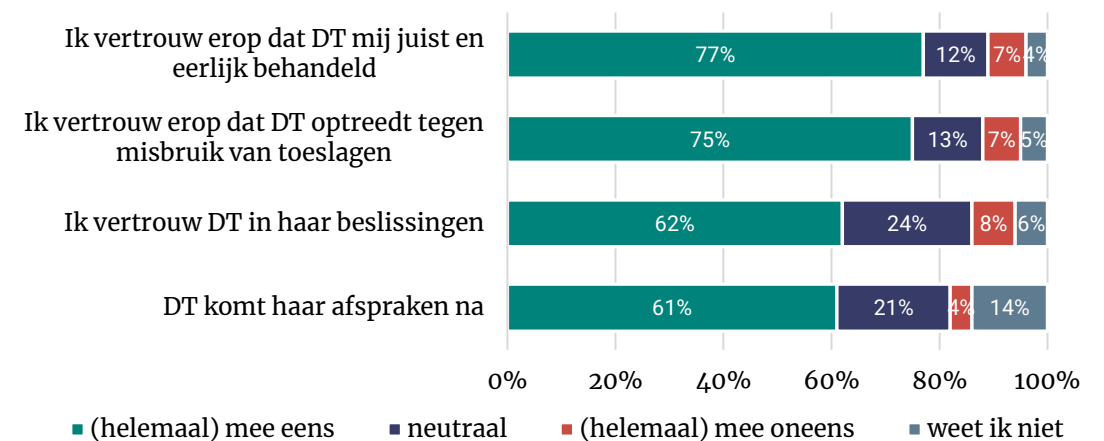
Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is voor de meeste burgers met zorgtoeslag (83%) niet veranderd in de afgelopen zes maanden. Bij drie procent is het vertrouwen toegenomen en bij zes procent is het vertrouwen afgenomen. De meest genoemde redenen voor de afname van het vertrouwen zijn, net als voorgaande metingen, de Toeslagenaffaire en de afhandeling hiervan.

Ongeveer driekwart heeft er vertrouwen in dat Dienst Toeslagen hen juist en eerlijk behandelt (77%) en dat Dienst Toeslagen optreedt tegen misbruik van toeslagen (75%). Het aandeel dat hier geen vertrouwen in heeft is zeven procent. Ongeveer zes op de tien burgers met zorgtoeslag vertrouwen de beslissingen van Dienst Toeslagen en vinden dat Dienst Toeslagen afspraken nakomt.

Figuur 4.11 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=470)



Figuur 4.12 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (DT) (nmin=469)





Wijzigingen – afhandeling

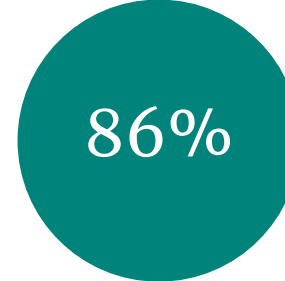
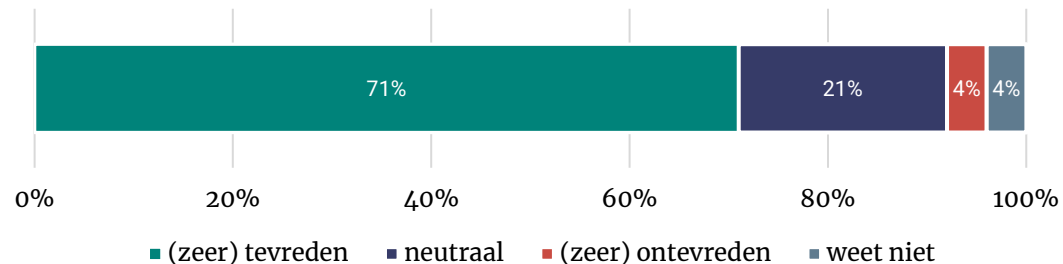


... heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de zorgtoeslag. Dit betreft in verreweg de meeste gevallen een wijziging in het inkomen (94%).

Zeven op de tien is tevreden over afhandeling wijziging

Zeven op de tien (71%) burgers met zorgtoeslag zijn tevreden over hoe Dienst Toeslagen de wijziging heeft afgehandeld. Twee op de tien (21%) staat hier neutraal tegenover. Vier procent is niet tevreden. Burgers die tevreden zijn, noemen vooral dat het snel ging en dat duidelijk werd bericht wat het gevolg van de wijziging.

Figuur 4.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=101)



... heeft de wijziging online doorgegeven, via **Mijn Toeslagen**. Acht procent gebruikte de App Toeslagen voor het doorgeven van de wijziging. Negen procent van de burgers vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost.

Wijzigingen vaak goed en snel verwerkt en duidelijk wat effect is op toeslag
Voor ongeveer acht op de tien burgers (82%) was duidelijk hoe zij de wijziging moesten doorgeven en deze werd ook goed (82%) en snel (80%) verwerkt. Burgers vinden significant vaker dan bij eerdere metingen dat de wijziging snel is verwerkt en dat het effect op de toeslag duidelijk is.

Figuur 4.14 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=101)





Wijzigingen – kennis

Zes op de tien zorgtoeslag ontvangers weten dat zij wijzigingen in inkomen zelf moeten doorgeven

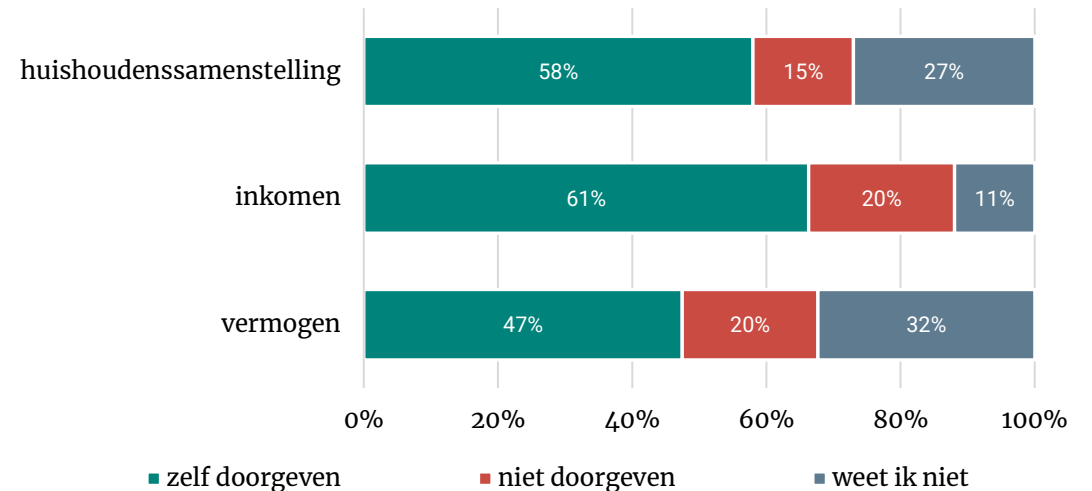
Om te onderzoeken of burgers die zorgtoeslag ontvangen, weten welke wijzigingen zij moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen, is per wijziging uitgevraagd of men dit door moet geven aan Dienst Toeslagen of niet.

Bijna zes op de tien burgers met zorgtoeslag (58%) denken dat ze een verandering in de huishoudenssamenstelling zelf moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen. Dit is echter over het algemeen een wijziging die men doorgeeft bij de gemeente en niet bij Dienst Toeslagen.

Ruim zes op de tien burgers (61%) met een zorgtoeslag weten dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Vier op de tien zijn hier dus niet mee bekend, terwijl dit wel zeer belangrijk is voor het ontvangen van de juiste (hoogte van de) toeslag.

Dat in sommige gevallen een wijziging in het vermogen gemeld moet worden, weet bijna de helft van de burgers met zorgtoeslag (47%). Dit is echter pas het geval als het vermogen een bovengrens overschrijdt.

Figuur 4.15 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=460)





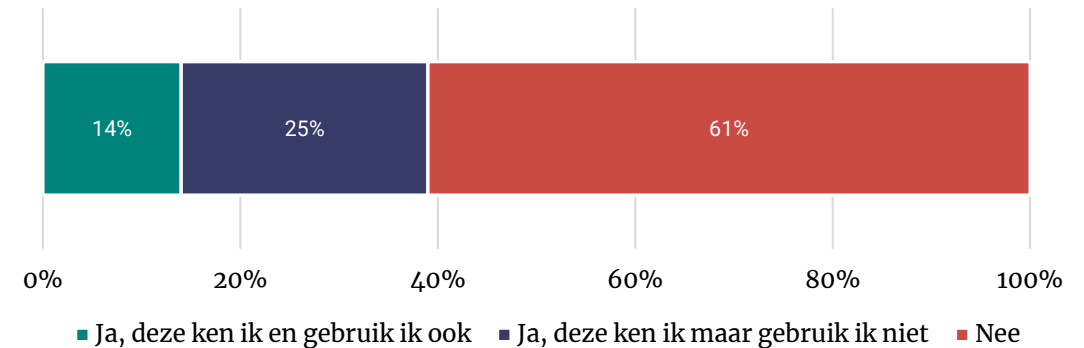
Contact – App Toeslagen

Vier op de tien bekend met App Toeslagen

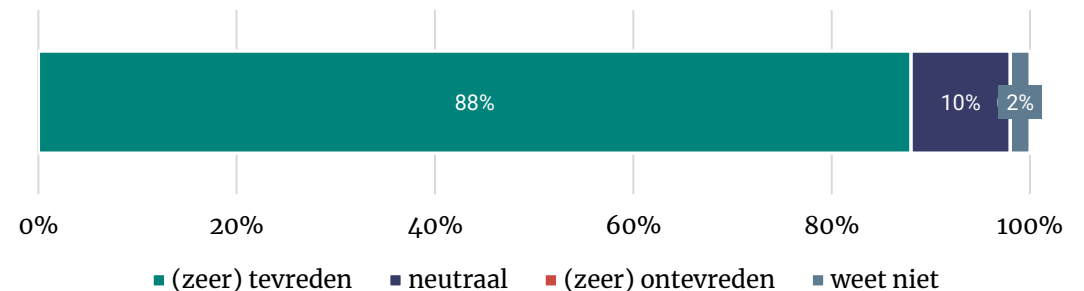
Net als de vorige meting zijn ongeveer vier op de tien burgers met zorgtoeslag (39%) bekend met de App Toeslagen. Van de burgers die de app kennen, maakt ongeveer een derde er wel en twee derde er geen gebruik van.

Bijna negen op de tien gebruikers van de App Toeslagen (88%) zijn (zeer) tevreden over de app, niemand is ontevreden.

Figuur 4.16 - Ken je de App Toeslagen? (n=460)



Figuur 4.17 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=64)



5. Resultaten – Huurtoeslag



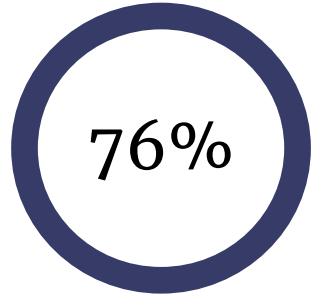
[Terug naar inhoudsopgave](#)





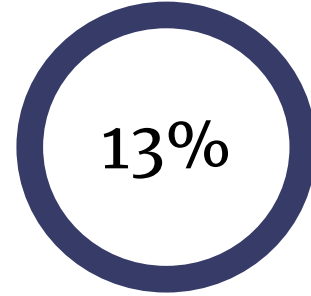
Huurtoeslag highlights

Dienstverlening



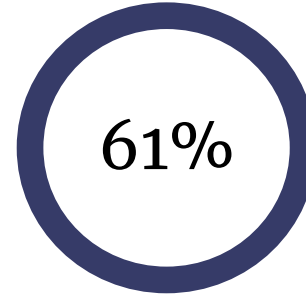
... is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen in het algemeen.

Beeldvormende ervaringen



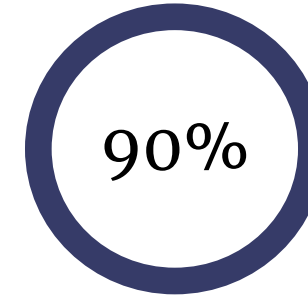
... heeft positieve ervaringen met Dienst Toeslagen. 10% heeft negatieve ervaringen. 50% heeft geen ervaringen die hun beeld van Dienst Toeslagen beïnvloeden.

Vertrouwen



...vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen. 28% staat hier neutraal in, 8% vertrouwt Dienst Toeslagen niet hierin.

Ontwikkeling vertrouwen



... heeft net zoveel of meer vertrouwen in Dienst Toeslagen als 6 maanden geleden. Voor 4% is het vertrouwen afgenomen.



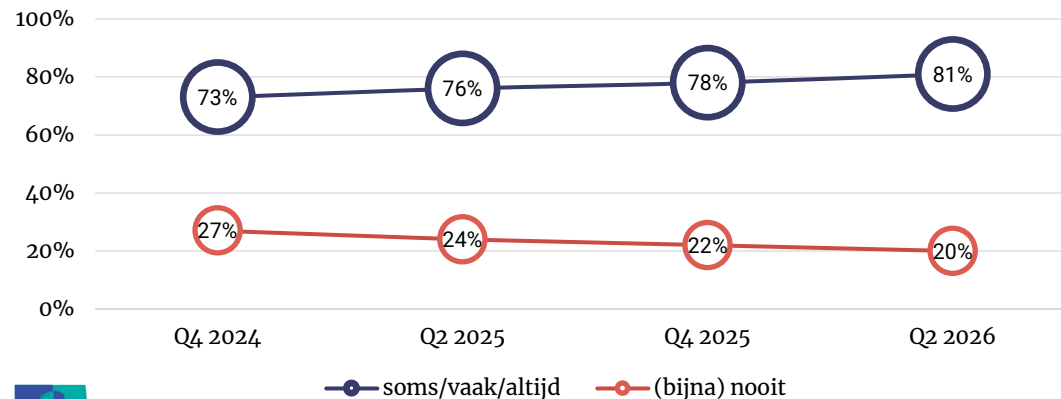


Ontwikkeling kerncijfers – Huurtoeslag

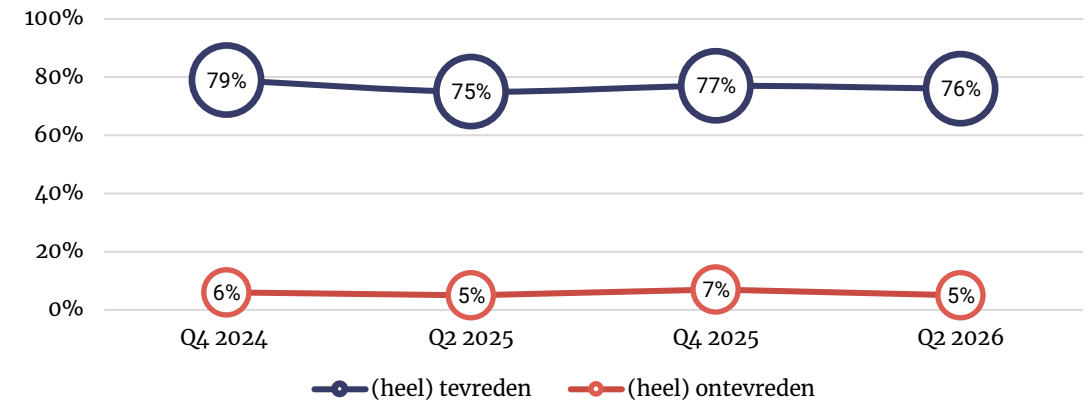
Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen stabiel gebleven

De algemene tevredenheid onder huurtoeslagontvangers met de dienstverlening van Dienst Toeslagen is vergelijkbaar met voorgaande metingen (zie figuur 5.1). Ook het aandeel burgers met een huurtoeslag dat de berekening van de toeslag (soms) duidelijk vindt, is stabiel (zie figuur 5.2). Het aandeel burgers dat vertrouwen heeft in de beslissingen van Dienst Toeslagen is iets toegenomen. Deze toename is niet significant tussen de laatste twee metingen, maar wel als we een jaar terugkijken.

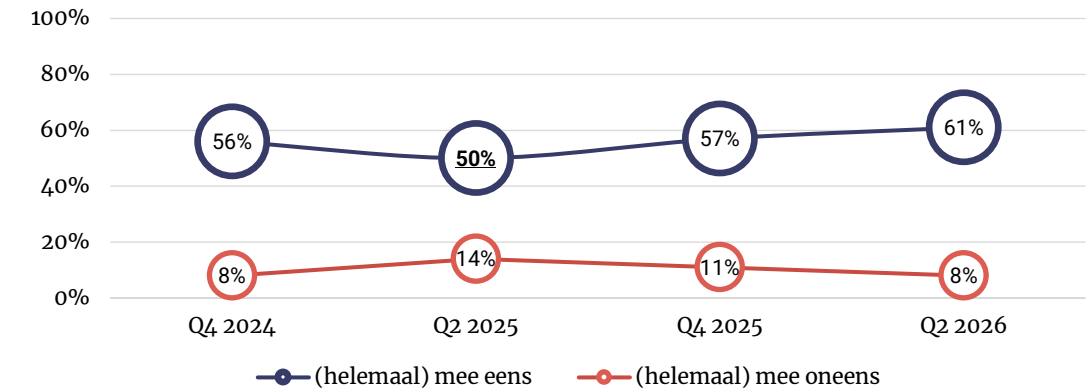
Figuur 5.2 - Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 5.1 - Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



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



Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q2 2026

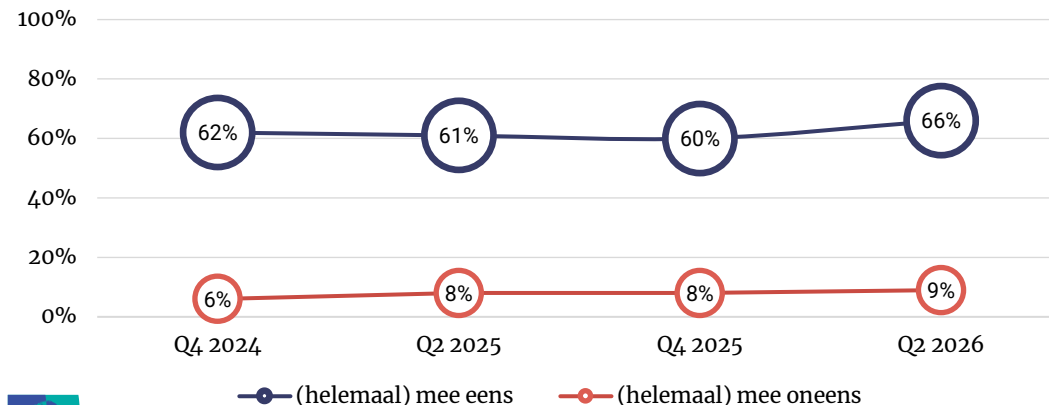


Ontwikkeling burgerbeloften – Huurtoeslag

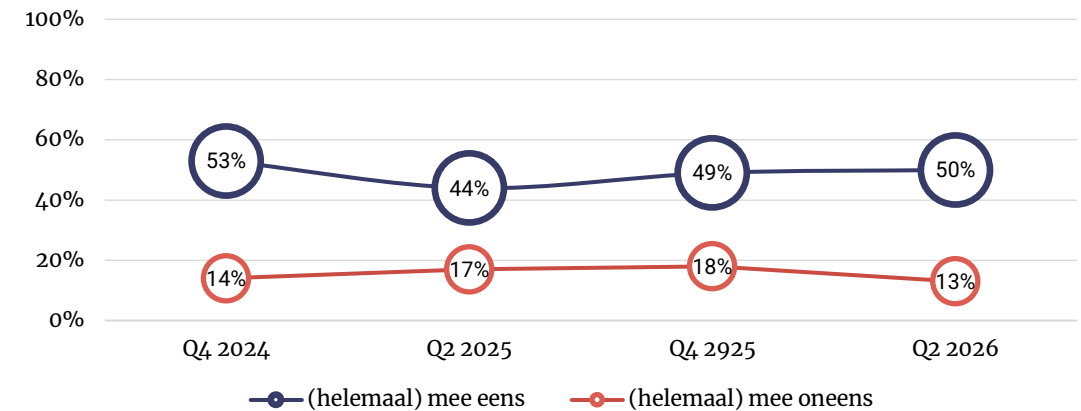
Tevredenheid over nakomen burgerbeloften gelijk gebleven

Het aandeel burgers met een huurtoeslag dat vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt, lijkt iets toegenomen, maar dit is niet significant (zie figuur 5.5). Het aandeel dat van mening is dat je bij Dienst Toeslagen weet waar je aan toe bent, is redelijk stabiel (zie figuur 5.4). Ook het aandeel dat vindt dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat, is sinds Q2 2025 redelijk stabiel (zie figuur 5.6).

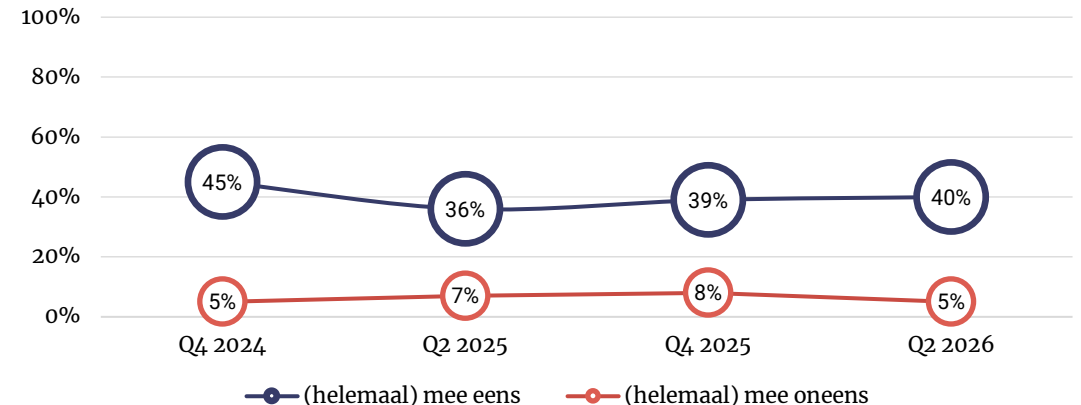
Figuur 5.5 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



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



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



Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q2 2025



Significante verschillen met Q4 2025

Vertrouwen

Het aandeel burgers dat **DT vertrouwt in haar beslissingen** is **toegenomen** van **57%** naar **61%**. Deze toename is niet significant tussen de laatste twee metingen, maar wel als we iets langer terugkijken. Het aandeel burgers dat zegt dat het **huurtoeslagbedrag niet klopt**, is **gedaald** van **6%** naar **3%**.

Contact medewerkers

Het aandeel burgers dat zich **niet gehoord voelt** door medewerkers is **afgenomen** van **12%** naar **6%**.

Doorgeven wijzigingen

Het aandeel burgers waarbij de **wijziging goed is verwerkt**, is **toegenomen** van **72%** naar **86%**.



= positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025



= negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025





Positieve punten en verbeterpunten

Tijdige uitbetalingen, gebruiksvriendelijke online systemen en duidelijke communicatie veelgenoemde positieve punten

Burgers met huurtoeslag melden positieve ervaringen met de Dienst Toeslagen. Zij zijn tevreden over de tijdige en betrouwbare betalingen. Burgers zijn blij met de toeslag die ze krijgen. Meerdere burgers benoemen de gebruiksvriendelijkheid van de app en de websites en de duidelijke communicatie.

Enkele citaten ter illustratie:

- *“Krijg elke maand stipt op tijd het geld op mijn rekening waar ik recht op heb.”*
- *“De financiële ondersteuning is heel fijn, anders zou ik dakloos zijn en op straat moeten leven.”*
- *“Het onlineportaal werkt erg goed en is duidelijk.”*
- *“Duidelijke instructie. Niet te moeilijke taal.”*
- *“Bij vragen kun je contact opnemen en krijg je hulp of informatie die voor jouw van toepassing is.”*

Verbeterpunten: duidelijke communicatie, meer duidelijkheid over berekeningen, vereenvoudiging van het systeem en meer menselijke maat

Duidelijke communicatie is voor burgers een belangrijk punt. Waar de een de communicatie een sterk punt vindt van de dienstverlening, vindt de ander het juist een verbeterpunt. Een deel van de burgers wenst duidelijkere communicatie over hoe toeslagen worden berekend en hoe je het inkomen moet berekenen. Ook begrijpen burgers niet altijd waarom ze meer of minder toeslag krijgen en wensen ze hierover een transparantere uitleg.

Anderen suggereren niet zozeer om de communicatie te vereenvoudigen, maar juist het systeem, bijvoorbeeld door toeslagen te berekenen op basis van het inkomen van het voorgaand jaar in plaats van te werken met voorschotten. Ook is er de wens voor meer begrip voor de situatie van toeslagontvangers. Enkele citaten ter illustratie:

- *“Duidelijker zijn, makkelijkere taal gebruiken, termen duidelijk uitleggen”*
- *“Misschien wat meer algemene uitleg, over hoe ze tot bepaalde bedragen komen etc. Ik persoonlijk ben heel onwetend als het aankomt op dit soort zaken dus ik laat het altijd allemaal maar gebeuren, maar iets meer (simpele) informatie zou misschien wel fijn zijn.”*
- *“Ga anders werken. Dat wil zeggen betaal pas huur en zorgtoeslag steeds een jaar later nadat het verzamelinkomen door de fiscus is vastgesteld.”*
- *“Misschien meer rekening houden met mensen in bepaalde situaties. Dat is natuurlijk een paar jaar geleden al verschrikkelijk mis gegaan, we zijn niet allemaal hetzelfde.”*



Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

Driekwart met huurtoeslag tevreden over de dienstverlening

Driekwart van de burgers met huurtoeslag (76%) is (zeer) tevreden over de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Vijf procent is (zeer) ontevreden. De tevredenheid bij burgers die de dienstverlening waarderen ligt met name aan de tijdige uitbetalingen, het gebruiksgemak van de digitale omgeving en de duidelijke informatie. Daarnaast benoemen burgers ook het belang van de toeslagen om financieel rond te komen. Enkele citaten ter illustratie:

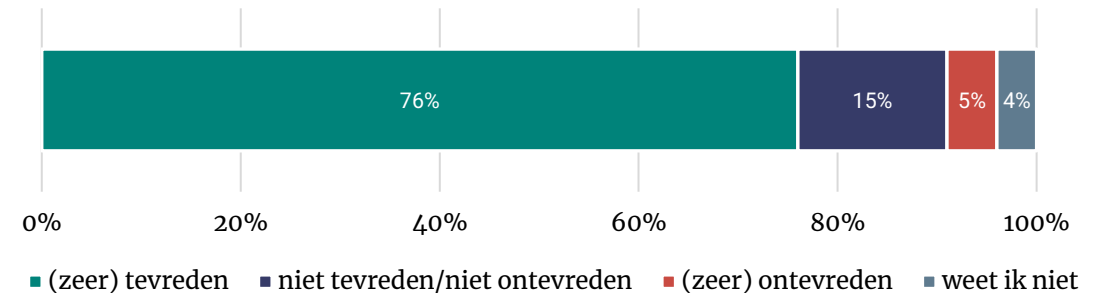
- “Komt altijd mooi op tijd, dus je kunt er op rekenen.”
- “De berichtgeving is altijd overzichtelijk en duidelijk.”
- “Zonder zou ik het niet redden.”

Burgers die minder tevreden uiten in de toelichting frustraties over terugbetalingen. Daarnaast is er ontevredenheid over de bereikbaarheid en onduidelijke informatie. Het melden en berekenen van inkomensveranderingen wordt als omslachtig ervaren. Enkele citaten:

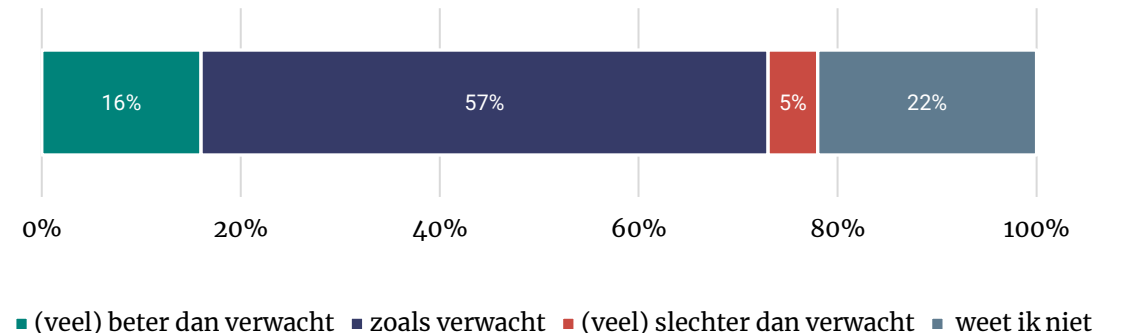
- “Aan het einde van de rit altijd terugbetalen ondanks dat je gegevens kloppen”
- “Ik vind het veel te ingewikkeld om wijzigingen door te geven en de berekeningen te maken.”

Driekwart van de burgers (73%) vindt de dienstverlening als verwacht of beter en vijf procent vindt dit slechter dan verwacht.

Figuur 5.7 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=531)



Figuur 5.8 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n=526)





Beeldvormende ervaringen

Negatieve ervaringen met Toeslagen vooral gerelateerd aan terugbetalingen

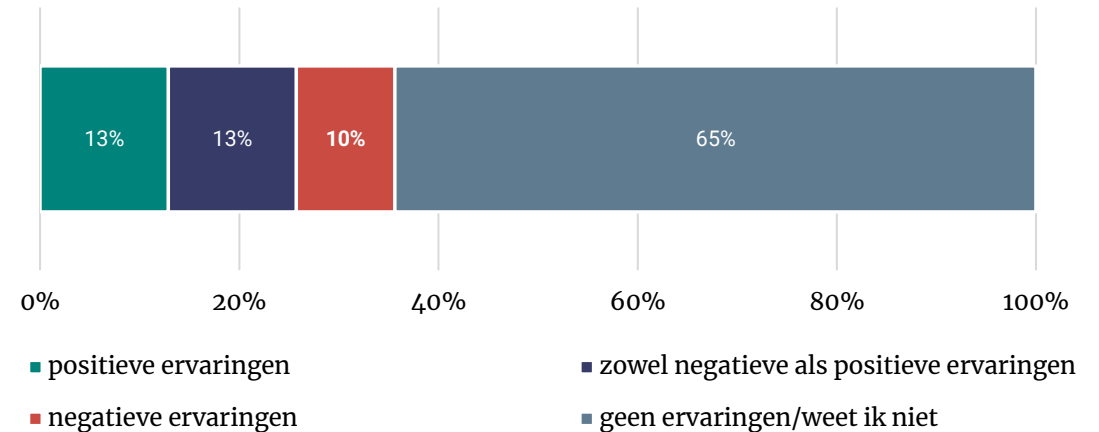
Het beeld dat burgers met huurtoeslag hebben van Dienst Toeslagen is bij een derde bepaald door positieve en/of negatieve ervaringen met de dienst. Bij 13 procent gaat het om enkel positieve ervaringen. In toelichtingen hierop benoemen burgers dat zaken regelen omtrent de toeslag gemakkelijk ging en dat ze bij vragen telefonisch goed zijn geholpen door medewerkers. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

- “Ik heb 1 keer gebeld en moest van angst erg huilen. Ik werd eerst getroost en toen geholpen.”
- “Het is allemaal veel makkelijker dan gedacht.”
- “Aanvragen ging makkelijk en zonder problemen, het geld staat altijd op tijd op mijn rekening.”
- “Word altijd leuk en correct geholpen.”

Negatieve ervaringen gaan vaak over terugbetalingen. Enkele burgers noemen ervaringen met lange wachttijden aan de telefoon. Enkele burgerservaarden lange wachttijden aan de telefoon:

- “In het verleden meegemaakt dat er terugbetaald moest worden. Om dit te voorkomen vraag ik het voortaan met terugwerkende kracht aan, om zo weer mijn leefgeld potjes aan te vullen.”
- “Onverwacht, na geïnformeerd te hebben bij de dienst (telefonisch) het jaar nadien toch terugbetalen.”
- “Lange wachttijden, vaak worden doorgeschakeld, of nogmaals moeten bellen.”

Figuur 5.9 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=530)



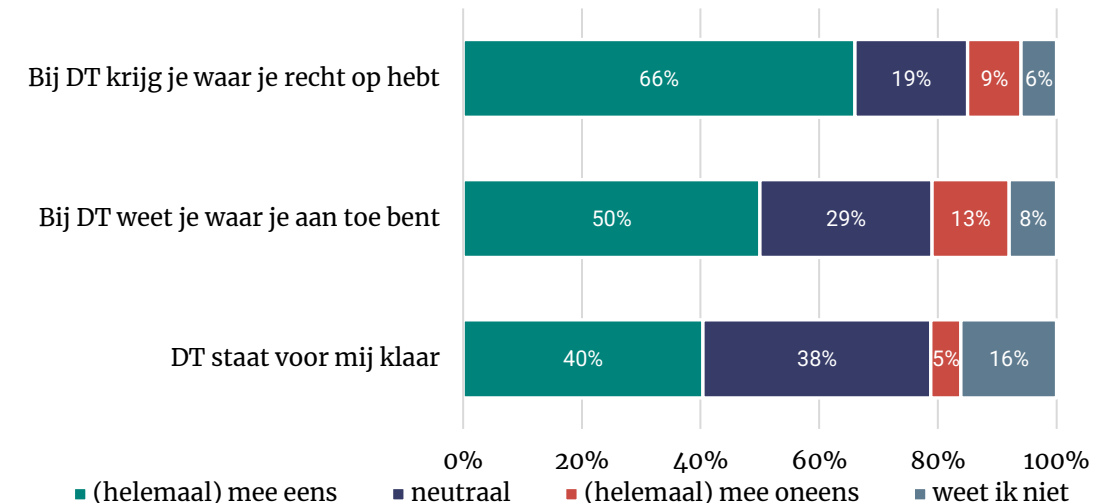


Burgerbeloften

Tweederde vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt
Tweederde (66%) van de ontvangers van huurtoeslag vinden dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt. De helft weet waar hij of zij aan toe is bij Dienst Toeslagen. Eén op de acht (13%) is het hier niet mee eens. Vier op de tien ontvangers van huurtoeslag heeft het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat, 38 procent is hier neutraal over en 5 procent ervaart dit niet zo.

Niet alle huurtoeslagontvangers hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: 19 tot 38 procent staat neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook kan een deel (6 tot 16%) deze vraag niet (goed) beantwoorden. Mogelijk hebben zij onvoldoende ervaringen met Dienst Toeslagen om te kunnen oordelen over de burgerbeloften of zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 5.10 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (nmin=530)





Vertrouwen

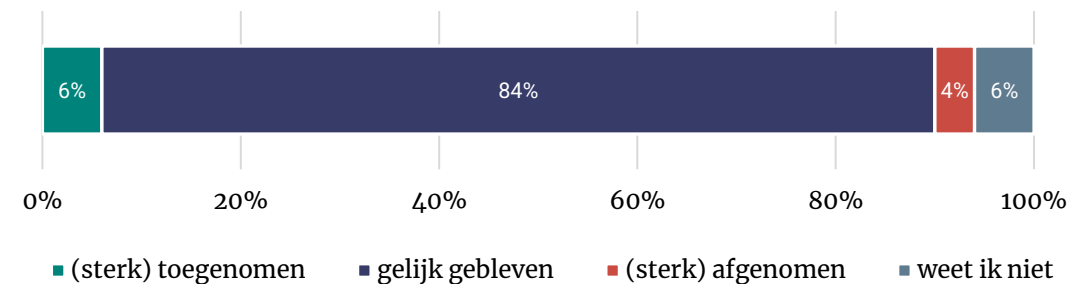
Vertrouwen in eerlijke behandeling en optreden tegen misbruik door Toeslagen

Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is voor een groot deel (84%) van de burgers met huurtoeslag niet veranderd in het voorgaande half jaar. Bij vier procent is het vertrouwen afgenomen en bij zes procent is dit toegenomen.

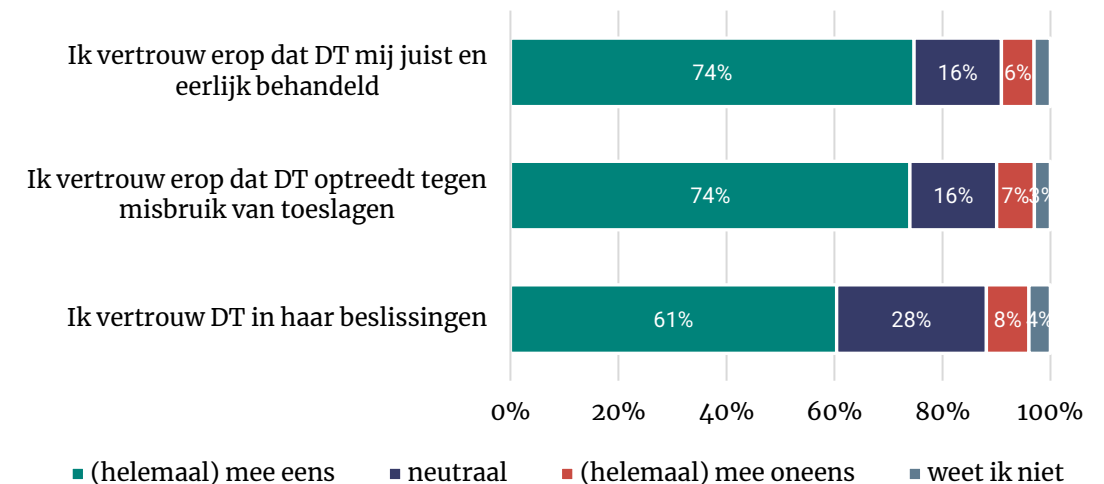
Bijna driekwart (74%) vertrouwt erop juist en eerlijk behandeld te worden door Dienst Toeslagen. Een even groot deel vertrouwt er op dat de dienst optreedt tegen misbruik.

Het vertrouwen in de beslissingen van Dienst Toeslagen is lager: 61 procent heeft hier vertrouwen in, ruim een kwart (28%) staat hier neutraal tegenover en 8 procent vertrouwt de beslissingen van Dienst Toeslagen niet. Het vertrouwen in beslissingen van Dienst Toeslagen is tussen deze en de vorige meting toegenomen van 57% naar 61%. Deze toename is niet significant tussen de laatste twee metingen, maar wel als we iets langer terugkijken.

Figuur 5.11 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=531)

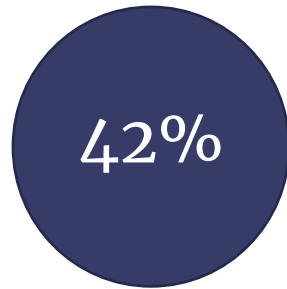


Figuur 5.12 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (DT) (nmin=530)





Wijzigingen – afhandeling

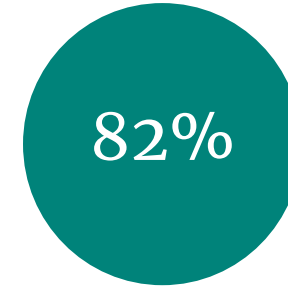
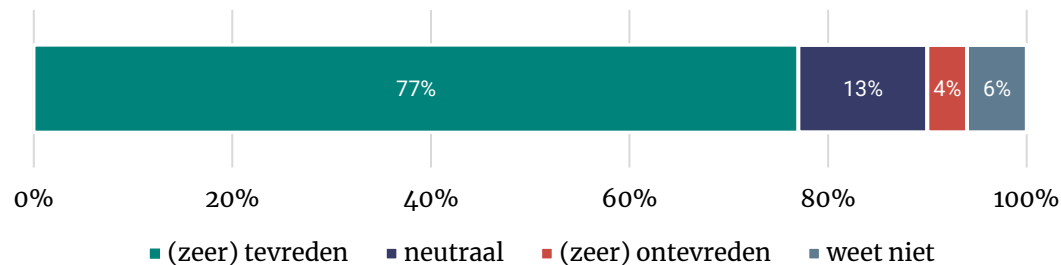


... heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de huurtoeslag. Dit betreft bij iets meer dan de helft een wijziging in de hoogte van het inkomen (55%). Bij 39% ging het om een wijziging in de hoogte van de huur.

Ruim driekwart tevreden over afhandeling wijziging

Ruim driekwart van de burgers (77%) is tevreden over hoe Dienst Toeslagen de wijziging heeft afgehandeld. Een minderheid van vier procent is ontevreden.

Figuur 5.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=215)



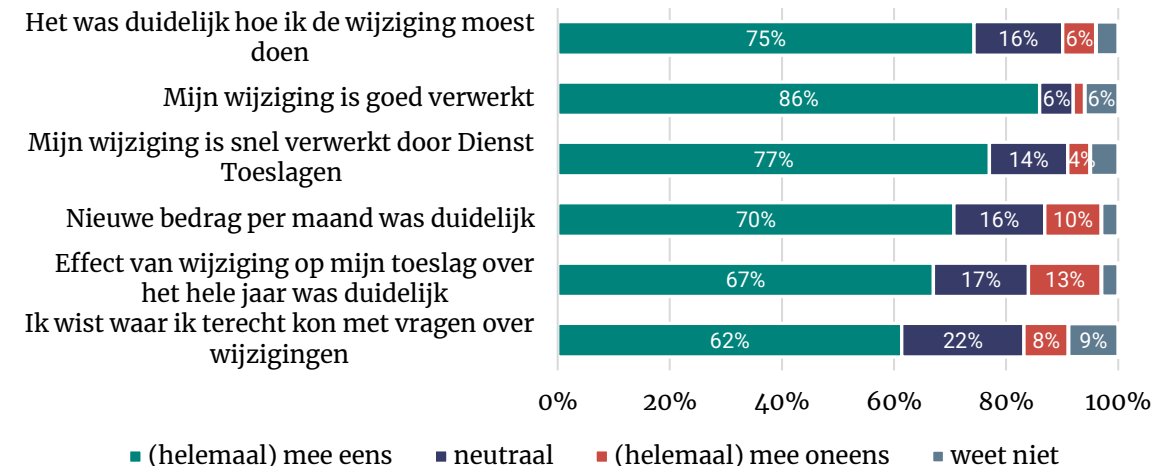
... heeft de wijziging online doorgegeven, via **Mijn Toeslagen**. Dit is significant minder dan bij de vorige meting (91%). Daarnaast is het gebruik van de App Toeslagen voor wijzigingen toegenomen naar 8 procent.

Bijna 1 op de 10 (9%) vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost.

Meerderheid tevreden over verwerking van een wijziging

De meerderheid is tevreden over hoe goed (86%) en snel (77%) de wijziging is verwerkt. Het aandeel burgers waarbij de wijziging goed is verwerkt, is significant toegenomen van 72% naar 86%. Voor ruim één op de acht was het effect van de wijziging op de toeslag over het hele jaar niet duidelijk.

Figuur 5.14 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=215)





Wijzigingen – kennis

Kennis over doorgeven wijzigingen toegenomen

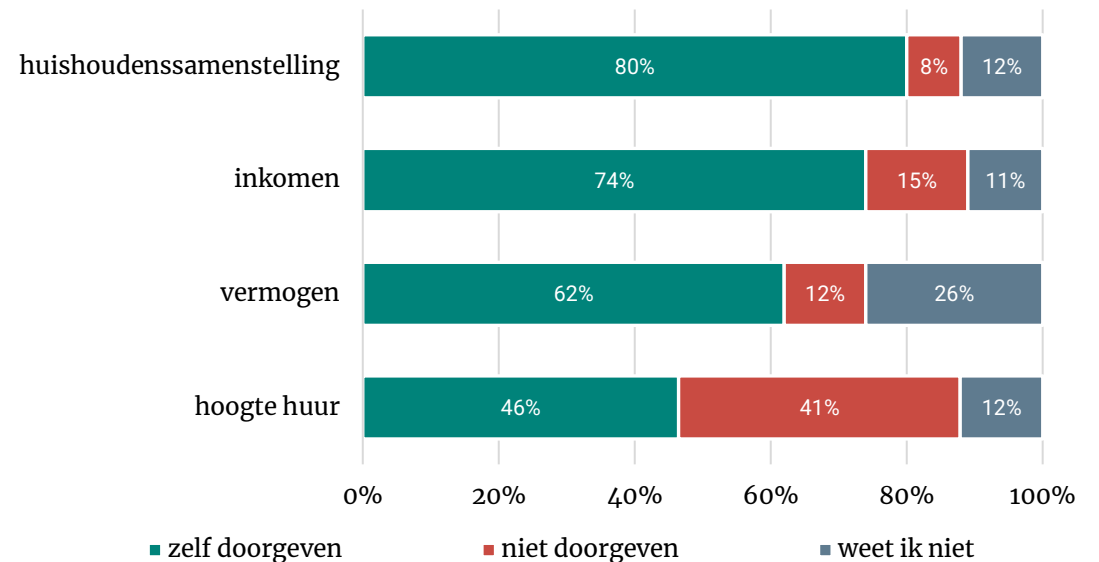
Om te onderzoeken of burgers die huurtoeslag ontvangen, weten welke wijzigingen zij moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen, is per wijziging uitgevraagd of men dit door moet geven of niet.

Acht op de tien ontvangers van huurtoeslag denken dat zij wijzigingen in de huishoudenssamenstelling door moeten geven aan Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen geeft men dit echter door bij de gemeente en niet bij Dienst Toeslagen.

Driekwart (74%) weet dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf moet doorgeven bij Dienst Toeslagen. Vijftien procent denkt dat zij dit niet hoeft door te geven.

Dat in sommige gevallen moeten ook wijzigingen in het vermogen zelf worden doorgegeven aan Dienst Toeslagen, weet bijna tweederde (62%) van de ontvangers van huurtoeslag. Iets minder dan de helft weet dat wijzigingen in de hoogte van de huur doorgegeven moeten worden. Ruim tweevijfde (41%) van de burgers met huurtoeslag denkt dat zij veranderingen in de hoogte van de huur niet hoeven door te geven, terwijl dit wel het geval is.

Figuur 5.15 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=526)





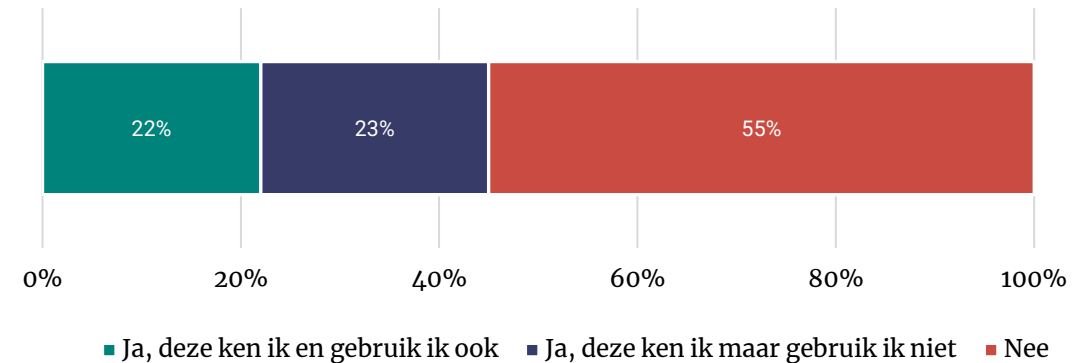
Contact – App Toeslagen

Meeste gebruikers tevreden met App Toeslagen

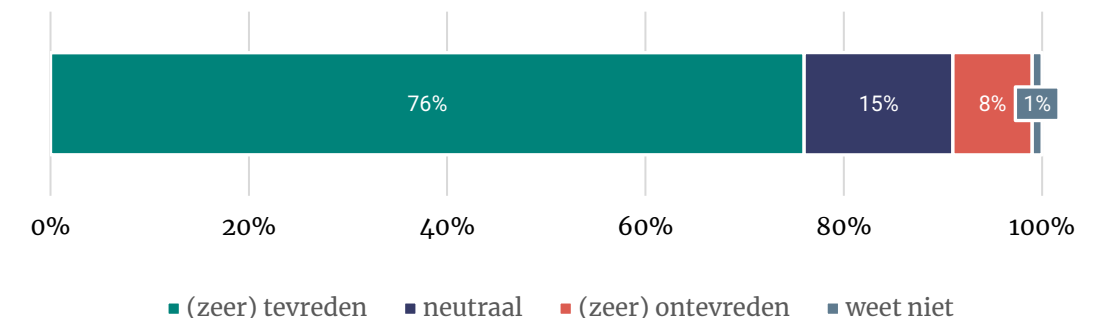
Ruim vier op de tien burgers met huurtoeslag (45%) zijn bekend met de App Toeslagen. Van hen gebruikt ongeveer de helft de app, de andere helft niet.

Van de gebruikers van de App Toeslagen is ruim driekwart tevreden over de app en acht procent is ontevreden.

Figuur 5.16 - Ken je de App Toeslagen? (n=526)



Figuur 5.17 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=116)



6. Resultaten – Kinderopvangtoeslag



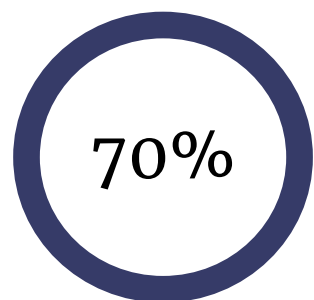
 [Terug naar inhoudsopgave](#)





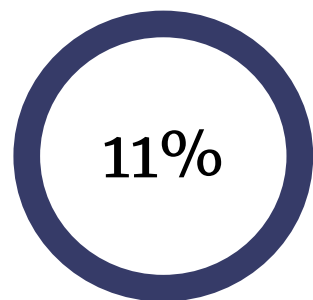
Kinderopvangtoeslag highlights

Dienstverlening



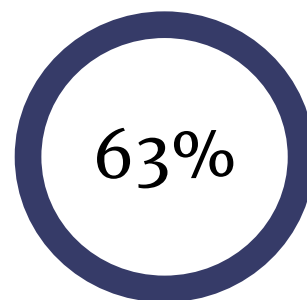
... is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen in het algemeen.

Beeldvormende ervaringen



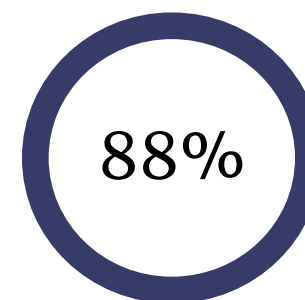
... heeft positieve ervaringen met Dienst Toeslagen. 9% heeft negatieve ervaringen. 67% heeft geen ervaringen die hun beeld van Dienst Toeslagen beïnvloeden.

Vertrouwen



...vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen. 25% staat hier neutraal in, 9% vertrouwt Dienst Toeslagen niet hierin.

Ontwikkeling vertrouwen



... heeft net zoveel of meer vertrouwen in Dienst Toeslagen als 6 maanden geleden. Voor 5% is het vertrouwen afgenomen.



= significant hoger dan vorige meting Q4 2025

= geen significant verschil met vorige meting Q4 2025

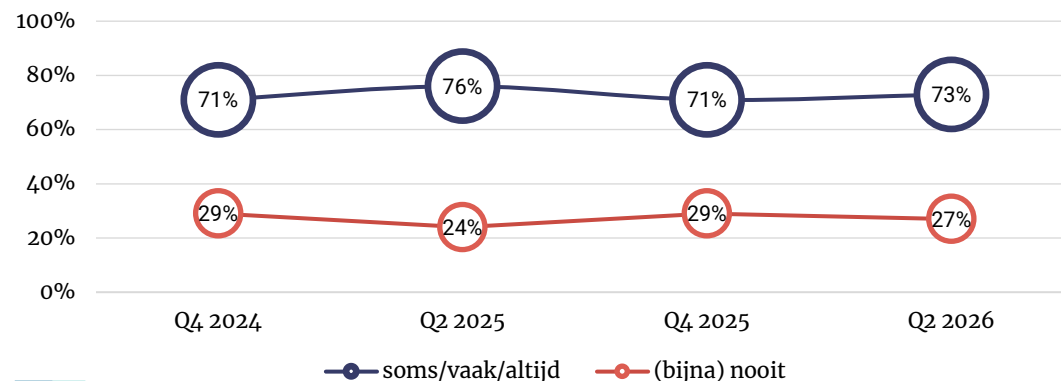
Ontwikkeling kerncijfers – Kinderopvangtoeslag



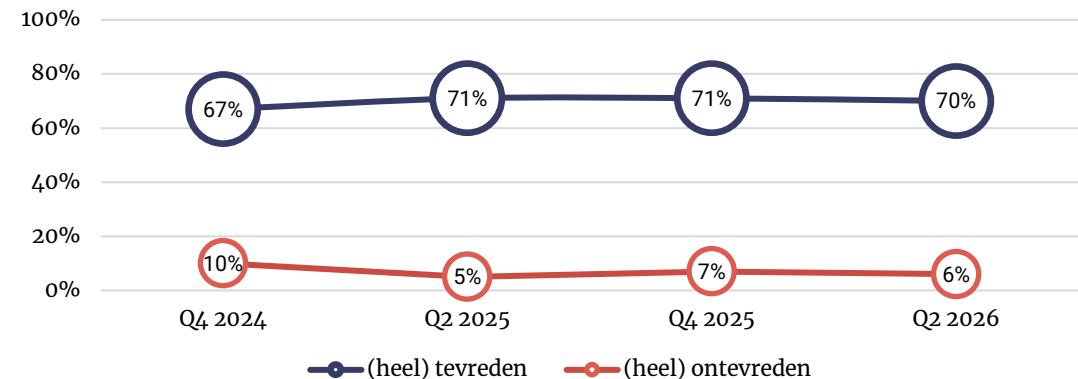
Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen stabiel

De algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen is stabiel ten opzichte van de vorige meting en ook vergelijkbaar met de daaraan voorafgaande metingen. Het vertrouwen in de beslissingen van de dienst laat een stijgende lijn zien over de metingen. De ervaren duidelijkheid van de berekening van de kinderopvangtoeslag schommelt enigszins over de metingen heen, maar laat geen significante verschillen zien.

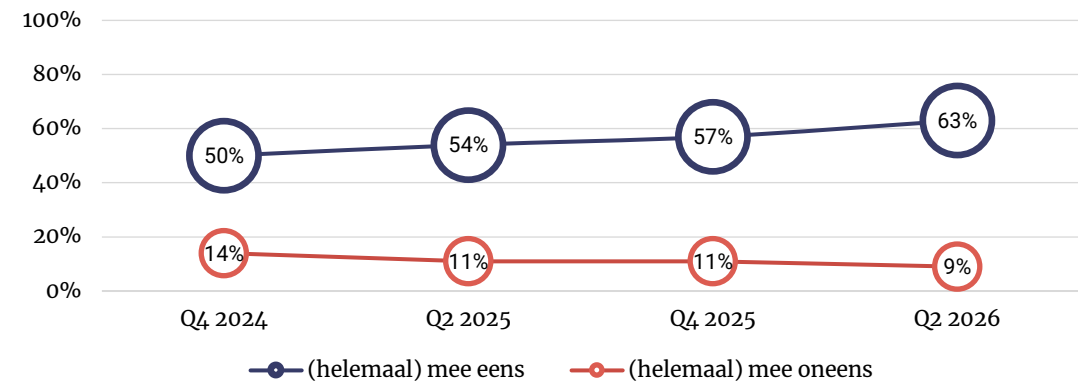
Figuur 6.2 - Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 6.1 - Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



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



Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q4 2025

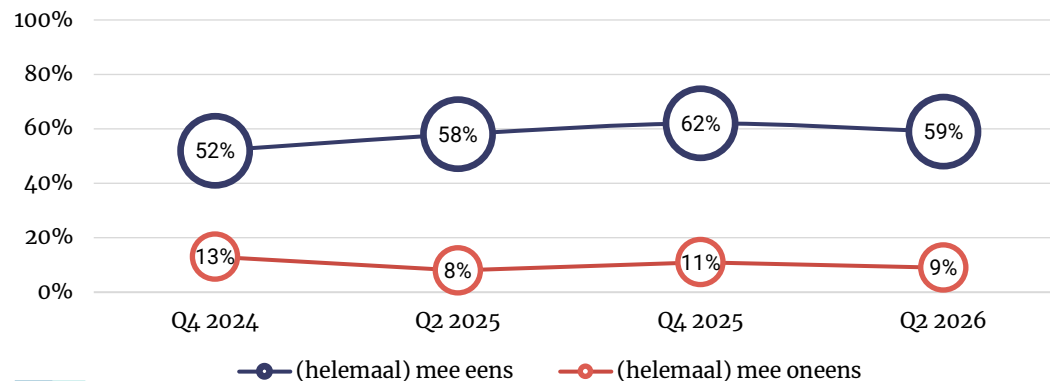


Ontwikkeling burgerbeloften – Kinderopvangtoeslag

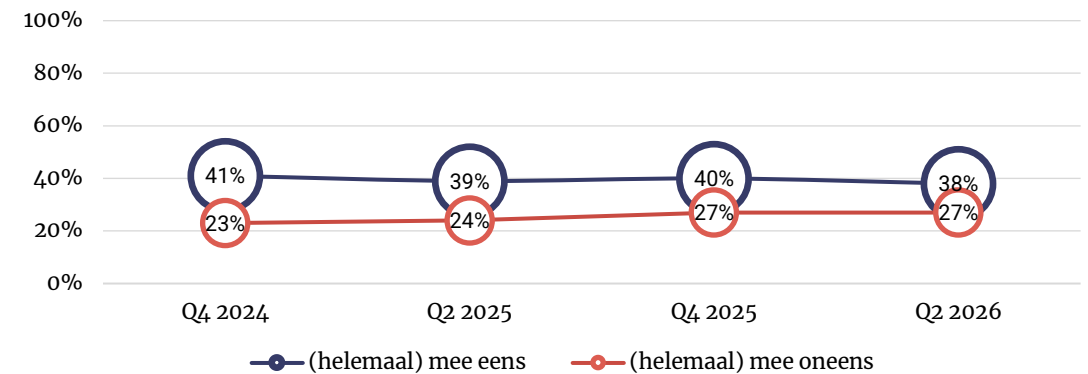
Ervaren nakomen burgerbeloften vergelijkbaar met voorgaande metingen

Het aandeel burgers dat vindt dat zij weten waar zij aan toe zijn bij Dienst Toeslagen is redelijk stabiel. Hetzelfde geldt voor het aandeel burgers dat het gevoel heeft dat Dienst Toeslagen voor hen klaar staat. Na een stijging in Q2 2025 is ook het aandeel burgers dat vindt dat men bij Dienst Toeslagen krijgt waar men recht op heeft stabiel.

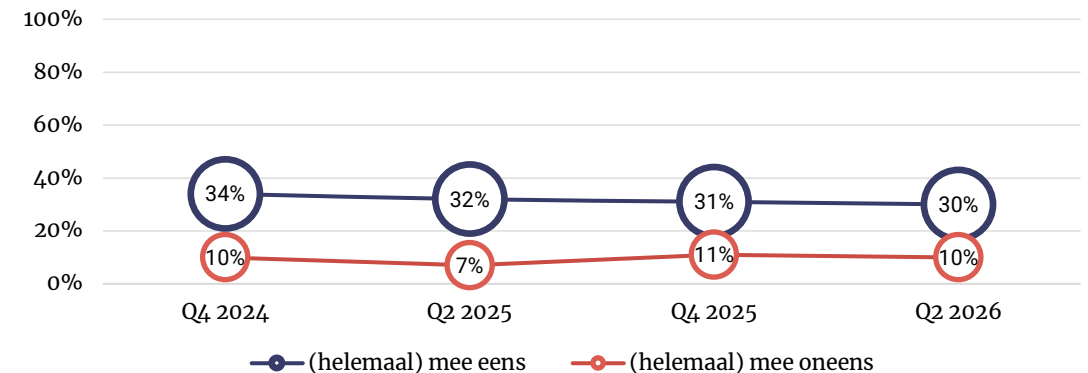
Figuur 6.4 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt'



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



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



Percentages die dikgedrukt en onderstreept zijn verschillen significant van Q4 2025

Significante verschillen met Q4 2025



Er is geen sprake van significante verschillen ten opzichte van de vorige meting

 = positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025  = negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025



Positieve punten en verbeterpunten

Tevredenheid over gebruiksvriendelijkheid van app en website

Burgers met kinderopvangtoeslag is gevraagd toe te lichten wat Dienst Toeslagen volgens hen goed doet. Net als andere toeslagontvangers benoemen burgers met kinderopvangtoeslag als positief punt veelal dat de toeslag op tijd wordt uitbetaald. Een ander veelgenoemd punt is de gebruiksvriendelijkheid van de App Toeslagen en de website. De app en website maken het eenvoudig om wijzigingen door te geven en informatie te vinden. Veel burgers waarderen ook de duidelijke communicatie, zowel online als via brieven, dit zorgt voor meer begrip van de toeslag. Men is ook te spreken over het feit dat de berekeningen van de toeslag correct zijn en wijzigingen goed worden doorgevoerd. Daarnaast hebben enkele burgers positieve ervaringen met medewerkers van Dienst Toeslagen, die vriendelijk en behulpzaam waren.

- “Alles is makkelijk online te regelen.”
- “De app en het makkelijk kunnen bijstellen van inkomen, prijzen en uren.”
- “Duidelijke brieven.”
- “Simpele uitleg via de website met correcte links.”
- “Snel verwerken van wijzigingen, snel duidelijkheid over nieuwe bedrag.”

Wens voor een eenvoudiger stelsel en makkelijker taalgebruik

Burgers die kinderopvangtoeslag ontvangen noemen een aantal verbeterpunten voor Dienst Toeslagen. Hier komt met name de vraag naar meer duidelijkheid en transparantie van de berekening van de toeslag naar voren. Daarnaast pleiten burgers voor een algehele versimpeling van het toeslagensysteem, bijvoorbeeld door automatisering met een koppeling aan gegevens van de Belastingdienst of opvangorganisatie. Dat voelt logisch voor deze ouders. Ondanks dat een aanzienlijk deel de communicatie vanuit Dienst Toeslagen als een positief punt benoemt, is deze communicatie ook een veelgenoemd verbeterpunt. Men heeft behoefte aan de vereenvoudiging van de communicatie door bijvoorbeeld brieven korter en meer op B1-taalniveau te formuleren.

- “Begrijpelijker uitleggen. Bijvoorbeeld de berekening, wellicht met voorbeelden werken.”
- “Het wijzigen van inkomen makkelijker maken. Gegevens als inkomen zijn bekend bij de Belastingdienst. Maak het makkelijker voor de burger dat dit direct wordt doorgevoerd en verrekend. Maak het minder vatbaar voor fouten die mensen veelal niet bewust maken.”
- “Uitleg teksten verbeteren.”
- “De app nog verder uitbreiden, ook als informatiebron.”
- “Toeslagen zouden verrekend moeten worden met de kinderopvanglocaties, zodat de ouder gewoon de rekening krijgt die hij zelf nog moet betalen.”

Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen



Ruime meerderheid tevreden over de dienstverlening

Zeven op de tien burgers met kinderopvangtoeslag (70%) zijn (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Een vijfde (21%) staat hier neutraal in en 6 procent is (zeer) ontevreden.

Voor ongeveer zes op de tien (61%) van de ontvangers van kinderopvangtoeslag komt de dienstverlening van Dienst Toeslagen overeen met hun verwachtingen. Voor 12 procent is de dienstverlening beter dan verwacht en 7 procent vindt dat deze tegenvalt.

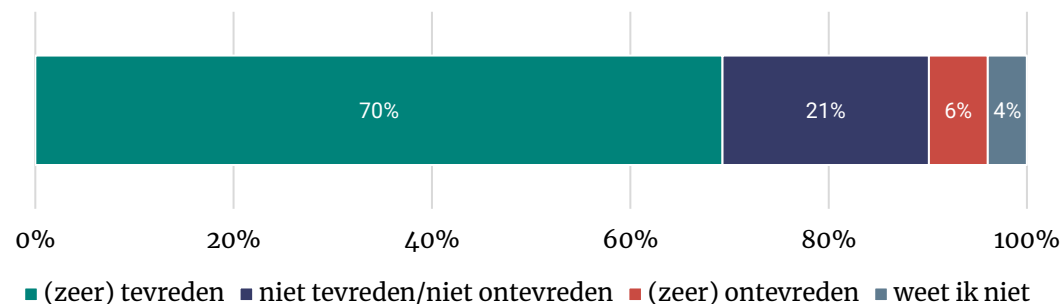
Tevreden burgers lichten toe dat zij netjes en vriendelijk geholpen worden bij vragen, het aanvragen van de toeslag eenvoudig is, de toeslag altijd op tijd wordt overgemaakt en de app en website gebruiksvriendelijk zijn :

- “Ik werd goed geholpen en het antwoord was voor mij duidelijk.”
- “Goede bereikbaarheid, kundige medewerkers en snel antwoord op mijn vraag.”
- “Afspraken en betalingen worden correct uitgevoerd.”

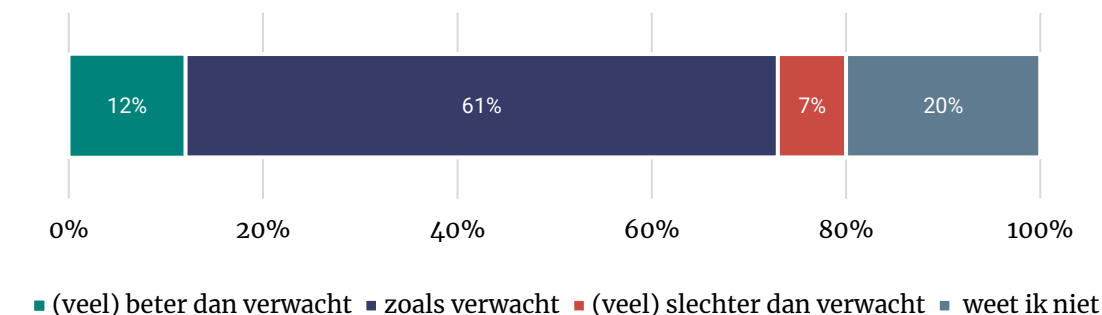
Ontevreden burgers vinden de berekening van de toeslag onduidelijk, kinderopvang te duur en het systeem te complex:

- “Berekening achteraf zorgt voor veel problemen.”
- “De kosten van kinderopvang zijn abnormaal hoog.”
- “Enorm moeilijk om het juiste inkomen in te vullen en te voorkomen dat je geld moet terugbetalen. Altijd onzekerheid. Betaal dan liever achteraf ofzo.”

Figuur 6.7 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=381)



Figuur 6.8 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n=378)





Beeldvormende ervaringen

Negatieve ervaringen met Toeslagen met name gerelateerd aan terugbetalingen

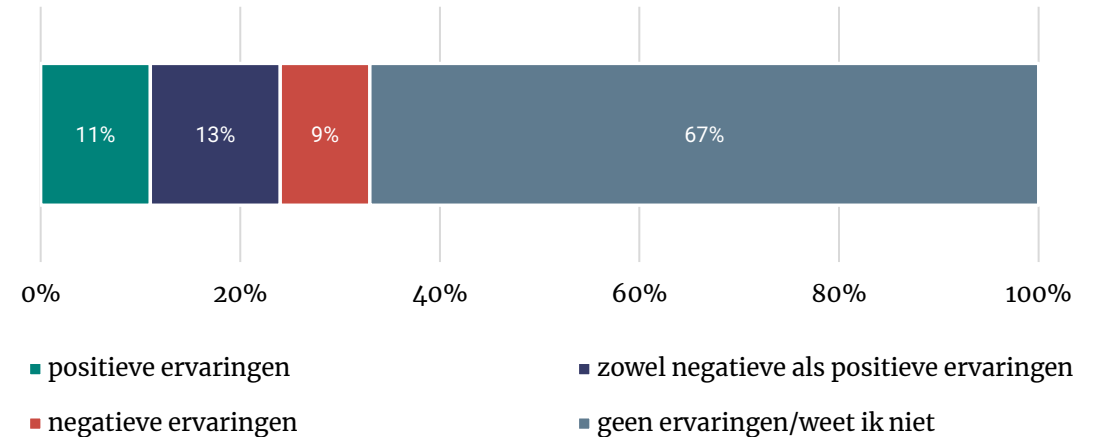
Het beeld dat burgers hebben van Dienst Toeslagen is bij 33 procent bepaald door positieve en/of negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen. Voor 11 procent gaat dit om positieve ervaringen. Dit zijn met name positieve ervaringen met het contact met medewerkers van Dienst Toeslagen bij vragen:

- “Gebeld met de klantenservice en ben goed geholpen.”
- “Goed geholpen bij een wijziging waardoor de uren weer goed kwamen te staan en de toeslag weer klopte.”

Negen procent heeft negatieve ervaringen met de Dienst Toeslagen. Negatieve ervaringen zijn met name het moeten doen van een terugbetaling of wantrouwen jegens Dienst Toeslagen door de Toeslagenaffaire:

- “De jaarrekening is ieder jaar weer een raadsel voor me hoe die tot stand komt.”
- “Elk jaar moet ik honderd euro terugbetalen voor de kinderopvangtoeslag.”
- “Inschattingen kloppen vaak niet waardoor we ook wel vaak wat moesten terugbetalen. Ze lijken daarop weinig grip te hebben.”

Figuur 6.9 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=381)



Burgerbeloften

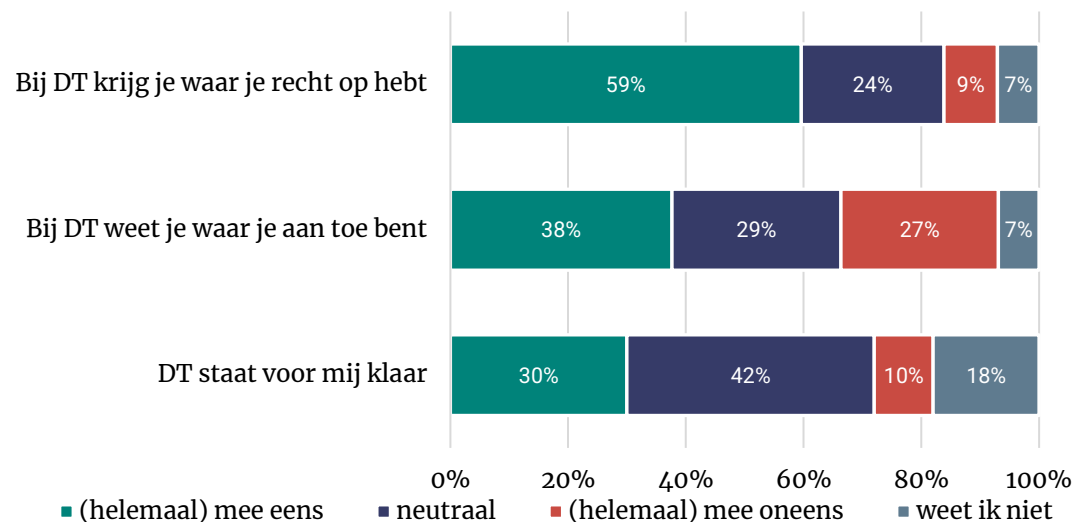


Krijgen waar je recht op hebt bij Dienst Toeslagen meest herkende burgerbelofte

Een meerderheid (59%) vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt, een tiende (9%) vindt dit niet. Vier op de tien (38%) geven aan te weten waar zij aan toe zijn bij Dienst Toeslagen. Ruim een kwart (27%) is het daar niet mee eens. Drie op de tien (30%) burgers met kinderopvangtoeslag hebben het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat. Hier is een op de tien het niet mee eens. Daarnaast weet een vijfde (18%) niet of Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat.

Niet alle burgers met kinderopvangtoeslag hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: 24 procent tot 42 procent staat neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook weet een deel (7% tot 18%) niet in hoeverre de burgerbeloften worden nagekomen. Mogelijk hebben zij onvoldoende ervaringen met Dienst Toeslagen om te kunnen oordelen over de burgerbeloften of zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 6.10 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (nmin=381)



Vertrouwen

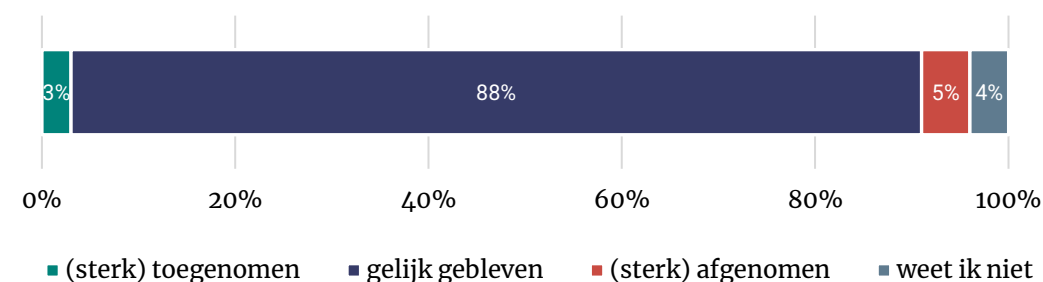


Vertrouwen in Dienst Toeslagen bij ruime meerderheid stabiel

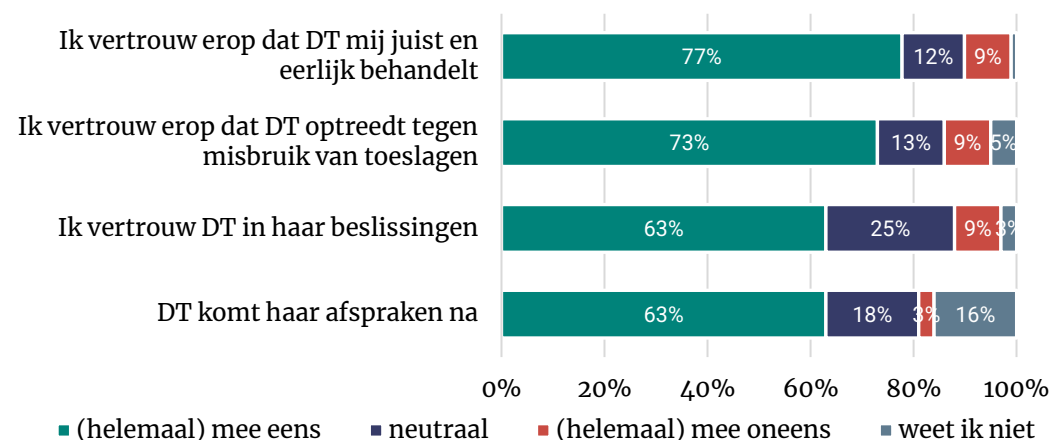
Het vertrouwen in Dienst Toeslagen is voor een ruime meerderheid (88%) gelijk gebleven in de afgelopen zes maanden. Bij een klein deel (3%) nam het vertrouwen toe en bij 5 procent is het vertrouwen afgenomen.

Ongeveer driekwart van de burgers (77%) vertrouwt erop dat Dienst Toeslagen hen juist en eerlijk behandelt. Negen procent vertrouwt daar niet op. Ook vertrouwt driekwart (73%) van de burgers dat Dienst Toeslagen optreedt tegen misbruik van toeslagen. Ruim zes op de tien (63%) vertrouwen Dienst Toeslagen in haar beslissingen, een tiende (9%) doet dat niet. Ook komt Dienst Toeslagen volgens ruim zes op de tien (63%) haar afspraken na.

Figuur 6.11 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=381)



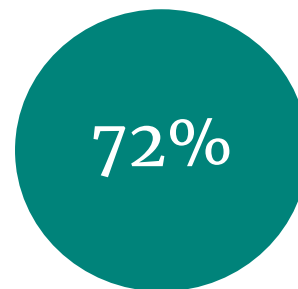
Figuur 6.12 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (DT) (n=381)



Wijzigingen – afhandeling



... heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de kinderopvangtoeslag. Dit aandeel ligt beduidend hoger dan bij de andere toeslagen. Het betreft meestal een wijziging in inkomen (45%) of in opvanguren (41%).



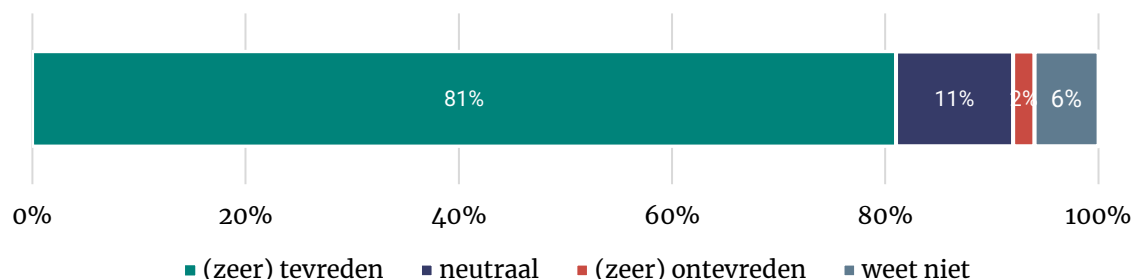
... heeft de wijziging online doorgegeven, via Mijn Toeslagen. De App Kinderopvangtoeslag/App Toeslagen is door 23 procent gebruikt om dit door te geven.

Een groep van 15 procent vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost.

Meerderheid tevreden over afhandeling wijziging

Acht op de tien burgers (81%) met kinderopvangtoeslag die een wijziging doorvoerden zijn tevreden over hoe Dienst Toeslagen de wijziging heeft afgehandeld. Een tiende (11%) is hier neutraal over en 2 procent is ontevreden.

Figuur 6.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=271)



Wijziging goed en snel verwerkt

De meerderheid is tevreden over hoe goed en hoe snel de wijziging is verwerkt en vond het duidelijk hoe zij deze moesten doen. Ook is het voor ongeveer driekwart van de burgers met kinderopvangtoeslag duidelijk wat de nieuwe maandelijkse hoogte van de toeslag werd. De gevolgen van de wijziging voor de toeslag over het hele jaar waren voor een iets kleiner deel duidelijk (71%). Iets meer dan de helft wist waar zij terecht konden met vragen.

Figuur 6.14 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=271)





Wijzigingen – kennis

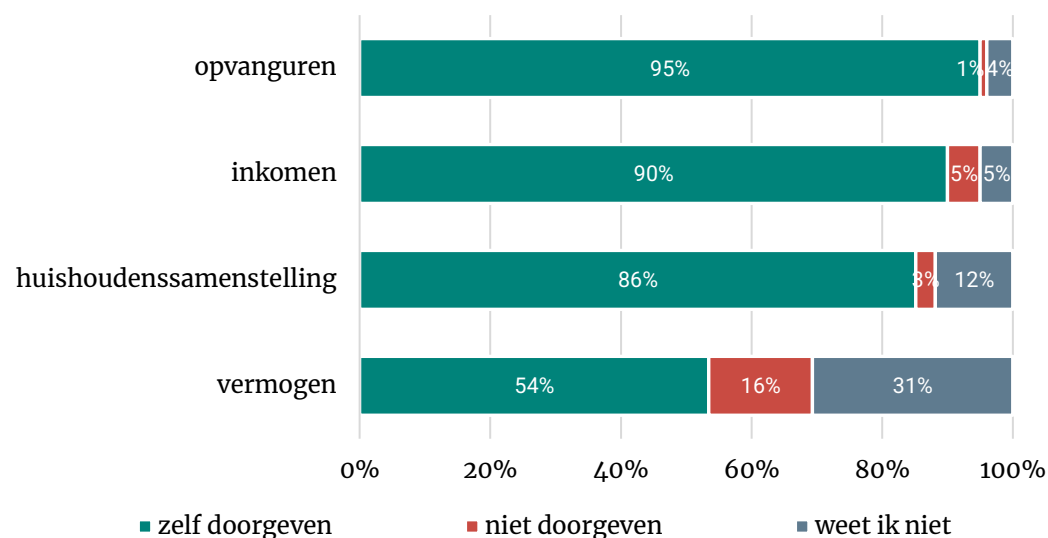
Duidelijkheid over doorgeven wijziging in opvanguren en inkomen

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

Bijna alle ontvangers van kinderopvangtoeslag (95%), weten dat zij wijzigingen in de opvanguren zelf moeten doorgeven bij Dienst Toeslagen. Ook weten negen op de tien burgers met kinderopvangtoeslag dat zij zelf een wijziging in hun inkomen moeten doorgeven.

Ruim acht op de tien burgers (86%) denken onterecht dat ze zelf veranderingen in hun huishoudenssamenstelling moeten doorgeven, terwijl dit meestal via de gemeentelijke registratie loopt. Ongeveer de helft (54%) denkt daarnaast dat wijziging in vermogen ook moet worden doorgegeven, maar dit is niet het geval omdat er geen maximaal vermogen geldt voor het ontvangen van kinderopvangtoeslag.

Figuur 6.15 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=378)





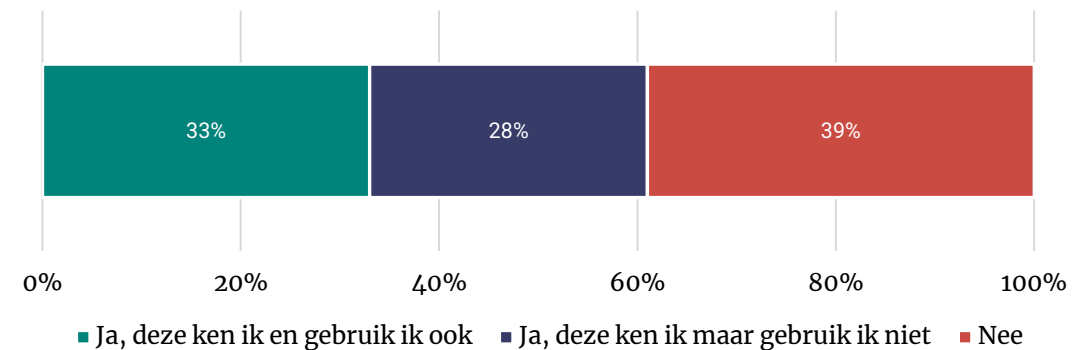
Contact – App Toeslagen

Meerderheid bekend met App Toeslagen

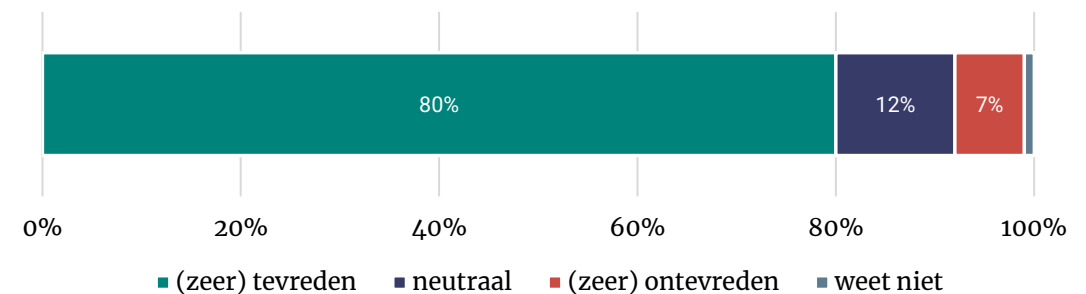
Zes op de tien ontvangers van kinderopvangtoeslag zijn bekend met de App Toeslagen. Een derde maakt hier ook gebruik van. Het aandeel burgers dat gebruik maakt van de app is significant hoger onder burgers die kinderopvangtoeslag of het kindgebonden budget (34%) ontvangen, dan huurtoeslag (22%) en zorgtoeslag (14%).

Van de gebruikers van de App Toeslagen zijn acht op de tien (zeer) tevreden over de app.

Figuur 6.16 - Ken je de App Toeslagen? (n=378)



Figuur 6.17 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=129)



7.

Resultaten – Kindgebonden budget

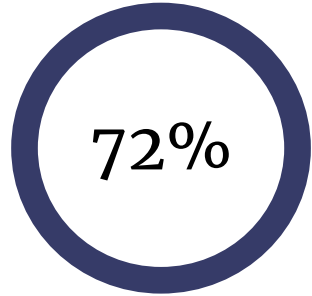


[Terug naar inhoudsopgave](#)



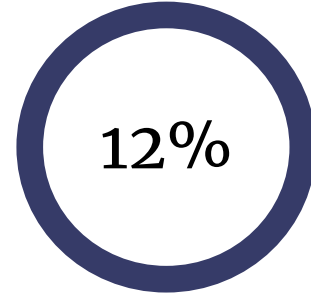
Kindgebonden budget highlights

Dienstverlening



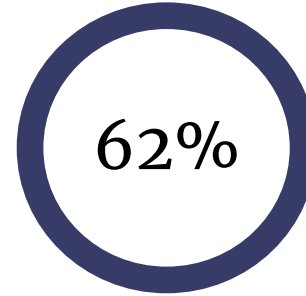
... is (zeer) tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen in het algemeen.

Beeldvormende ervaringen



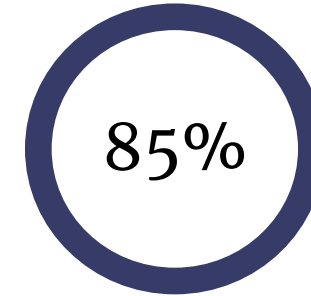
... heeft positieve ervaringen met Dienst Toeslagen. 10% heeft negatieve ervaringen. 61% heeft geen ervaringen die hun beeld van Dienst Toeslagen beïnvloeden.

Vertrouwen



...vertrouwt Dienst Toeslagen in haar beslissingen. 29% staat hier neutraal in, 8% vertrouwt Dienst Toeslagen niet hierin.

Ontwikkeling vertrouwen



... heeft net zoveel of meer vertrouwen in Dienst Toeslagen als 6 maanden geleden. Voor 3% is het vertrouwen afgenomen.



= significant hoger dan vorige meting Q4 2025

= geen significant verschil met vorige meting Q4 2025

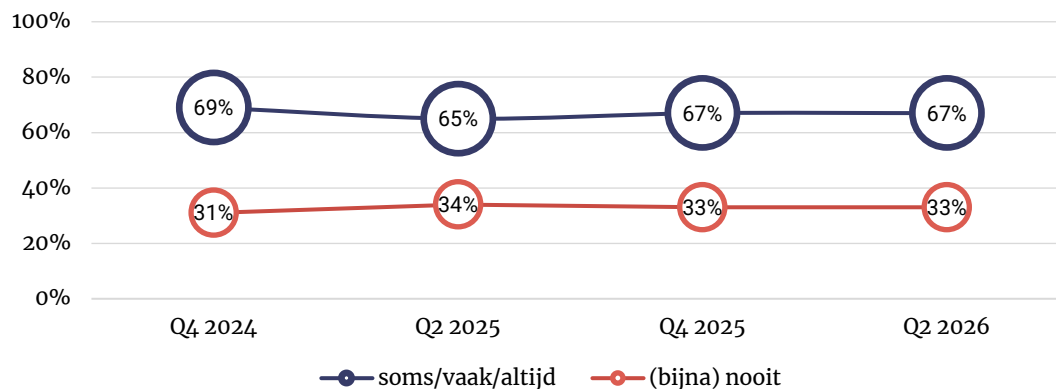


Ontwikkeling kerncijfers – Kindgebonden budget

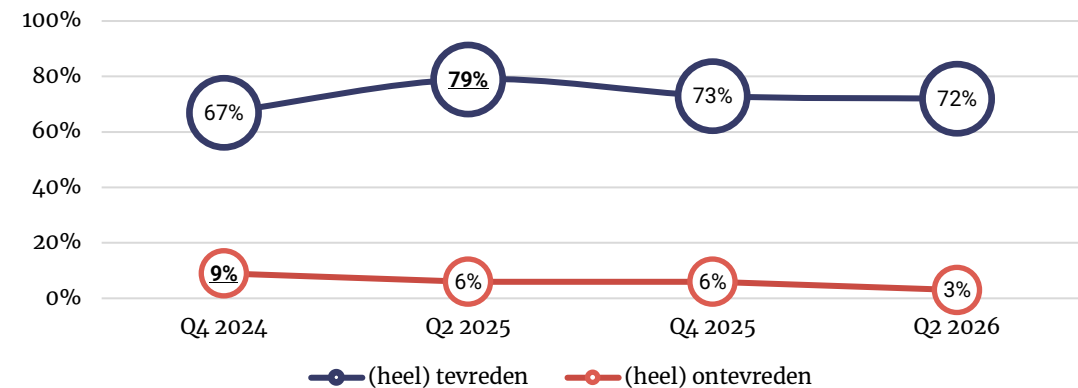
Stijgende lijn in vertrouwen in beslissingen van Dienst Toeslagen

Burgers die kindgebonden budget ontvangen zijn over het algemeen tevreden met de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Er is een afname in het deel dat ontevreden is ten opzichte van Q4 2024. Het vertrouwen in de beslissingen van Dienst Toeslagen blijft stabiel hoog en ligt op het hoogste niveau sinds eerste meting. Het aandeel dat geen vertrouwen heeft in de beslissingen van Dienst Toeslagen laat een dalende trend zien. Het aandeel burgers dat het duidelijk vindt hoe Dienst Toeslagen tot de berekening van de toeslag komt, is vergelijkbaar met voorgaande metingen.

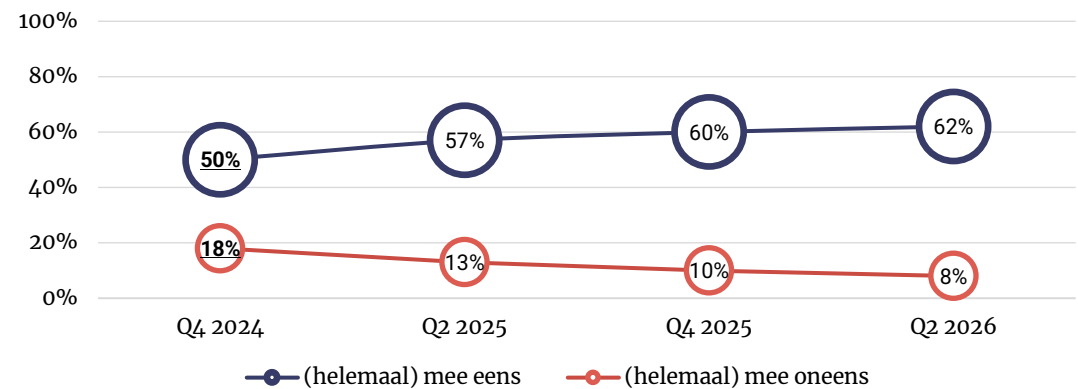
Figuur 7.2 - Ontwikkeling duidelijkheid berekening toeslag: In hoeverre is de berekening van hoe Dienst Toeslagen tot dit bedrag is gekomen duidelijk



Figuur 7.1 - Ontwikkeling algemene tevredenheid met dienstverlening van Dienst Toeslagen



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



Percentages die **dikgedrukt en onderstreept** zijn verschillen significant van Q2 2026

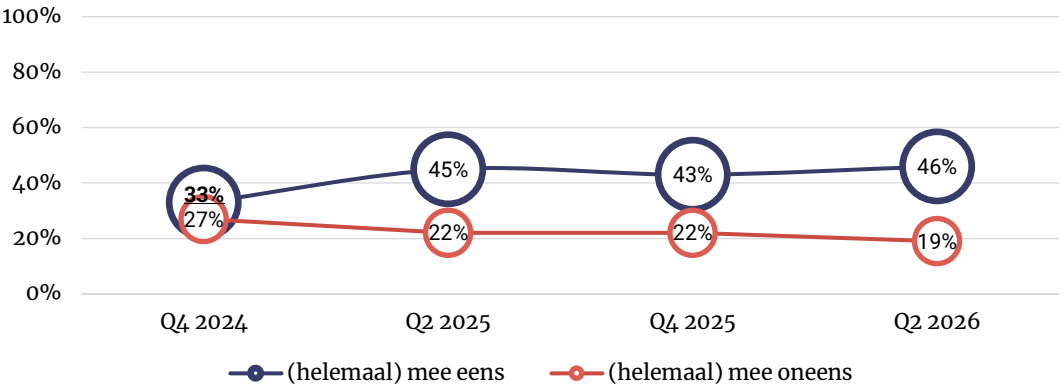


Ontwikkeling burgerbeloften – Kindgebonden budget

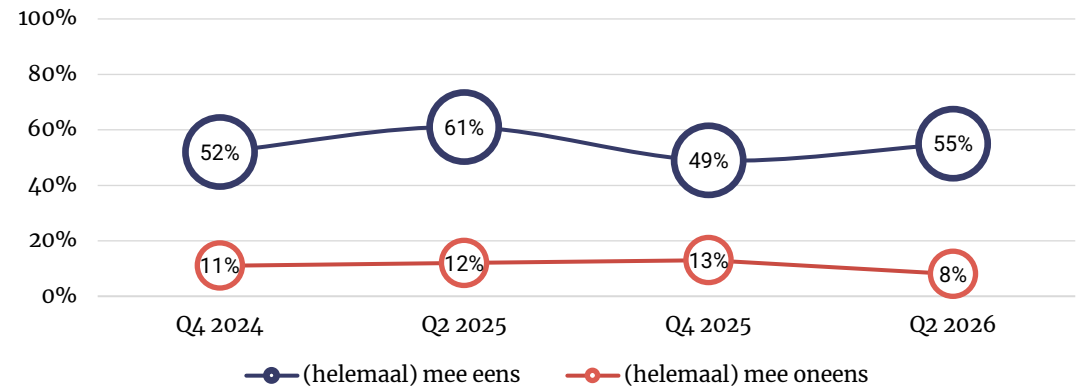
Ervaren nakomen van burgerbeloften stabiel

Het aandeel burgers met kindgebonden budget dat weet waar ze bij Dienst Toeslagen aan toe zijn is na een toename in Q2 2025 gelijk gebleven. Het aandeel burgers dat vindt dat je krijgt waar je recht op hebt bij Dienst Toeslagen is eveneens gelijk gebleven. Het gevoel dat Dienst Toeslagen voor burgers klaarstaat is gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting, maar ligt hoger dan twee jaar terug (Q2 2024).

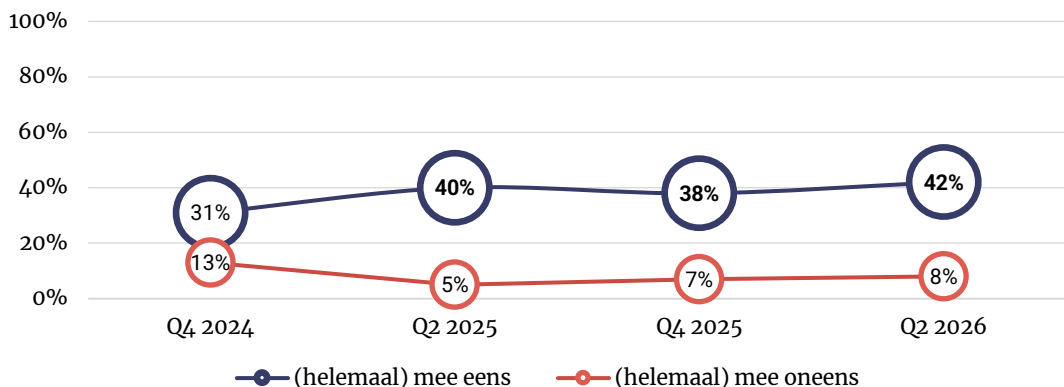
Figuur 7.4 - Ontwikkeling 'Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent'



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



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





Significante verschillen met Q4 2025

Wijzigingen via App

Meer burgers met kindgebonden budget hebben een **wijziging via de App toeslagen** doorgegeven (17%) en minder online (van 93% naar 75%).

Juiste gegevens

Het aandeel burgers dat aangeeft dat de gegevens die Dienst Toeslagen van hen vermeldt klopt, stijgt van **74%** naar **83%**.



= positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025



= negatieve ontwikkeling ten opzichte van vorige meting Q4 2025





Positieve punten en verbeterpunten

Positieve punten: snelle afhandeling en duidelijke informatie

Burgers met kindgebonden budget waarderen met name de snelle afhandeling, duidelijke informatieverstrekking, tijdige uitbetaling en nette service van Dienst Toeslagen. Men is ook tevreden over het zelf regelen van bijvoorbeeld wijzigingen, zoals via de App Toeslagen en website. Enkele illustrerende citaten:

- *“Makkelijk wijzigingen door te geven, snel inzicht in de verandering.”*
- *“Heldere website, makkelijk aanpassingen doorgeven, direct na aanpassing duidelijkheid over nieuwe situatie.”*
- *“Gegevens verwerken en uitbetalen op het juist aangegeven moment.”*

Behoeftte aan meer duidelijkheid en uitleg over berekeningen

De ontvangers van het kindgebonden budget is ook gevraagd wat zij vinden dat Dienst Toeslagen kan verbeteren. Een veelgehoord punt is dat de informatievoorziening vanuit de Dienst Toeslagen als te complex wordt ervaren. Burgers hebben moeite om te doorgronden hoe berekeningen tot stand komen en wat de logica achter de beslissingen is. Er is behoefte aan helderheid en versimpeling. Ook noemen meerderen een duidelijkere, proactieve en meer mensgerichte benadering in de dienstverlening. De ontvanger wil zich gehoord en begrepen voelen, en wil dat Dienst Toeslagen zich verplaatst in hun perspectief en situatie. Enkele reacties die deze wensen illustreren:

- *“Begrijpelijker maken”*
- *“Waar ik het meeste kritiek op heb is de schatting van het inkomen (besteedbaar inkomen wel/niet) dit maakt het lastig inschatten voor mensen die hier niet in thuis zijn, een eenvoudige tool (die uitgaat van het netto inkomen) kan hierbij uitkomst bieden.”*
- *“Transpanter en duidelijker werken. Beter uitleggen waarom er een terugbetaling moet plaatsvinden jaren nadat er toeslagen zijn ontvangen.”*
- *“Burgers op 1 zetten, weten dat je ook fouten maakt (niet rücksichtslos vertrouwen op het systeem) en accepteren dat als een fout wordt gemeld dat dit ook wel eens zou kunnen kloppen, en dat daar dan serieus naar gekeken wordt.”*



Algemene tevredenheid met Dienst Toeslagen

Dienstverlening is naar wens en verwachting

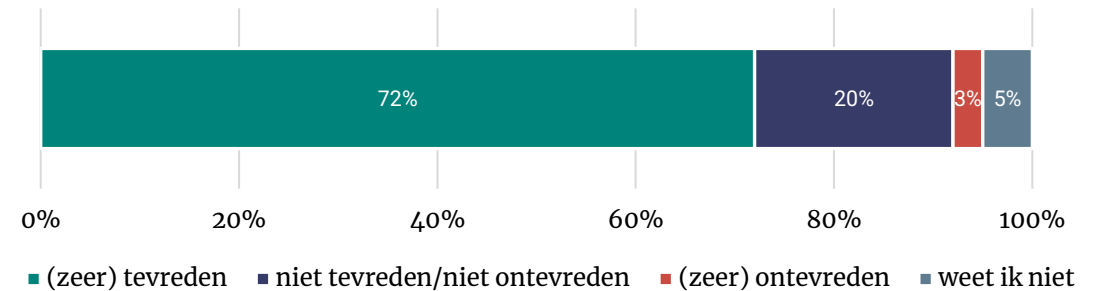
Zeven op de tien burgers met een kindgebonden budget (72%) zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Drie procent is (zeer) ontevreden met de dienstverlening.

Bij de verwachtingen van de dienstverlening zien we een vergelijkbaar beeld. Ruim zeven op de tien (72%) vinden deze zoals verwacht of beter dan verwacht. Negen procent vindt de dienstverlening slechter dan verwacht.

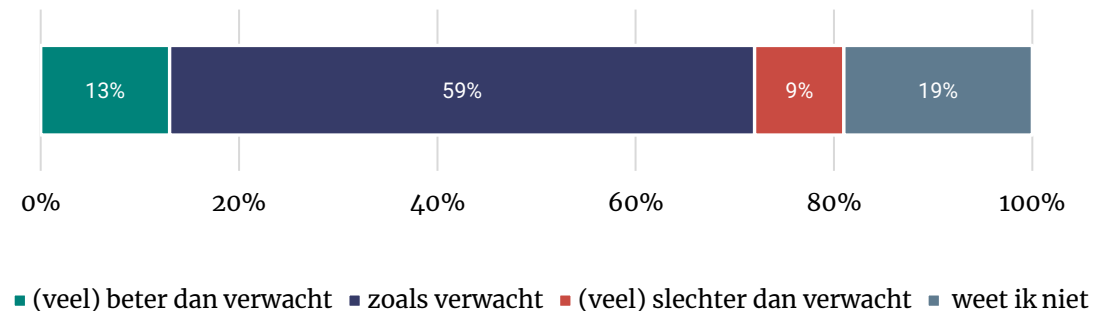
Burgers die ontevreden zijn of de dienstverlening beneden verwachting vinden, lichten vooral toe dat de (her)berekeningen van toeslagen in hun ogen vaak niet kloppen of lastig te controleren zijn. Daarnaast zijn ze negatief over terugbetalingen.

- “Ik geef elke keer mijn jaarsalaris op en toch moet ik elk jaar terugbetalen omdat het niet klopt.”
- “Het is op geen enkele manier goed te berekenen vooraf. En als je zo precies mogelijk alles bijhoudt kun je nog makkelijk meer dan duizend euro naheffing krijgen of terug krijgen.”
- “Het exacte bedrag wordt pas een jaar later berekend. Wij krijgen daardoor opeens een tekort. Het is heel verwarrend als je eerst een bedrag op je rekening gestort krijgt en daar pas een jaar later echt definitief gebruik van kan maken.”

Figuur 7.7 - Hoe tevreden ben je over het algemeen met de dienstverlening van Dienst Toeslagen? (n=428)



Figuur 7.8 - In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen? (n=428)





Beeldvormende ervaringen

Negatieve ervaringen met Dienst Toeslagen vooral door onverwachte terugbetalingen en beeldvorming rond Toeslagenaffaire

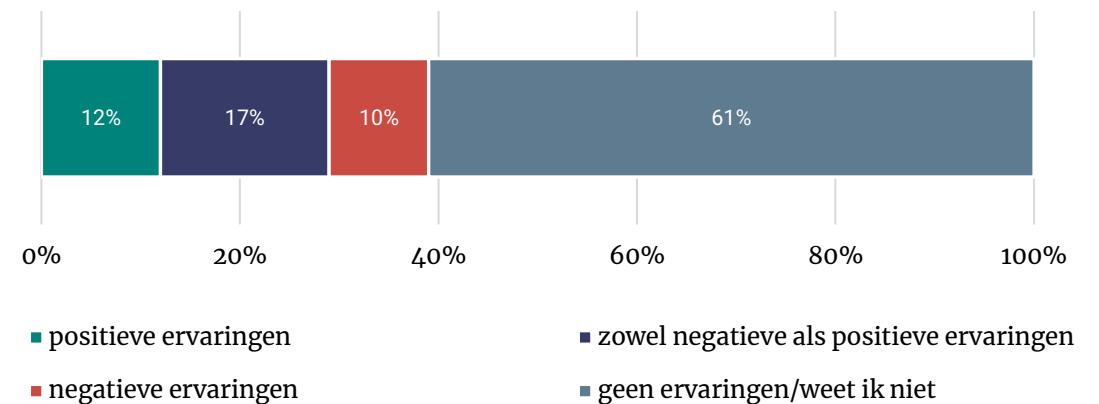
Het beeld dat burgers met kindgebonden budget hebben van Dienst Toeslagen is bij bijna vier op de tien (39%) bepaald door positieve en/of negatieve ervaringen met de dienst. Bij 12 procent gaat het om positieve ervaringen. In toelichtingen hierop benoemen burgers dat zij goed geholpen zijn door medewerkers, makkelijk zelf online aanpassingen kunnen doen en dat zaken omtrent hun toeslag (automatisch) goed lopen. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

- “Nooit problemen gehad met toeslagen.”
- “Duidelijke communicatie en ook tijdig.”
- “Heeft altijd goed gewerkt voor ons thuis, dus positieve ervaring.”

Negatieve ervaringen van burgers met kindgebonden budget hebben, net als bij andere toeslagen, met name te maken met onverwachte terugbetalingen en een lange afhandeling door Dienst Toeslagen. Een aantal mensen noemden de Toeslagenaffaire als tekenend negatief beeld.

- “Veel geld terug moeten betalen.”
- “Heel lange afhandeling van een vraag/verzoek, dit loopt nu al maanden.”
- “Toeslagenaffaire.”

Figuur 7.9 - Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald? (n=428)





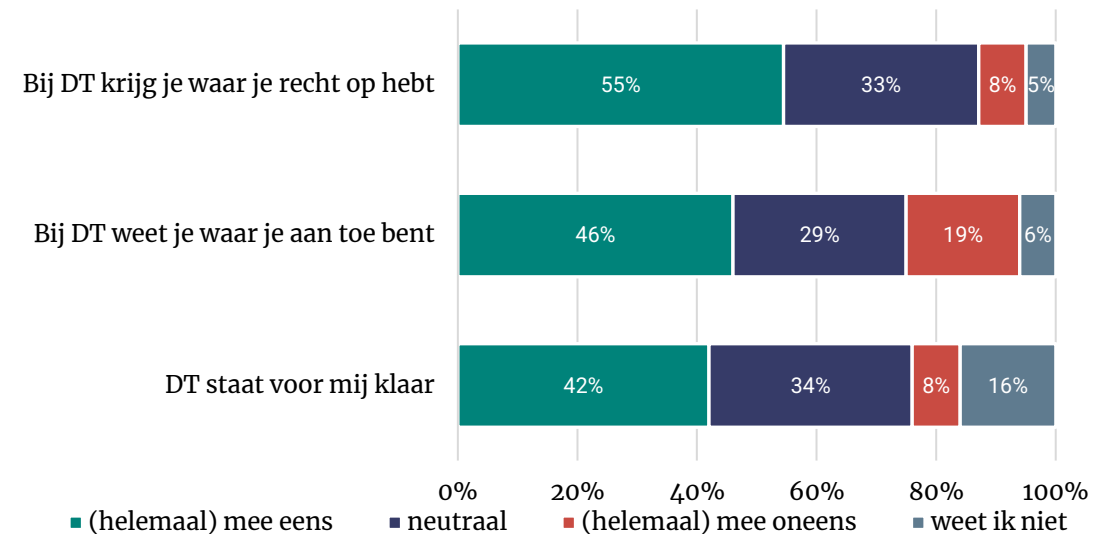
Burgerbeloften

Meer dan de helft vindt dat je bij Dienst Toeslagen krijgt waar je recht op hebt

Meer dan de helft van de burgers met een kindgebonden budget (55%) is van mening dat men bij Dienst Toeslagen krijgt waar men recht op heeft. Acht procent deelt deze mening niet. Ruim vier op de tien burgers (46%) vinden dat je bij Dienst Toeslagen weet waar je aan toe bent. Een op de vijf (19%) is het daar niet mee eens. Vier op de tien burgers (42%) hebben het gevoel dat Dienst Toeslagen voor hen klaarstaat.

Niet alle burgers met een kindgebonden budget hebben een duidelijke mening over de burgerbeloften van Dienst Toeslagen: circa een derde staat neutraal tegenover de verschillende beloften. Ook kan een deel (5% tot 16%) deze vragen niet (goed) beantwoorden. Mogelijk hebben zij onvoldoende ervaringen met Toeslagen om te kunnen oordelen over de burgerbeloften of zijn de beloften voor hen niet concreet genoeg.

Figuur 7.10 - Burgerbeloften van Dienst Toeslagen (DT) (n=428)





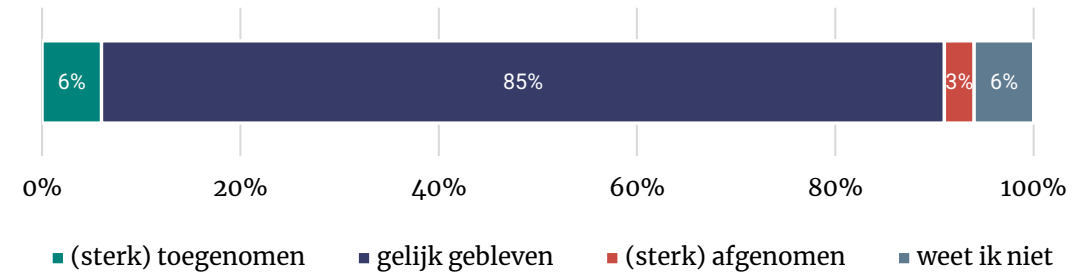
Vertrouwen

Vertrouwen in Dienst Toeslagen afgelopen halfjaar stabiel

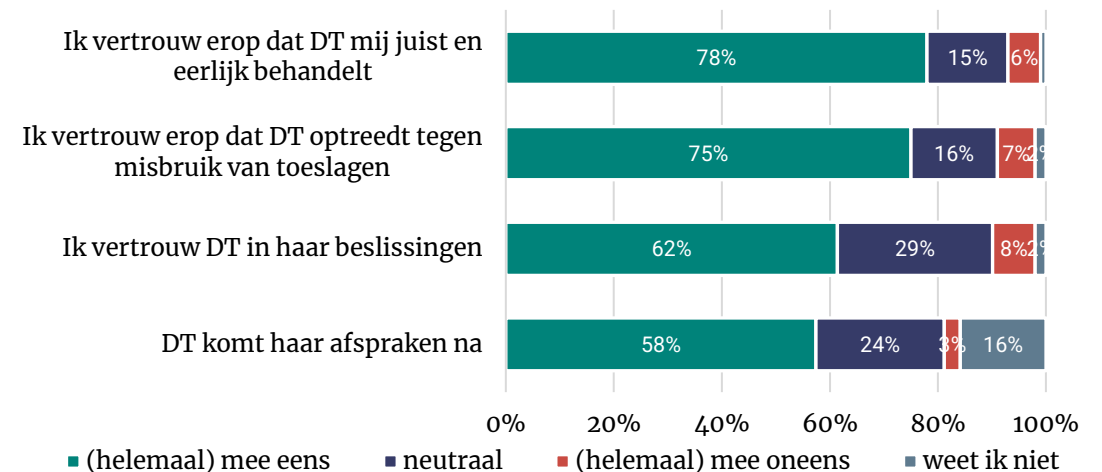
Voor het grootste deel (85%) van de burgers met kindgebonden budget is het vertrouwen in Dienst Toeslagen in het afgelopen half jaar gelijk gebleven. Voor 6 procent is dat (sterk) toegenomen en voor 3 procent (sterk) afgenomen.

Driekwart vertrouwt erop dat Dienst Toeslagen hen juist en eerlijk behandelt (78%) en dat Dienst Toeslagen optreedt tegen misbruik van toeslagen (75%). Zes op de tien (62%) vertrouwt de beslissingen van Dienst Toeslagen en een vergelijkbaar deel geeft aan dat Dienst Toeslagen haar afspraken nakomt (58%). Bij al deze stellingen geeft 3 tot 8 procent aan dat zij geen vertrouwen hebben in Dienst Toeslagen.

Figuur 7.11 - Ontwikkeling vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden (n=428)



Figuur 7.12 - Vertrouwen in Dienst Toeslagen (n=428)





Wijzigingen – afhandeling

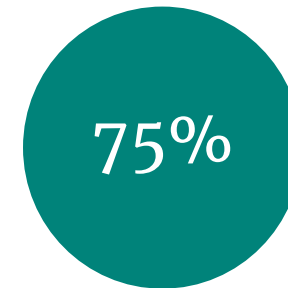
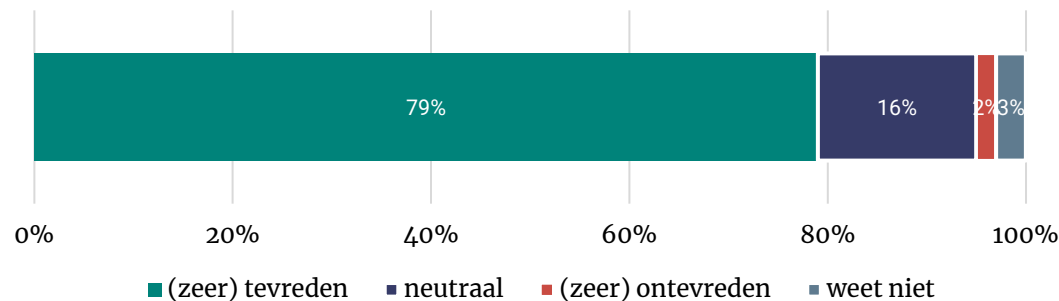


... heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor het kindgebonden budget. In de meeste gevallen (87%) was dit een wijziging in het inkomen.

Ruime tevredenheid over afhandeling wijziging

Bijna acht op de tien is (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen hun wijziging heeft afgehandeld. Twee procent is ontevreden.

Figuur 7.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld? (n=190)



... heeft de wijziging online doorgegeven, via **Mijn Toeslagen**. 17% gaf de wijziging door via de App Toeslagen. Een groep van 10 procent vindt dat het doorgeven van de wijziging (zeer) veel moeite kost.

Wijziging goed verwerkt en aangepaste hoogte toeslag meestal duidelijk

Een ruime meerderheid vindt het duidelijk hoe wijzigingen gedaan moeten worden en is tevreden met de verwerking en de snelheid het doorvoeren daarvan. Voor twee derde was het nieuwe toeslagbedrag per maand duidelijk en voor 63 procent het effect van de wijziging op de toeslag over het gehele jaar duidelijk. Meer dan de helft (57%) wist waar zij terecht kon met vragen.

Figuur 7.14 - Stellingen over het verwerken van de wijziging door Dienst Toeslagen (n=190)





Wijzigingen – kennis

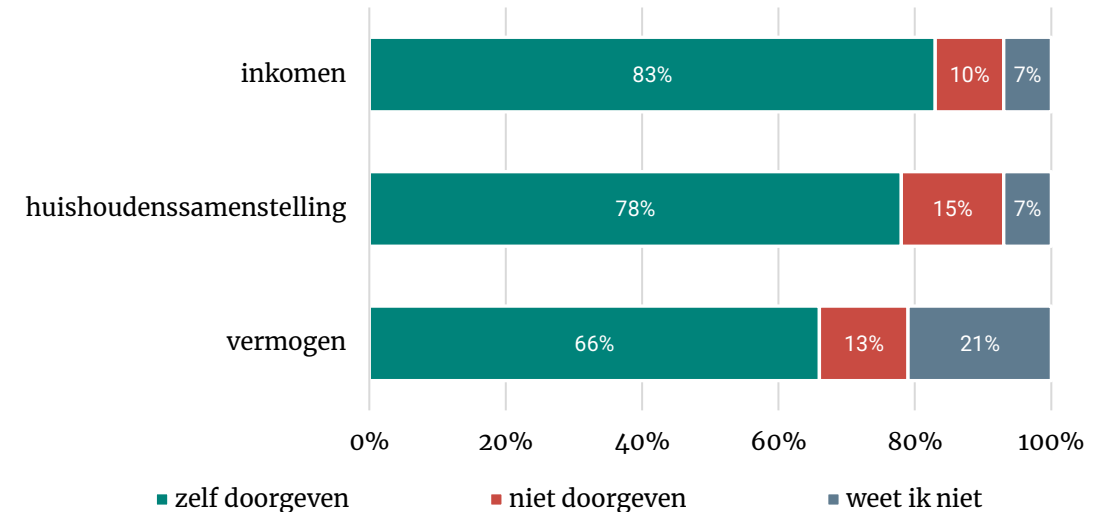
Ruime meerderheid denkt onterecht dat ze huishoudenssamenstelling of vermogen moeten doorgeven

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

Ruim acht op de tien burgers met kindgebonden budget (83%) weten dat zij wijzigingen in hun inkomen zelf door moeten geven aan Dienst Toeslagen. Een tiende weet dat niet. Bijna acht op de tien ontvangers van kindgebonden budget (78%) denken onterecht dat zij ook een verandering in de huishoudenssamenstelling moeten doorgeven aan Dienst Toeslagen. Dit gaat echter via de gemeente.

Daarnaast denkt twee derde (66%) van de burgers met kindgebonden budget dat wijzigingen in vermogen gemeld moeten worden. Dit is pas het geval als het vermogen de bovengrens overschrijdt.

Figuur 7.15 - Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen? (n=427)





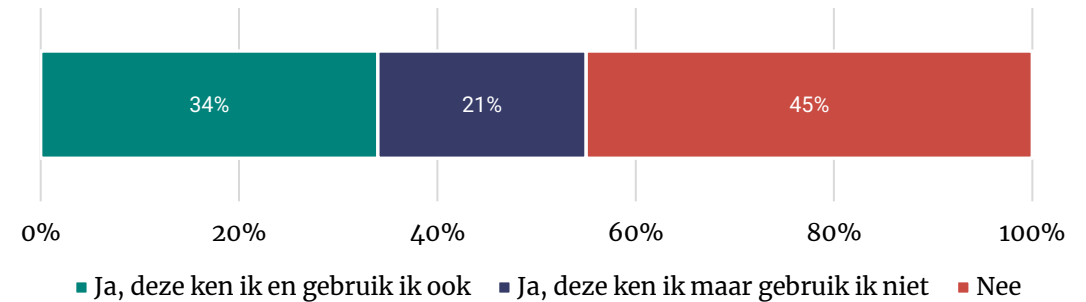
Contact – App Toeslagen

Veel gebruikers (zeer) tevreden met App Toeslagen

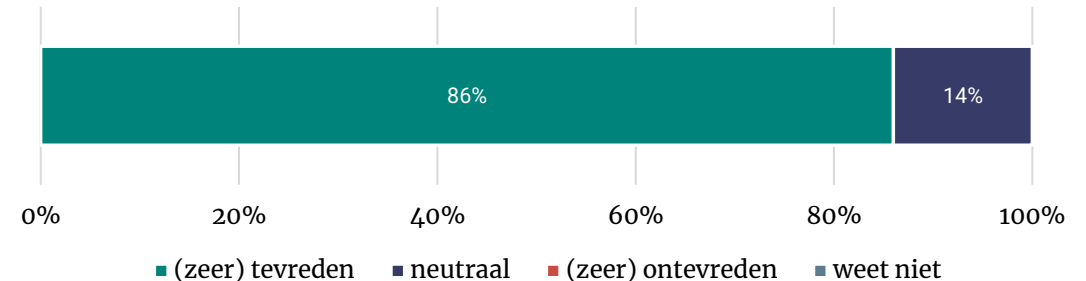
Meer dan de helft (55%) van de burgers met kindgebonden budget is bekend met de App Toeslagen, een derde (34%) gebruikt deze ook.

Ruim acht op de tien gebruikers (86%) zijn (zeer) tevreden over de app en geen van hen is ontevreden.

Figuur 7.16 - Ken je de App Toeslagen? (n=427)



Figuur 7.17 - Hoe tevreden ben je over het gebruik van de App Toeslagen? (n=147)



Bijlagen

 [Terug naar inhoudsopgave](#)



8. Bijlage Zorgtoeslag

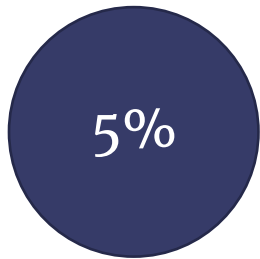


[Terug naar inhoudsopgave](#)





Contact – medewerkers



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

Ervaringen met medewerkers van Dienst Toeslagen moeilijk te beoordelen

Een aanzienlijk deel van de burgers met zorgtoeslag (tussen de 30% en 42%) kan geen uitspraak doen over wat zij vinden van de dienstverlening van medewerkers van Toeslagen. Mogelijk is het contact dat zij hadden met Toeslagen voor hen onvoldoende om hier uitspraken over te kunnen doen.

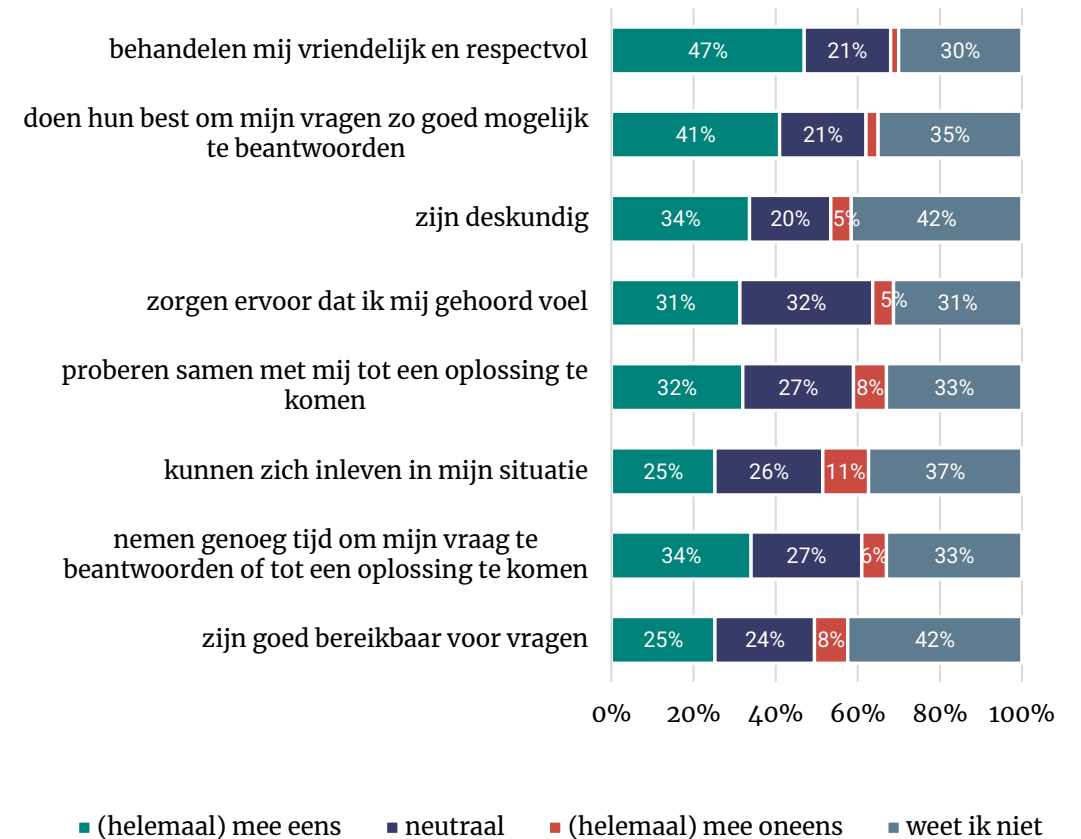
Iets minder dan de helft van de burgers die contact hadden met Dienst Toeslagen heeft het gevoel dat zij vriendelijk en respectvol zijn behandeld (47%) ten opzichte van 2% die het hier niet mee eens is. Vier op de tien (41%) vindt dat medewerkers hun best deden om vragen zo goed mogelijk te beantwoorden ten opzichte van 3% die het hier mee oneens is.

Zorgtoeslagontvangers zijn het minst tevreden over het inlevingsvermogen van medewerkers in de situatie van de burger. Enkele toelichtingen:

“Ze kunnen het vaak zeggen, ik leef met je mee etc. maar je merkt aan bepaalde opmerkingen dat ze niet goed weten hoe je erin staat.”

“Voor hun ben ik gewoon een casus op papier en geen mens. Wat ik begrijp want er kan niet voor iedereen uitzonderingen gemaakt worden. Maar inleven in situaties zit er daardoor niet in.”

Figuur 8.1 - Medewerkers van Dienst Toeslagen... (nmin=145)





Contact – berichten en websites

Iets minder dan de helft begrijpt de informatie van Dienst Toeslagen

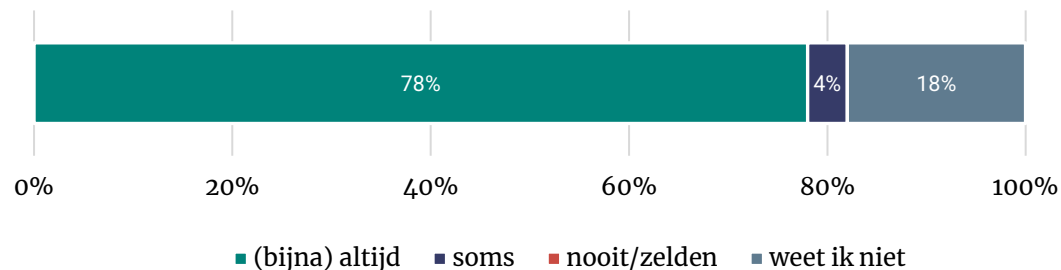
De helft van de burgers met zorgtoeslag begrijpt (bijna) altijd de informatie van Dienst Toeslagen in brieven. Van de informatie op de website en op mijntoeslagen.nl zegt iets minder dan de helft van de burgers (resp. 45% en 43%) dat ze het altijd begrijpen. Tussen de 7% en 9% begrijpt zelden tot nooit de informatie in brieven, op de website en op mijn toeslagen.

De informatie in de App Toeslagen wordt door 30 procent van de burgers (bijna) altijd begrepen, 6 procent begrijpt het zelden of nooit. Een aanzienlijk deel (48%) weet het niet. Dit is goed te verklaren doordat de app lang niet bij iedereen bekend is.

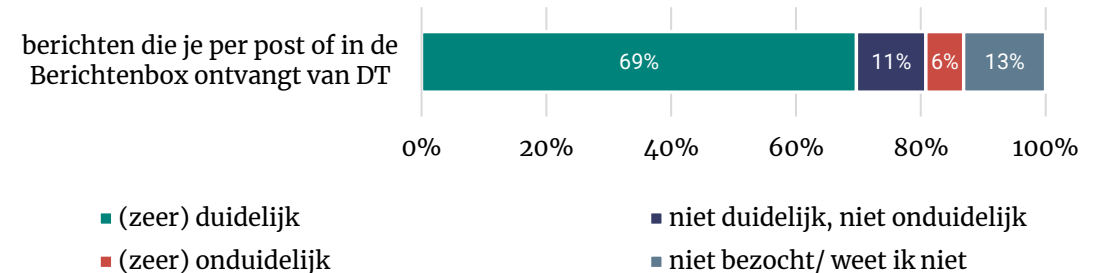
Persoonlijke gegevens in de berichten kloppen in de meeste gevallen

Ruim driekwart van de burgers met zorgtoeslag (78%) geeft aan dat de gegevens die Dienst Toeslagen in deze berichten vermeldt (bijna) altijd kloppen. Niemand geeft aan dat de gegevens (bijna) nooit kloppen.

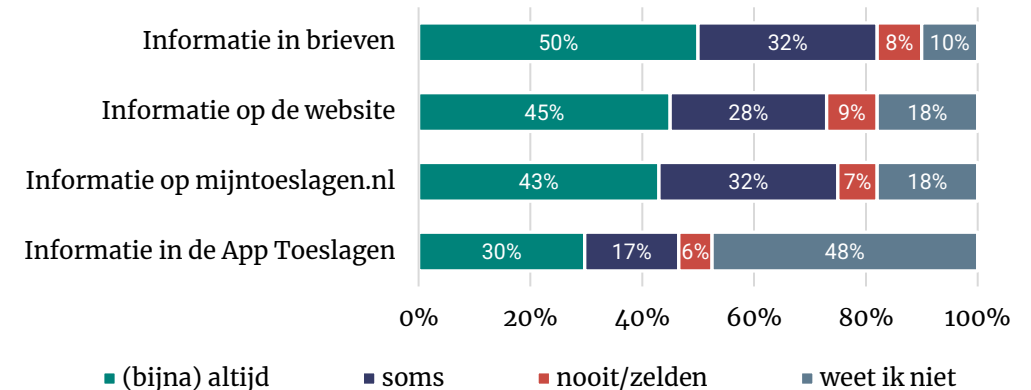
Figuur 8.4 - In berichten van Dienst Toeslagen staan soms gegevens van u vermeld die Dienst Toeslagen gebruikt. Kloppen de gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt? (n=470)



Figuur 8.2 – Wat vind je in het algemeen van... (n=460)



Figuur 8.3 In hoeverre begrijp je wat er staat in de informatie van Dienst Toeslagen? (n=460)





Aanvraag – afhandeling

56%

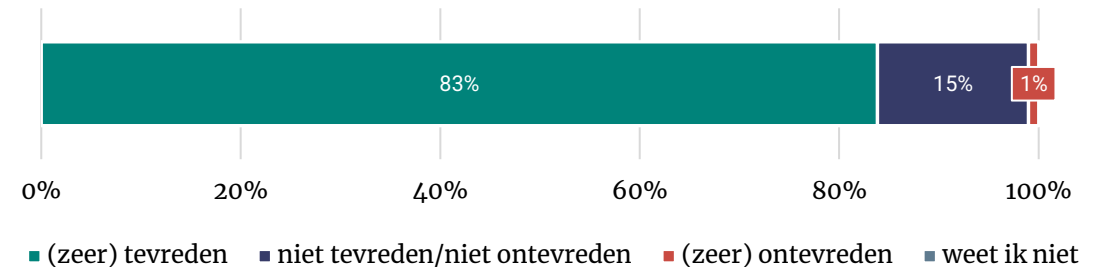
... van de burgers deed de aanvraag voor hun zorgtoeslag zelf in de afgelopen twee jaar. 21% deed dit samen met iemand anders. Bij 8% is de toeslag aangevraagd door een financieel adviseur en bij 5% door een partner, vriend, kennis of familielid. De meesten vroegen de zorgtoeslag online aan (95%).

Tevredenheid over afhandeling aanvraag

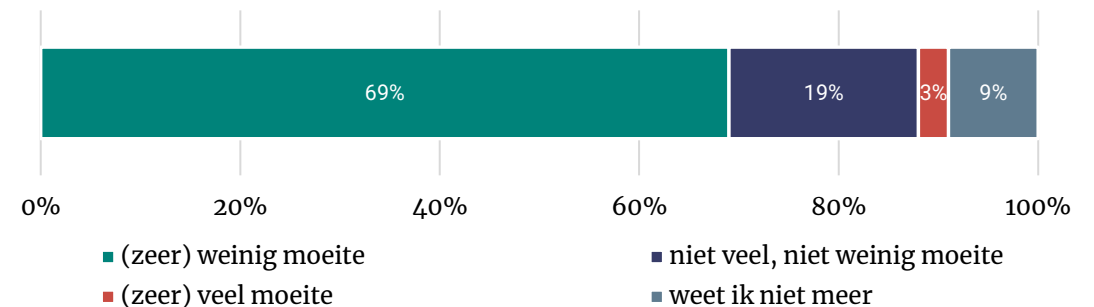
Meer dan acht op de tien (83%) aanvragers van zorgtoeslag zijn tevreden over de wijze waarop de aanvraag is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Slechts een enkeling (1%) geeft aan hier ontevreden over te zijn.

Het aanvragen van zorgtoeslag kostte de meeste burgers (zeer) weinig moeite (69%) of slechts enige moeite (19%) en ging in de meeste gevallen (89%) in één keer goed. Drie procent van de aanvragers had veel moeite met het doen van een aanvraag.

Figuur 8.5 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=111)



Figuur 8.6 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=116)





Aanvraag – het bedrag

Zorgtoeslag wordt snel en tijdig overgemaakt, moment ontvangen eerste toeslag minder duidelijk

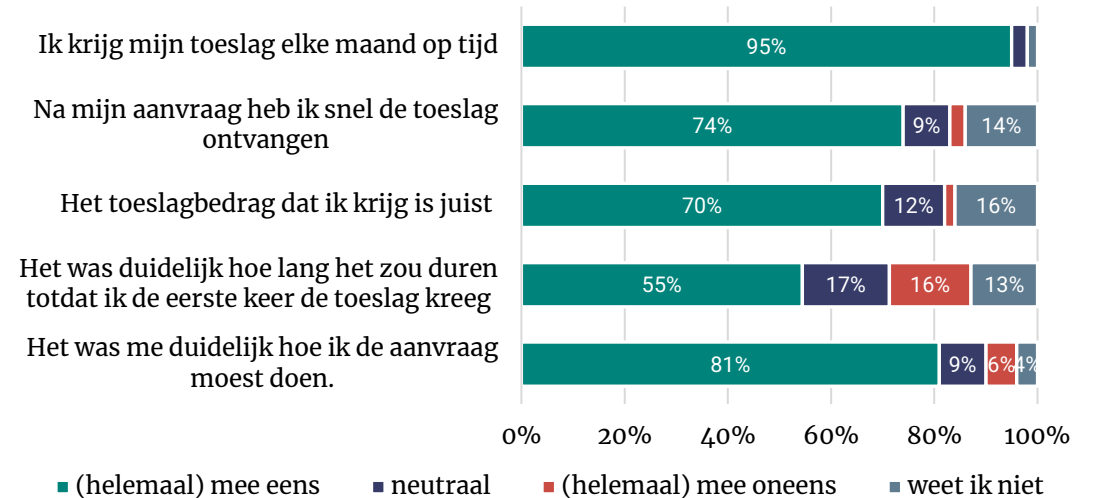
Ruim acht op de tien zorgtoeslagontvangers wisten hoe ze de aanvraag moesten doen, 6 procent wist dit niet. Voor ruim de helft (55%) was vervolgens ook duidelijk wanneer zij voor het eerst de toeslag zouden ontvangen. Voor 15 procent was niet duidelijk hoe lang dit zou duren. Bijna driekwart (74%) vindt dat zij de toeslag snel na de aanvraag heeft ontvangen. Het bedrag dat zij ontvangen, is volgens zeven op de tien correct. Een zeer klein deel (2%) zegt dat het toeslagbedrag onjuist is. Als de toeslag eenmaal is aangevraagd, ontvangen vrijwel alle burgers hun zorgtoeslag elke maand op tijd.

Berekening toeslag niet altijd duidelijk

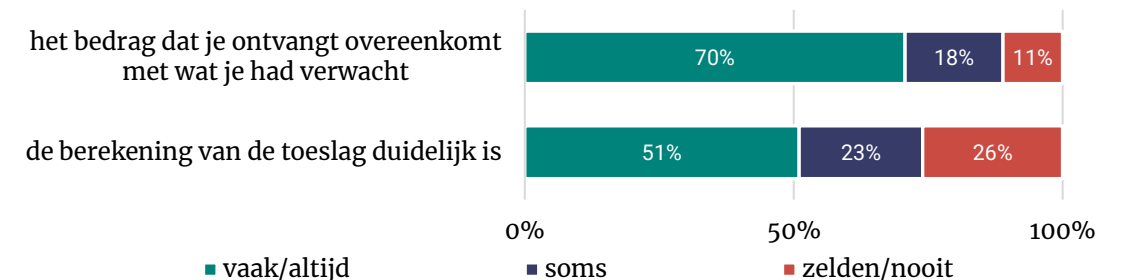
Voor zeven op de tien burgers met zorgtoeslag komt de hoogte van de bedrag overeen met de verwachtingen die zij vooraf hadden. Voor 18 procent komt het bedrag soms overeen en voor ruim een op de tien (11%) komt het bedrag niet overeen met de verwachtingen.

De manier waarop de hoogte van de toeslag bepaald wordt, is voor de helft van de ontvangers (51%) duidelijk. Voor ruim een kwart (26%) van de burgers met zorgtoeslag is dit niet duidelijk.

Figuur 8.7 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=116)

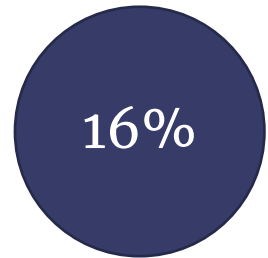


Figuur 8.8 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre... (nmin=469)





Terugbetaling – afhandeling

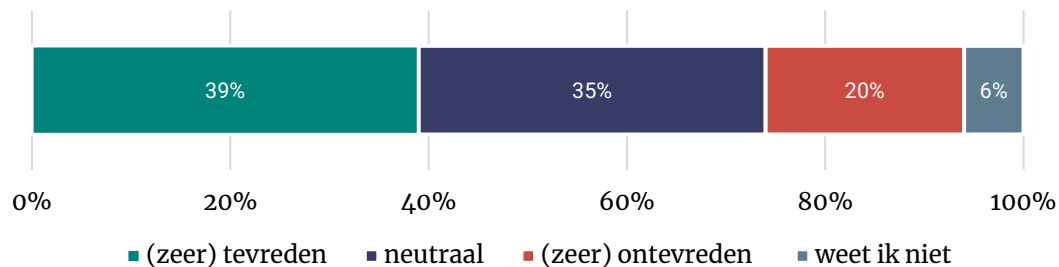


... is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen voor de zorgtoeslag. De grootste groep moest 100 tot 500 euro terugbetalen (49%). Ruim een derde moest meer dan 500 euro terugbetalen (37%). Het resterende deel (17%) moest minder dan 100 euro terugbetalen.

Minder burgers tevreden over afhandeling van terugbetaling zorgtoeslag

Vier op de tien burgers (39%) zijn tevreden over hoe Dienst Toeslagen de terugbetaling van de zorgtoeslag heeft afgehandeld. Een op de vijf burgers is ontevreden en ruim een derde (35%) is neutraal.

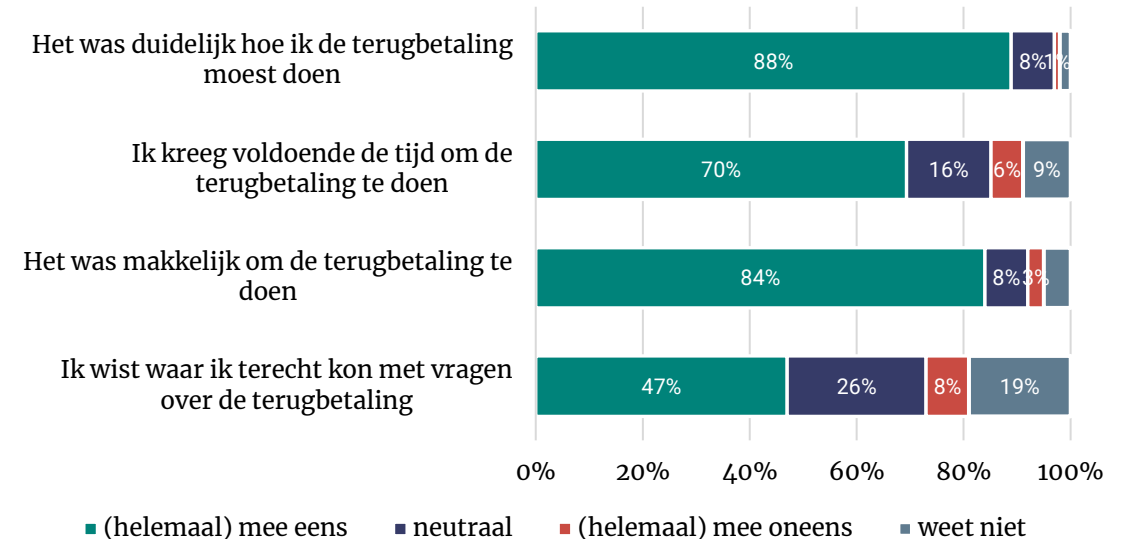
Figuur 8.9 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=70)



Proces van terugbetaling zorgtoeslag voor meerderheid duidelijk

Voor bijna negen op de tien burgers (88%) was het duidelijk hoe zij te veel ontvangen zorgtoeslag moesten terugbetalen. Een grote meerderheid (84%) vond het gemakkelijk om dit te doen. Zeven op de tien vonden dat zij voldoende tijd kregen om de terugbetaling te doen. Een klein deel, 6 procent was het hier niet mee eens. Ongeveer de helft van de burgers (47 procent) wist waar zij terecht kon met vragen over de terugbetaling. Dat de andere helft dit niet wist of neutraal was, komt mogelijk doordat zij geen vragen had. Voor een groot deel van de burgers was alles duidelijk, waardoor ze mogelijk ook niet gezocht hebben naar een vraagbaak.

Figuur 8.10 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (nmin=72)





Terugbetaling – gevolgen

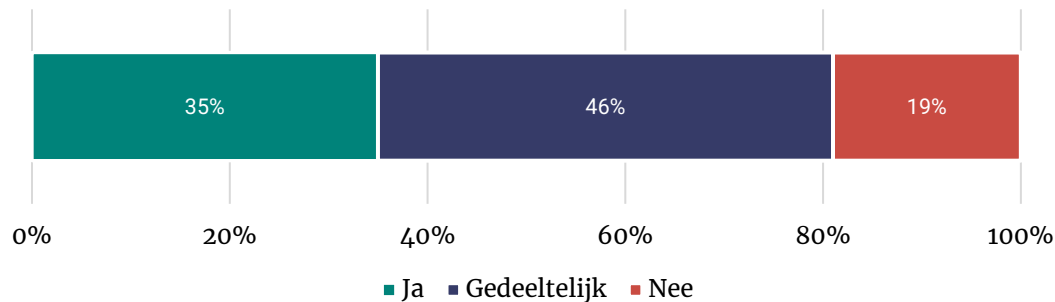
62%

... had de terugbetaling niet verwacht. Bijna een op de zes (16%) had de terugbetaling wel verwacht, maar een ander bedrag en een groep van 22% had de exacte terugbetaling verwacht.

Meerderheid is het (gedeeltelijk) eens met de terugbetaling zorgtoeslag

Ongeveer acht op de tien zorgtoeslagontvangers die te maken kregen met een terugbetaling, waren het hier (gedeeltelijk) mee eens. Een op de vijf kon zich niet vinden in de terugbetaling.

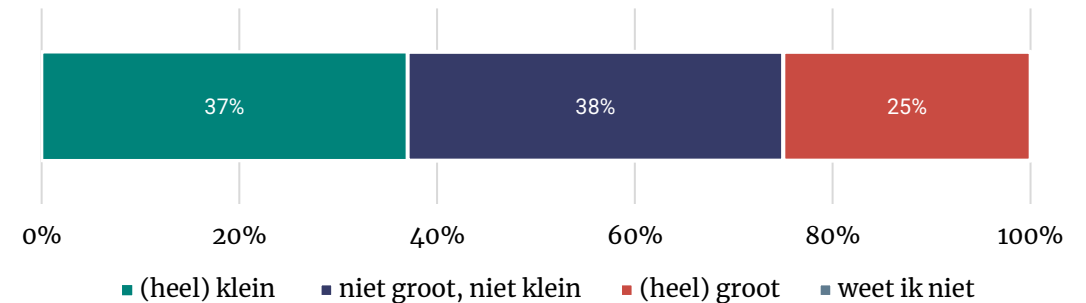
Figuur 8.11 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=73)



Voor een kwart waren de gevolgen van terugbetaling groot

Voor een kwart van de burgers die een terugbetaling voor de zorgtoeslag moesten doen, waren de financiële gevolgen (heel) groot. Ruim een derde (37%) ervaarde de gevolgen als (heel) klein.

Figuur 8.12 - Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie? (n=73)





Nabetaling

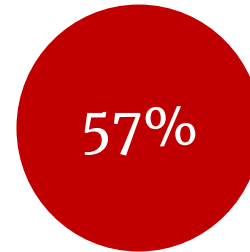
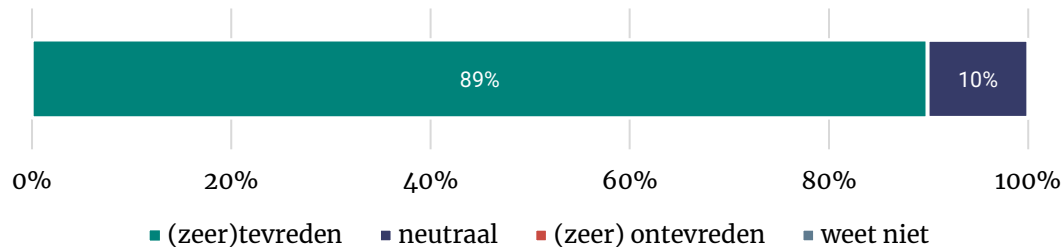


... heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen voor de zorgtoeslag. De meesten kregen 100 tot 500 euro terug (61%).

Afhandeling van nabetaling zorgtoeslag positief beoordeeld

Bijna negen op de tien burgers met een zorgtoeslag die een nabetaling hebben ontvangen, zijn (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen dit heeft afgehandeld. Niemand gaf aan hier ontevreden over te zijn.

Figuur 8.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=92)

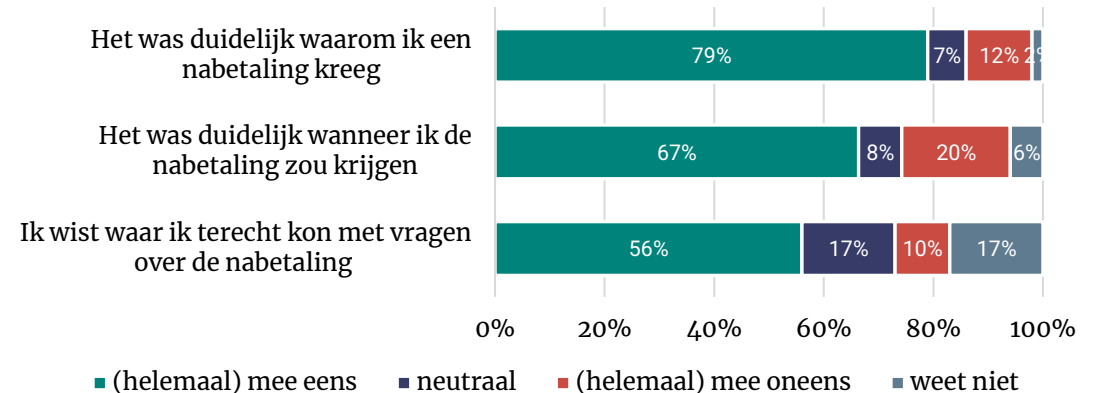


... had deze nabetaling niet verwacht. De andere 43 procent had de nabetaling wel verwacht. Bijna een derde (30%) had precies dit bedrag verwacht en 13% had een ander bedrag verwacht. Het overgrote deel (92%) was het eens met de nabetaling.

Waarom en wanneer van de nabetaling niet voor iedereen duidelijk

Waarom men de nabetaling ontving, was voor bijna acht op de tien burgers met zorgtoeslag (79%) duidelijk. Voor 12% was dit niet duidelijk. Wanneer men de nabetaling zou ontvangen was voor twee derde van de ontvangers duidelijk. Een op de vijf wist dit niet. Ruim de helft (56%) wist waar hij of zij terecht kon met vragen over de nabetaling.

Figuur 8.14 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=92)





Verrekening

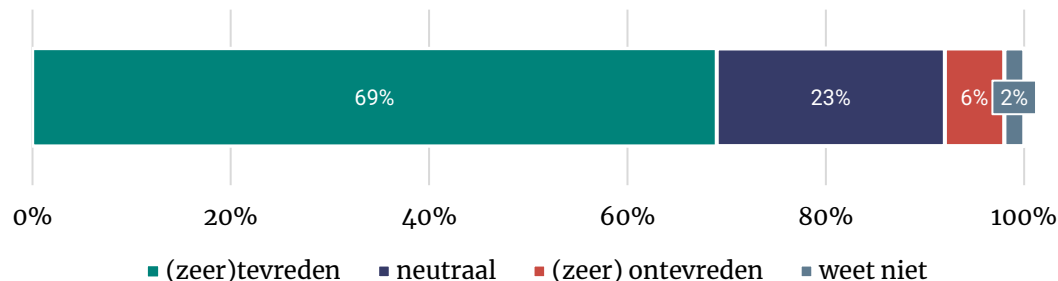
16%

... heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van de zorgtoeslag. Bij bijna de helft (49%) leidde de verrekening tot een verlaging van de toeslag. In de meeste gevallen (63%) werd de maandelijkse toeslag daarbij met minder dan 50 euro verlaagd.

Bijna zeven op de tien positief over afhandeling van de verrekening

Bijna zeven op de tien burgers die een verrekening kregen van de zorgtoeslag (69%), zijn tevreden over hoe deze is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Een kwart staat hier neutraal in en zes procent is hier ontevreden over.

Figuur 8.15 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=72)



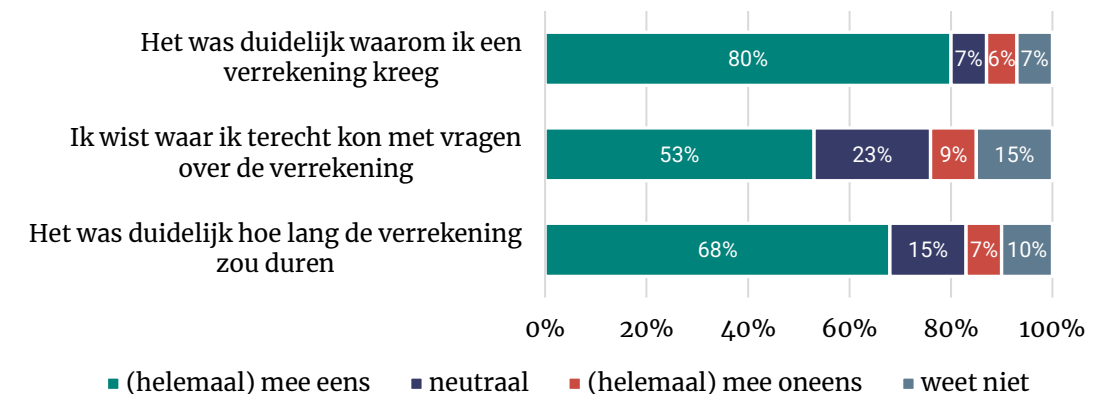
29%

... had deze verrekening niet verwacht. Bijna twee derde (62%) had deze verrekening wel verwacht. Het resterende deel (10%) wist wel dat hij/zij een terugbetaling moest doen, maar had niet verwacht dat dit verrekend zou worden. De meesten (81%) waren het eens met de verrekening. Dit is significant meer dan bij eerdere metingen.

Reden verrekening en tijdspad niet altijd duidelijk

Ook bij de verrekening was het voor de meerderheid (80%) duidelijk waarom ze deze verrekening kregen. Zes procent vond dit niet duidelijk. Hoe lang de verrekening zou duren was voor negen procent niet duidelijk. Ongeveer de helft (53%) vond dit wel duidelijk. Waar men vragen kon stellen over de verrekening wist ruim tweederde (68%), zeven procent wist dit niet.

Figuur 8.16 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=72)



9. Bijlage Huurtoeslag



[Terug naar inhoudsopgave](#)





Contact – medewerkers

12%

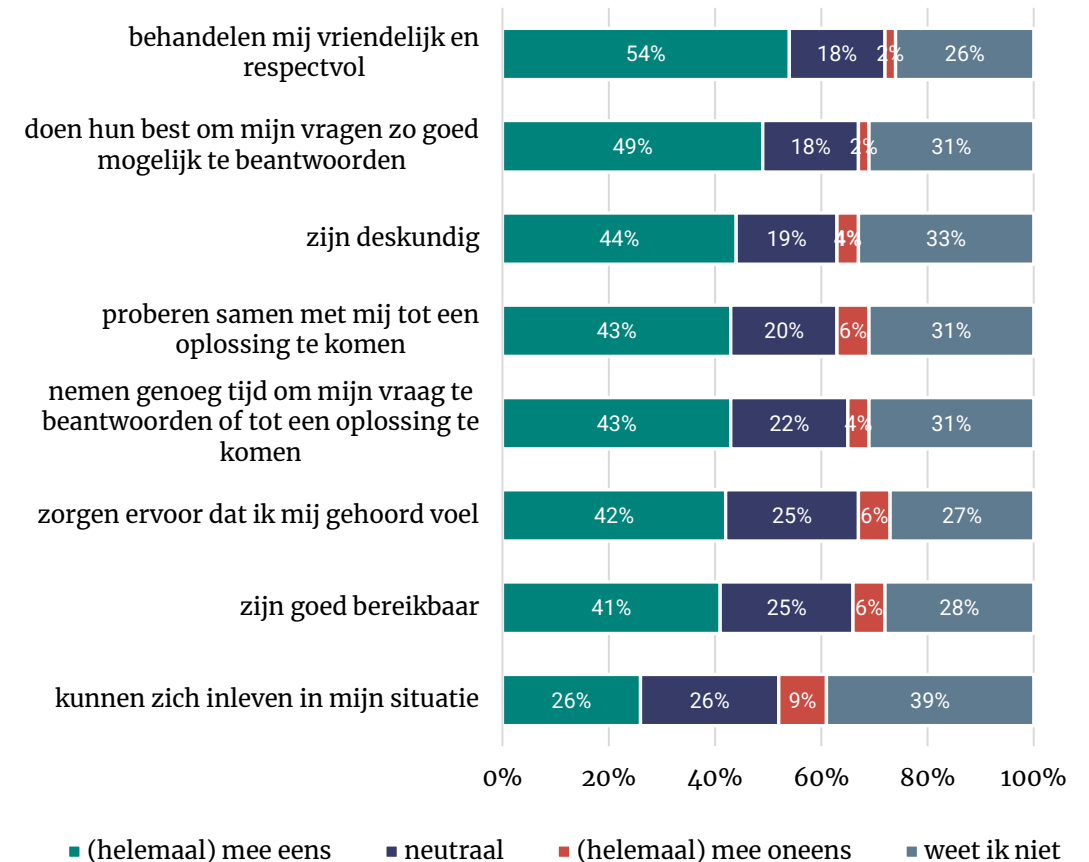
... had in het afgelopen jaar contact met Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen was dit telefonisch contact via de Belastingtelefoon (7%).

Medewerkers behandelen burgers vriendelijk en respectvol

Meer dan de helft van de burgers die contact hadden met Dienst Toeslagen is vriendelijk en respectvol behandeld (54%). Twee procent vindt niet dat zij vriendelijk en respectvol zijn behandeld. Iets minder dan de helft ervaart dat medewerkers hun best doen om vragen zo goed mogelijk te beantwoorden (49%). Ook hier is 2 procent het niet mee eens. Ruim vier op de tien burgers met huurtoeslag vinden dat medewerkers deskundig zijn, samen met de burger naar oplossingen zoeken, dat zij ervoor zorgen dat de burger zich gehoord voelt, genoeg tijd nemen en goed bereikbaar zijn. Kleine aandelen zijn hierover niet tevreden. Het aandeel burgers dat zich niet gehoord voelt door medewerkers is ten opzichte van de vorige meting significant afgenomen van 12% naar 6%. Het minst tevreden zijn burgers over het inlevingsvermogen van medewerkers. Een aantal voorbeelden ter illustratie:

- “Tot nu toe heb ik niemand getroffen die in dezelfde situatie ooit heeft gezeten als ik, de “ja ik begrijp..” is geïnstrueerd”
- “Ze zeggen altijd ‘dat begrijp ik’, maar ik voel niet per se dat ze het menen. En ik begrijp ook dat het lastig is om steeds met elke situatie mee te voelen als ze zoveel mensen op een dag spreken.”

Figuur 9.1 - Medewerkers van Dienst Toeslagen... (nmin=218)





Contact – berichten en websites

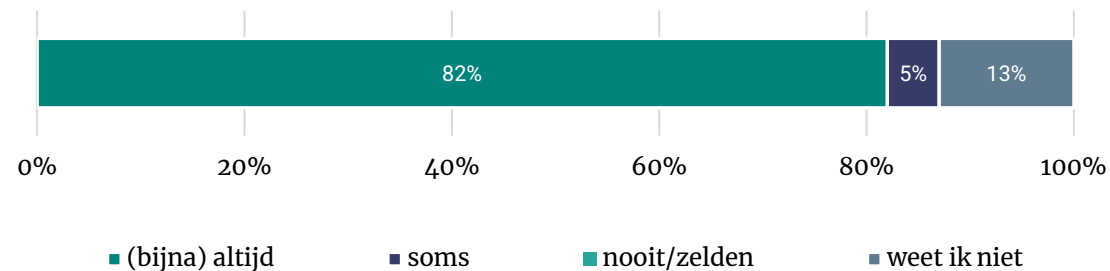
Vijf tot zeven procent begrijpt zelden de informatie van Dienst Toeslagen

De helft tot ruim de helft van de burgers met huurtoeslag begrijpt (bijna) altijd de informatie van Dienst Toeslagen in brieven (57%), op de website (50%) en op mijntoeslagen.nl (53%). Ongeveer een derde begrijpt het soms en 6 tot 7 procent begrijpt het nooit of zelden.

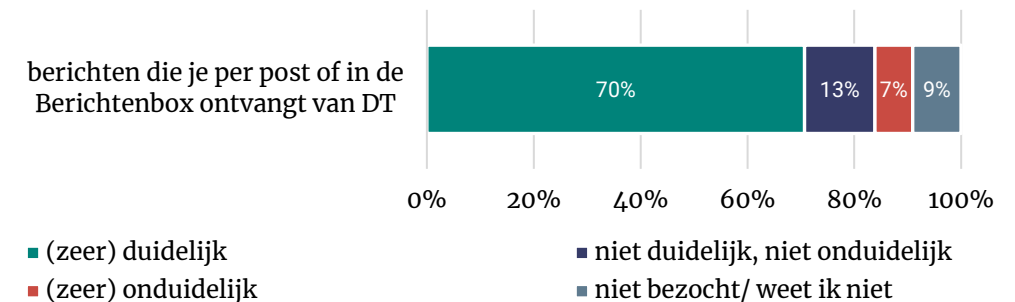
De informatie in de App Toeslagen wordt door 40 procent van de burgers (bijna) altijd begrepen, 5 procent begrijpt het zelden of nooit. Een aanzienlijk deel (39%) weet het niet. Dit is goed te verklaren doordat de app lang niet bij iedereen bekend is.

Volgens ruim acht op de tien burgers met huurtoeslag (82%) kloppen de gegevens die Dienst Toeslagen van hen in berichten gebruikt. Niemand geeft aan dat deze gegevens zelden tot nooit kloppen. Dertien procent weet niet of de gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt kloppen.

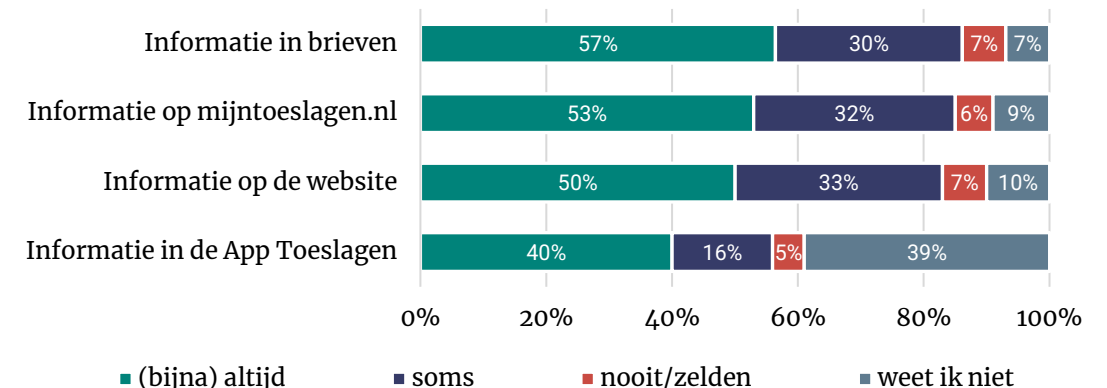
Figuur 9.3 - In berichten van Dienst Toeslagen staan soms gegevens van u vermeld die Dienst Toeslagen gebruikt. Kloppen de gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt? (n=531)



Figuur 9.2 – Wat vind je in het algemeen van... (n=526)



Figuur 9.2 In hoeverre begrijp je wat er staat in de informatie van Dienst Toeslagen? (n=526)





Aanvraag – afhandeling

81%

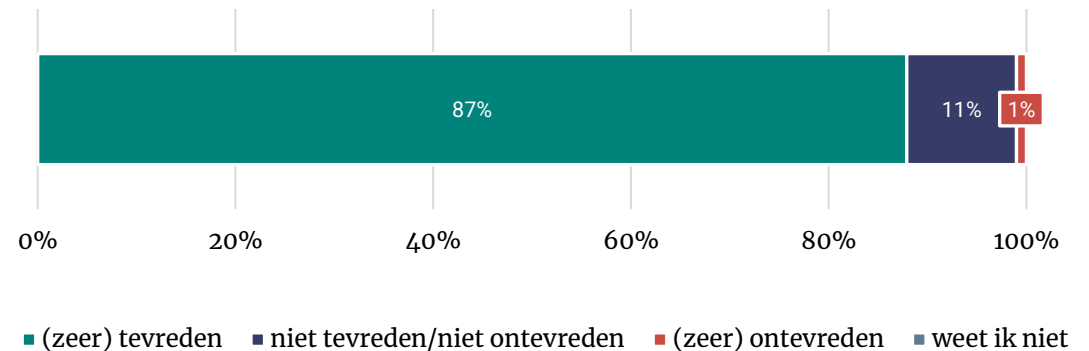
... van de burgers deed de aanvraag voor hun huurtoeslag zelf in de afgelopen twee jaar. Bij anderen is de toeslag aangevraagd door hun partner, een vriend of familielid of een financieel adviseur. De meesten vroegen de huurtoeslag online aan (98%).

Afhandeling aanvraag over algemeen goed en kost niet veel moeite

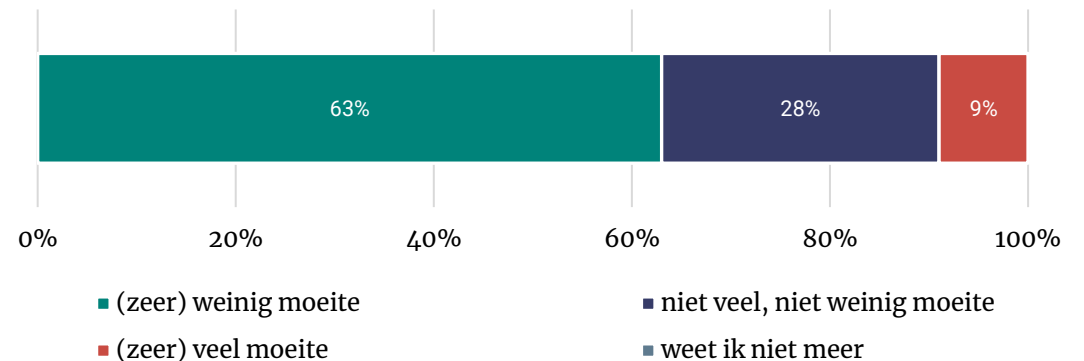
Bijna negen op de tien (87%) aanvragers van huurtoeslag zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop de aanvraag is afgehandeld door Dienst Toeslagen.

Het aanvragen van huurtoeslag kostte ruim zes op de tien ontvangers van de huurtoeslag (63%) weinig moeite. Negen procent van de aanvragers had (zeer) veel moeite met het doen van de aanvraag.

Figuur 9.4 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=108)



Figuur 9.5 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=110)





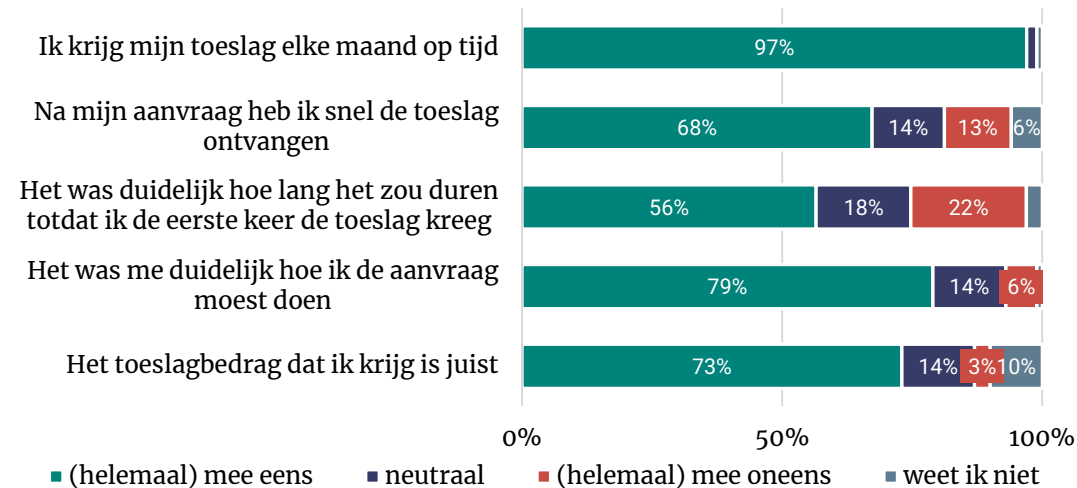
Aanvraag – het bedrag

Toeslag op tijd ontvangen, termijn eerste uitbetaling niet altijd duidelijk

Voor bijna acht op de tien burgers (79%) die in de afgelopen 2 jaar zelf een aanvraag voor huurtoeslag deden, was duidelijk hoe zij dit moesten doen. Bijna een kwart van de aanvragers (22%) wist niet wanneer zij de eerste keer toeslag zouden krijgen. Ruim tweederde (68%) van de aanvragers vond dat ze de toeslag snel ontvingen. Een op de acht (13%) is het hier niet mee eens.

Als de huurtoeslag eenmaal loopt, ontvangen burgers deze bijna altijd maandelijks op tijd (97%). Volgens ruim zeven op de tien (73%) is het toeslagbedrag dat zij krijgen juist, volgens 3 procent klopt het bedrag niet. Het aandeel dat het niet vindt kloppen is significant afgenomen van 6 naar 3 procent.

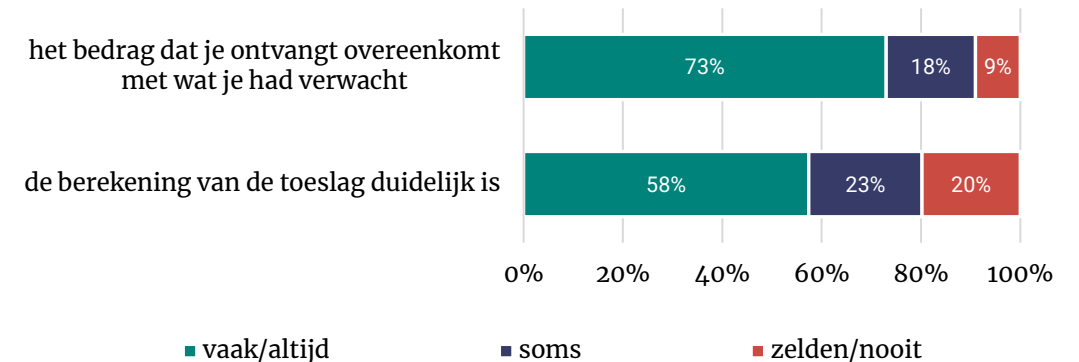
Figuur 9.6 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=110)



Berekening toeslag voor de zes op de tien ontvangers duidelijk

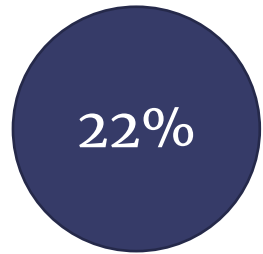
Bij bijna driekwart van de burgers met huurtoeslag (73%) komt de hoogte van de toeslag overeen met de verwachting die men had. Voor 9 procent van de huurtoeslagontvangers is dit niet het geval. De manier berekening van de toeslag is niet altijd duidelijk: een op de vijf begrijpt deze berekening (vrijwel) nooit en nog eens bijna een kwart (23%) begrijpt het soms. Voor bijna zes op de tien (58%) is de berekening (meestal) wel duidelijk.

Figuur 9.7 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre... (nmin=530)





Terugbetaling – afhandeling

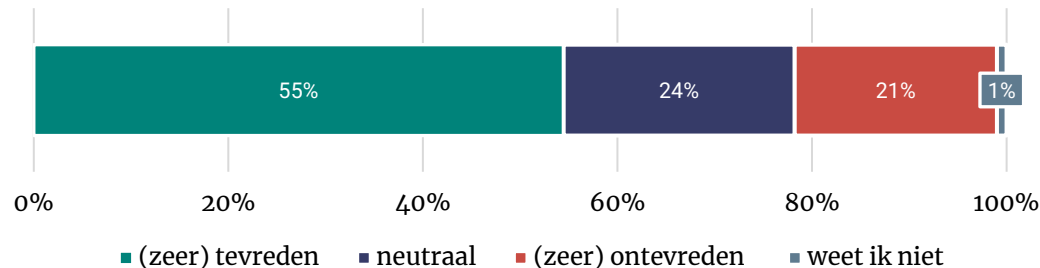


... is de afgelopen twee jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen voor de huurtoeslag. 36% moest meer dan 1000 euro terugbetalen, 28% betaalde tussen de 500 en 1000 euro terug, 24% betaalde tussen de 100 en 500 euro en 12% minder dan 100 euro.

Ruim een op de vijf ontevreden over afhandeling van terugbetaling huurtoeslag

Ruim de helft (55%) van de burgers die een terugbetaling moest doen, is tevreden over hoe Dienst Toeslagen dit heeft afgehandeld; een op de vijf (21%) is hierover ontevreden.

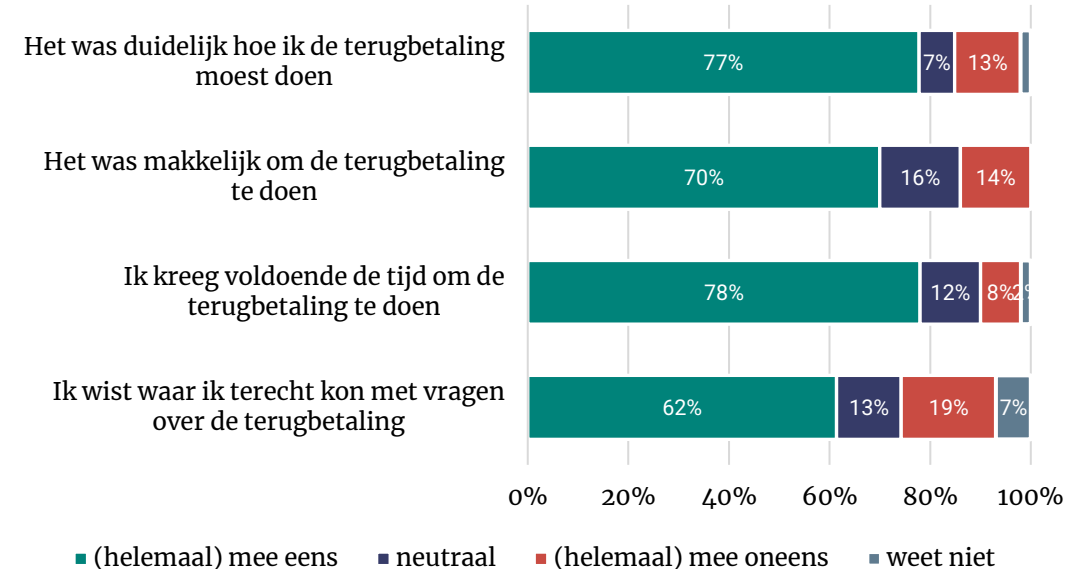
Figuur 9.8 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=107)



(Ruim) een op de acht vindt het proces van terugbetaling van huurtoeslag niet duidelijk en niet gemakkelijk

Ruim driekwart (77%) vond duidelijk hoe men de terugbetaling moest doen. Een ongeveer even groot deel (78%) vond dat hier voldoende tijd voor werd gegeven. Toch is er ook een deel die het minder duidelijk vindt. Zo vindt ruim een op de tien het niet duidelijk hoe de terugbetaling dient te gebeuren en dit niet gemakkelijk. Twee op de tien weet niet waar hij of zij terecht kan met vragen over de terugbetaling.

Figuur 9.9 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=108)





Terugbetaling – gevolgen

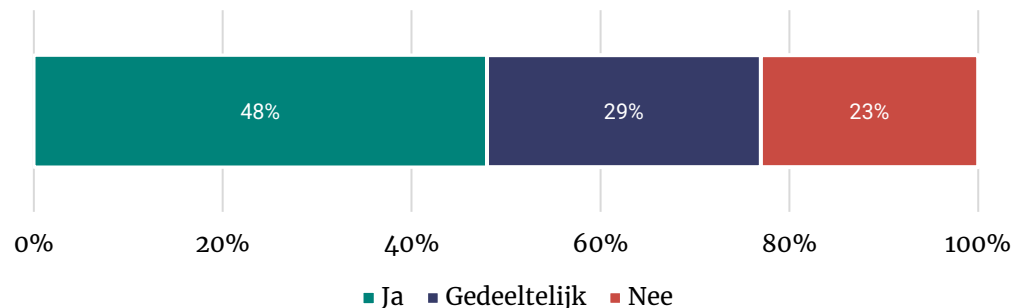
45%

... had de terugbetaling niet verwacht. Een ander deel had een ander bedrag verwacht (24%). Een groep van 30% had wel deze terugbetaling verwacht.

Bijna een kwart is het oneens met de terugbetaling huurtoeslag

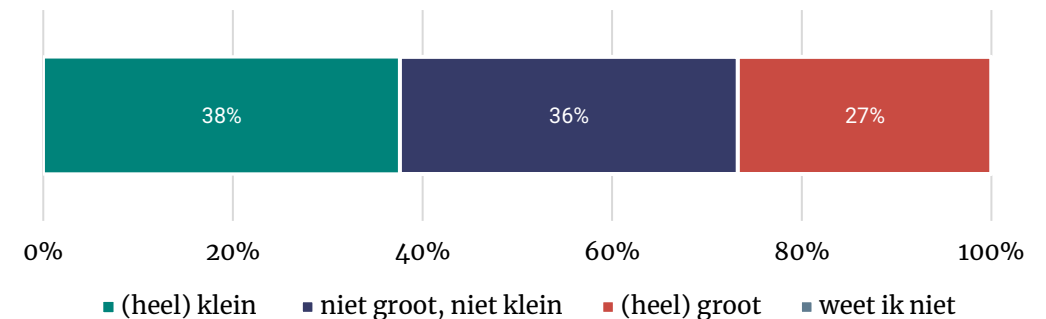
Bijna de helft (48%) van de burgers die te maken hadden met een terugbetaling van de toeslag, was het hiermee eens. Bijna een kwart (23%) kon zich niet vinden in de terugbetaling en ongeveer drie op de tien (29%) was het gedeeltelijk eens met de terugbetaling.

Figuur 9.10 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=108)



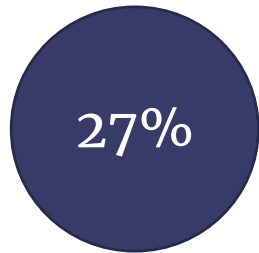
Derde ervaart gevolgen terugbetaling huurtoeslag als (heel) groot
Voor bijna vier op de tien (38%) burgers die een terugbetaling voor de huurtoeslag moesten doen, waren de gevolgen (heel) klein. Voor ruim een kwart (27%) waren de financiële gevolgen van de terugbetaling (heel) groot. Deze groep moest veelal meer dan 1000 euro terugbetalen (59%).

Figuur 9.11 – Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie (n=108)

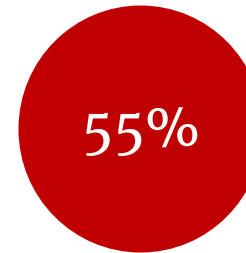




Nabetaling



... heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen voor de huurtoeslag. De meesten van hen kregen tot 500 euro terug (72%).

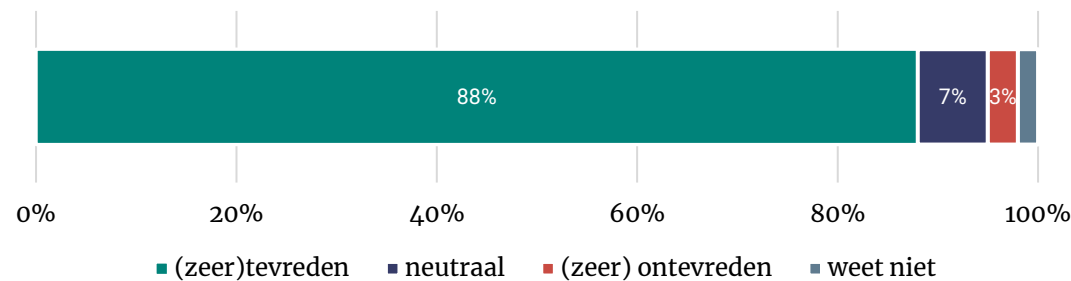


... had deze nabetaling niet verwacht. Dit is significant toegenomen ten opzichte van de vorige meting (41%). Van de overige 45 procent had 7 procent een ander bedrag verwacht en 38 procent had precies deze nabetaling verwacht. Bijna iedereen (97%) was het eens met de nabetaling.

Afhandeling van nabetaling huurtoeslag positief beoordeeld

Bijna negen op de tien (88%) burgers met huurtoeslag die een nabetaling hebben ontvangen, zijn (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen dit heeft afgehandeld. Drie procent was hier (zeer) ontevreden over.

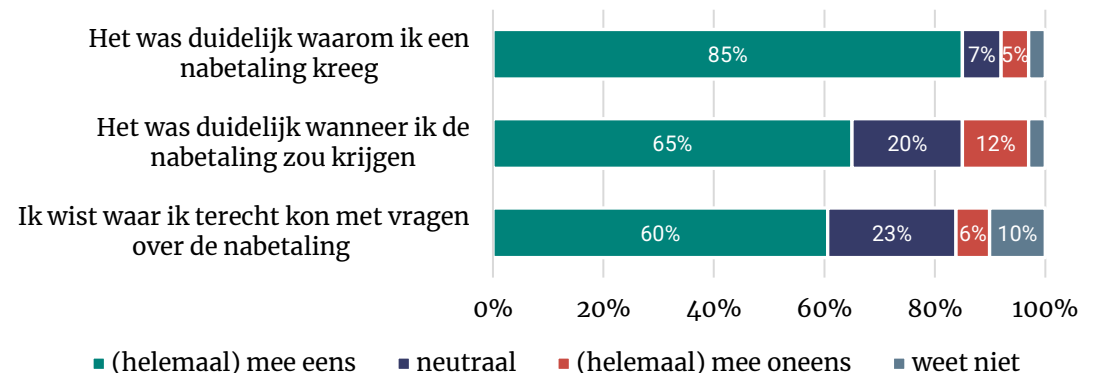
Figuur 9.12 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=144)



Reden en tijdstip nabetaling voor de meerderheid duidelijk

Voor 84 procent van de burgers met huurtoeslag was duidelijk waarom ze een nabetaling kregen. Wanneer zij deze zouden krijgen, was voor tweederde (65%) duidelijk, een op de acht (12%) was dit niet duidelijk. Zes op de tien wist waar zij terecht kon met vragen.

Figuur 9.13 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=144)





Verrekening

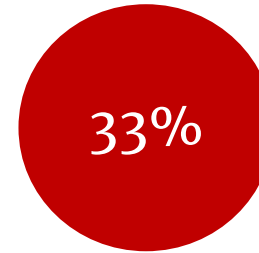
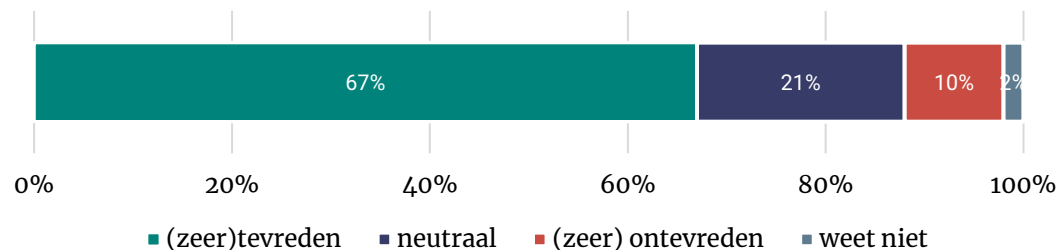


... heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van de huurtoeslag. 57% gaf aan niet te weten wat de financiële gevolgen waren van de verrekening voor hun toeslag. Bij de groep die dat wel weet, werd in de meeste gevallen (51%) de maandelijkse toeslag met minder dan 50 euro verlaagd.

Twoe derde positief over afhandeling van de verrekening

Twoe derde van de burgers die een verrekening hebben gekregen van de huurtoeslag, is tevreden over hoe deze is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Twoe op de tien staat hier neutraal in en een op de tien is hier ontevreden over.

Figuur 9.14 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=117)

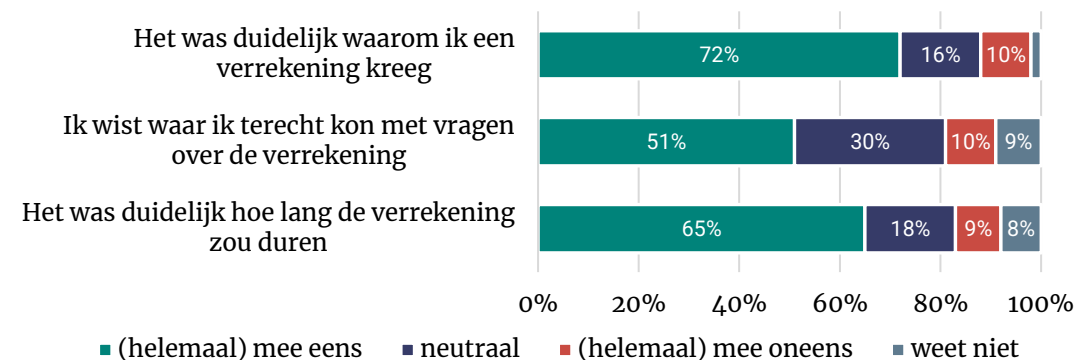


... had deze verrekening niet verwacht. Een ander deel wist wel dat hij/zij een terugbetaling moest doen, maar had niet verwacht dat dit verrekend zou worden (11%). Ruim de helft (56%) had de verrekening wel verwacht. Ruim twee derde (69%) was het eens met de verrekening, 24% gedeeltelijk eens en 6% was het hiermee oneens.

Reden verrekening voor driekwart duidelijk

Voor bijna driekwart (72%) was het duidelijk waarom ze een verrekening kregen. Ruim zes op de tien (64%) vond het duidelijk hoe lang de verrekening zou duren. Voor 9 procent was dit niet duidelijk. Bijna twee derde (65%) wist waar zij terecht kon met vragen over de verrekening.

Figuur 9.15 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=117)



10.

Bijlage

Kinderopvangtoeslag



 [Terug naar inhoudsopgave](#)





Contact – medewerkers

11%

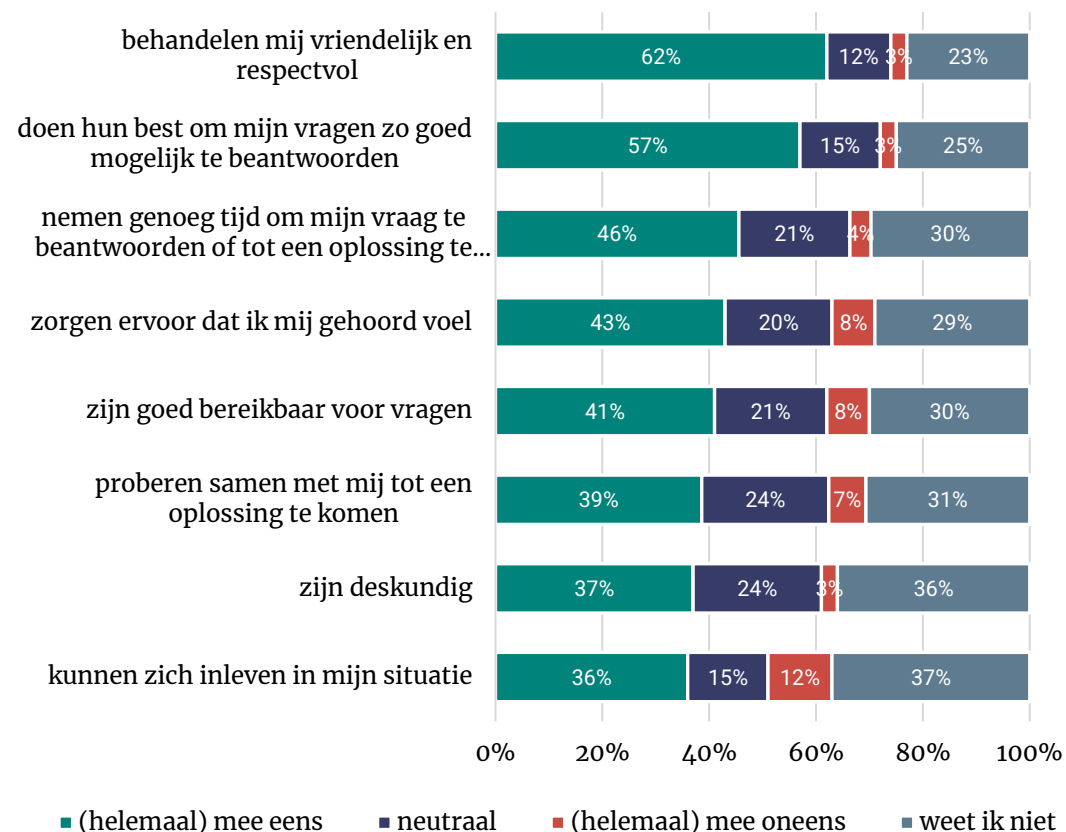
... had in het afgelopen jaar contact met Dienst Toeslagen. In de meeste gevallen was dit telefonisch contact via de Belastingtelefoon.

Medewerkers zijn vriendelijk en respectvol

De meerderheid (62%) van de burgers vindt dat de medewerkers van Dienst Toeslagen hen vriendelijk en respectvol behandelen. Bijna zes op de tien vinden dat medewerkers hun best doen vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Bijna de helft (46%) vindt dat medewerkers genoeg tijd nemen om hun vraag te beantwoorden of tot een oplossing te komen. Ongeveer vier op de tien vinden dat de medewerkers ervoor zorgen dat zij zich gehoord voelen, zij goed bereikbaar zijn voor vragen en proberen samen met hen tot een oplossing te komen. Volgens ruim een derde zijn de medewerkers deskundig (37%) en leven zij zich in in de situatie van de burger (36%). Ongeveer een tiende vindt dat medewerkers zich niet goed inleven in de situatie (12%), voelen zich niet gehoord (8%) en vinden medewerkers niet goed bereikbaar (8%).

Een aanzienlijk deel (23% tot 37%) van de burgers met kinderopvangtoeslag kan geen uitspraak doen over wat zij vinden van de dienstverlening van medewerkers van Toeslagen. Waarschijnlijk is er onvoldoende contact geweest met Toeslagen om hier uitspraken over te doen.

Figuur 10.1 - Medewerkers van Dienst Toeslagen... (nmin=145)





Contact – berichten en websites

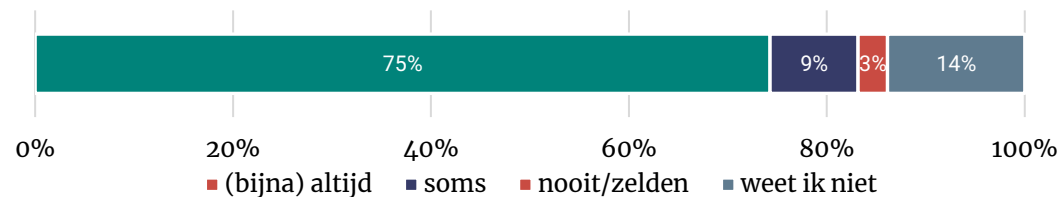
Berichten duidelijk en kloppend

Zeven op de tien (70%) vinden de berichten van Dienst Toeslagen per post of in de Berichtenbox (zeer) duidelijk, 8 procent vindt dat niet. De gegevens die Dienst Toeslagen vermeldt in berichten kloppen volgens driekwart van de burgers (bijna) altijd. Volgens 3 procent kloppen deze gegevens zelden of nooit (zie figuur 10.4)

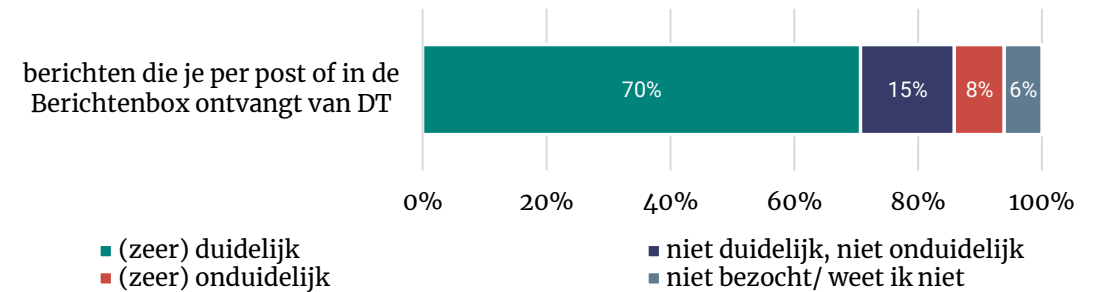
Informatie voor meerderheid duidelijk

De informatie van Dienst Toeslagen is voor de meerderheid begrijpelijk. Ruim de helft ervaart dit (bijna) altijd als begrijpelijk. Ongeveer zes op de tien (58%) vinden de informatie in de brieven (bijna) altijd duidelijk. De helft vindt de informant. Een minderheid van 5 tot 7 procent vindt de informatie in brieven, mijn toeslagen.nl, de website of de app Toeslagen nooit/zelden duidelijk. Een deel van 20 procent weet niet of de informatie in de app duidelijk is, vermoedelijk omdat zij de app niet gebruiken.

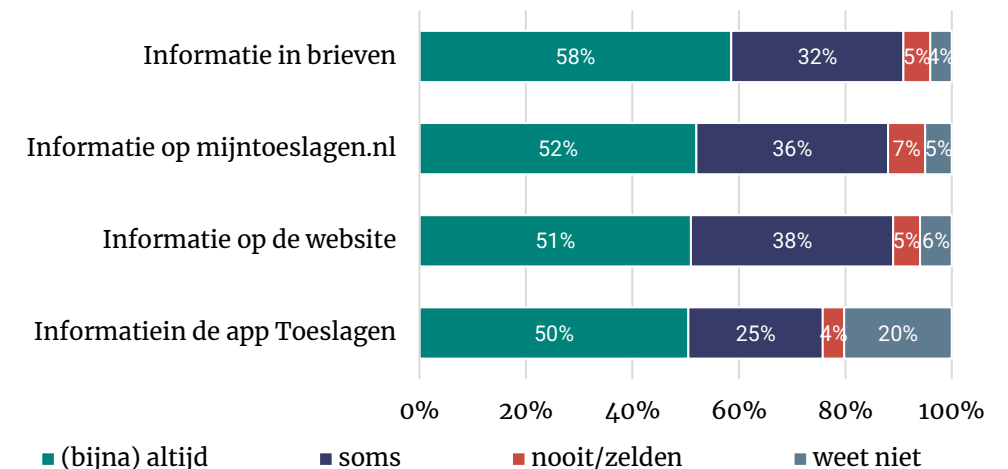
Figuur 10.4 - In berichten van Dienst Toeslagen staan soms gegevens van u vermeld die Dienst Toeslagen gebruikt. Kloppen de gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt? (n=381)



Figuur 10.2 – Wat vind je in het algemeen van... (n=381)



Figuur 10.3 – In hoeverre begrijp je wat er staat in de informatie van Dienst Toeslagen? (n=378)





Aanvraag – afhandeling

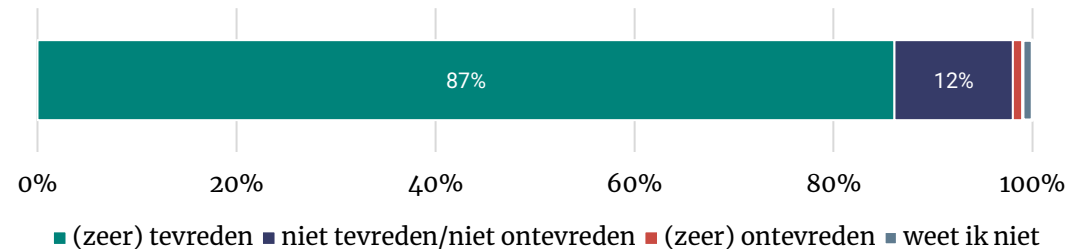
68%

... van de burgers deed de aanvraag voor hun kinderopvangtoeslag zelf in de afgelopen twee jaar en 16% deed dit samen met iemand. Daarnaast is de toeslag bij 14% aangevraagd door de partner, vaker dan bij huur- en zorgtoeslag. Alle burgers die een aanvraag deden voor de kinderopvangtoeslag deden dit online.

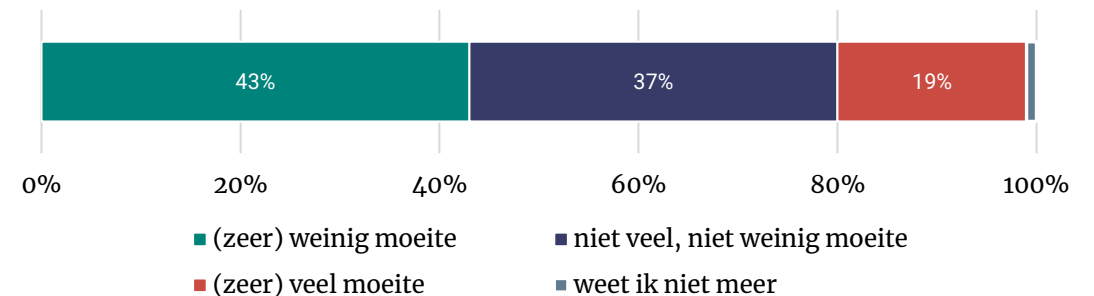
Grote tevredenheid afhandeling aanvraag, kwart heeft moeite met aanvraag

Bijna negen op de tien burgers (87%) die kinderopvangtoeslag ontvangen zijn tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen hun aanvraag heeft afgehandeld. Ruim vier op de tien burgers (43%) hadden (zeer) weinig moeite met het doen van de aanvraag. Een bijna even groot deel (37%) vond de aanvraag niet veel, maar ook niet weinig moeite. Een vijfde (19%) vond de aanvraag (zeer) veel moeite.

Figuur 10.5 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=112)



Figuur 10.6 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=117)



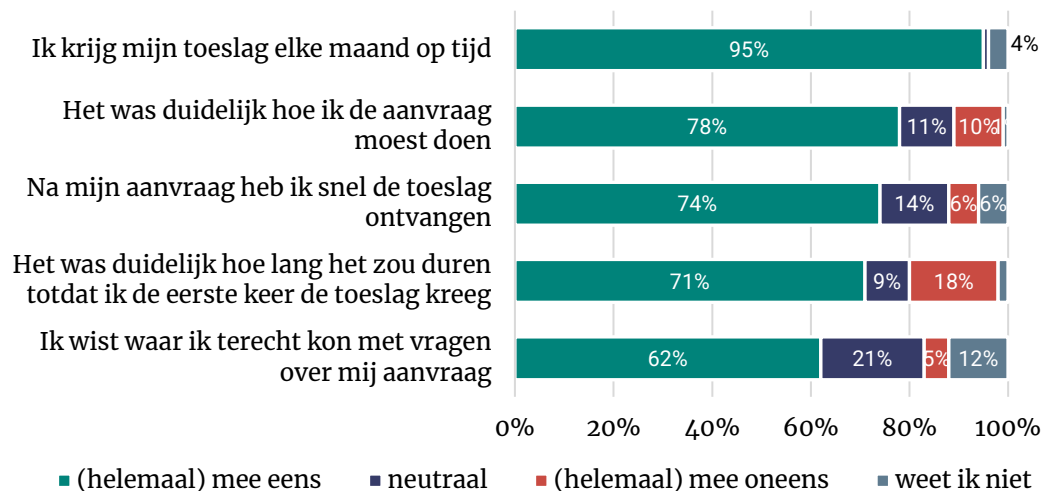


Aanvraag – het bedrag

Toeslag komt altijd op tijd

Bijna alle burgers met kinderopvangtoeslag (95%) ontvangen de toeslag elke maand op tijd. Acht op de tien vonden (78%) het duidelijk hoe ze de aanvraag moesten doen. Driekwart (74%) ontving de toeslag snel na de aanvraag. Volgens een tiende ging dit niet snel. Zeven op de tien (71%) vonden het duidelijk hoelang het zou duren totdat zij de eerste keer toeslag kregen. Een vijfde (18%) vindt dit niet duidelijk. Zes op de tien wisten waar zij terecht konden met vragen over de aanvraag.

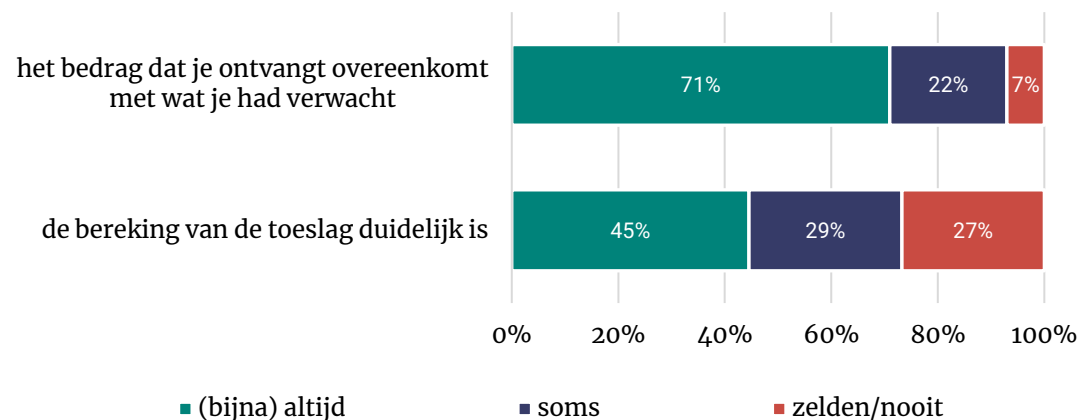
Figuur 10.7 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=115)



Berekening toeslag voor kwart onduidelijk

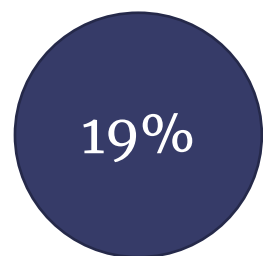
Voor zeven op de tien burgers met kinderopvangtoeslag (71%) komt de hoogte van de toeslag overeen met hun verwachting. Iets minder dan de helft (45%) vindt de berekening van de toeslag duidelijk, ruim een kwart (27%) vindt dat niet.

Figuur 10.8 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre... (n=381)





Terugbetaling – afhandeling

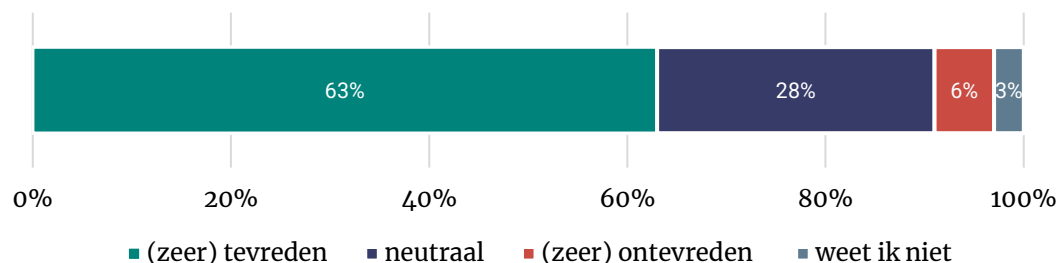


... is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen voor de kinderopvangtoeslag. De grootste groep moest 100 tot 500 euro terugbetalen (46%), gevolgd door meer dan 1000 euro (28%).

Zes op de tien tevreden met afhandeling terugbetaling

Zes op de tien burgers (63%) zijn tevreden over hoe Dienst Toeslagen de terugbetaling van de kinderopvangtoeslag heeft afgehandeld. Een minderheid van 6 procent is ontevreden, het overige deel staat hier neutraal in (28%) of weet het niet (3%).

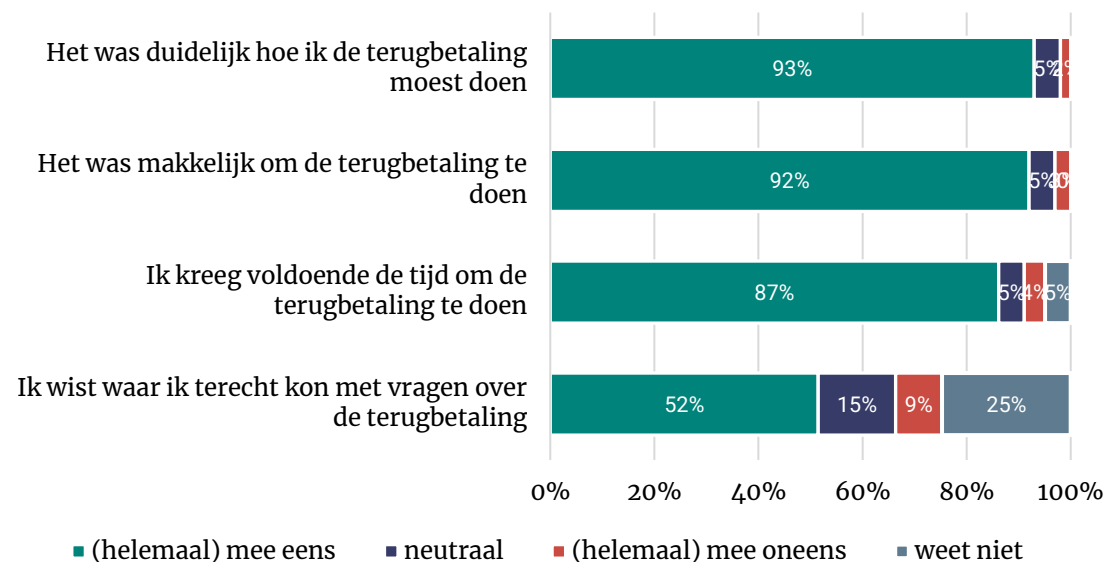
Figuur 10.9 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=65)



Proces van terugbetaling kinderopvangtoeslag is duidelijk en makkelijk

Een zeer ruime meerderheid vond het duidelijk hoe de terugbetaling moest worden gedaan (93%), vond het makkelijk om dit te doen (92%) en kreeg hier ook voldoende tijd voor (87%). Een minderheid van 4 procent vond dat zij onvoldoende tijd kregen voor de terugbetaling. Waar men terecht kon met vragen over de terugbetaling is bij de helft (52%) bekend, negen procent wist dit niet.

Figuur 10.10 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=67)





Terugbetaling – gevolgen

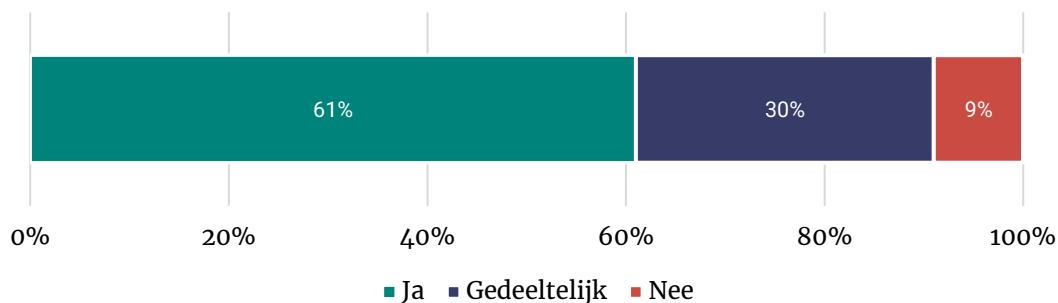
35%

... had de terugbetaling van de kinderopvangtoeslag niet verwacht. 27 procent had een ander bedrag verwacht en 39 procent had deze terugbetaling wel verwacht.

Kleine meerderheid is het eens met de terugbetaling

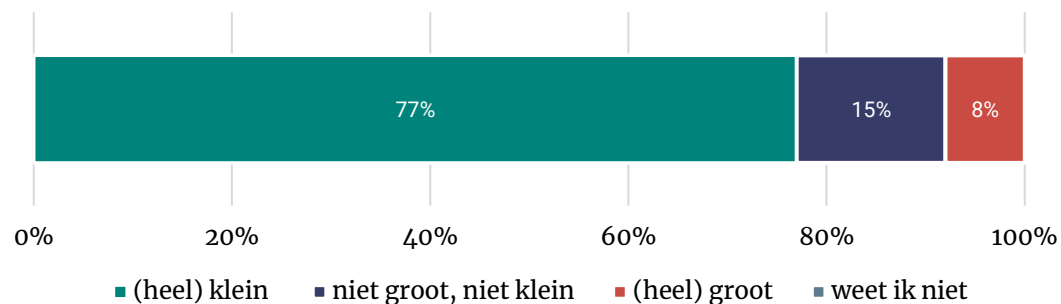
Zes op de tien burgers (61%) die te maken hadden met een terugbetaling van de kinderopvangtoeslag, waren het hiermee eens. Drie op de tien (30%) waren het hier gedeeltelijk mee eens en negen procent was het er niet mee eens.

Figuur 10.11 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=67)



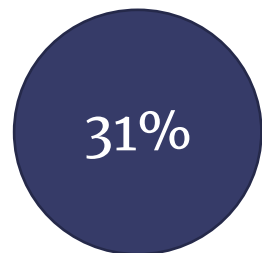
Meerderheid ervaaarde gevolgen van terugbetaling als (heel) klein
Voor ruim driekwart van de burgers (77%) die een terugbetaling voor de kinderopvangtoeslag moesten doen, waren de financiële gevolgen (heel) klein. Voor acht procent waren de gevolgen wel (heel) groot.

Figuur 10.12 - Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie? (n=67)





Nabetaling

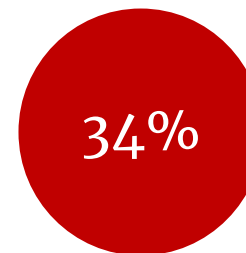
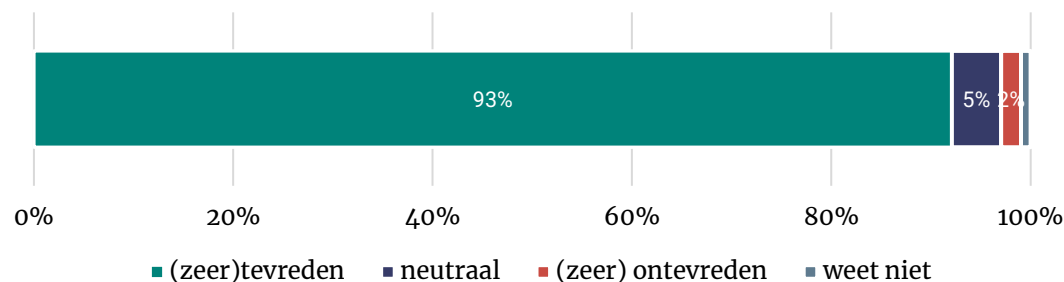


... heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen voor de kinderopvangtoeslag. Voor vier op de tien (39%) was dit meer dan 1000 euro, voor bijna vier op de tien (36%) derde was dit 100 tot 500 euro.

Afhandeling van nabetaling kinderopvangtoeslag positief beoordeeld

Een ruime meerderheid (93%) van de burgers die een nabetaling heeft ontvangen, is (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen dit heeft afgehandeld. Slechts een kleine groep (2%) is ontevreden hierover.

Figuur 10.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=131)

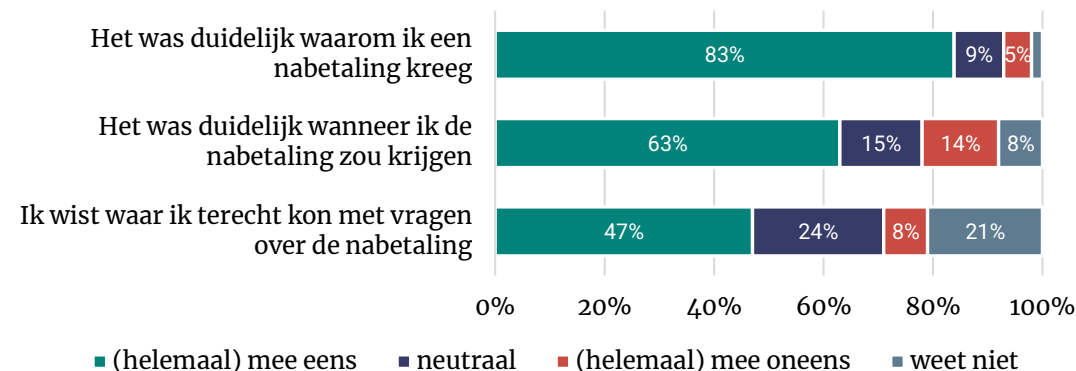


... had deze nabetaling niet verwacht. De helft (51%) had deze nabetaling wel verwacht en 15 procent had een ander bedrag verwacht. Toch was iedereen het (gedeeltelijk) eens met de nabetaling.

Reden en tijdstip nabetaling duidelijk

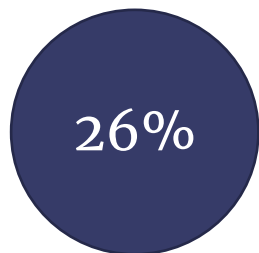
Het was voor ruim acht op de tien burgers (83%) duidelijk waarom ze een nabetaling kregen, voor vijf procent was dit niet duidelijk. Ruim zes op de tien (63%) vonden had de timing van de nabetaling duidelijk, 14 procent vond dit niet. Bijna de helft wist waar ze terecht konden met vragen (47%), een tiende (8%) wist dat niet.

Figuur 10.14 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=131)





Verrekening

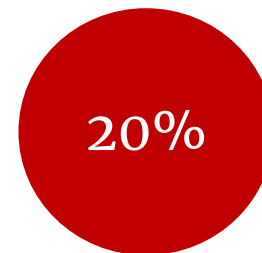
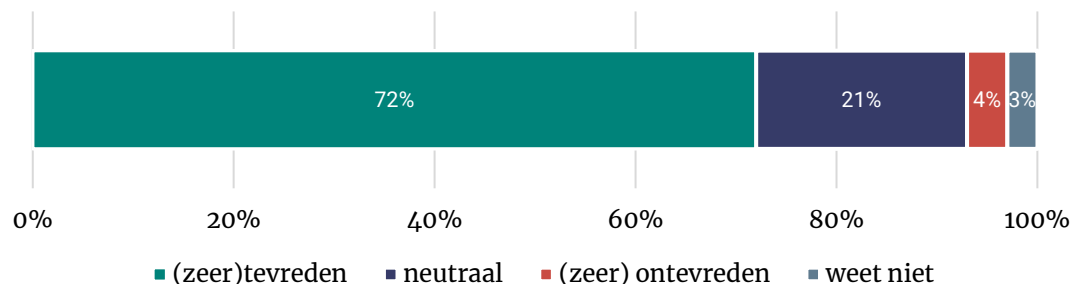


... heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van de kinderopvangtoeslag. 55% weet niet of de verrekening leidde tot een verlaging of verhoging van de toeslag. Voor 30% leidde het tot een verlaging en voor 9% tot een verhoging. Deze verlaging was in de meeste gevallen 100 tot 200 euro per maand (33%) of 200 euro of meer (32%).

Meerderheid positief over afhandeling van de verrekening

Ruim zeven op de tien (72%) van de burgers die een verrekening kregen van de kinderopvangtoeslag, zijn tevreden over hoe deze is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Vier procent is hier ontevreden over.

Figuur 10.15 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=93)

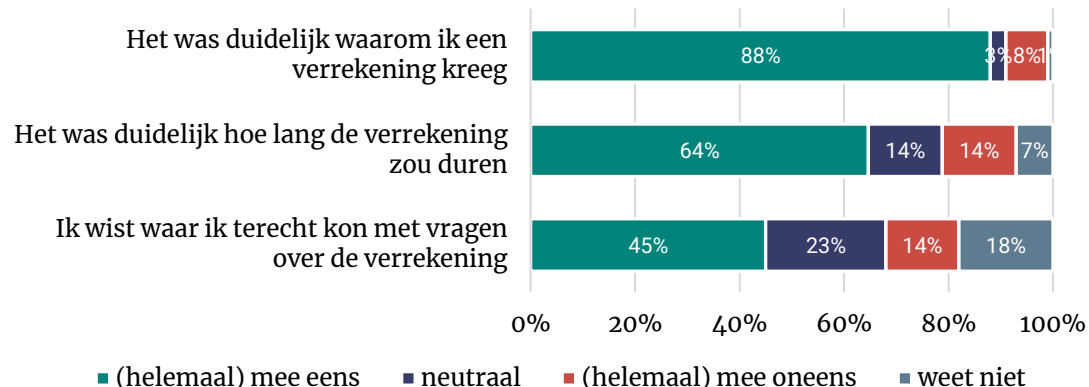


... had deze verrekening niet verwacht. Zeven op de tien (70%) hadden de verrekening wel verwacht en 10% wist wel dat ze een terugbetaling moesten doen maar hadden niet verwacht dat dit verrekend zou worden. Het merendeel (97%) was het (gedeeltelijk) eens met de verrekening.

Reden en tijdsduur verrekening meestal duidelijk

Voor bijna negen op de tien (88%) was het duidelijk waarom ze een verrekening kregen. Twee derde (64%) wist hoe lang het zou duren, 14 procent wist dit niet. Waar men vragen kon stellen over de verrekening was voor ruim vier op de tien (45%) duidelijk, 14 procent wist dit niet.

Figuur 10.16 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=93)



11.

Bijlage Kindgebonden budget



[Terug naar inhoudsopgave](#)



Contact – medewerkers

13%

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

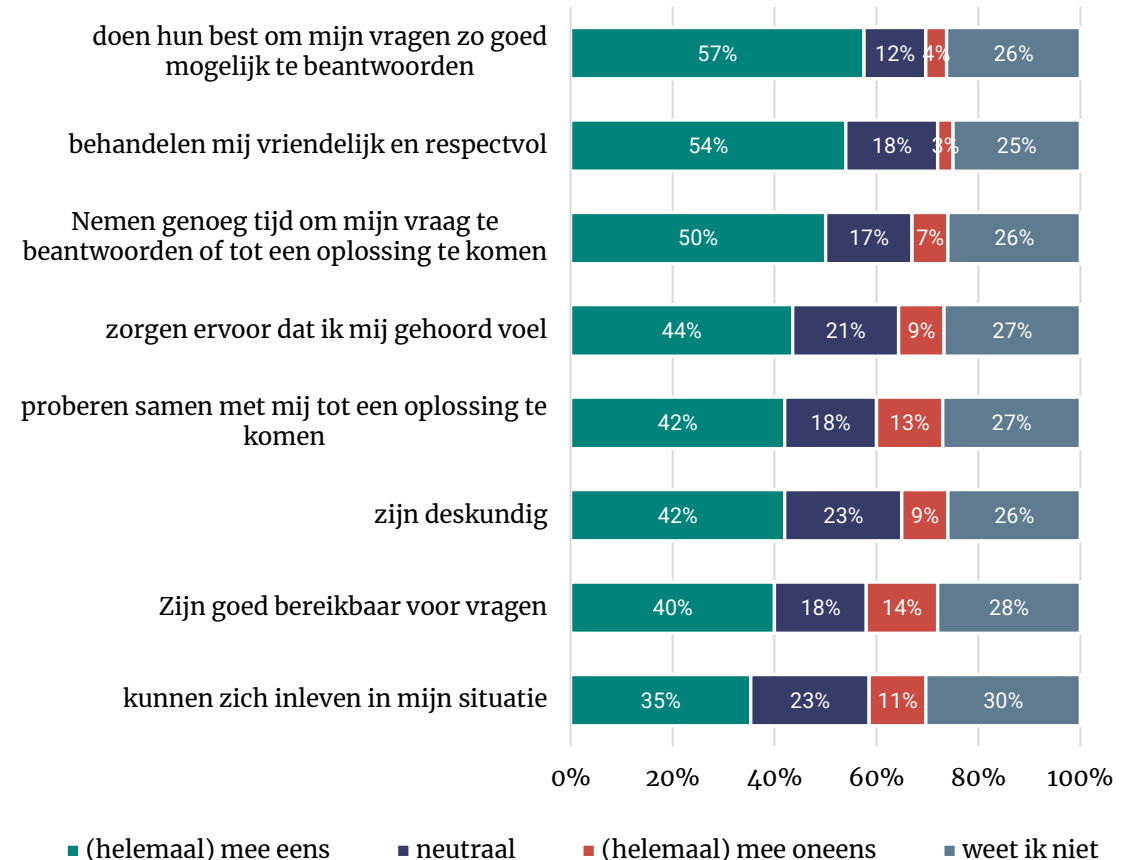
Volgens meerderheid doen medewerkers hun best vragen goed te beantwoorden, minder tevreden met inlevingsvermogen

Van de burgers die contact hadden met Dienst Toeslagen, vindt bijna zes op de tien (57%) medewerkers hun best doen om vragen goed te beantwoorden. Ruim de helft (54%) vindt de medewerkers vriendelijk en respectvol. De helft van de burgers vindt dat ze genoeg tijd nemen om hun vraag te beantwoorden en tot een oplossing te komen. Ruim vier op de tien (42%) is van mening dat de medewerkers ervoor zorgen dat zij zich gehoord voelen. Ook vier op de tien burgers met kindgebonden budget (42%) vinden dat de medewerkers samen met hen tot een oplossing komen en dat ze deskundig zijn (42%).

Een aanzienlijk deel van de burgers kan geen uitspraak doen over de medewerkers van Dienst Toeslagen. De meerderheid geeft aan dat deze stellingen voor hen niet van toepassing zijn, omdat zij geen contact hadden met Dienst Toeslagen (niet in figuur).

Van degenen die wel contact hebben gehad, geeft (ruim) een kwart aan het antwoord op de stellingen niet te weten. Mogelijk is het contact dat zij hadden met Dienst Toeslagen voor hen onvoldoende om hier uitspraken over te kunnen doen.

Figuur 11.1 - Medewerkers van Dienst Toeslagen... (nmin=193)





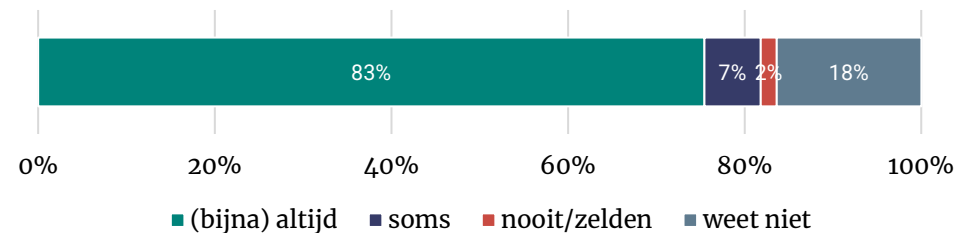
Contact – berichten en websites

Berichten duidelijk en gegevens correct

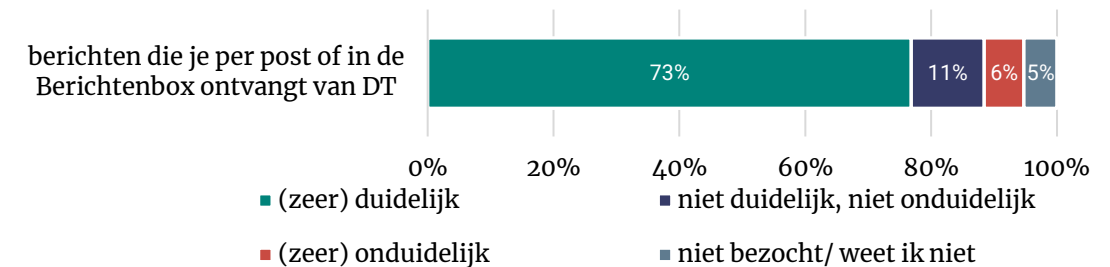
Bijna driekwart van de burgers (73%) met kindgebonden budget vindt de berichten die zij per post of in de online Berichtenbox ontvangen duidelijk, 6 procent vindt dit niet. Ook kloppen de gegevens die Dienst Toeslagen in berichten gebruikt volgens acht op de tien (bijna) altijd. Twee procent vindt dat deze gegevens zelden tot nooit kloppen. Achttien procent weet niet of de gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt, kloppen.

De informatie in brieven, op mijntoeslagen.nl en de algemene website is volgens ruim de helft van de burgers met kindgebonden budget (bijna) altijd begrijpelijk. Een minderheid van 6 tot 10 procent vindt de informatie op deze kanalen bijna nooit begrijpelijk. De informatie in de App Toeslagen is voor ruim vier op de tien (bijna) altijd begrijpelijk en volgens 7 procent bijna nooit. Daarnaast heeft drie op de tien hier geen mening over, waarschijnlijk omdat zij de app niet kennen.

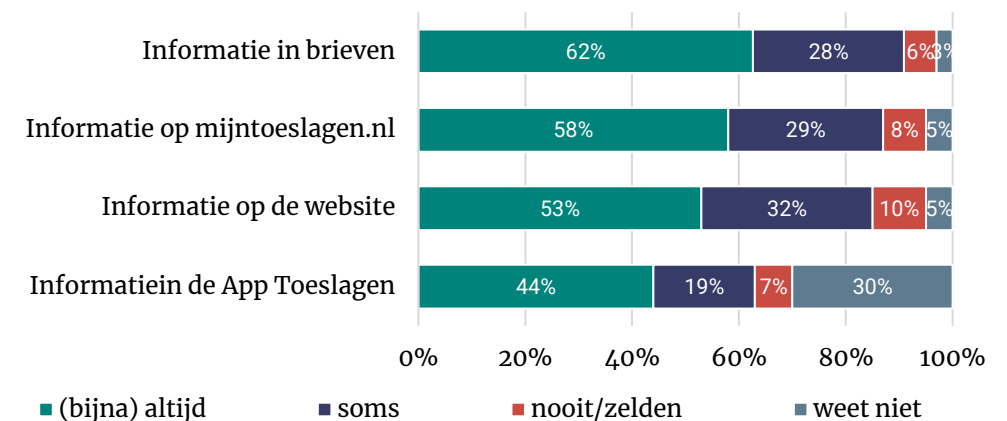
Figuur 11.4 - In berichten van Dienst Toeslagen staan soms gegevens van u vermeld die Dienst Toeslagen gebruikt. Kloppen de gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt? (n=428)



Figuur 11.2 – Wat vind je in het algemeen van... (n=428)



Figuur 11.3 – In hoeverre begrijp je wat er staat in de informatie van Dienst Toeslagen? (n=428)





Aanvraag – afhandeling

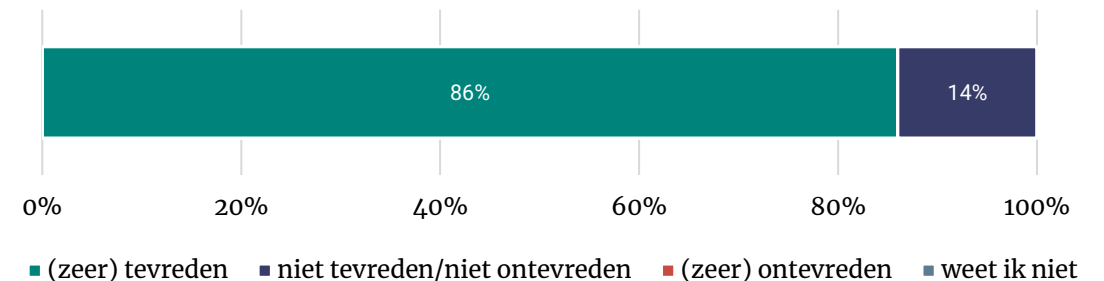
54%

... van de burgers deed de aanvraag voor het kindgebonden budget zelf in de afgelopen twee jaar en 10% deed dit samen met iemand. Daarnaast is de toeslag bij 11% aangevraagd door de partner of door een financieel adviseur (5%). En een deel van de burgers ontving de toeslag automatisch.

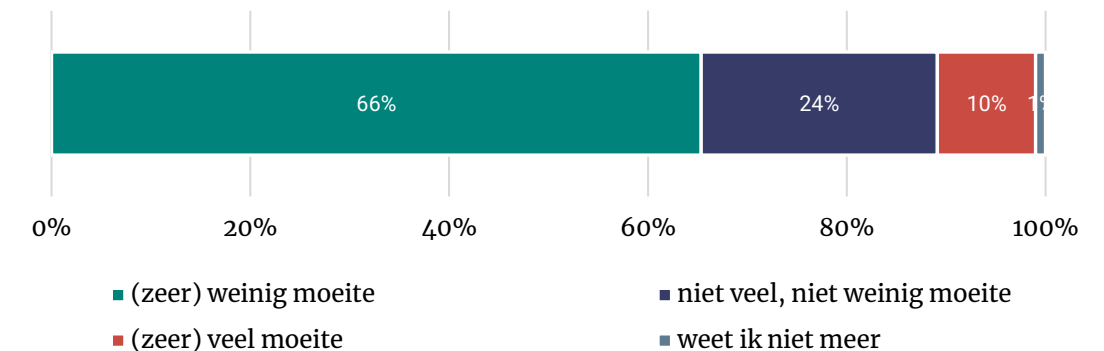
Grote tevredenheid met afhandeling aanvraag

Ruim acht op de tien (86%) burgers zijn (zeer) tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen hun aanvraag heeft afgehandeld. Ook kostte het doen van de aanvraag voor negen op de tien geen of slechts enige moeite. Voor een op de tien was dit wel veel moeite.

Figuur 11.5 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld? (n=58)



Figuur 11.6 - Hoeveel moeite kostte het om de aanvraag te doen? (n=59)



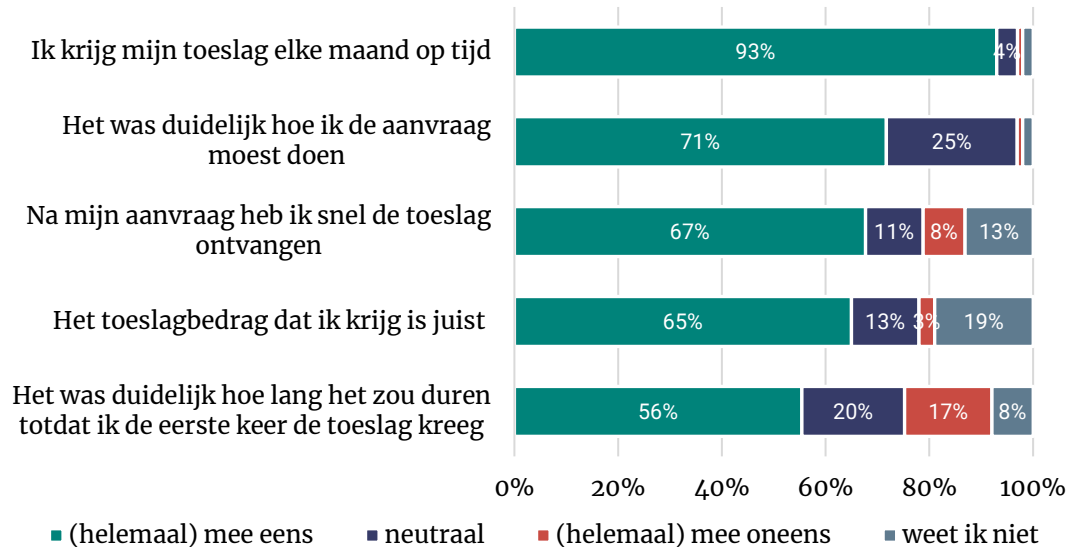


Aanvraag – het bedrag

Toeslag altijd op tijd, timing niet altijd duidelijk

Ruim negen op de tien burgers krijgen hun toeslag op tijd (93%). Volgens bijna twee derde (65%) is het toeslagbedrag dat zij krijgen juist. Ook twee derde (67%) ontving de eerste toeslag snel na de aanvraag. Voor ruim de helft (56%) was het duidelijk wanneer ze de eerste toeslag zouden krijgen, voor zeventien procent was dat niet duidelijk. Hoe ze de aanvraag moesten doen was voor zeven op de tien duidelijk.

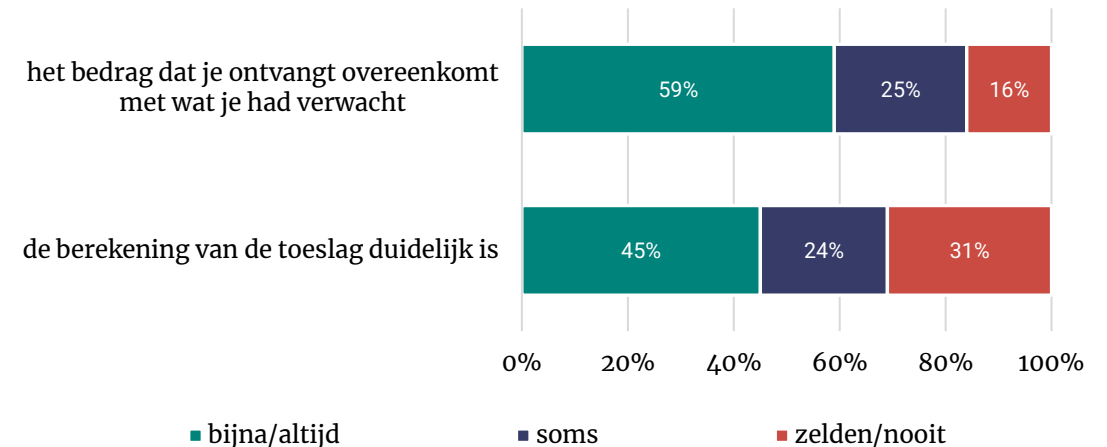
Figuur 11.7 - Duidelijkheid termijnen bij ontvangen van toeslag (nmin=59)



Berekening toeslag niet altijd duidelijk

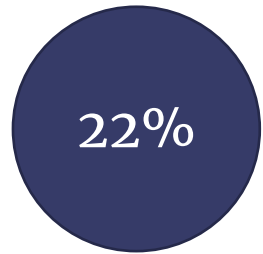
Voor zes op de tien (59%) komt het maandelijks ontvangen bedrag overeen met hun verwachting, voor zestien procent is dat zelden of nooit het geval. Drie op de tien (31%) vinden het zelden of nooit duidelijk hoe de toeslag berekend is, ruim vier op de tien (45%) vinden het wel duidelijk.

Figuur 11.8 - Kan je voor het bedrag dat je maandelijks ontvangt aan toeslag aangeven in hoeverre... (n=428)





Terugbetaling – afhandeling

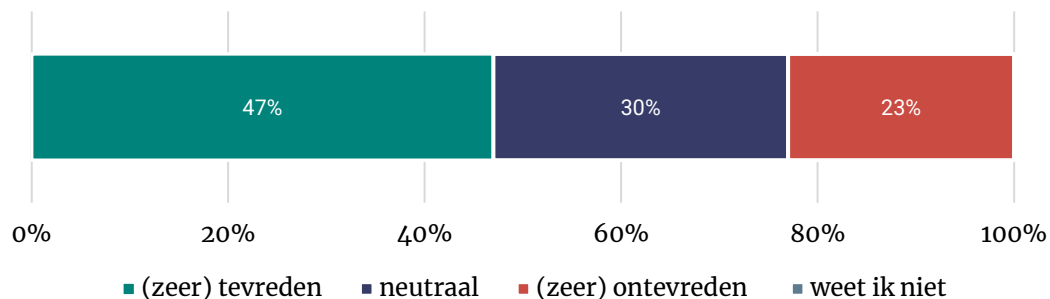


... is in de afgelopen twee jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen voor het kindgebonden budget. Het grootste deel (45%) moest 100–500 euro terugbetalen, een kwart (25%) moest 500 tot 1000 euro terugbetalen en bijna een kwart (22%) moest 1000 euro of meer terugbetalen.

Helft tevreden met afhandeling terugbetaling

Bijna de helft van de burgers (47%) is tevreden over de manier waarop Dienst Toeslagen hun terugbetaling heeft afgehandeld. Drie op de tien (30%) staan hier neutraal in en ongeveer een kwart van de burgers is ontevreden.

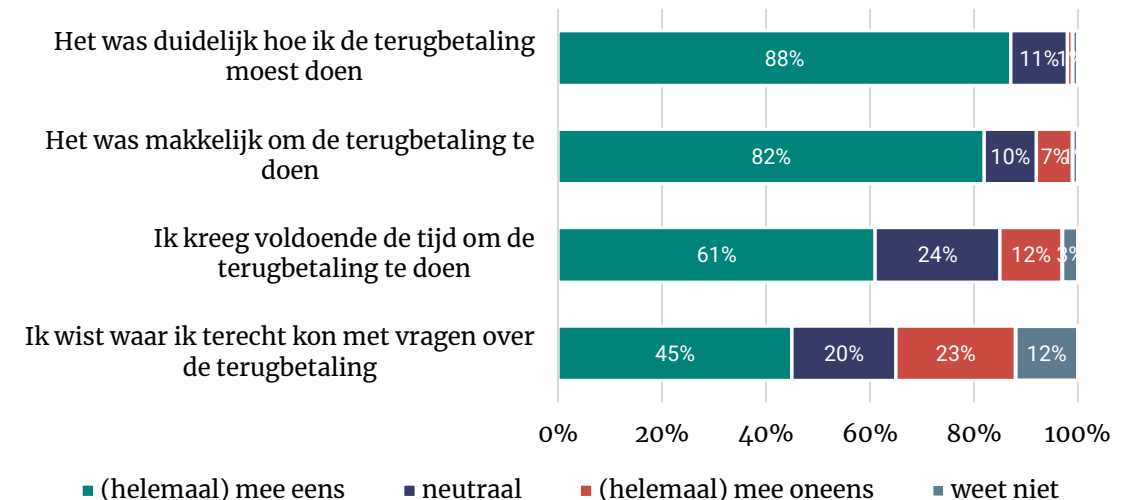
Figuur 11.9 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld? (n=101)



Proces van terugbetaling kindgebonden budget was duidelijk

Ruim acht op de tien burgers met kindgebonden budget vonden het proces van de terugbetaling duidelijk (88%) en makkelijk (82%). Zes op de tien (61%) vonden dat zij hier genoeg tijd voor kregen. Bijna de helft (45%) wist waar ze terecht konden met vragen over hun terugbetaling.

Figuur 11.10 - Stellingen over de afhandeling van de terugbetaling (n=101)





Terugbetaling – gevolgen

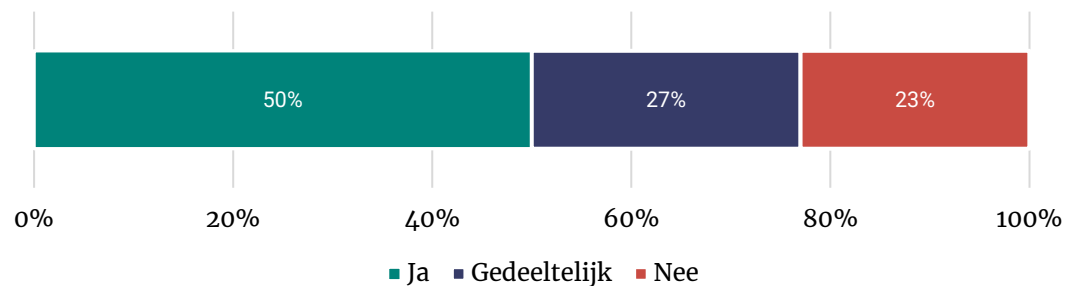
42%

... had de terugbetaling van het kindgebonden budget **niet verwacht**. Een kwart (24%) had de terugbetaling wel verwacht, maar met een ander bedrag. Een derde (34%) had de terugbetaling precies verwacht.

De helft eens met terugbetaling

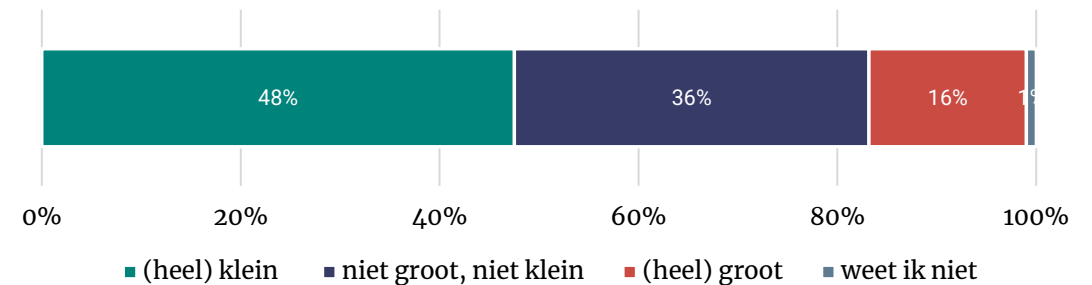
De helft van de burgers die een terugbetaling moesten doen, is het hiermee eens. Ruim een kwart (27%) is het hier gedeeltelijk mee eens, en ook bijna een kwart (23%) is het er niet mee eens.

Figuur 11.11 - Was je het eens met deze terugbetaling? (n=101)



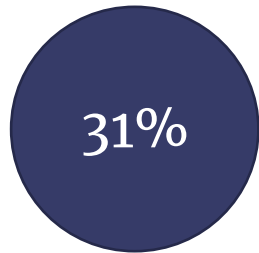
Zestien procent ervaarde gevolgen van terugbetaling als (heel) groot
Voor bijna de helft (48%) van de burgers die een terugbetaling voor het kindgebonden budget moesten doen, waren de financiële gevolgen (heel) klein. Zestien procent ervaarde de gevolgen als (heel) groot.

Figuur 11.12 - Hoe groot waren de gevolgen van de terugbetaling voor jouw financiële situatie? (n=101)





Nabetaling

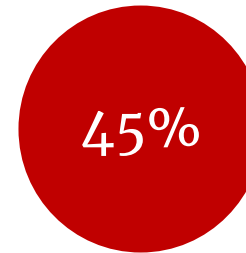
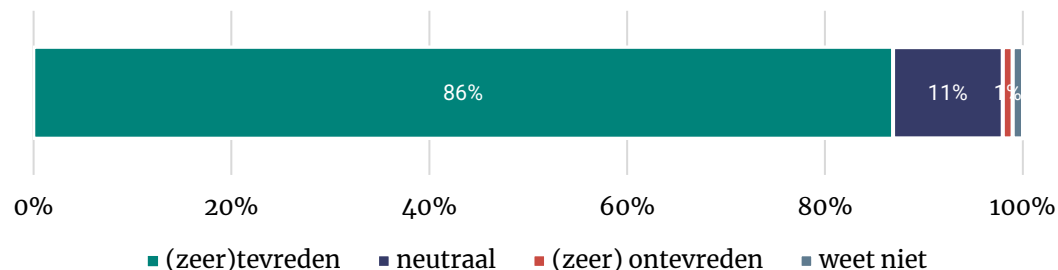


... heeft de afgelopen 2 jaar een nabetaling gekregen van Dienst Toeslagen voor het kindgebonden budget. De meesten van hen kregen minder dan 500 euro terug (85%).

Afhandeling van nabetaling kindgebonden budget positief beoordeeld

Bijna negen op de tien burgers (86%) ervaren de afhandeling van de nabetaling van het kindgebonden budget als positief.

Figuur 11.13 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld? (n=144)

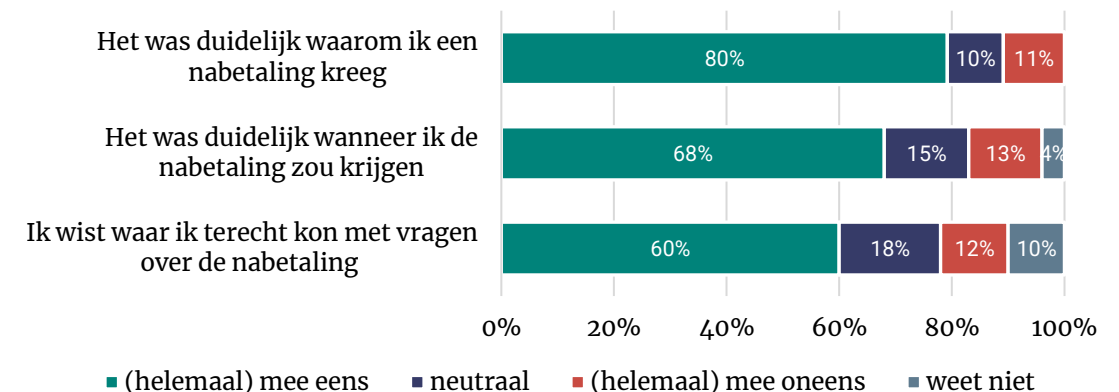


... had deze nabetaling niet verwacht. Een groep van 43 procent had deze nabetaling wel verwacht en 12 procent had een ander bedrag verwacht. Toch waren negen op de tien (89%) het eens met de nabetaling.

Reden voor nabetaling duidelijk voor de meeste

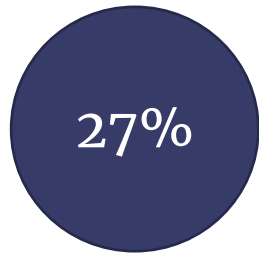
Waarom men de nabetaling ontving, was voor acht op de tien (80%) duidelijk. Wanneer de nabetaling plaats zou vinden was voor bijna zeven op de tien (68%) duidelijk, maar voor 13 procent onduidelijk. Ruim zes op de tien (60%) van de burgers met een nabetaling wisten waar zij terecht konden met vragen hierover.

Figuur 11.14 - Stellingen over de afhandeling van de nabetaling (n=144)





Verrekening

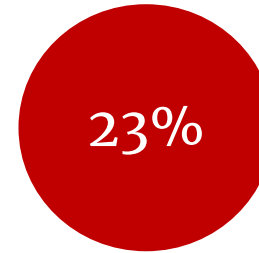
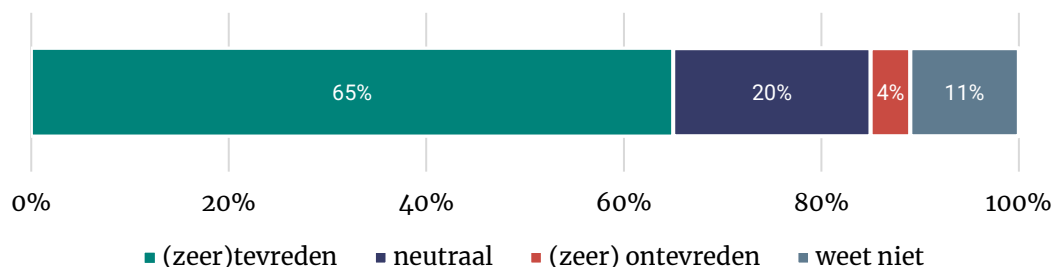


... heeft de afgelopen 2 jaar te maken gehad met een verrekening van het kindgebonden budget. Iets minder dan de helft (46%) weet niet of de verrekening leidde tot een verlaging van de toeslag. Voor ruim een derde (31%) leidde het tot een verlaging.

Meerderheid positief over afhandeling van de verrekening

Twee derde (65%) van de burgers die een verrekening hebben gekregen bij het kindgebonden budget, zijn tevreden over hoe deze is afgehandeld door Dienst Toeslagen. Een vijfde (20%) staat hier neutraal in en 4 procent is ontevreden.

Figuur 11.15 - Hoe tevreden ben je over de manier waarop Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld? (n=113)

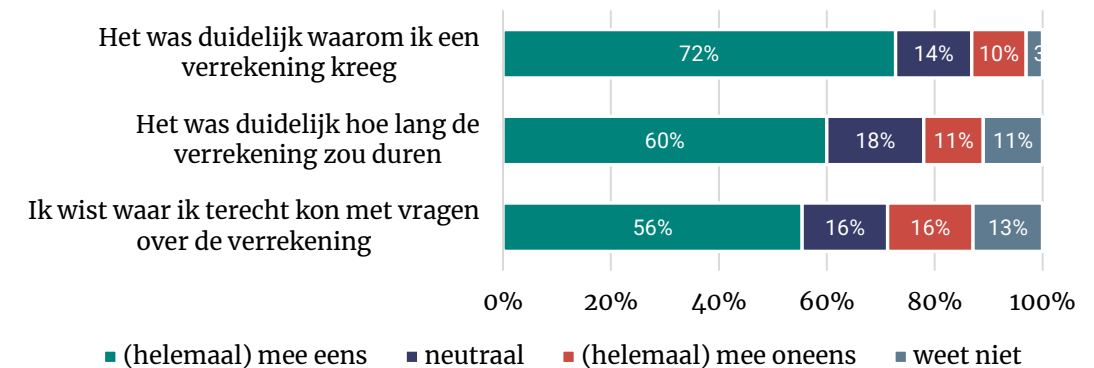


... had deze verrekening niet verwacht. Een ander deel wist wel dat hij/zij een terugbetaling moest doen maar had niet verwacht dat dit verrekend zou worden (18%). Zes op de tien (59%) hadden de verrekening wel verwacht. Een meerderheid (75%) was het eens met de verrekening, een vijfde (20%) was het gedeeltelijk eens en 5 procent oneens.

Reden verrekening meestal duidelijk

Voor driekwart (72%) van de burgers was het duidelijk waarom ze deze verrekening kregen. Zes op de tien vonden het duidelijk hoe lang de verrekening zou duren en wisten waar zij vragen konden stellen over de verrekening (56%).

Figuur 11.16 - Stellingen over de afhandeling van de verrekening (n=113)



12.

Bijlage

Factoren van invloed op tevredenheid met dienstverlening

 [Terug naar inhoudsopgave](#)



Inleiding

In de meest recente kwalitatieve meting van de Toeslagenmonitor (juli 2025) is onderzocht wat de drivers voor tevredenheid met de dienstverlening van Dienst Toeslagen zijn. Vervolgens zijn de drivers die in het kwalitatieve onderzoek naar voren kwamen, waar nodig, toegevoegd aan de vragenlijst voor de kwantitatieve meting.

Om ook kwantitatief te onderzoeken wat de drivers voor tevredenheid zijn is een regressieanalyse gedaan op de data van de Q2 2026 meting van de Toeslagenmonitor. Met een regressieanalyse is na te gaan of er een relatie is tussen bepaalde factoren (drivers) en de tevredenheid met de dienstverlening. Ook kan gekeken worden hoe groot de impact van de drivers is op de algehele tevredenheid.

In de regressieanalyse zijn de drivers die uit het kwalitatieve onderzoek naar voren kwamen meegenomen. Daarnaast zijn nog een aantal andere factoren opgenomen die mogelijk van invloed zijn op de algemene tevredenheid, zoals het al dan niet hebben moeten doen van een terugbetaling en bekendheid met het zelf moeten doorgeven van wijzigingen in het inkomen.

Ook is in de analyse gecontroleerd voor de volgende achtergrondkenmerken: geslacht, leeftijd, inkomen, opleidingsniveau, type toeslag en (digi)taalvaardigheid. Als achtergrondkenmerken niet significant van invloed zijn, betekent het dat verschillen in de algemene tevredenheid niet verklaard kunnen worden door verschillen op deze kenmerken. Burgers met een laag inkomen zijn dan bijvoorbeeld niet per definitie minder tevreden, mogelijke verschillen tussen inkomensgroepen worden verklaard door verschillen in de drivers die wel van invloed zijn. Zo zou het bijvoorbeeld kunnen dat burgers met een lager inkomen minder vertrouwen hebben in Dienst Toeslagen, wat weer zorgt voor een lagere algehele tevredenheid.

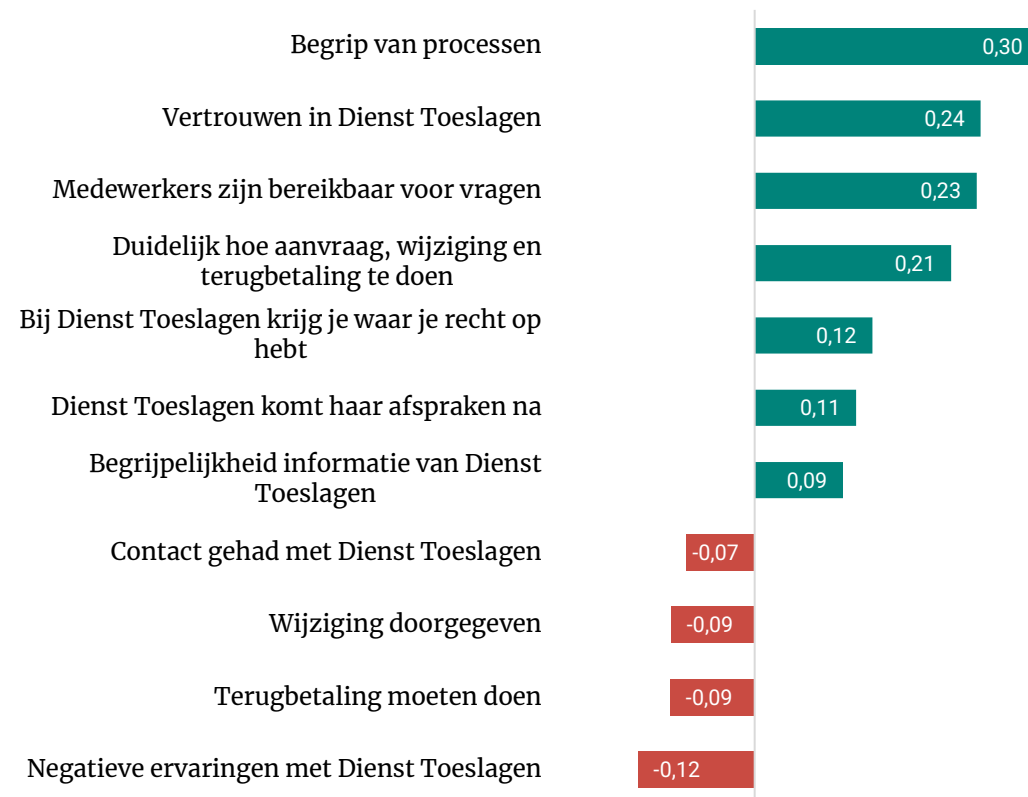
Begrip, vertrouwen en bereikbaarheid belangrijk voor tevredenheid

De analyse laat zien dat er verschillende factoren van invloed zijn op de algemene tevredenheid met de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Het meest invloedrijk is de mate waarin burgers de processen van Dienst Toeslagen begrijpen, bijvoorbeeld waarom zij een verrekening krijgen en hoe lang deze zal duren. Een iets kleiner positief effect hebben het vertrouwen in Dienst Toeslagen, de bereikbaarheid van medewerkers en de duidelijkheid van het doen van een aanvraag, wijziging of terugbetaling. Ook de mate waarin burgers vinden dat zij krijgen waar zij recht op hebben, Dienst Toeslagen afspraken nakomt en de begrijpelijkheid van de informatie van Dienst Toeslagen hebben een positief effect op de tevredenheid met de Dienstverlening.

Daarnaast heeft een viertal factoren een negatief effect. Het gaat hierbij om concrete ervaringen, namelijk recent contact met Dienst Toeslagen, het doorgeven van een wijziging, een terugbetaling of (andere) negatieve ervaring met Dienst Toeslagen. Deze vier factoren zorgen voor een lagere tevredenheid met de dienstverlening.

De volgende pagina's tonen de algemene tevredenheid van burgers met de dienstverlening van Dienst Toeslagen en de resultaten van de factoren die hierop van invloed zijn.

Figuur 1 – Significante voorspellers en impactscores op de tevredenheid met de dienstverlening van Dienst Toeslagen¹



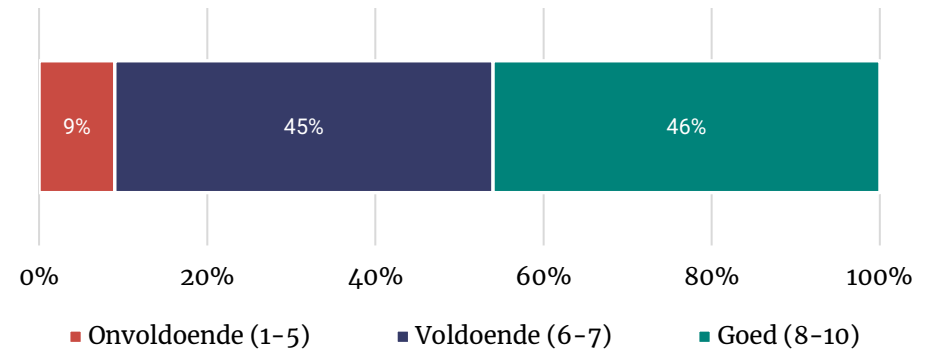
¹ Zie pagina 7 en 8 voor de voorspellers die wel zijn meegenomen in de analyse maar niet significant van invloed zijn op de algemene tevredenheid met de dienstverlening

Burgers over algemeen (redelijk) tevreden met dienstverlening

Gemiddeld beoordelen burgers de dienstverlening van Dienst Toeslagen met het rapportcijfer 7,2. Bijna de helft van de burgers is zeer tevreden en geeft een 8 of hoger. Een minderheid van 9 procent is ontevreden en geeft een onvoldoende. Daarnaast beoordeelt 45 procent de dienstverlening met een 6 of 7.

Ook als we kijken naar de voorspellers van deze tevredenheid op de volgende pagina's zien we dat een kleine groep laag scoort en een ruime meerderheid wel tevreden is.

Figuur 2 – Welk rapportcijfer geef jij de dienstverlening van Dienst Toeslagen?

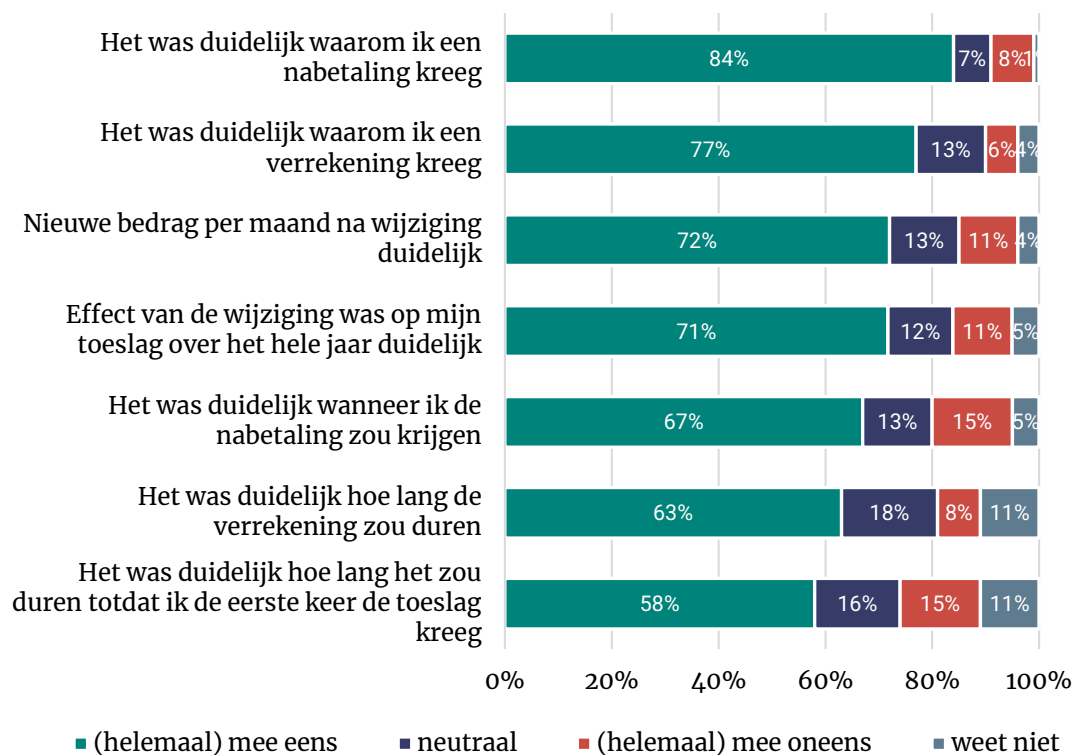


7,2

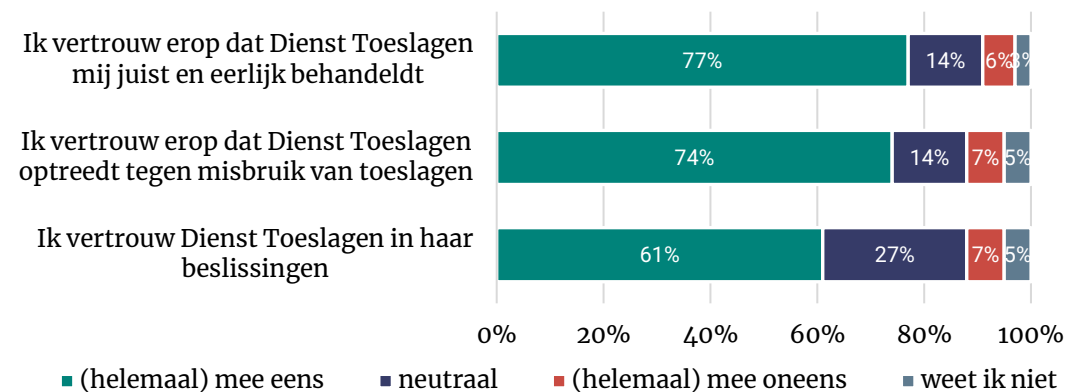
Resultaten significante positieve drivers (I)

De drivers op deze en de volgende pagina hebben een positief effect op de algehele tevredenheid met de dienstverlening. Begrip van de processen en vertrouwen in Dienst Toeslagen leiden bijvoorbeeld tot een hogere tevredenheid met de dienstverlening.

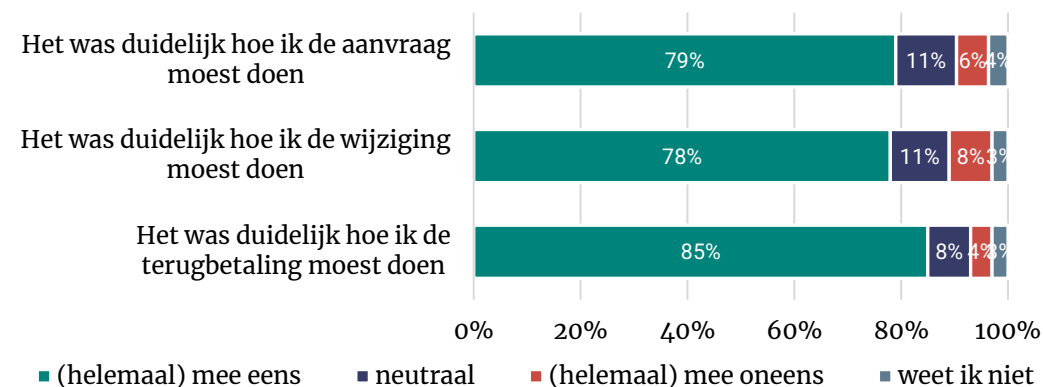
Figuur 3 – Begrip van processen (samenvoeging van onderstaande stellingen)



Figuur 4 – Vertrouwen in Dienst Toeslagen (samenvoeging van onderstaande stellingen)

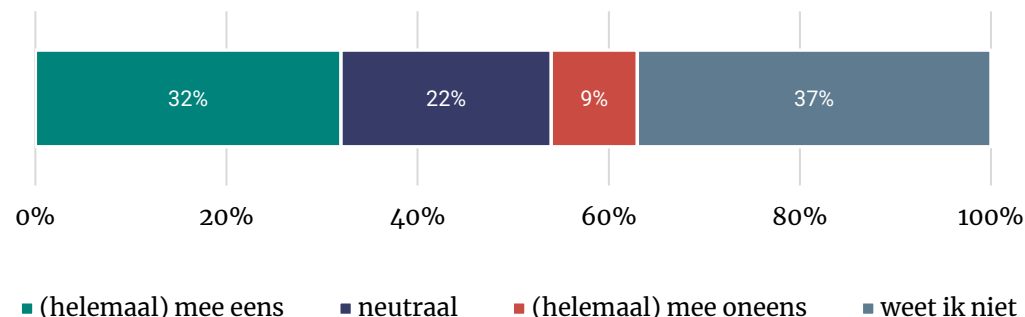


Figuur 5 – Duidelijk hoe aanvraag, wijziging en terugbetaling te doen (samenvoeging van onderstaande stellingen)

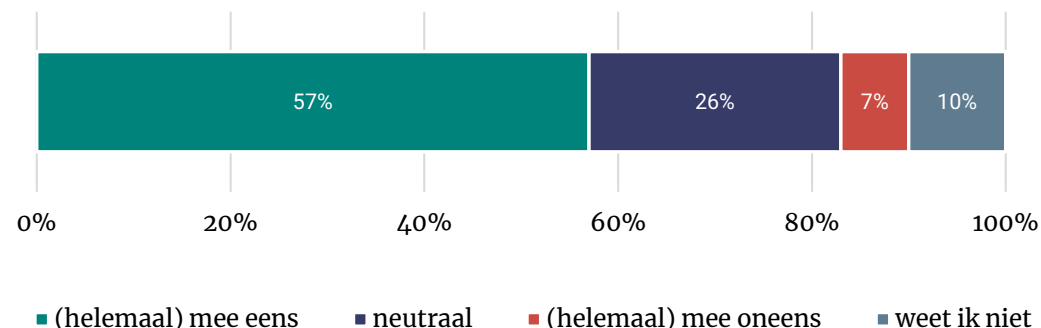


Resultaten significante positieve drivers (II)

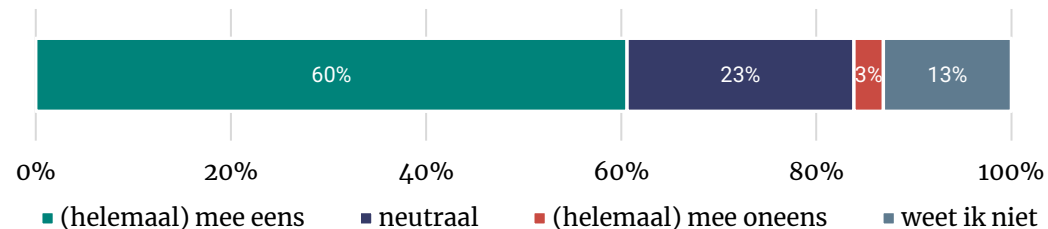
Figuur 6 – Medewerkers van Dienst Toeslagen zijn goed bereikbaar voor vragen



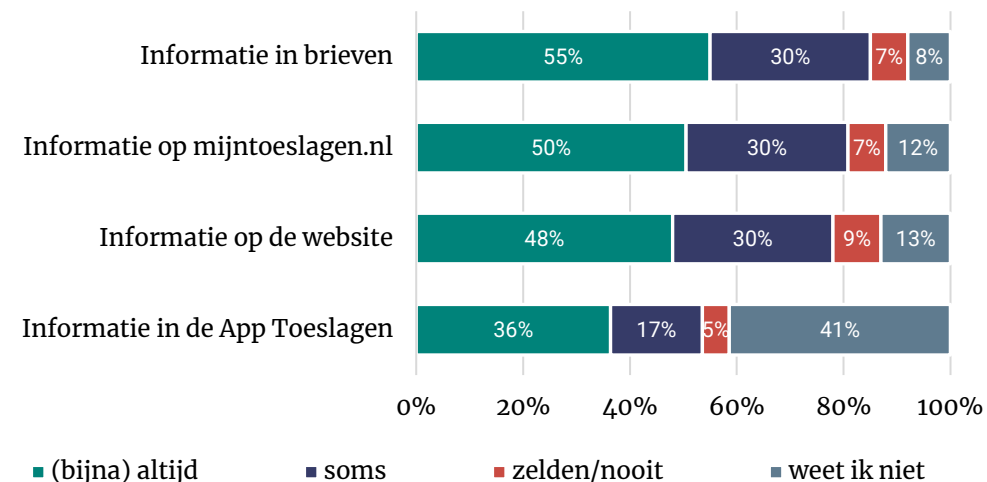
Figuur 7 – Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt



Figuur 8 – Dienst Toeslagen komt haar afspraken na



Figuur 9 – Begrijpelijkheid informatie Dienst Toeslagen (samenvoeging van onderstaande stellingen)



Resultaten significante negatieve drivers

De onderstaande drivers hebben een negatief effect op de algehele tevredenheid met de dienstverlening. Contact met Dienst Toeslagen en negatieve ervaringen hangen bijvoorbeeld samen met een lagere tevredenheid met de dienstverlening.

7%

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

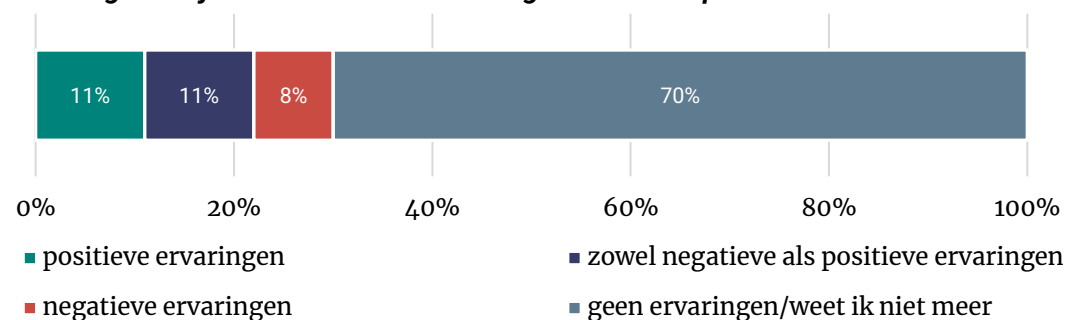
32%

... heeft het afgelopen jaar een wijziging doorgegeven voor de toeslag die zij ontvangen. Dit betreft in de meeste gevallen een wijziging in het inkomen (77%). Een kwart van alle burgers met een toeslag gaf een wijziging in het inkomen door in het afgelopen jaar.

18%

... is het afgelopen jaar door Dienst Toeslagen gevraagd een terugbetaling te doen. De grootste groep moest een bedrag tussen de 100 en 500 euro terugbetalen (40%). 25% moest tussen de 500 en 1000 euro terugbetalen en bij ook een kwart (24%) ging het om meer dan 1000 euro.

Figuur 10 – Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld van Dienst Toeslagen hebben bepaald?



Niet significante drivers (I)

Hieronder volgt een overzicht van de voorspellers die wel zijn meegenomen in de regressieanalyse maar niet significant van invloed zijn op de tevredenheid met de dienstverlening.

Voorspeller	Samengesteld uit
Het toeslagbedrag dat ik krijg is juist.	
Medewerkers nemen genoeg tijd om vraag te beantwoorden	
Kun je aangeven wat er met je vertrouwen in Dienst Toeslagen in de afgelopen 6 maanden is gebeurd?	
In berichten van Dienst Toeslagen staan soms gegevens van u vermeld die Dienst Toeslagen gebruikt. Kloppen de gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt?	
Weten waar men terecht kan met vragen over processen	Ik wist waar ik terecht kon met vragen over mijn aanvraag.
	Ik wist waar ik terecht kon met vragen over wijzigingen.
	Ik wist waar ik terecht kon met vragen over de terugbetaling.
	Ik wist waar ik terecht kon met vragen over de nabetaling.
	Ik wist waar ik terecht kon met vragen over de verrekening.
Aanvraag gedaan in afgelopen 2 jaar	
Bekend met zelf moeten doorgeven van wijzigingen in inkomen	
Nabetaling gehad	

Niet significante drivers (II)

Voorspeller	Samengesteld uit
Ervaringen met medewerkers van Dienst Toeslagen: Medewerkers van Dienst Toeslagen	Behandelen mij vriendelijk en respectvol.
	Zijn deskundig.
	Doen hun best om mijn vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.
	Kunnen zich inleven in mijn situatie.
	Proberen samen met mij tot een oplossing te komen.
	Zorgen ervoor dat ik mij gehoord voel.
Bekendheid en gebruik App Toeslagen	
Ontvangen toeslag	
Geslacht	
Leeftijd	
Opleidingsniveau	
Inkomen	
Verminderd (digi)taalvaardig	

13.

Bijlage

Aantallen en wijzigingen vragenlijst

 [Terug naar inhoudsopgave](#)



Ongewogen en gewogen aantallen

Kenmerken	Ongewogen n	%	Gewogen n	%
Toeslag				
Huurtoeslag	531	29%	377	21%
Zorgtoeslag	470	26%	984	54%
Kindgebonden budget	428	24%	367	20%
Kinderopvangtoeslag	381	21%	82	5%
Leeftijd				
18 t/m 39 jaar	822	45%	696	38%
40 t/m 49 jaar	333	18%	250	14%
50 t/m 59 jaar	155	9%	179	10%
60 jaar en ouder	516	28%	702	38%
Opleidingsniveau				
Laag	300	17%	372	21%
Midden	516	29%	604	33%
Hoog	997	55%	834	46%
Inkomen				
Beneden modaal	793	45%	970	55%
Modaal	179	10%	206	12%
Boven modaal	639	34%	364	21%
Onbekend	171	10%	235	13%
Vragenlijst				
Online	1791	98%	1788	98%
Schriftelijk	36	2%	39	2%

De respons in dit onderzoek is voldoende om per toeslag betrouwbare uitspraken te doen. De nauwkeurigheidsmarge in dit onderzoek per toeslag bedraagt 4 procent tot 5 procent⁸. De nauwkeurigheidsmarge over de totale groep bedraagt 2 procent. Met een nauwkeurigheidsmarge van 2 procent zal de werkelijkheid bij een uitkomst van 50 procent ergens tussen de 48 en 52 procent liggen. De volledige respons staat in de tabel hiernaast.

⁸ Zorgtoeslag (5%), KGB (5%), Huurtoeslag (4%), KOT (5%).

Respons kwetsbare doelgroepen

Kwetsbare doelgroepen	Ongewogen n	%	Ongewogen n	%	Ongewogen n	%
	(heel) vaak		soms		totaal	
Hulp nodig bij lezen van geschreven teksten	39	2%	146	8%	185	10%
Hulp nodig bij online zaken regelen	50	3%	190	10%	240	13%

Wijzigingen in vragenlijst

Vraag	Vragenlijst vanaf Q2 2026	Wijziging
V11	Stelling: Dienst Toeslagen komt haar afspraken na.	Nieuw toegevoegd in Q2 2026
V12	Stelling: Medewerkers van Dienst Toeslagen nemen genoeg tijd om mijn vraag te beantwoorden of tot een oplossing te komen	Nieuw toegevoegd in Q2 2026
V12	Stelling: Medewerkers van Dienst Toeslagen zijn goed bereikbaar voor vragen	Nieuw toegevoegd in Q2 2026
V21	Het was duidelijk hoe ik de aanvraag moest doen	Nieuw toegevoegd in Q2 2026
V32	Het was duidelijk hoe ik de wijziging moest doen	Nieuw toegevoegd in Q2 2026
V53	In hoeverre vind je de informatie over toeslagen op de volgende websites van Dienst Toeslagen duidelijk? • Je persoonlijke pagina waarop je inlogt met je DigiD, www.mijntoeslagen.nl • De website www.toeslagen.nl (algemene website)	Weggelaten in Q2 2026
V54c	In hoeverre begrijp je wat er staat in de informatie van Dienst Toeslagen? • Informatie in brieven • Informatie op de website • Informatie in de App Toeslagen • Informatie op mijntoeslagen.nl	Nieuw toegevoegd in Q2 2026