



# Toeslagenmonitor 0-meting

drs. Ahmed Ait Moha MMC

Sterre Roelofs MSc.

B6661

18 december 2020



Toeslagen  
Belastingdienst

**motivaction**  
insights and strategy

# Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Leeswijzer	4
Management Summary	12
Resultaten	16
Algemene tevredenheid; dienstverlening, kwaliteit, imago	
Contact met de Dienst Toeslagen	
Vertrouwen	
Verbeterpunten	
Bijlagen	40

Op verzoek van de Belastingdienst/Toeslagen (B/T) voert Motivaction de Toeslagenmonitor uit. In voorliggende rapportage worden de resultaten van de eerste meting beschreven. Dienst Toeslagen heeft de wens om meermalen per jaar (1x per kwartaal) bij toeslaggerechtigden de tevredenheid over de dienstverlening te meten, specifiek op het gebied van de volgende regelingen: huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget. De monitor levert B/T inzichten op ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening en kan daarnaast als verantwoording dienen richting politiek (Kamer) en beleidsdepartementen.

**De doelstelling** voor dit onderzoekstraject is drieledig en luidt als volgt:



**Signalering:** Het monitoren van de klanttevredenheid, zodat eventuele knelpunten in de dienstverlening kunnen worden gesignaleerd.



**Verantwoording:** Het genereren van een tevredenheidspercentage voor algemene klanttevredenheid waarmee verantwoording over kwaliteit van dienstverlening kan worden afgelegd aan de politiek (Kamer) en beleidsdepartementen.



**Bieden van handvatten:** Het achterhalen van aspecten die effect hebben op de tevredenheid om zo handvatten te bieden voor interventies.



## Hoofdstukindeling

De rapportage is ingedeeld in vier hoofdstukken. Het rapport start met een paar overzichtspagina's waarin visueel is weergegeven wat de belangrijkste cijfers zijn uit het onderzoek, gevolgd door een management summary met daarin de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. In hoofdstuk 1 wordt de algemene tevredenheid (dienstverlening, kwaliteit en imago) besproken en waar mogelijk en relevant worden de resultaten uitgesplitst naar de verschillende regelingen. Hoofdstuk 2 gaat over het contact met de Dienst Toeslagen. In hoofdstuk 3 wordt het vertrouwen in de Dienst Toeslagen besproken. In hoofdstuk 4 worden de verbeterpunten weergegeven.



## Steekproef en weging

Voor informatie over de steekproef en weging, klik [hier](#)



## Afrondingspercentage

Vanwege de decimalen achter de komma van de percentages kan dit een afrondingsverschil naar boven of naar onder opleveren.

## Aanduiding significantie



In de rapportage zijn hoofzakelijk significante verschillen tussen de verschillende toeslagen benoemd. In de resultaten zijn we uitgegaan van 95% betrouwbaarheid: als de kans op de geobserveerde steekproefresultaten gegeven de nulhypothese kleiner is dan 5% [ $p(\text{verschil} | H_0) < .05$ ], wordt de nulhypothese verworpen en is het aannemelijk dat er een verschil is tussen de groepen. Dit noemen we een *significant verschil*.

Een oranje percentage: 50% of vierkant:  duidt daarbij op een significant lagere score, een groen percentage: 50% of vierkant:  duidt op significant hogere scores. Wanneer er geen sprake is van een significant verschil, wordt dit expliciet genoemd in de tekst door middel van onderstaande blauwe tekst. Bij een aantal vragen is het aantal respondenten lager dan 80. De resultaten op deze vragen dienen als indicatief te worden gezien.

\* Deze resultaten zijn niet significant en dienen als indicatief te worden beschouwd



## Termen vragenlijst:

In de vragenlijst komen onderstaande termen naar voren en die zijn op volgende wijze voorgelegd aan de respondent:

**Dienstverlening:** Onder dienstverlening verstaan we o.a. de mogelijkheden om contact op te kunnen nemen met de Dienst Toeslagen, het tijdig ontvangen van de toeslag(en), in één keer het juiste bedrag aan toeslag(en) ontvangen, de juiste verwerking van wijzigingen, hulp krijgen waar nodig.

**Aanvraag:** Heeft korter dan 1 jaar geleden of 1 tot 2 jaar geleden een toeslag aangevraagd.

**Wijziging:** Heeft in de afgelopen 12 maanden een wijziging doorgegeven betreffende een toeslag.

**Terugbetaling:** heeft in de afgelopen 2 jaar geld terugbetaling moeten doen. Bij een terugbetaling moet je geld terugbetalen, omdat je in het verleden te veel toeslag hebt gehad.

**Nabetaling:** Heeft in de afgelopen 2 jaar een nabetaling ontvangen. Bij een nabetaling krijg je extra geld, omdat je in het verleden te weinig toeslag hebt gehad.

**Verrekening:** heeft in de afgelopen 2 jaar een verrekening gehad. Bij een verrekening krijg je maandelijks minder geld, omdat je toeslag moet terugbetalen en de Dienst Toeslagen dit in mindering brengt op jouw lopende toeslag.

# Overzicht kerncijfers | Totaal voor alle toeslagen

## Algemene dienstverlening

**67%**  
is (zeer) tevreden

**26%**  
is neutraal

**8%**  
is (zeer) ontevreden



### Top 3 passende imagokenmerken

- Betrouwbaar
- Zorgvuldig
- Geloofwaardig



### Minst passende imagokenmerken

- Betrokken
- Pro-actief
- Vernieuwend

Totaal

### Aanvraag

**76%**  
is (zeer) tevreden

17% neutraal  
4% (zeer) ontevreden  
2% nog niet afgehandeld

### Wijziging

**63%**  
is (zeer) tevreden

26% neutraal  
10% (zeer) ontevreden

### Terugbetaling

**48%**  
is (zeer) tevreden

27% neutraal  
22% (zeer) ontevreden  
4% kan nog niet beoordelen

### Nabetaling

**82%**  
is (zeer) tevreden

14% neutraal  
2% (zeer) ontevreden  
2% kan nog niet beoordelen

### Verrekening

**65%**  
is (zeer) tevreden

24% neutraal  
7% (zeer) ontevreden  
4% kan nog niet beoordelen

## Communicatie via de website

**61%**  
is (zeer) tevreden

**29%**  
is neutraal

**10%**  
is (zeer) ontevreden

# Overzicht kerncijfers | Zorgtoeslag

## Algemene dienstverlening

**63%**  
is (zeer) tevreden

**30%**  
is **neutraal**

**7%**  
is (zeer) ontevreden



### Top 3 passende imagokenmerken

- Betrouwbaar
- Geloofwaardig
- Verantwoordelijk



### Minst passende imagokenmerken

- Betrokken/Goed bereikbaar
- Pro-actief
- Vernieuwend

Zorgtoeslag

### Aanvraag

**76%**  
is (zeer) tevreden\*

14% neutraal\*  
5% (zeer) ontevreden\*  
5% nog niet afgehandeld\*

### Wijziging

**49%**  
is (zeer) tevreden\*

34% neutraal\*  
17% (zeer) ontevreden\*

### Terugbetaling

**50%**  
is (zeer) tevreden\*

25% neutraal\*  
22% (zeer) ontevreden\*  
3% kan nog niet beoordelen\*

### Nabetaling

**74%**  
is (zeer) tevreden\*

24% neutraal\*  
1% (zeer) ontevreden\*  
2% kan nog niet beoordelen\*

### Verrekening

**73%**  
is (zeer) tevreden\*

20% neutraal\*  
3% (zeer) ontevreden\*  
4% kan nog niet beoordelen\*

## Communicatie via de website

**61%**  
is (zeer) tevreden\*

**28%**  
is **neutraal\***

**11%**  
is (zeer) ontevreden\*

*\*De n is kleiner dan 80, deze resultaten moeten daarom als indicatief worden beschouwd*

# Overzicht | Huurtoeslag

## Algemene dienstverlening

**68%**  
is (zeer) tevreden

**28%**  
is neutraal

**5%**  
is (zeer) ontevreden



### Top 3 passende imagokenmerken

- Betrouwbaar
- Geloofwaardig
- Verantwoordelijk



### Minst passende imagokenmerken

- Betrokken/Goed bereikbaar
- Pro-actief
- Vernieuwend

Huurtoeslag

### Aanvraag

**77%**  
is (zeer) tevreden\*

20% neutraal\*

3% (zeer) ontevreden\*

0% nog niet afgehandeld\*

### Wijziging

**67%**  
is (zeer) tevreden\*

23% neutraal\*

10% (zeer) ontevreden\*

### Terugbetaling

**25%**  
is (zeer) tevreden\*

35% neutraal\*

38% (zeer) ontevreden\*

1% kan nog niet beoordelen\*

### Nabetaling

**86%**  
is (zeer) tevreden\*

11% neutraal\*

0% (zeer) ontevreden\*

3% kan nog niet beoordelen\*

### Verrekening

**58%**  
is (zeer) tevreden\*

17% neutraal

14% (zeer) ontevreden\*

11% kan nog niet beoordelen\*

## Communicatie via de website

**82%**  
is (zeer) tevreden\*

**15%**  
is neutraal

**2%**  
is (zeer) ontevreden\*

*\*De n is kleiner dan 80, deze resultaten moeten daarom als indicatief worden beschouwd*



# Overzicht kerncijfers | Kinderopvangtoeslag

## Algemene dienstverlening

**67%**  
is (zeer) tevreden

**22%**  
is **neutraal**

**11%**  
is (zeer) ontevreden



### Top 3 passende imagokenmerken

- Geloofwaardig
- Betrouwbaar
- Verantwoordelijk



### Minst passende imagokenmerken

- Betrokken
- Vernieuwend
- Pro-actief

Kinderopvang toeslag

### Aanvraag

**83%**  
is (zeer) tevreden\*

15% neutraal\*

2% (zeer) ontevreden\*

0% nog niet afgehandeld\*

### Wijziging

**74%**  
is (zeer) tevreden

17% neutraal

8% (zeer) ontevreden

### Terugbetaling

**42%**  
is (zeer) tevreden\*

37% neutraal\*

21% (zeer) ontevreden\*

0% kan nog niet beoordelen\*

### Nabetaling

**86%**  
is (zeer) tevreden\*

14% neutraal\*

0% (zeer) ontevreden\*

0% kan nog niet beoordelen\*

### Verrekening

**58%**  
is (zeer) tevreden\*

36% neutraal\*

5% (zeer) ontevreden\*

1% kan nog niet beoordelen\*

## Communicatie via de website

**65%**  
is (zeer) tevreden\*

**25%**  
is **neutraal**

**10%**  
is (zeer) ontevreden\*

*\*De n is kleiner dan 80, deze resultaten moeten daarom indicatief worden geïnterpreteerd.*

# Overzicht kerncijfers | Kindgebondenbudget

## Algemene dienstverlening

**65%**  
is (zeer) tevreden

**24%**  
is **neutraal**

**12%**  
is (zeer) ontevreden



### Top 3 passende imagokenmerken

- Verantwoordelijk
- Betrouwbaar
- Geloofwaardig/Dienstverlenend



### Minst passende imagokenmerken

- Transparant
- Pro-actief
- Vernieuwend

## Kindgebondenbudget

### Aanvraag

**84%**  
is (zeer) tevreden\*

13% neutraal\*

3% (zeer) ontevreden\*

0% nog niet afgehandeld\*

### Wijziging

**64%**  
is (zeer) tevreden\*

29% neutraal\*

7% (zeer) ontevreden\*

### Terugbetaling

**39%**  
is (zeer) tevreden\*

41% neutraal\*

16% (zeer) ontevreden\*

3% kan nog niet beoordelen\*

### Nabetaling

**89%**  
is (zeer) tevreden\*

8% neutraal\*

2% (zeer) ontevreden\*

0% kan nog niet beoordelen\*

### Verrekening

**52%**  
is (zeer) tevreden\*

37% neutraal\*

11% (zeer) ontevreden\*

0% kan nog niet beoordelen\*

## Communicatie via de website

**74%**  
is (zeer) tevreden\*

**21%**  
is **neutraal**

**6%**  
is (zeer) ontevreden\*

*\*De n is kleiner dan 80, deze resultaten moeten daarom als indicatief worden beschouwd*

# Totaal overzicht kerncijfers

Doelgroep	Totaal	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget
Algemene dienstverlening	<b>67%</b> %(zeer)tevreden	<b>63%</b> %(zeer)tevreden	<b>68%</b> %(zeer)tevreden	<b>67%</b> %(zeer)tevreden	<b>65%</b> %(zeer)tevreden
Aanvraag toeslag	<b>76%</b> %(zeer)tevreden	<b>76%</b> %(zeer)tevreden	<b>77%</b> %(zeer)tevreden	<b>83%</b> %(zeer)tevreden	<b>84%</b> %(zeer)tevreden
Wijziging toeslag	<b>63%</b> %(zeer)tevreden	<b>49%</b> %(zeer)tevreden	<b>67%</b> %(zeer)tevreden	<b>74%</b> %(zeer)tevreden	<b>64%</b> %(zeer)tevreden
Terugbetaling	<b>48%</b> %(zeer)tevreden	<b>50%</b> %(zeer)tevreden	<b>25%</b> %(zeer)tevreden	<b>42%</b> %(zeer)tevreden	<b>39%</b> %(zeer)tevreden
Nabetaling	<b>82%</b> %(zeer)tevreden	<b>74%</b> %(zeer)tevreden	<b>86%</b> %(zeer)tevreden	<b>86%</b> %(zeer)tevreden	<b>89%</b> %(zeer)tevreden
Verrekening	<b>65%</b> %(zeer)tevreden	<b>73%</b> %(zeer)tevreden	<b>58%</b> %(zeer)tevreden	<b>58%</b> %(zeer)tevreden	<b>52%</b> %(zeer)tevreden

*De n is kleiner dan 80, deze resultaten moeten daarom als indicatief worden beschouwd.*

# Management summary | Overall conclusies

## **Algemene dienstverlening is voldoende met een relatief kleine groep die ontevreden is over de dienstverlening**

Over de algemene dienstverlening is de meerderheid (zeer)tevreden. Bovendien is de dienstverlening voor één op de tien toeslaggerechtigden zelfs beter dan zij hadden verwacht. 8% is ontevreden over de dienstverlening, waarbij het aantal ontevreden burgers groter is bij de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. Ondanks het relatief kleine aandeel van ontevreden toeslaggerechtigden, dient niet uit het oog verloren te worden dat dit absoluut nog altijd een groot aantal burgers betreft. Verbeterpunten zijn een meer transparante communicatie; waarbij berekeningen beter worden toegelicht, tijdig en pro-actief wordt geïnformeerd over terugbetalingen, wijzigingen en verrekeningen.

## **Geen grote verschillen in de beoordeling van de verschillende toeslagen**

Er bestaan slechts relatief kleine verschillen in de beoordeling van de dienstverlening van de verschillende regelingen. Zo kent de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget iets meer ontevreden klanten. Echter de aanleiding voor de onvrede is voor alle regelingen vrij overeenkomstig en heeft betrekking op de ondoorzichtigheid van berekeningen en de onverwachte confrontatie met terugbetalingen.

## **Weinig ontwikkeling in de beoordeling van de dienstverlening**

De kwaliteit van de dienstverlening kent volgens de toeslaggerechtigden weinig verandering in het afgelopen jaar. Een kleine vier procent heeft een verbetering geconstateerd tegenover drie procent die een verslechtering heeft ervaren. Wel is bij de kinderopvangtoeslag sprake van een grotere groep die aangeeft in de afgelopen drie maanden minder vertrouwen te hebben gekregen in de Dienst Toeslagen (25%).

# Management summary | Overall conclusies

## Betrouwbaar, zorgvuldig en geloofwaardig passen bij de Dienst Toeslagen

Toeslaggerechtigden vinden de kenmerken betrouwbaar, zorgvuldig en geloofwaardig het meest van toepassing op de Dienst Toeslagen. Tegelijkertijd geeft ook een kleine groep aan dat de berekeningen van de toeslagen volgens hen vaak niet kloppen wat ervoor zorgt dat niet iedereen het kenmerk zorgvuldig van toepassing vindt op de Dienst Toeslagen.\*

Vernieuwend, pro-actief en betrokken zijn kenmerken die het minst geassocieerd worden met de Dienst Toeslagen. Actieve communicatie vanuit de Dienst Toeslagen wordt gemist, net als goede bereikbaarheid. Vaak moeten de toeslaggerechtigden lang wachten op antwoord wat het proces vertraagd. Daarnaast wordt er te weinig een luisterend oor geboden, waardoor het gevoel ontstaat dat er geen rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie.

## Twijfels over de beslissingen die de Dienst Toeslagen maakt

Over het algemeen is er veel vertrouwen in de Dienst Toeslagen. Men vertrouwt erop dat zij eerlijk en juist behandeld worden. Over de beslissingen die de Dienst Toeslagen neemt zijn nog wel wat twijfels. Er bestaat veel onduidelijkheid over de berekening van terugbetalingen, nabetalingen en verrekeningen, wat leidt tot twijfels over de beslissingen van Dienst Toeslagen.

## Behoeftte aan een luisterend oor en maatwerk

Dat het kenmerk 'betrokken' niet vaak geassocieerd wordt met de Dienst Toeslagen is terug te zien in de beoordeling van de menselijke maat van de Dienst Toeslagen. Een grote groep toeslaggerechtigden heeft niet het gevoel dat ze de kans krijgt om de persoonlijke situatie toe te lichten wanneer daar behoefte aan is. Daarnaast is het merendeel van mening dat er niet genoeg rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden. Er is behoefte aan een meer persoonlijke aanpak waarin rekening wordt gehouden met de situatie waarin de toeslaggerechtigde zit.

*\* Dat berekeningen volgens toeslaggerechtigden niet kloppen wil niet zeggen dat de berekeningen daadwerkelijk incorrect zijn en hier een fout is gemaakt door Dienst Toeslagen. Hier zou ook een foutieve opgave aan ten grondslag kunnen liggen. Blijft echter staan dat het in de beleving van toeslaggerechtigden een foute berekening is van de Dienst Toeslagen.*

# Management Summary | Overall conclusies

## Er is voornamelijk contact via de website. Waar men tevreden over is

De tevredenheid over het contact via de website hangt sterk samen met het gebruikersgemak van de website en de digivaardigheid van de toeslaggerechtigden zelf. Een substantieel deel van de toeslaggerechtigden is hierover te spreken en ervaart gemak en snelheid via de website. Tegelijkertijd is er ook een groep die de Dienst Toeslagen slecht bereikbaar vindt via de website doordat er traag gereageerd wordt. Zij zijn daardoor negatiever in het oordeel over de website van de Dienst Toeslagen.

## Minst tevreden over het terugbetalingsproces

Toeslaggerechtigden zijn (zeer) tevreden over het afhandelingproces van de aanvraag, wijziging en nabetaling. De afhandeling gaat makkelijk, snel en soepel. De terugbetaling en de verrekening worden daarentegen minder goed beoordeeld. Bijna een kwart is hier ontevreden over. Ongetwijfeld speelt in dit oordeel het minder plezierige karakter van een terugbetaling een rol. De meerderheid ziet de terugbetaling niet aankomen en vindt het proces omslachtig en heeft twijfels bij de correctheid van de berekening.

Toch is er ook tevredenheid over het proces van de afhandeling van de terugbetaling, vooral vanwege het feit dat er in termijnen betaald kan worden. Wat betreft de verrekening is er behoefte aan inzicht in de berekening. Er heerst onduidelijkheid waar men nou recht op heeft.

# Management Summary | Aandachtspunten en aanbevelingen

## Waarborg de tevredenheid over algemene dienstverlening Dienst Toeslagen

De dienstverlening omtrent de toeslagen wordt in het algemeen goed beoordeeld. De meerderheid geeft aan (zeer) tevreden te zijn met de dienstverlening. Er is echter ook een kleine groep die ontevreden is over de dienstverlening. Voor de verbetering van de beoordeling van de overall dienstverlening moet de oplossing gezocht worden in het terugdringen van het aantal toeslaggerechtigden dat niet tevreden is. Hiervoor is het van belang om de focus te leggen op het wegnemen van aspecten die er voor zorgen dat zij negatief zijn in hun oordeel. Deze toeslaggerechtigden ervaren niet-transparante en trage tot geen communicatie. Daarnaast heerst er regelmatig onduidelijkheid over berekeningen en is niet altijd even duidelijk waar de toeslaggerechtigden qua toeslag precies recht op hebben.

### 1. Actievere informatievoorziening/communicatie vanuit de Dienst Toeslagen

Toeslaggerechtigden geven aan meer pro-actieve communicatie te willen. Er is behoefte aan snellere communicatie, maar ook aan actieve communicatie vanuit de Dienst Toeslagen naar de toeslaggerechtigde toe wanneer de hoogte van de toeslag mogelijk aangepast moet worden. Zo geeft een groot deel aan dat de verrekening, terugbetaling of nabetaling uit de lucht komt vallen en men hier niet van op de hoogte was. Met als gevolg dat men vraagtekens zet bij de beslissingen.

### 2. Transparante communicatie met eenvoudige berekeningen

De huidige communicatie wordt als onduidelijk en niet transparant ervaren. Er is behoefte aan een eenvoudige uitleg bij de berekeningen die door de Dienst Toeslagen worden gemaakt en de basis vormen voor de toeslagen, nabetalingen, verrekeningen en terugbetalingen.

### 3. Persoonlijke aanpak

Toeslaggerechtigden hebben behoeften aan een meer persoonlijke aanpak. Een grote groep heeft op het moment niet het gevoel dat er rekening wordt gehouden met de situatie waarin de persoon zit. De wens is dat ieder geval apart wordt bekeken en de Dienst Toeslagen een luisterend oor biedt.

A black and white photograph of two people in an office environment. One person is pointing at a laptop screen while the other looks on. The image is partially obscured by a red graphic element on the right side.

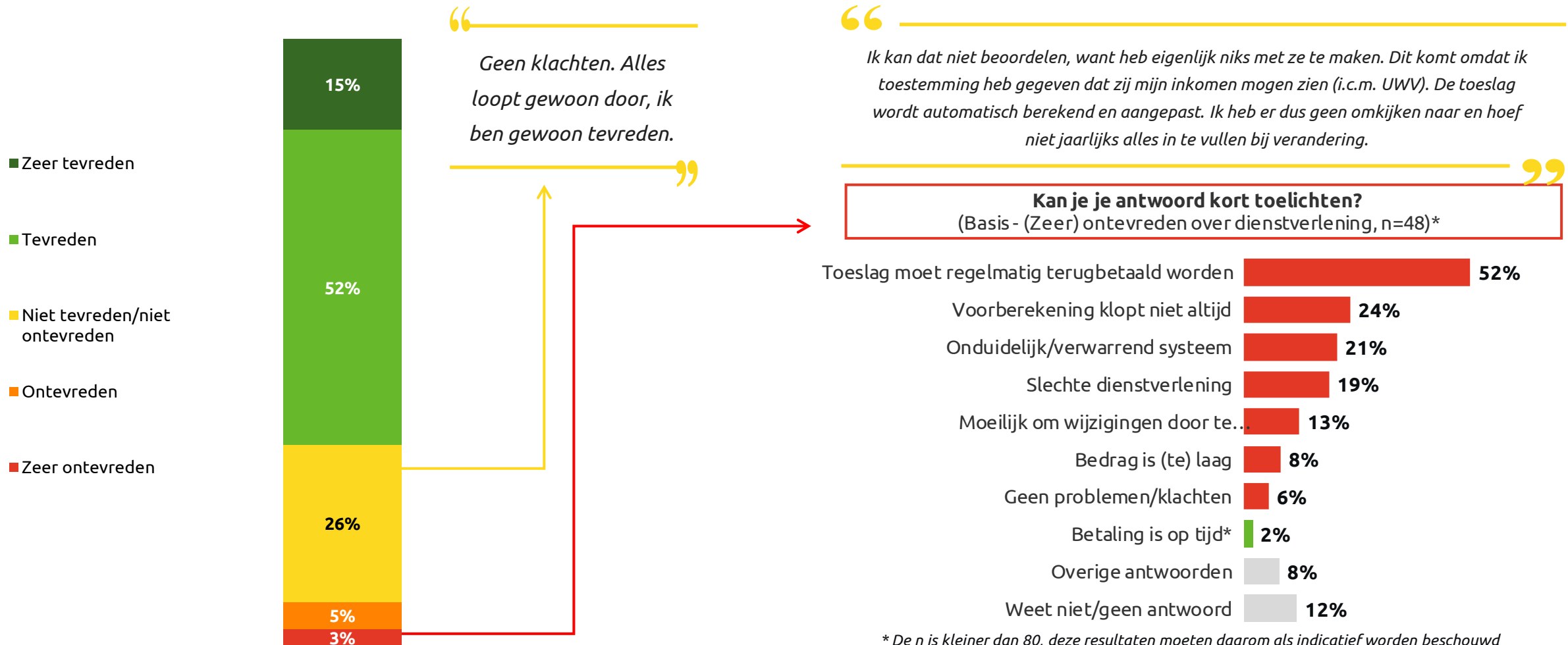
**Algemene tevredenheid;  
dienstverlening, kwaliteit, imago**





# Algemene tevredenheid dienstverlening

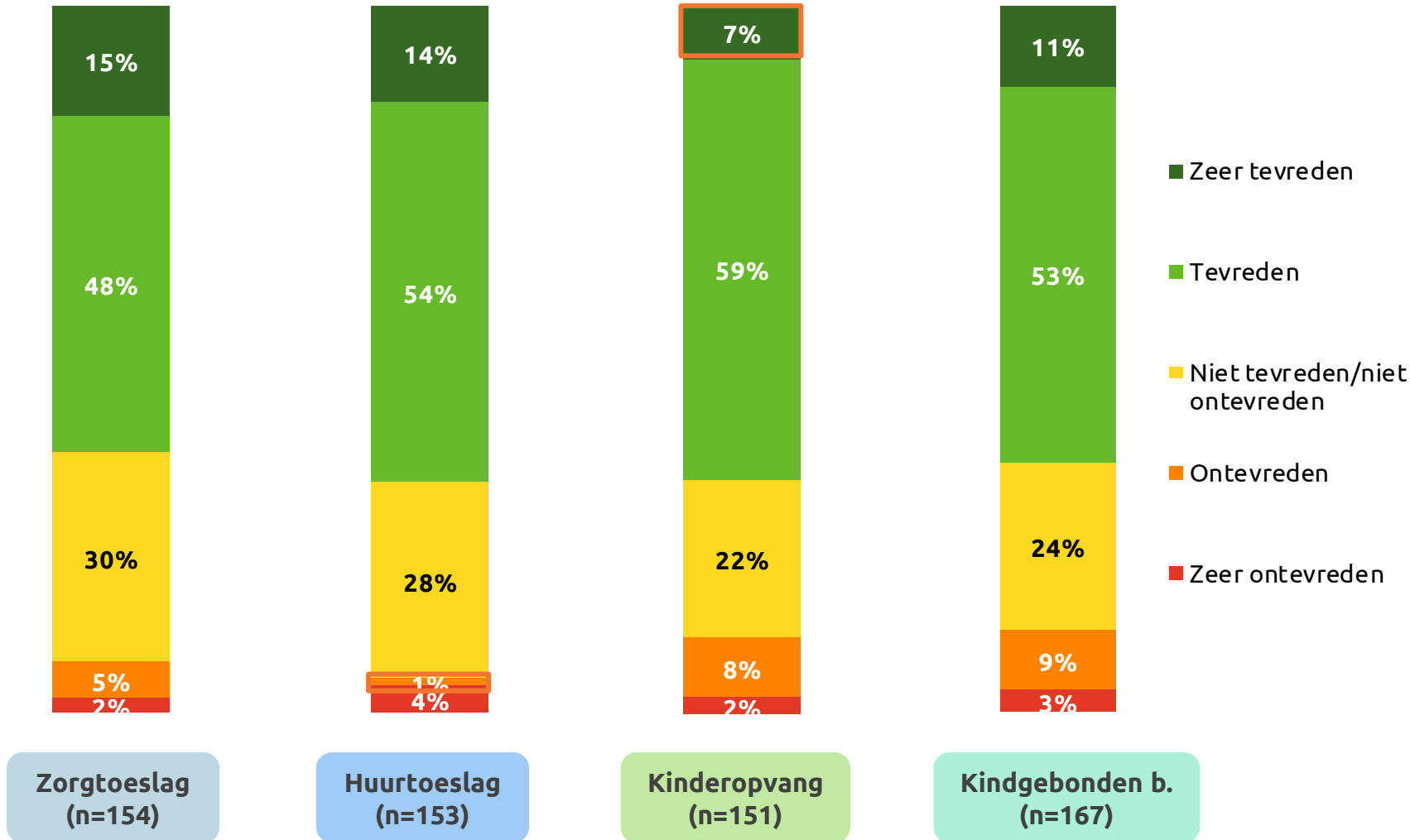
67% is (zeer) tevreden over de dienstverlening van de Dienst Toeslagen, groep van 8% ontevreden



\* De n is kleiner dan 80, deze resultaten moeten daarom als indicatief worden beschouwd  
\*\* Dat de betaling op tijd is wordt ook door een klein aantal genoemd die (zeer)ontevreden zijn over de dienstverlening. Dit wordt benoemd samen met andere redenen waarom ze niet tevreden zijn over de dienstverlening.

# Algemene tevredenheid per toeslag

Ontvangers van huurtoeslag het vaakst (68%) (zeer) tevreden over dienstverlening van de Dienst Toeslagen



- De tevredenheidspercentages over de verschillende toeslagenregelingen verschillen niet veel van elkaar (ca. twee derde is (zeer) tevreden).
- Onder de toeslaggerechtigden die kinderopvangtoeslag ontvangen is een minder grote groep zeer positief over de algemene dienstverlening (7%).
- De groep die kinderopvangtoeslag of kindgebondenbudget ontvangt is vaker ontevreden over de algemene dienstverlening (10% vs. 12%)\*.

*\* Dit resultaat is niet significant en dient als indicatief te worden beschouwd*

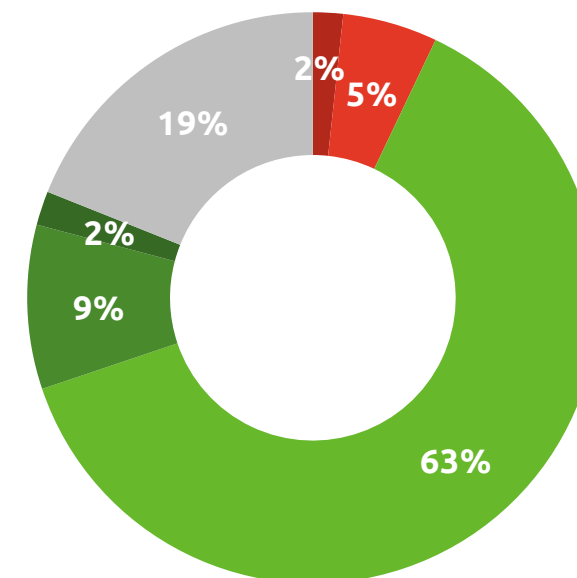
# De verwachtingen t.a.v. dienstverlening

## De dienstverlening is voor merendeel conform verwachting, maar wel kansen voor verbetering: onduidelijkheid wegnemen door betere communicatie

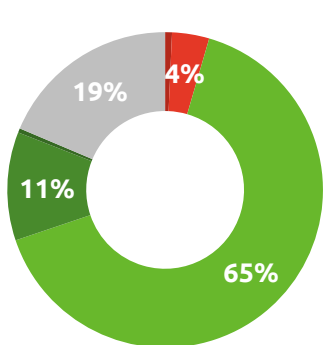
- Een algemene tevredenheidspercentage van 67% kan veelal worden geïnterpreteerd als het voldoen aan de verwachtingen van klanten. Dat wordt ook onderschreven door de resultaten op deze verwachtingsvraag. Een ruime meerderheid (74%) van de respondenten geeft aan dat de Dienst Toeslagen conform verwachtingen opereert.
- Kansen voor verbetering liggen met name bij de 7% die aangeeft dat de Dienst Toeslagen slechter dan verwacht acteert. De onderdelen waar minder goed op wordt gescoord dan verwacht zijn fouten in berekeningen van de toeslag (fouten in de beleving van de toeslaggerechtigde), slechte communicatie en onduidelijkheid over de totstandkoming van de hoogte van de toeslagen.
- Onder toeslaggerechtigden van het kindgebonden budget wordt de dienstverlening vaker getypeerd als veel slechter dan verwacht (6%).

### Is de kwaliteit van de dienstverlening van de Dienst Toeslagen zoals je had verwacht?

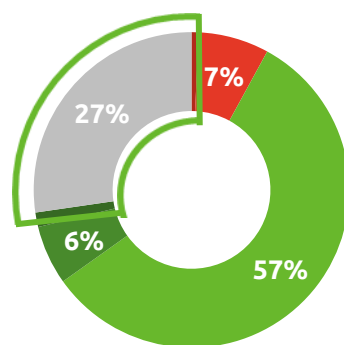
(Basis-allen, n=625)



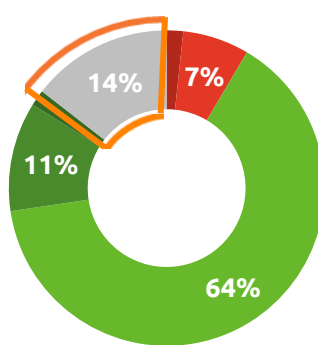
- Veel slechter dan verwacht
- Slechter dan verwacht
- Zoals verwacht
- Beter dan verwacht
- Veel beter dan verwacht
- Ik had geen verwachtingen



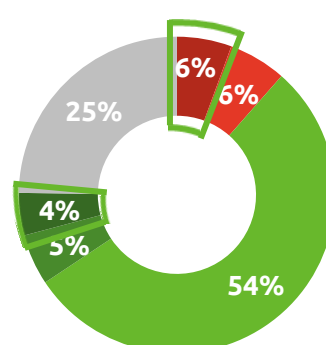
**Zorgtoeslag**  
(n=154)



**Huurtoeslag**  
(n=153)



**Kinderopvang**  
(n=151)

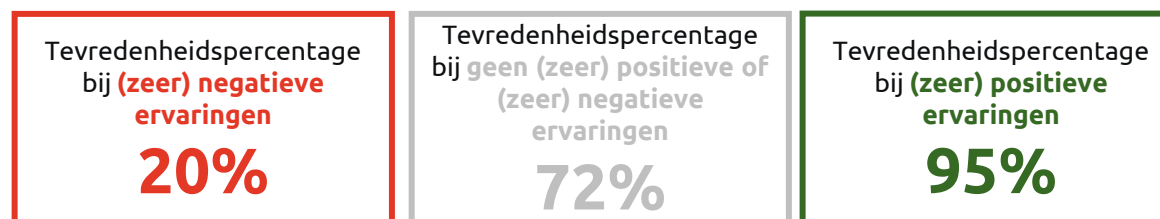
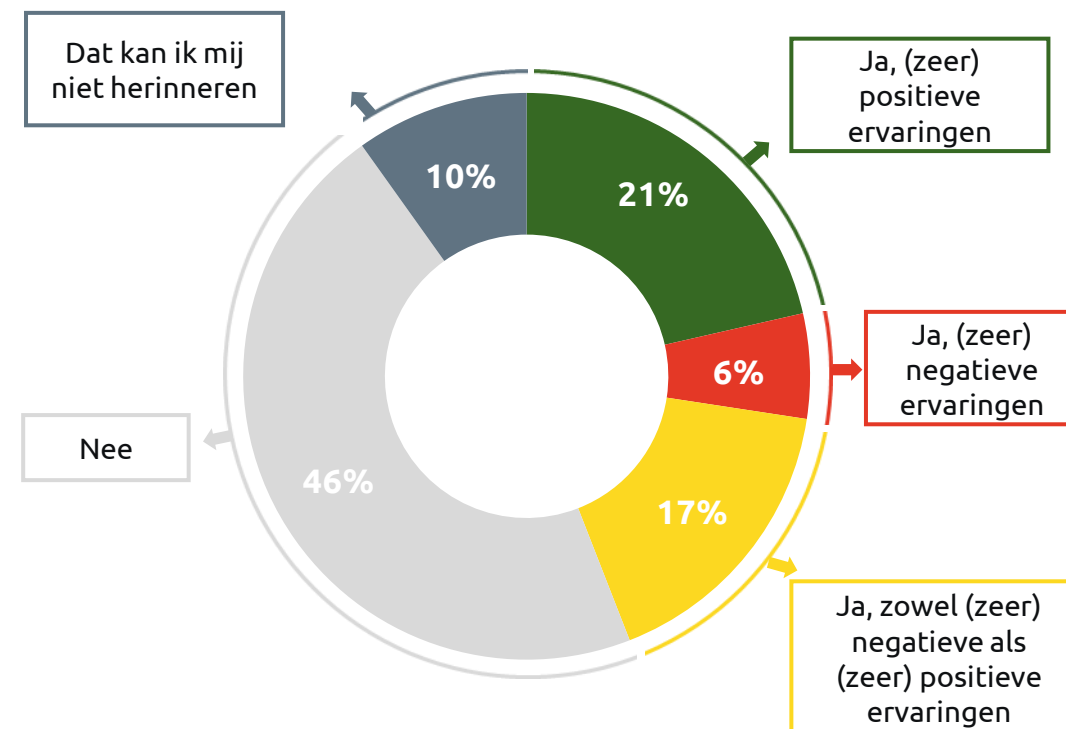


**Kindgebonden b.**  
(n=167)

# Ervaringen uit het verleden en tevredenheid

Aanzienlijk deel heeft ervaringen met Dienst Toeslagen die van invloed zijn op hun beeld en oordeel van de dienst

- Het aandeel dat uitsluitend positieve ervaringen heeft gehad is aanzienlijk groter dan de groep die negatieve ervaringen heeft gehad (21% vs 6%)
- De negatieve ervaringen hebben vooral betrekking op onduidelijke berekeningen, onjuiste terugbetalingen en gebrekkige communicatie hierover.
- De ervaringen klinken ook door in de algemene beoordeling van de dienstverlening. Zo is 95% van de groep die (zeer) positieve ervaringen heeft gehad, (zeer)tevreden over de algemene dienstverlening tegenover 20% van de groep die (zeer) negatieve ervaringen heeft gehad is (zeer) tevreden over de algemene dienstverlening.

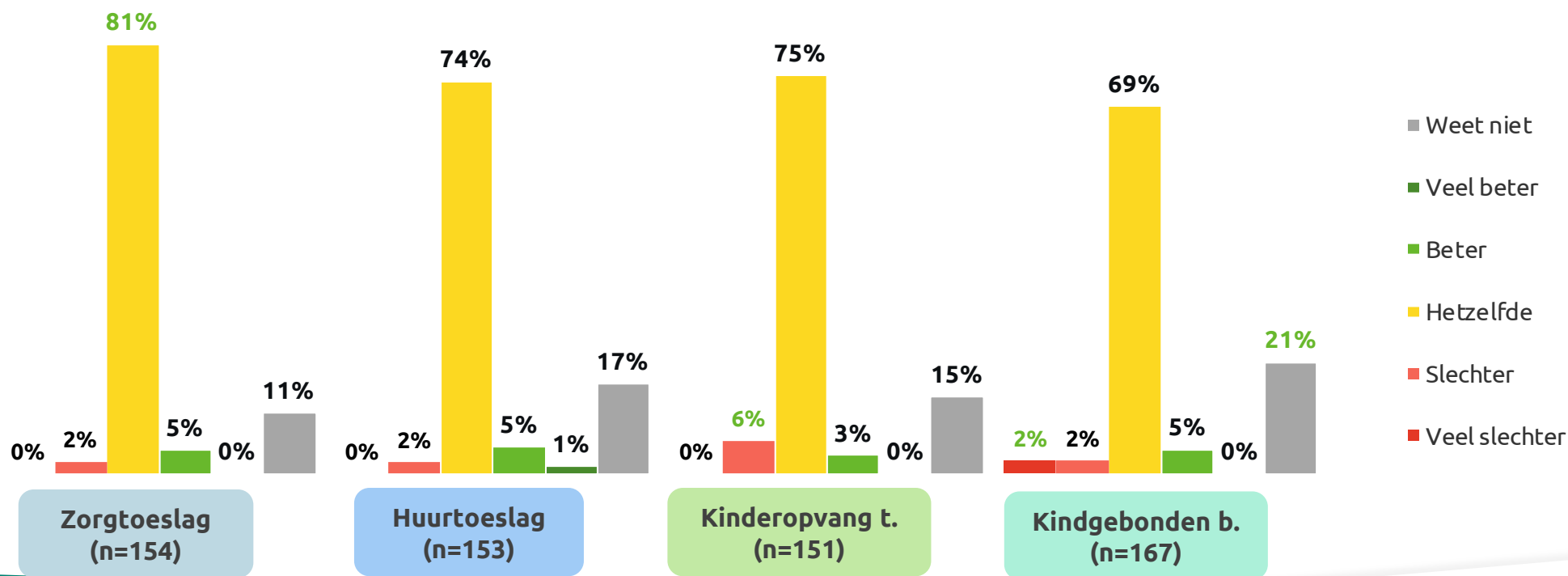


# Ontwikkelingen in de dienstverlening

## Overgrote deel heeft geen verandering ervaren in de dienstverlening het afgelopen jaar

- Voor het merendeel (81%) van de toeslaggerechtigden die zorgtoeslag ontvangen is de dienstverlening in het afgelopen jaar hetzelfde gebleven. Tegelijkertijd is er een lichte positieve ontwikkeling te zien, omdat 5% een positieve ontwikkeling hebben gezien tegenover 2% een negatieve ontwikkeling.
- Ook is een licht positieve ontwikkeling te zien voor de huurtoeslag, waar 6% een positieve ontwikkeling heeft gezien t.o.v. 2% een negatieve.
- Bij de kinderopvang toeslag is er sprake van een licht negatieve ontwikkeling. 6% vindt de kwaliteit van de dienstverlening slechter dan afgelopen jaar. Terwijl maar 3% deze verbeterd vindt.

### Vergeleken met 1 jaar geleden, hoe beoordeel je nu de kwaliteit van de dienstverlening van de Dienst Toeslagen?



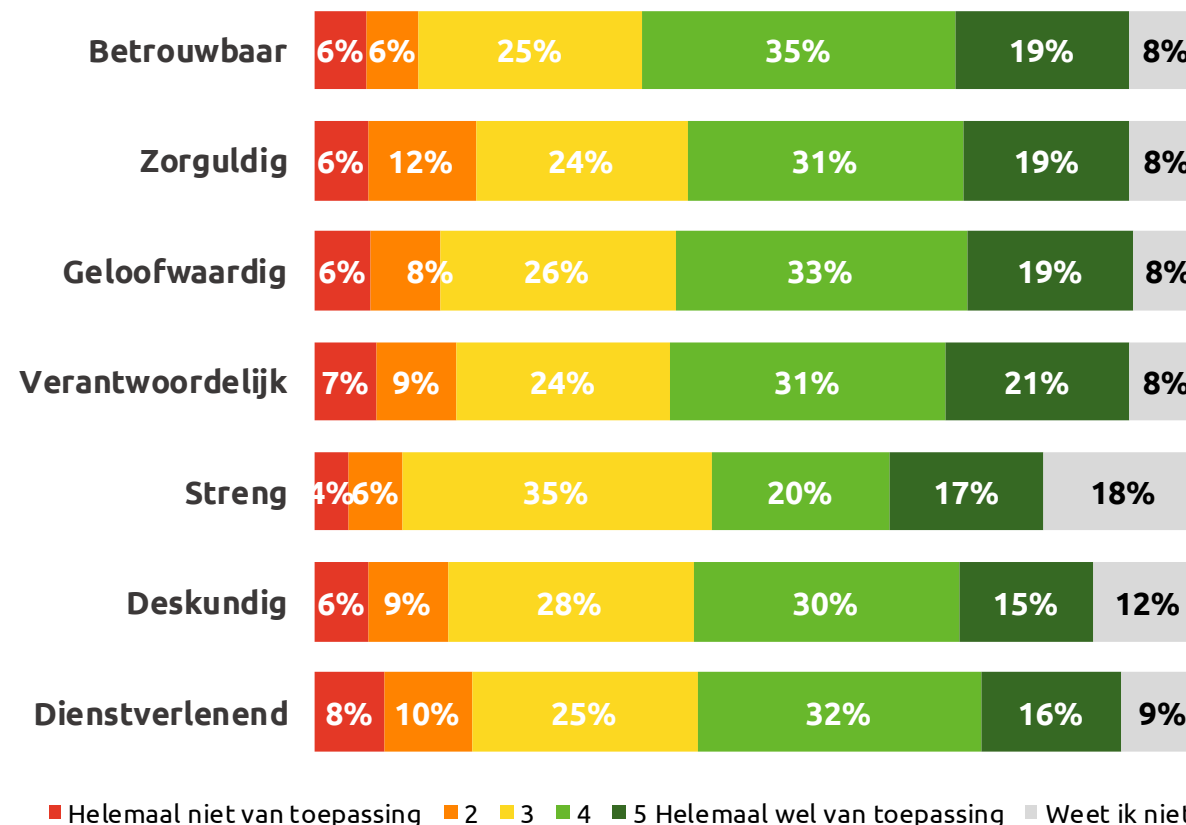
# Imagokenmerken (1/2)

## Top 3 best passende kenmerken: betrouwbaar, zorgvuldig en geloofwaardig Ook substantieel deel die de aspecten niet aan Dienst Toeslagen koppelt

- Op de aspecten: betrouwbaar (55%), zorgvuldig (50%) en geloofwaardig (52%) wordt het hoogst gescoord. En vindt men het beste passen bij de Dienst Toeslagen.
- Tegelijkertijd is er een substantieel deel van 10% tot 18% die de kenmerken niet van toepassing vindt op de Dienst Toeslagen.
- De toeslaggerechtigden die zorgtoeslag of huurtoeslag ontvangen vinden het kenmerk betrouwbaar het meest van toepassing op de Dienst Toeslagen (61% vs 43%)\*
- Binnen de groep die kinderopvang toeslag ontvangt, vindt men het kenmerk geloofwaardig het best passen bij de Dienst Toeslagen (53%)\*
- Volgens de groep kindgebonden budget, past het kenmerk verantwoordelijk het beste bij de Dienst Toeslagen (47%)\*
- Voor een overzicht van de kenmerken per toeslag, klik [hier](#)

*\* Deze resultaten zijn niet significant en dienen als indicatief te worden beschouwd*

In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?  
(Basis – allen, n=625)



# Imagokenmerken (2/2)

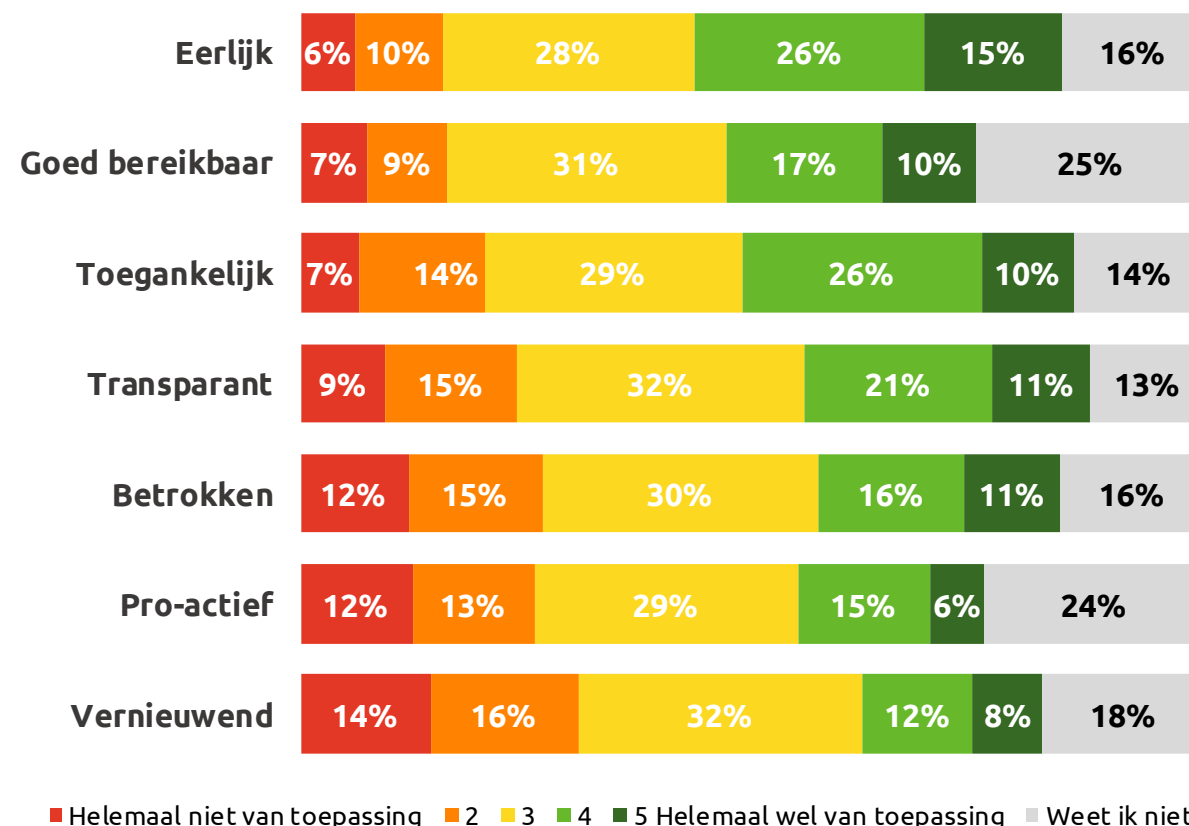
## Minst passende kenmerken: betrokken, pro-actief en vernieuwend

- De Dienst Toeslagen wordt het minst gezien als betrokken (27%), pro-actief (26%) of vernieuwend (31%).
- Ook is er een aanzienlijke groep die de Dienst Toeslagen als niet-transparant ervaart (24%).
- De toeslaggerechtigden die zorgtoeslag of kindgebonden budget ontvangen vinden het kenmerk betrouwbaar het minst van toepassing (18% vs 19%)\*
- Binnen de groep die huurtoeslag of kinderopvang toeslag ontvangt, vindt men het kenmerk pro-actief het minst goed passen bij de Dienst Toeslagen (10% vs 16%)\*
- Voor een overzicht van de verschillende toeslagen per kenmerk, klik [hier](#)

*\* Deze resultaten zijn niet significant en dienen als indicatief te worden beschouwd*

### In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?

(Basis – allen, n=625)





# Contact met de Dienst Toeslagen

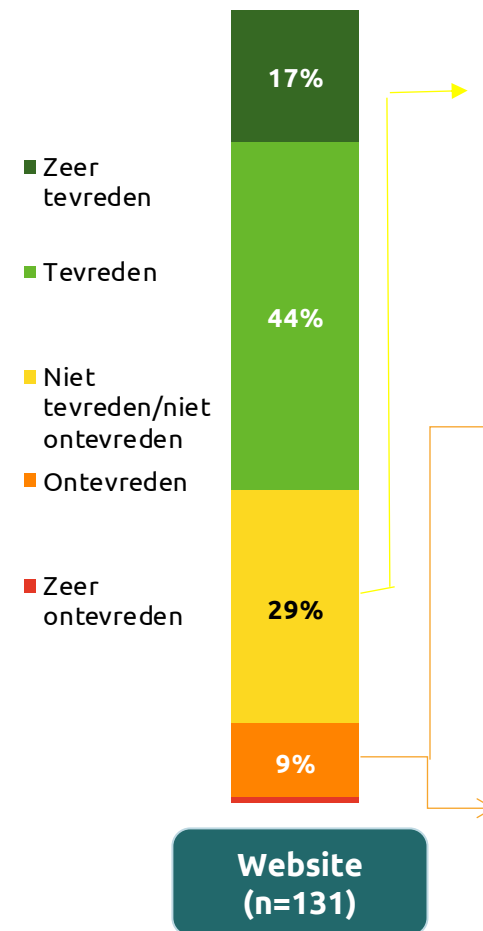
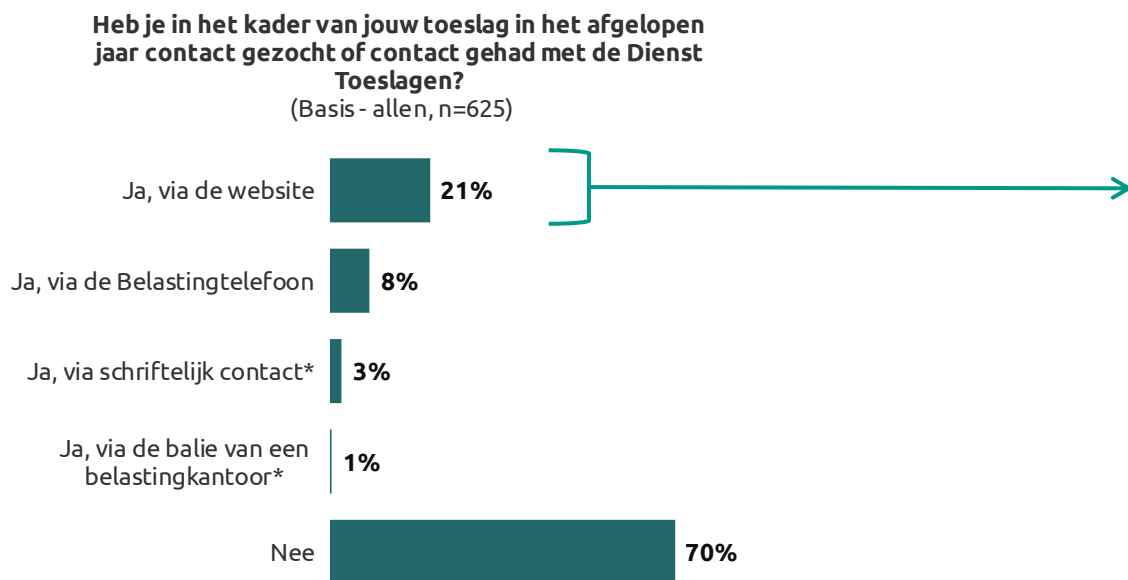




# Contact met de Dienst Toeslagen

## Website meest gebruikte informatiekanaal: Meerderheid is tevreden over de communicatie via de website

- Merendeel van 70% geeft aan geen contact gehad te hebben afgelopen jaar. Degenen die contact hebben gehad, hebben dat voornamelijk via de website gedaan.
- 21% die contact heeft gehad via de website is hier overwegend (zeer) tevreden over (61%).
- Een kleine groep (8%) heeft contact gezocht of gehad via de Belastingtelefoon.



“ Online alles doorgegeven en dat ging allemaal goed. ”

“ Via de website werd ik vriendelijk geholpen. ”

“ De website is onduidelijk, ik kan moeilijk vinden waar ik moet zijn en ik ben nooit helemaal zeker of het goed is gegaan. ”

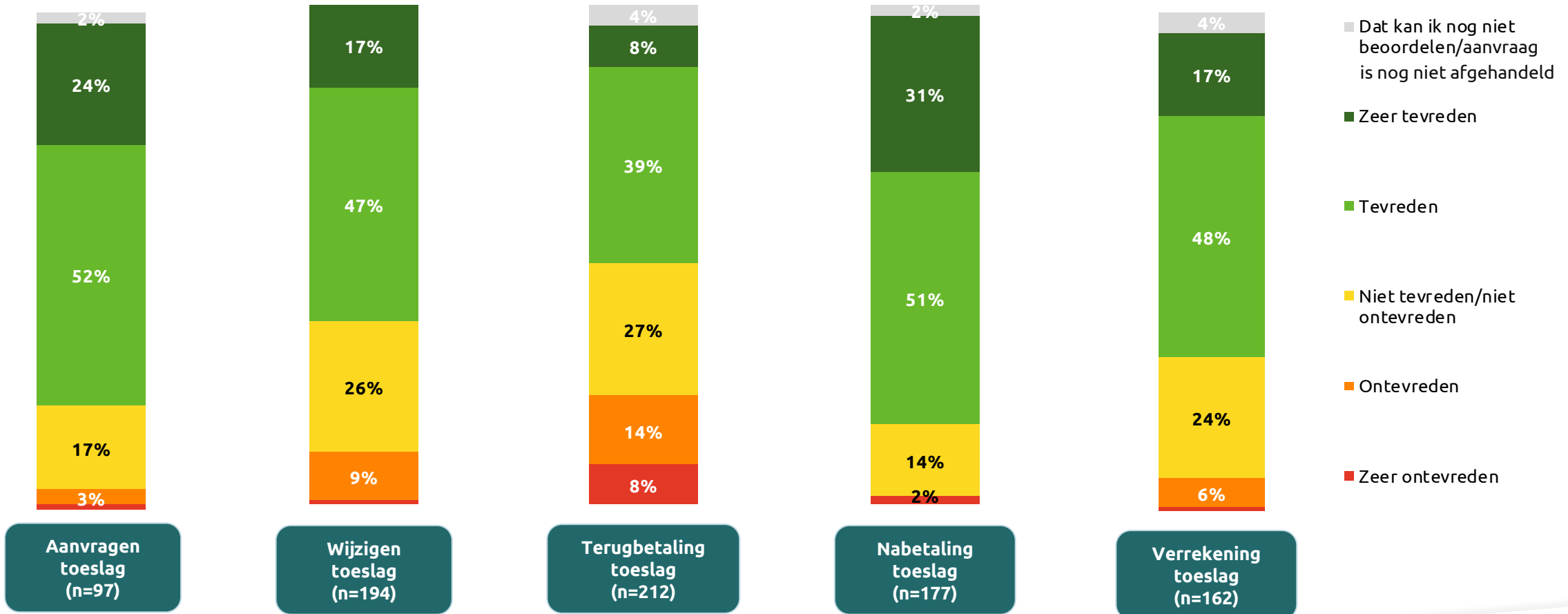
“ Slecht bereikbaar, lang antwoord waar je niets mee kunt, geen goede berekeningen waarop ze teruggave baseren. ”

\* De N voor de groep die via de Belastingtelefoon, schriftelijk of via de balie contact heeft gehad met de Dienst Toeslagen is te klein om uit te splitsen.

# Tevredenheid per proces

## Tevredenheid het hoogst over het nabetalingsproces, minst tevreden over de terugbetaling

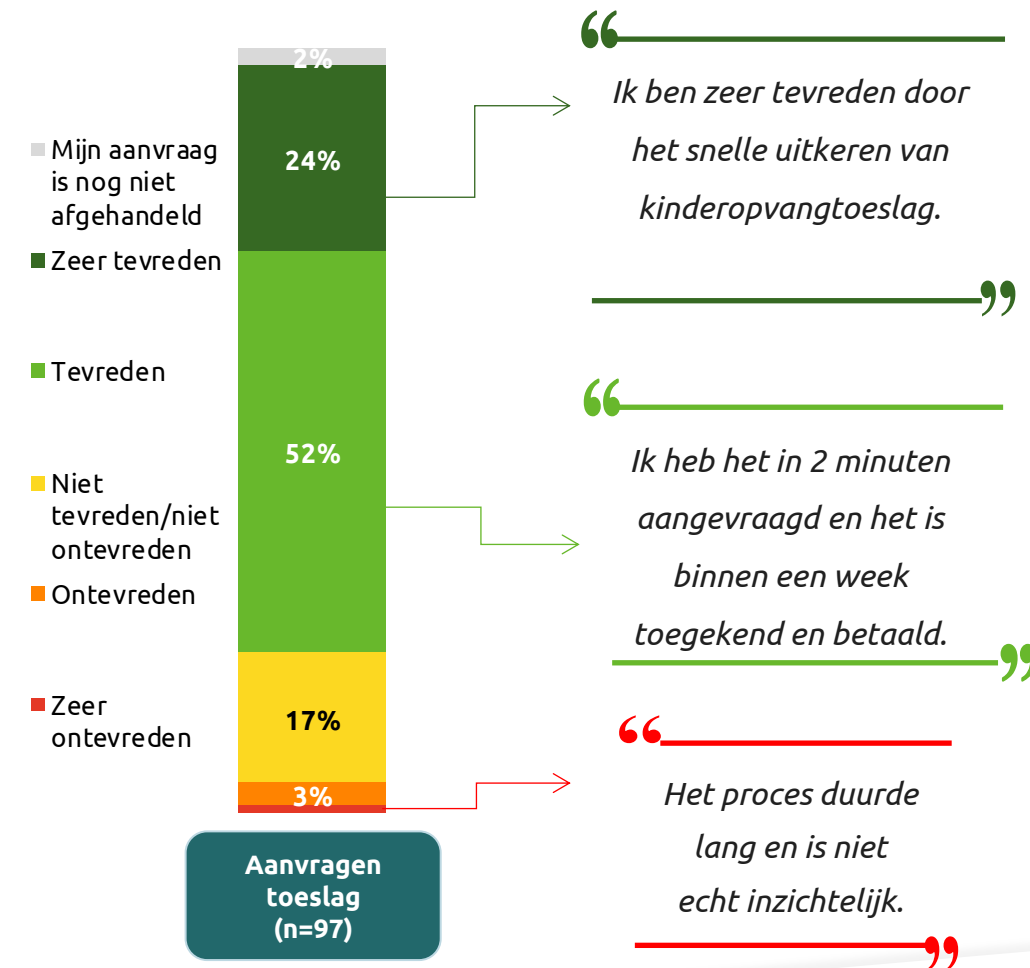
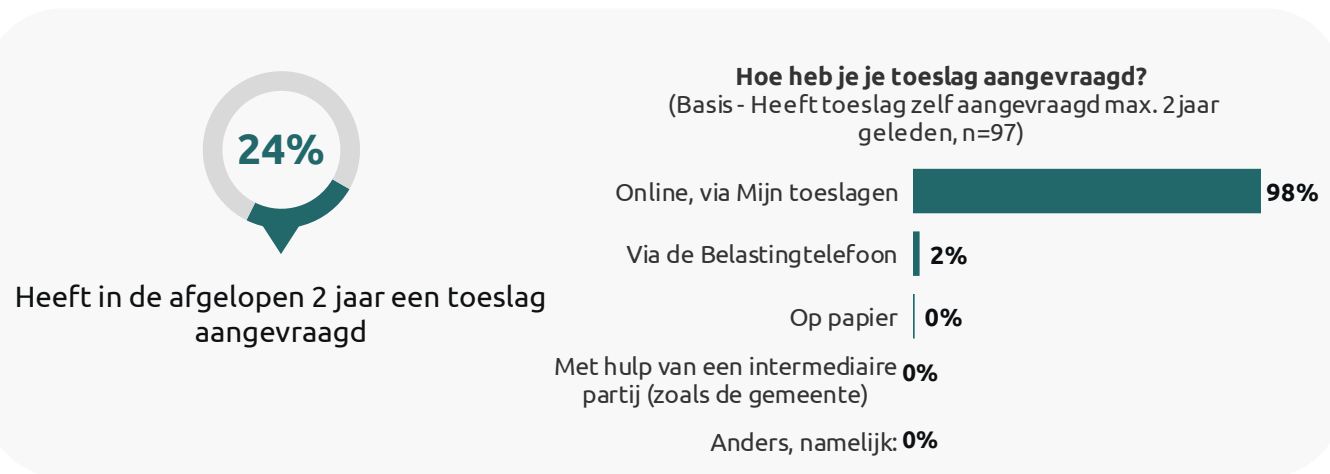
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw aanvraag/wijziging/terugbetaling/nabetaaling/verrekening heeft afgehandeld?



# 1. Aanvraag toeslag | totaal

Men is (zeer) tevreden over de afhandeling van de aanvraag. In 98% van de gevallen werd deze aanvraag online gedaan

- Het merendeel van de respondenten is tevreden over het aanvragen van een Toeslag omdat dit gemakkelijk en snel kan worden gedaan.
- Als men ontevreden is over het proces, dan wijt men dit vooral aan een traag en ondoorzichtige afhandeling.
- Voor de indicatieve uitsplitsingen, klik [hier](#)



## 2. Wijzigen toeslag | totaal

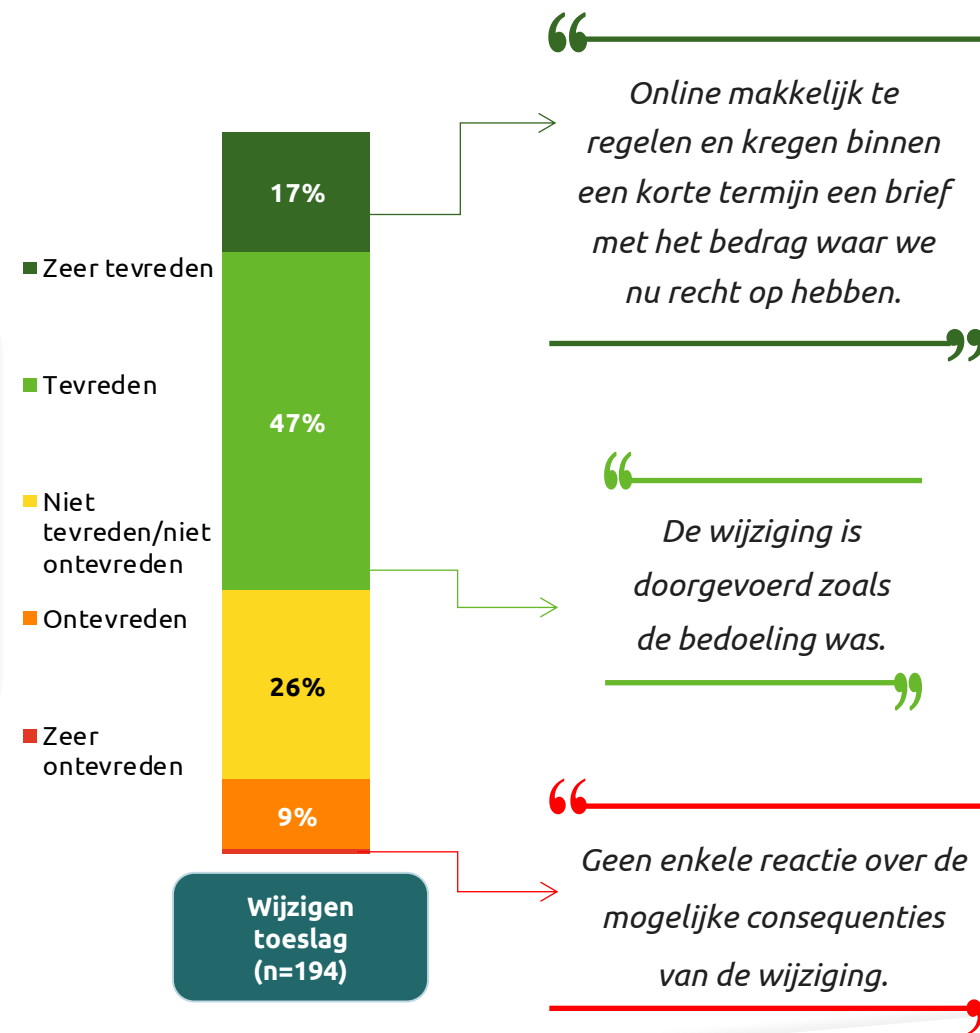
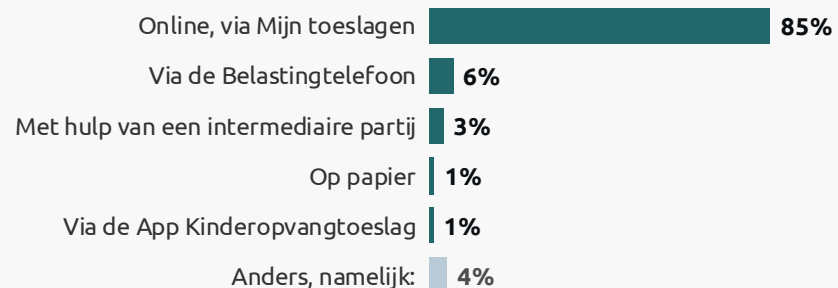
9% ontevreden over de wijziging. In 85% van de gevallen werd de wijziging online doorgegeven.

- Redenen voor tevredenheid zijn: gemakkelijk en snel verlopen proces.
- Deel dat ontevreden is vond het proces niet duidelijk en weinig inzichtelijk wat betreft de consequenties van de wijziging.
- Voor de indicatieve uitsplitsingen, klik [hier](#)

31%

Heeft in de afgelopen 12 maanden een wijziging doorgegeven betreffende de toeslag

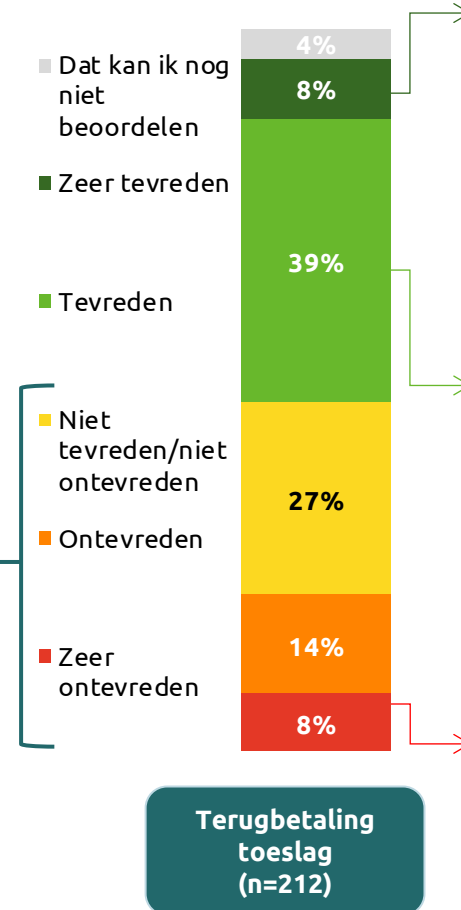
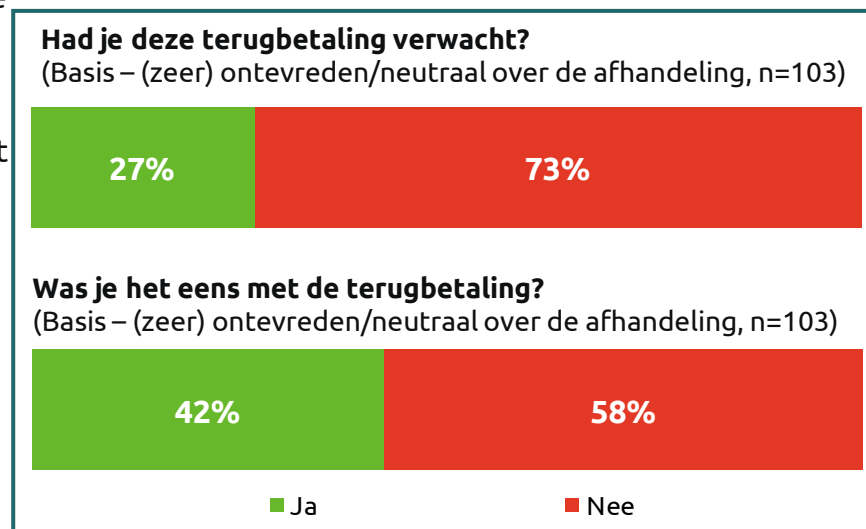
Hoe heb je deze wijziging doorgegeven?  
(Basis - Heeft een wijziging doorgegeven, n=194)



# 3. Terugbetaling toeslag | totaal

## Groot deel had de terugbetaling niet verwacht en is dan ook minder tevreden over het proces

- Aan de groep die ontevreden, dan wel neutraal was is de vervolgvraag gesteld of men deze terugbetaling had verwacht en dan is te zien dat een groot deel deze niet had verwacht. Bijna driekwart van de groep die (zeer)ontevreden of neutraal zijn over de afhandeling, had de terugbetaling niet verwacht. Dit draagt dan ook bij aan een lagere tevredenheid.
- Eveneens niet bevorderend voor de beoordeling is dat meer dan de helft van deze groep aangeeft het niet eens te zijn met de terugbetaling.
- In de open antwoorden wordt regelmatig aangegeven dat de berekening ondoorzichtig en incorrect is.
- Voor een overzicht van de verschillende toeslagen over de terugbetaling, klik [hier](#)



“ Het terugbetalen mag gewoon in termijnen met een laag instaptarief maar je kan zelf meer aflossen. ”

“ Je krijgt lang van tevoren een beschikking en je hebt weken de tijd om te betalen Je krijgt lang van tevoren een beschikking en je hebt weken de tijd om te betalen ”

“ Ondoorzichtig en bureaucratische berekening, veel verschillende berichten. ”

# 4. Nabetalings toeslag | totaal

Men is (zeer) tevreden over de afhandeling van de nabetalings toeslag. Meerderheid had de nabetalings toeslag niet verwacht

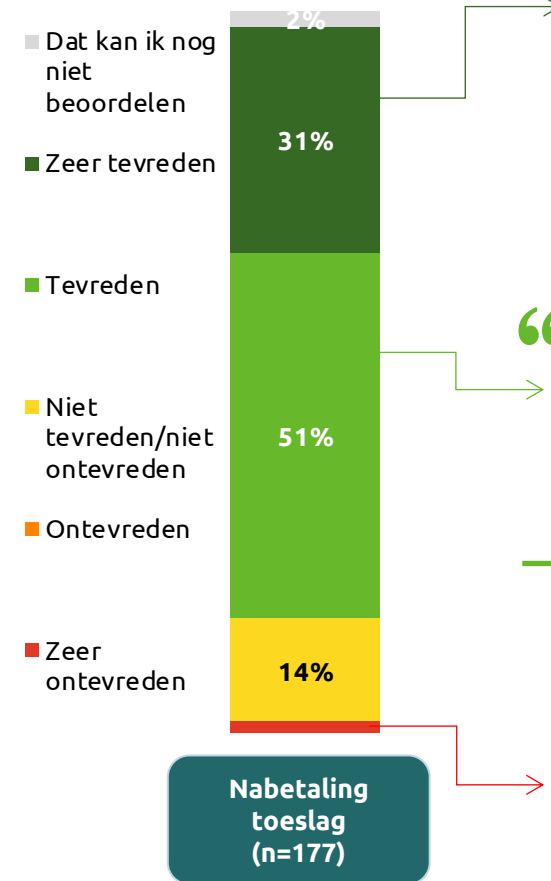
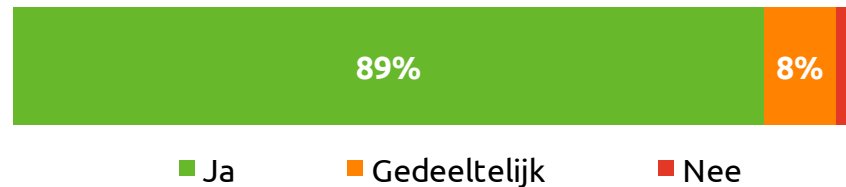
- De groep die reeds een nabetalings toeslag heeft ontvangen zag deze nabetalings toeslag niet aankomen.
- De vaak onverwachte nabetalings toeslag wordt positief ontvangen.
- Voor een overzicht van de verschillende toeslagen over de nabetalings toeslag, klik [hier](#)



**Had je deze nabetalings toeslag verwacht?**  
(Basis – heeft extra geld ontvangen, n=173)



**Was je het eens met de nabetalings toeslag?**  
(Basis – heeft extra geld ontvangen, n=173)



“ Ze kwamen er zelf mee. Voor ons was het een verrassing. Toen we de brief kregen stond het al bijna meteen op onze rekening. ”

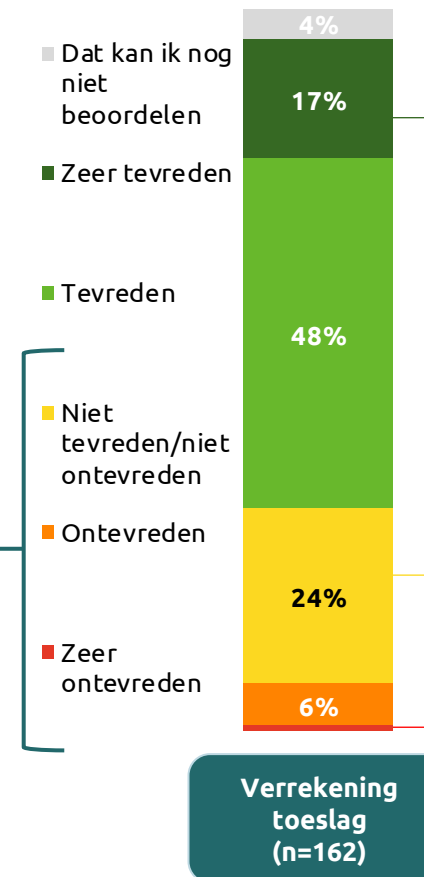
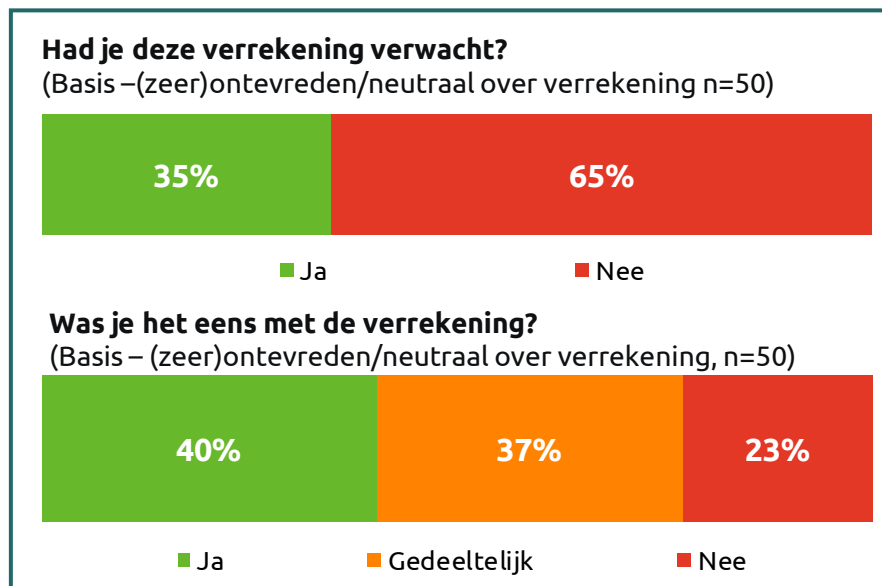
“ Waarom zou ik niet tevreden zijn als ik ineens meer geld krijg. Ik wist het niet en was dus bij verrast. ”

“ Nooit een juiste directe berekening. ”

# 5. Verrekening toeslag | totaal

Merendeel tevreden over de afhandeling van de verrekening door de Dienst Toeslagen, maar ook deze niet altijd verwacht

- Aan de groep die ontevreden, dan wel neutraal was is de vervolgvraag gesteld of men deze verrekening had verwacht en dan is te zien dat een groot deel deze niet had verwacht.
- Voor een overzicht van de verschillende toeslagen over de verrekening, klik [hier](#)
- “Verrekening” is als volgt voorgelegd aan de respondent: *Bij een verrekening krijg je maandelijks minder geld, omdat je toeslag moet terugbetalen en de Dienst Toeslagen dit in mindering brengt op jouw lopende toeslag.*



“Het proces verliep soepel. Geen problemen gehad en fijne communicatie.”

“Het is nooit leuk als je gekort wordt op iets waar je op rekent. We hebben het overzicht niet. Wij weten niet hoe het berekend wordt er waar rekening mee gehouden wordt. We gaan ervan uit dat de belasting geen fouten maakt.”

“Er wordt geen inzicht gegeven in de berekeningen. Je weet niet of het goed of fout is. Je moet gewoon betalen!”



# Vertrouwen in de Dienst Toeslagen





# Vertrouwen in de Dienst Toeslagen

## Regelmatig twijfels over de beslissingen van de Dienst Toeslagen

- Bij de beoordeling van de processen bleek al dat klanten met enige regelmaat twijfel hebben bij besluiten t.a.v. terugbetaling en verrekeningen. Veelal geeft men aan de berekening onduidelijk te vinden en in sommige gevallen de correctheid te betwisten.
- Velen vertrouwen erop dat ze juist en eerlijk behandeld worden door de Dienst Toeslagen (74%). Toch is een kwart hier neutraal tot minder zeker van (26%).
- Vooral de beslissingen die de Dienst Toeslagen neemt, zorgt voor twijfels. 11% vertrouwt de Dienst Toeslagen niet in zijn beslissingen en één op de drie denkt hier neutraal over.
- De toeslaggerechtigden die huurtoeslag ontvangen zijn er minder vaak van overtuigd dat de Dienst Toeslagen hen juist en eerlijk behandelt (68%) en heeft minder vertrouwen in de beslissingen die de Dienst Toeslagen maakt (49%).
- De kindgebondenbudget houders zijn er vaker van overtuigd dat de Dienst Toeslagen fraudeurs aanpakt (75%), de groep die huurtoeslag ontvangt is hier minder vaak zeker van (63%). Zie volgende [pagina](#)

In hoeverre ben je het eens met de uitspraken? (n=625)

**Ik vertrouw erop dat de Dienst Toeslagen mij juist en eerlijk behandelt**



**Ik vertrouw erop dat de Dienst Toeslagen fraudeurs aanpakt**



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



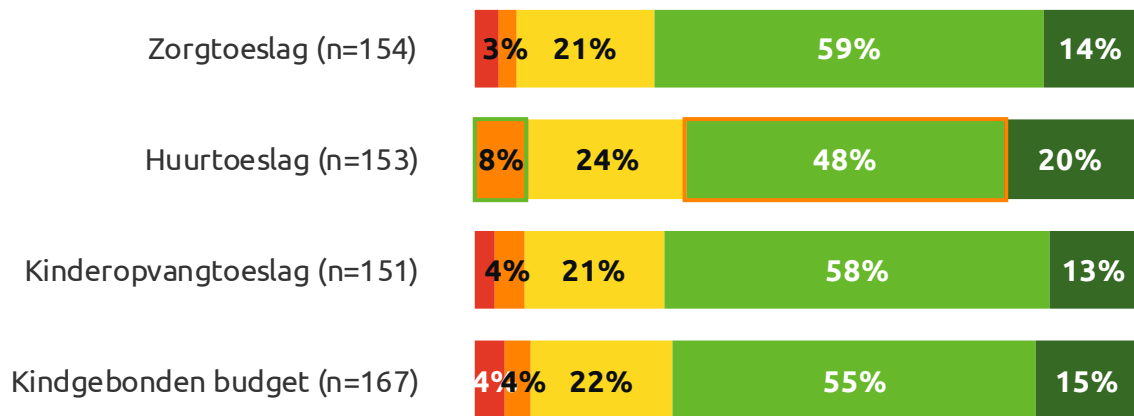
**Ik vertrouw de Dienst Toeslagen in zijn beslissingen**



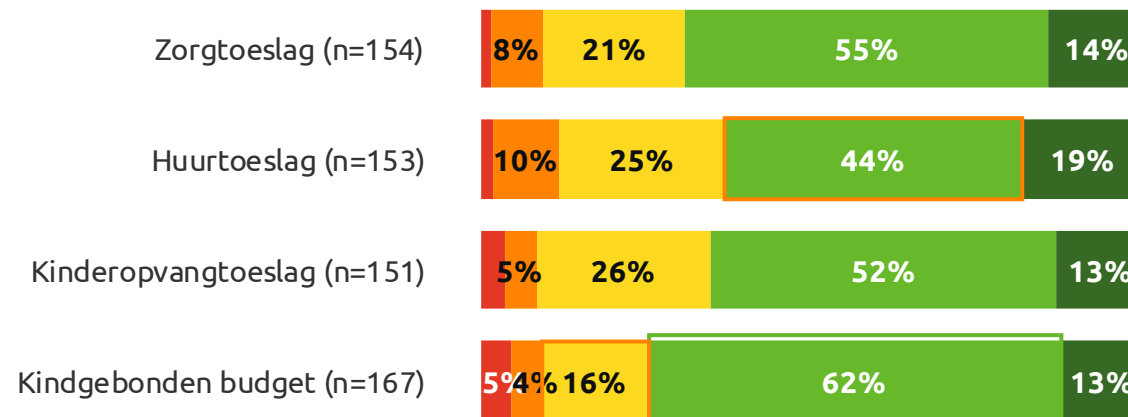
■ Helemaal mee oneens ■ Mee oneens ■ Niet mee eens/niet mee oneens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

# Vertrouwen in de Dienst Toeslagen | per toeslag

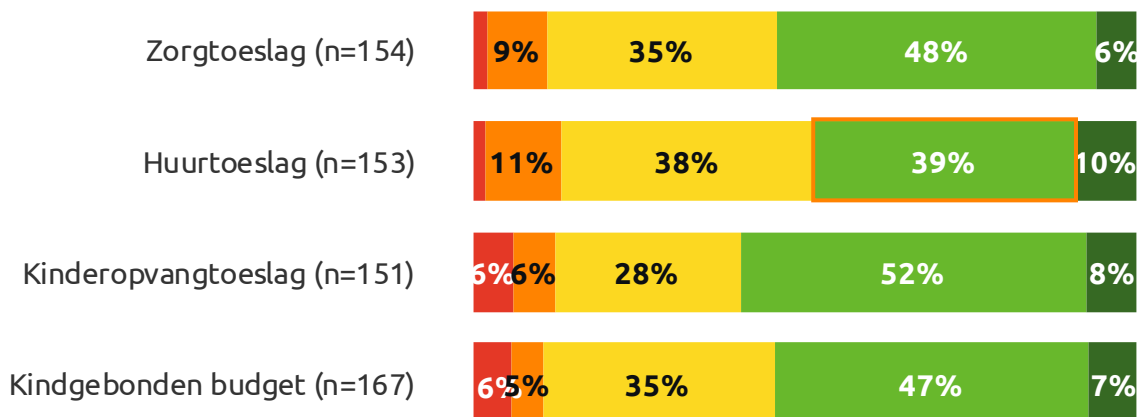
## Ik vertrouw erop dat de Dienst Toeslagen mij juist en eerlijk behandelt



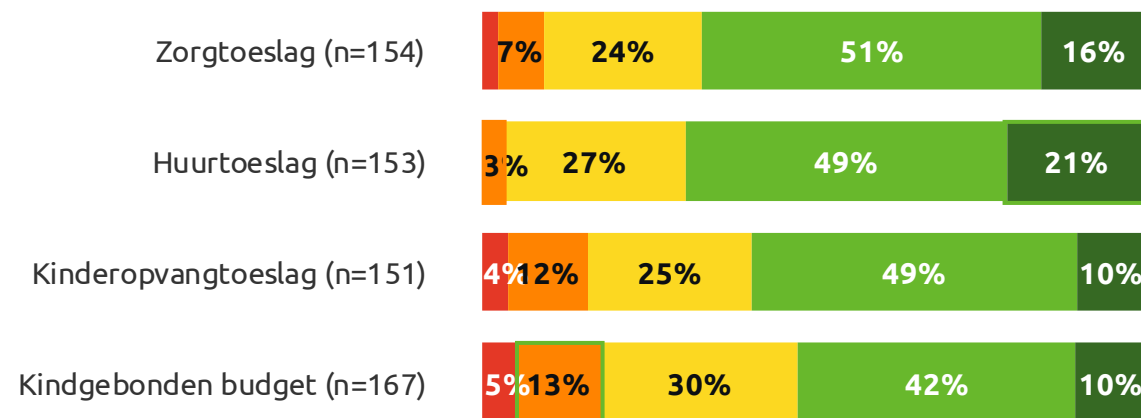
## Ik vertrouw erop dat de Dienst Toeslagen fraudeurs aanpakt



## Ik vertrouw de Dienst Toeslagen in zijn beslissingen



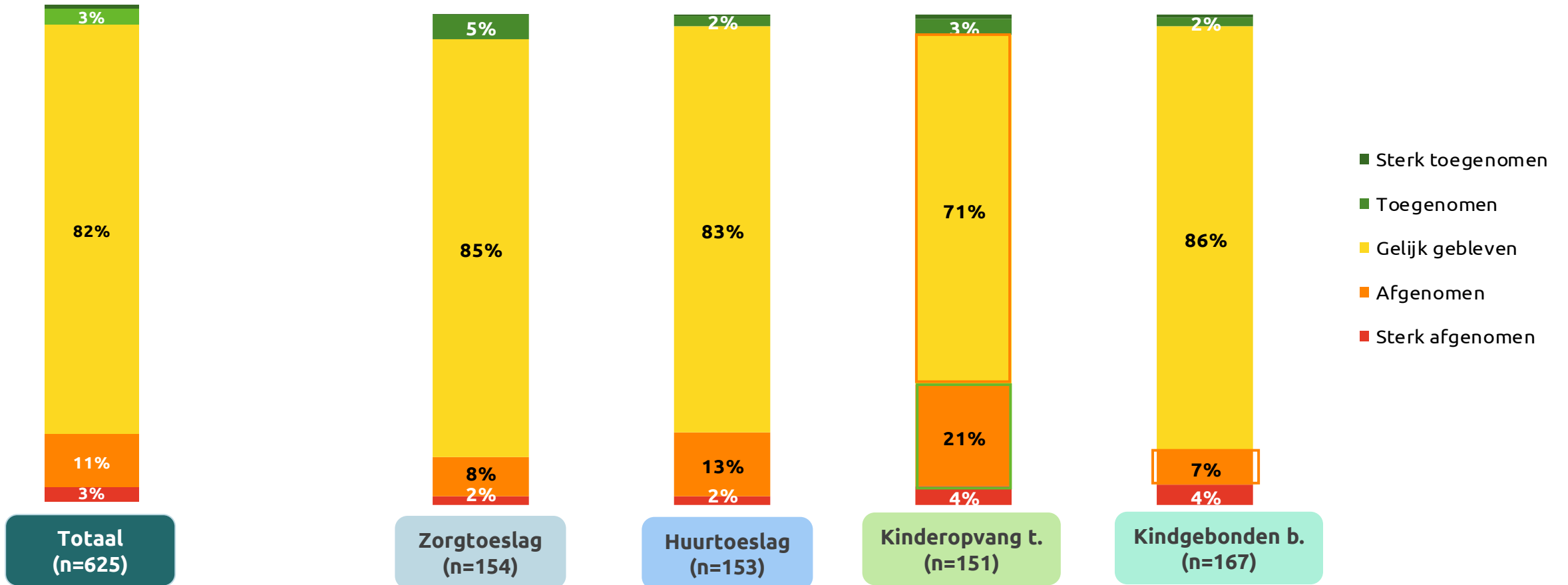
## Ik weet goed waar ik financieel aan toe ben met mijn toeslag



# Ontwikkeling in vertrouwen

Vertrouwen is in de afgelopen drie maanden vaker afgenomen dan toegenomen en met name bij kinderopvangtoeslag is deze afgenomen

Mijn vertrouwen in de Dienst Toeslagen is in de afgelopen 3 maanden...:



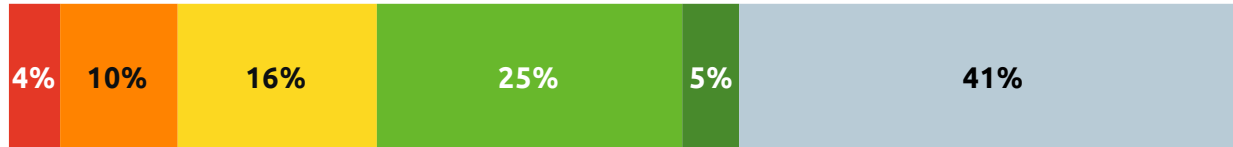
# Menselijke maat

Het gevoel dat er rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie is bij een grote groep niet aanwezig

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?

(Basis – allen, n=625)

Ik krijg voldoende kans om mijn persoonlijke situatie aan de Dienst Toeslagen toe te lichten als ik daar behoefte aan heb



De Dienst Toeslagen houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke omstandigheden

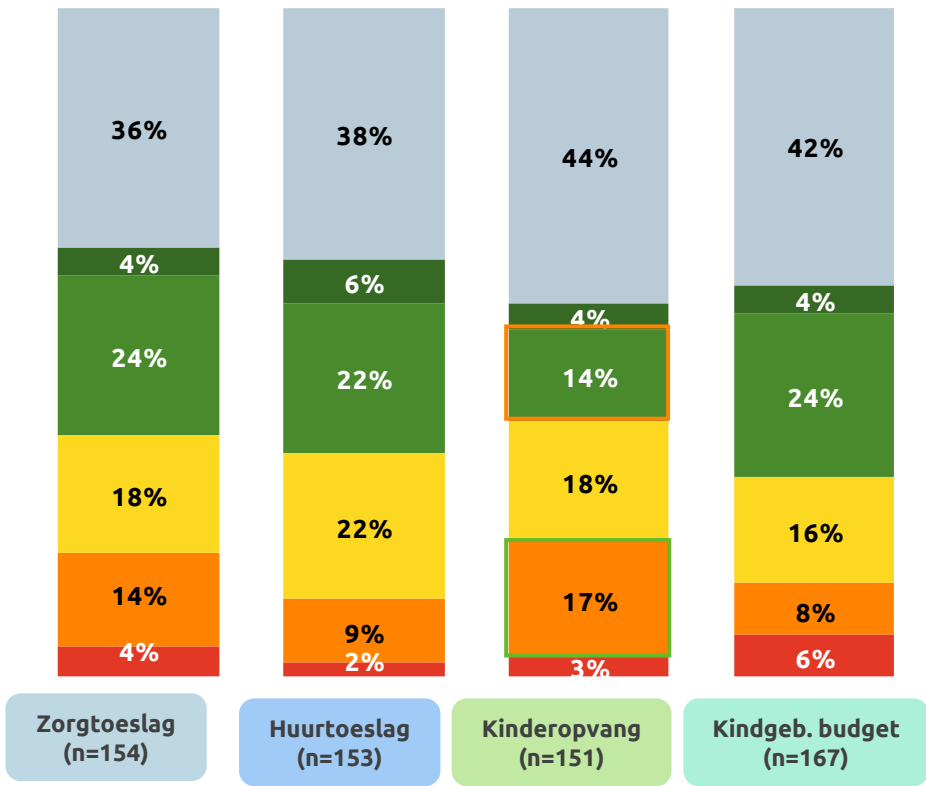


- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee eens/niet mee oneens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Dat kan ik niet beoordelen

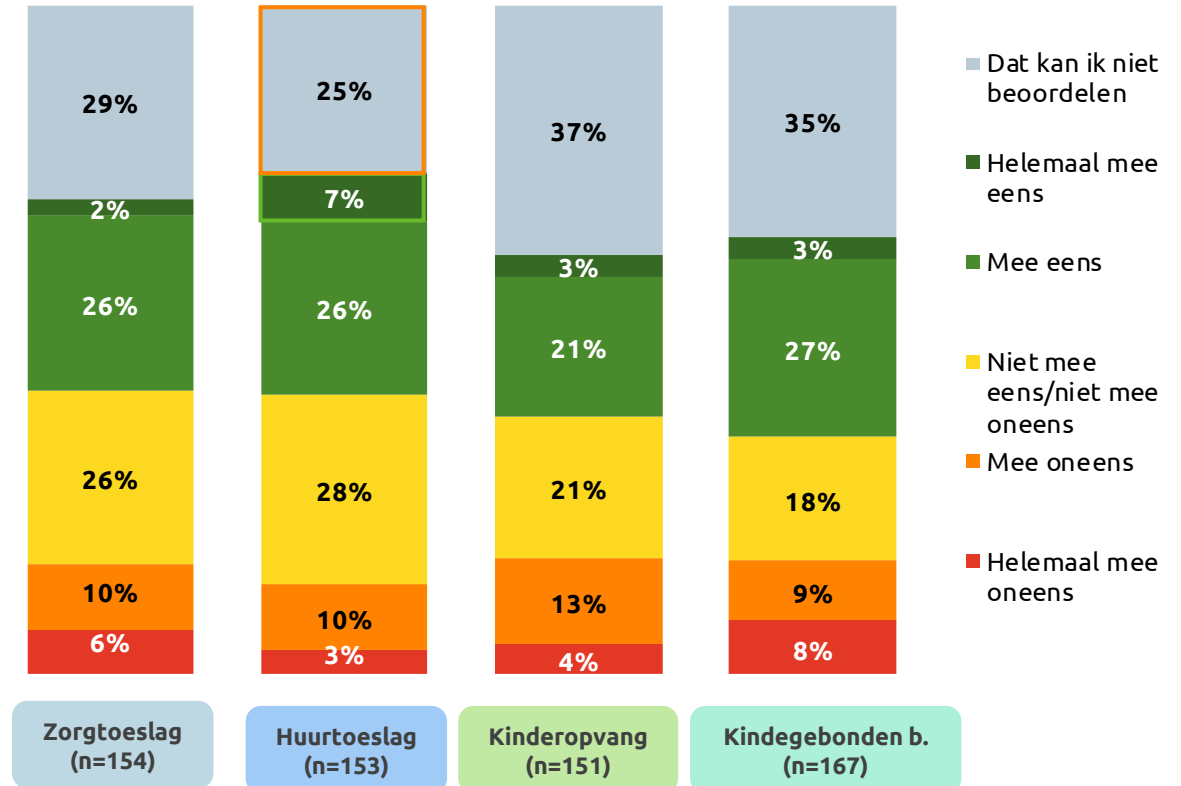
# Menselijke maat per toeslag

Kinderopvangtoeslag springt eruit t.a.v. personen die vinden dat ze hun persoonlijke situatie NIET kunnen toelichten

Ik krijg voldoende kans om mijn persoonlijke situatie aan de Dienst Toeslagen toe te lichten als ik daar behoefte aan heb



De Dienst Toeslagen houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke omstandigheden



# Verbeterpunten



# Verbeterpunten

“

*Luister naar het verhaal van burgers als zij willen aangeven dat er iets niet klopt. Dus geef de kans om te wijzen op eventuele onjuistheden.*

”

“

*Meerdere checks door het jaar invoeren om te checken of de toeslagen nog wel kloppen en of er nog wel recht op is. Hier voorkom je veel problemen achteraf mee.*

”

“

*Meer transparant handelen en duidelijkere communicatie.*

”

“

*Betere bereikbaarheid. Inzicht in bedrag wat open staat en wat nog betaald moet worden. Dit up-to-date hebben. Niet jaren later nog met een rekening komen. Niet zoveel brieven sturen waardoor je niet weet of de brief gaat over iets wat je al betaald heb naar Dienst Toeslagen nog niet verwerkt heeft of dat je het echt nog moet betalen.*

”

“

*Wees duidelijk en bereikbaar voor vragen (deskundig personeel). Als je geld terug moet betalen of je krijgt ineens geld, zeg waarom en hoe het berekend is.*

”

“

*Meer inzicht hoe je aan je berekeningen komt. nu is de berekening een black box waar een bedrag uitkomt waartegen je moeilijk bezwaar kunt maken.*

”

# Bijlagen



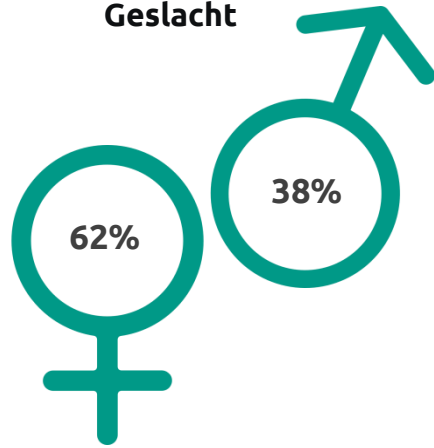


# Profiel

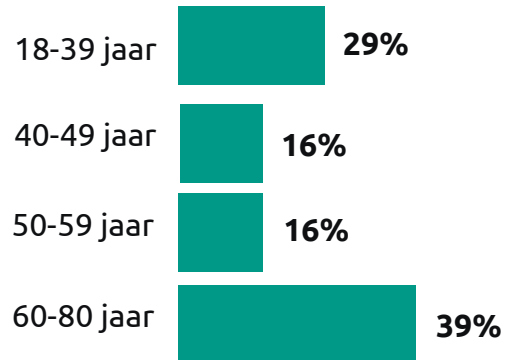


# Profiel

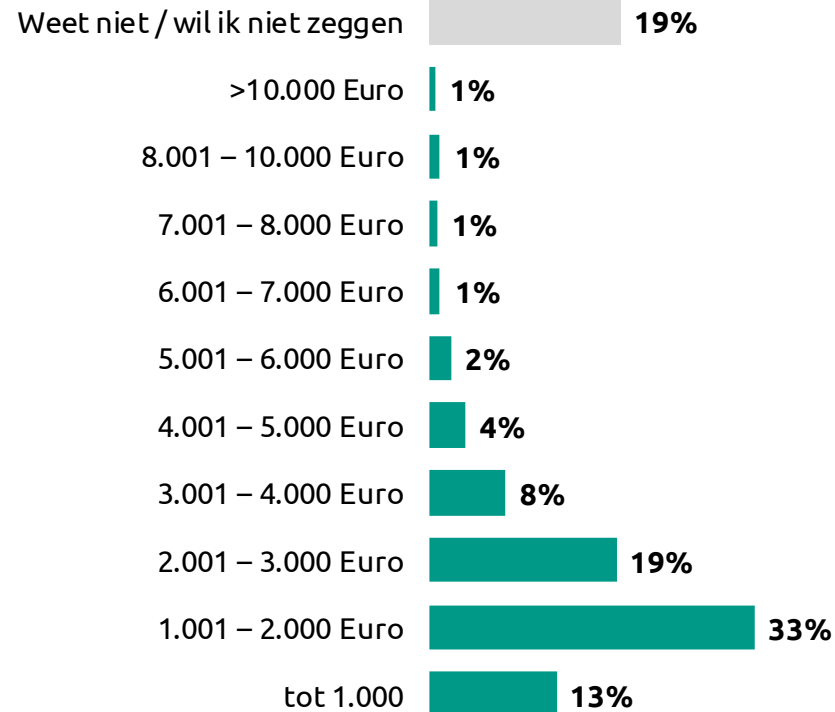
## Geslacht



## Leeftijdscategorie



## Huishoud inkomen



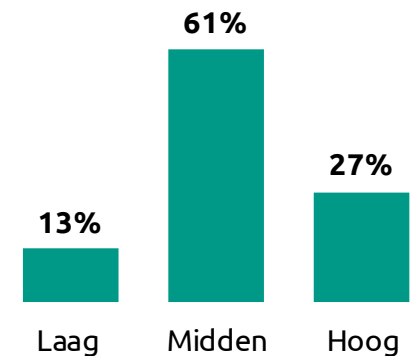
## Ontvangt toeslag

Eventueel meerdere antwoorden gegeven



Voor meer informatie over de verdeling van de toeslagen, [klik hier](#)

## Opleidingsniveau

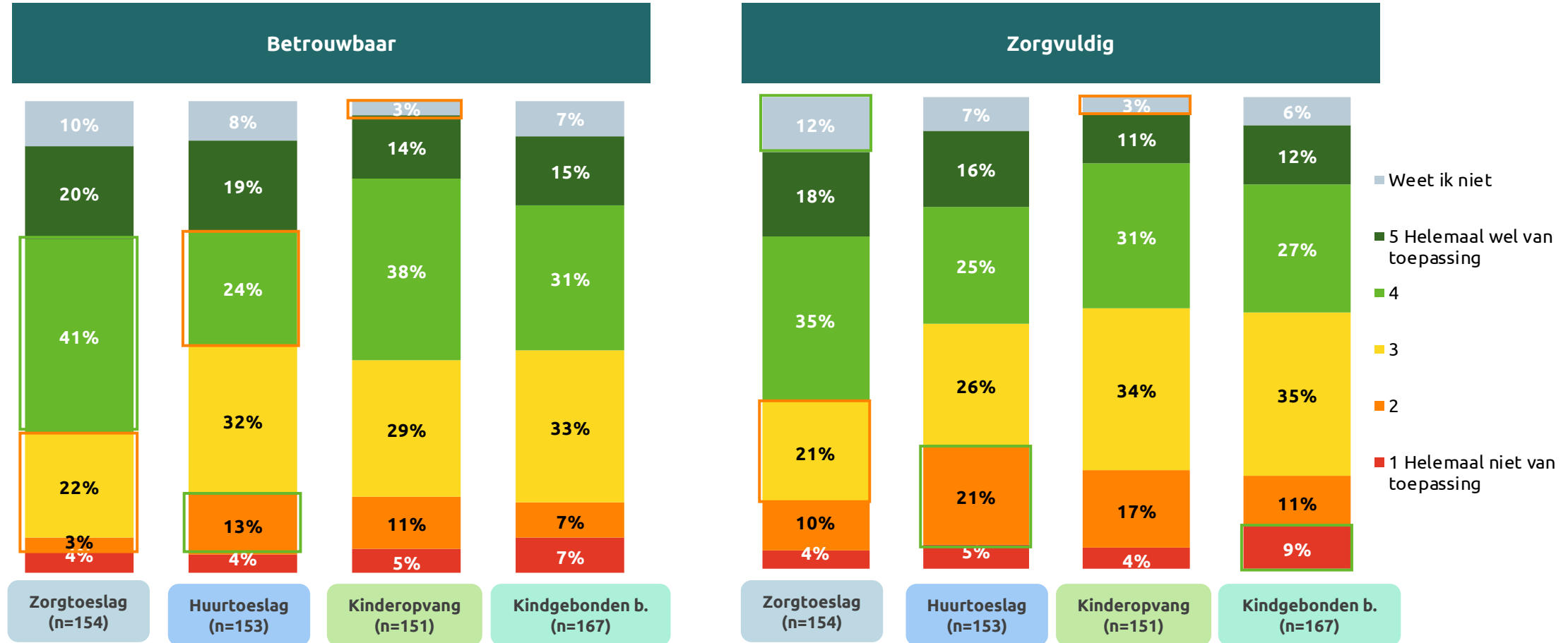


# Imagokenmerken naar regeling



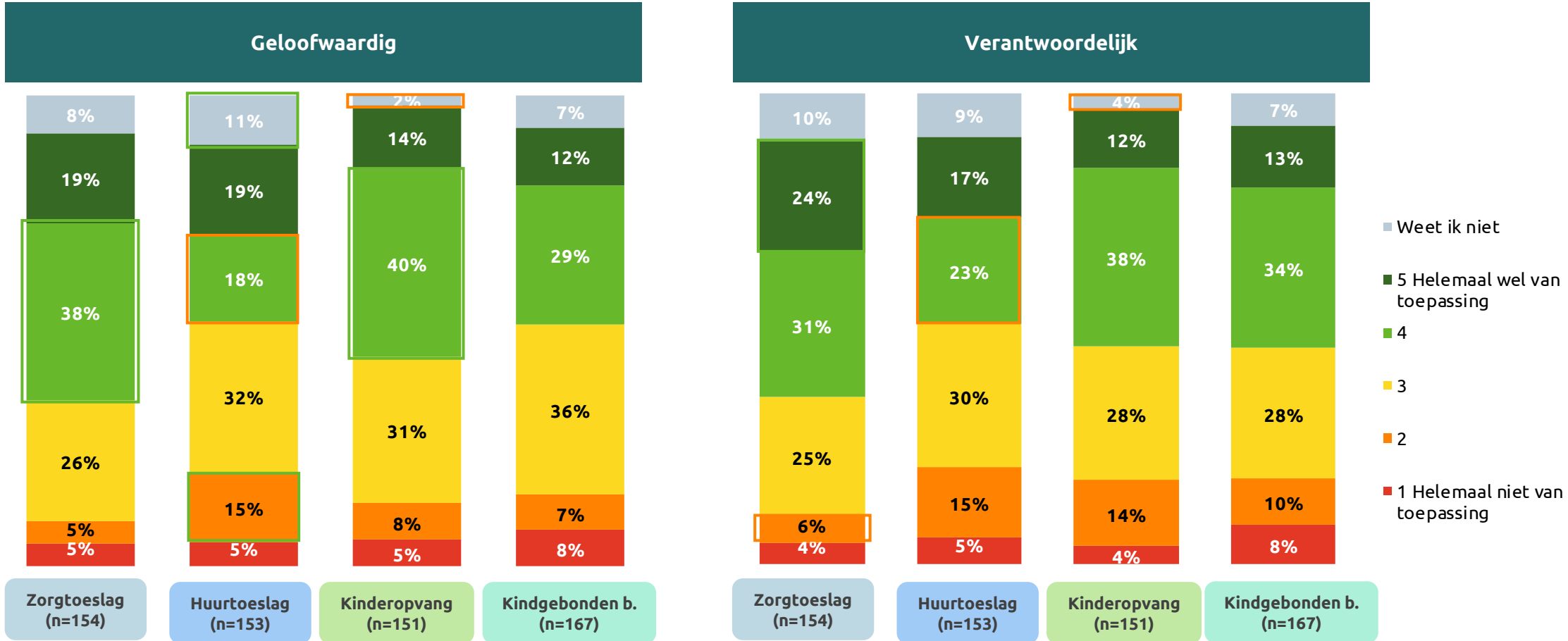
# Imagokenmerken

In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?



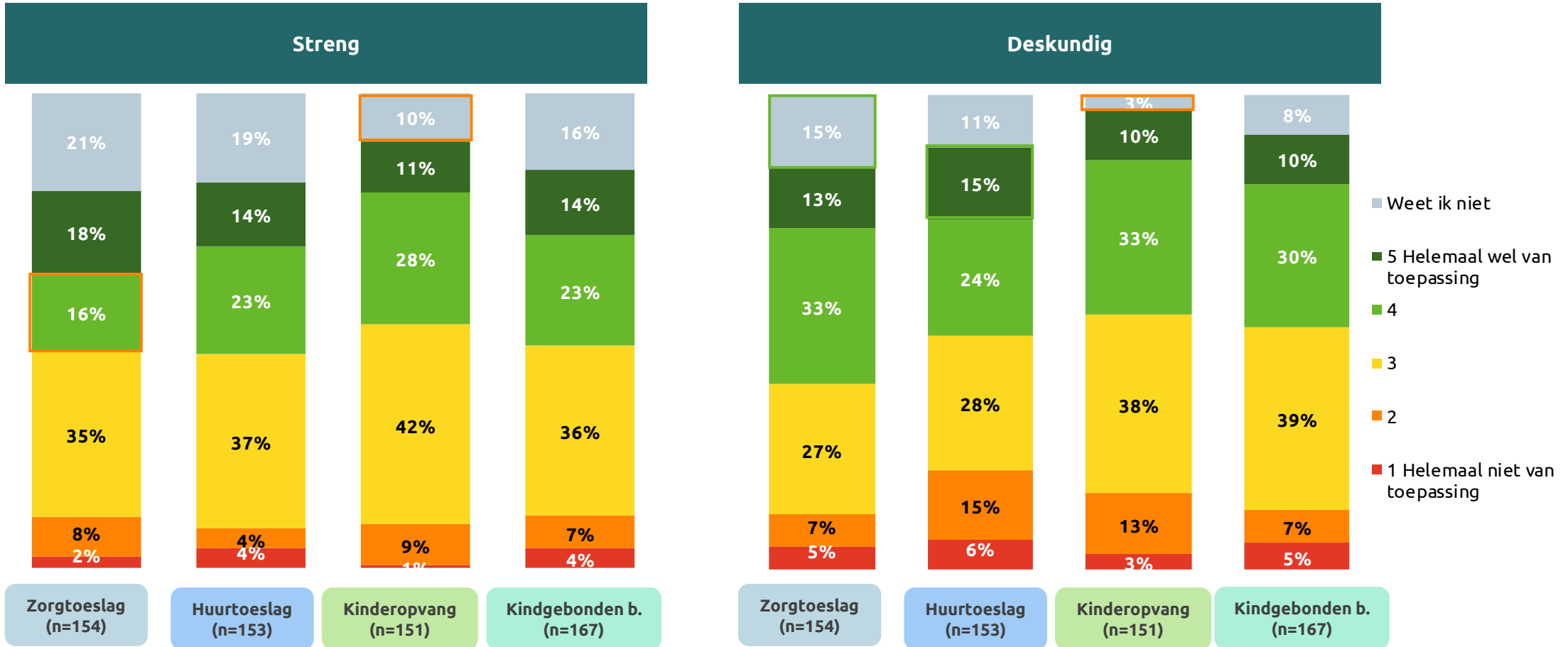
# Imagokenmerken

In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?



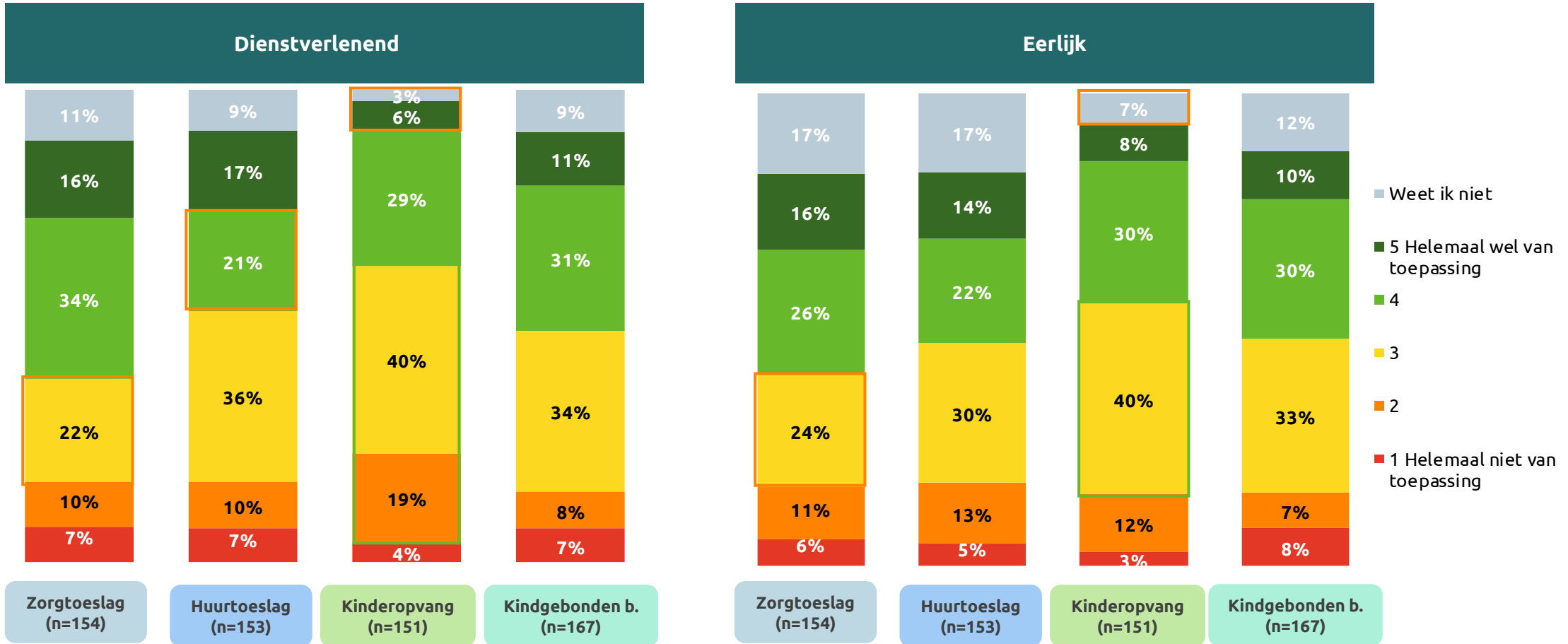
# Imagokenmerken

In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?



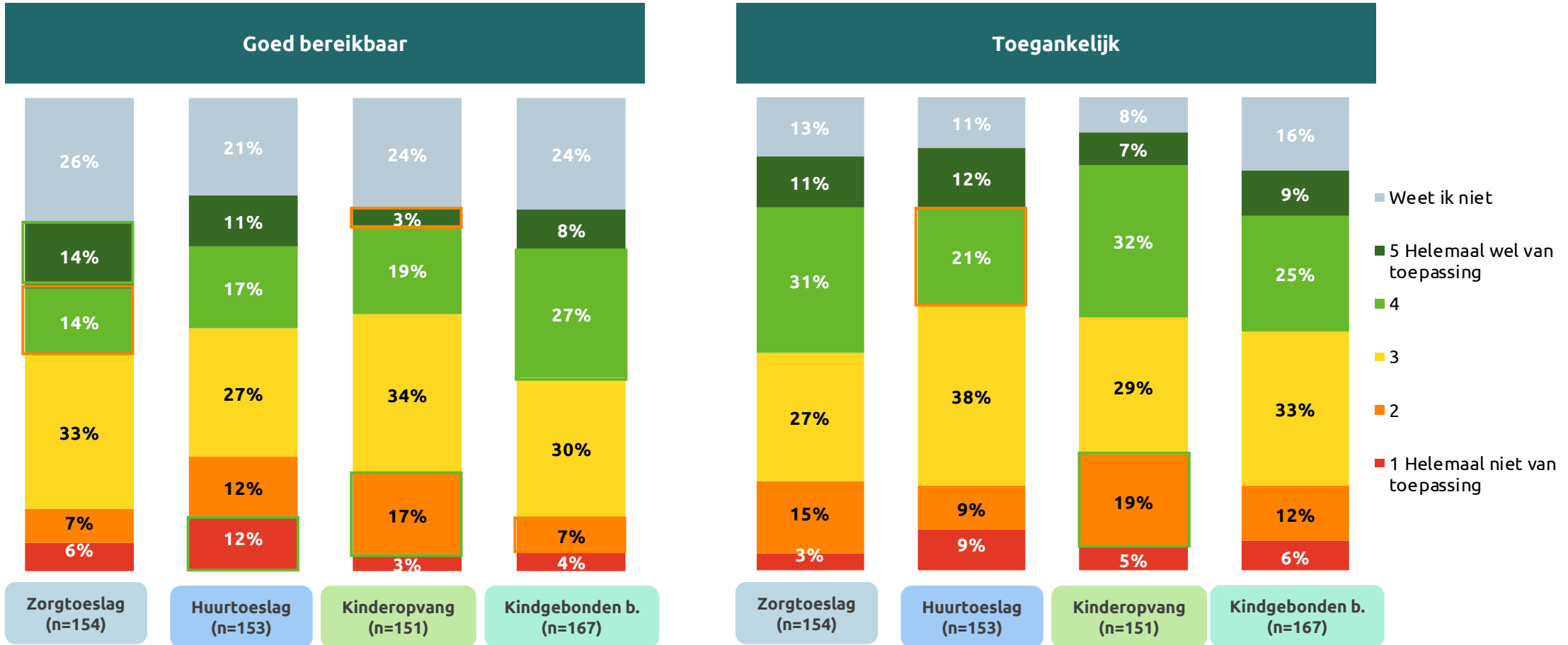
# Imagokenmerken

In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?



# Imagokenmerken

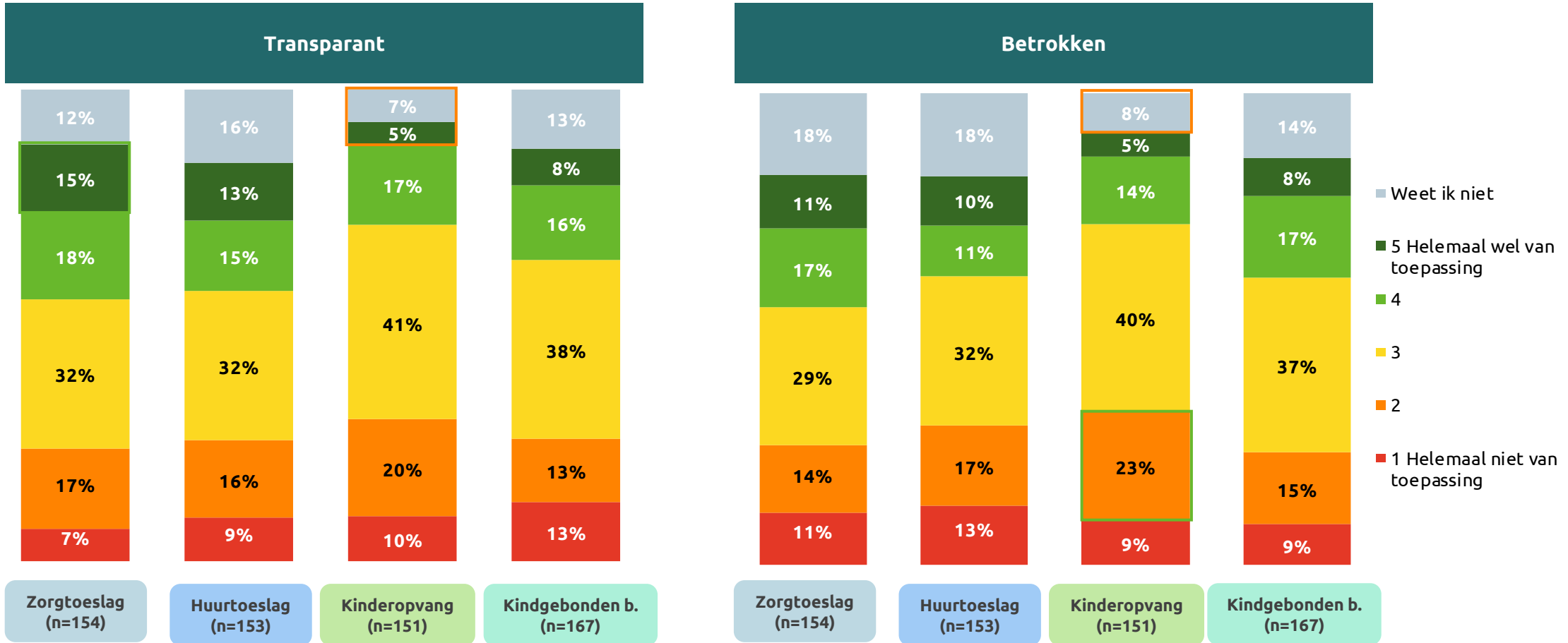
In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?





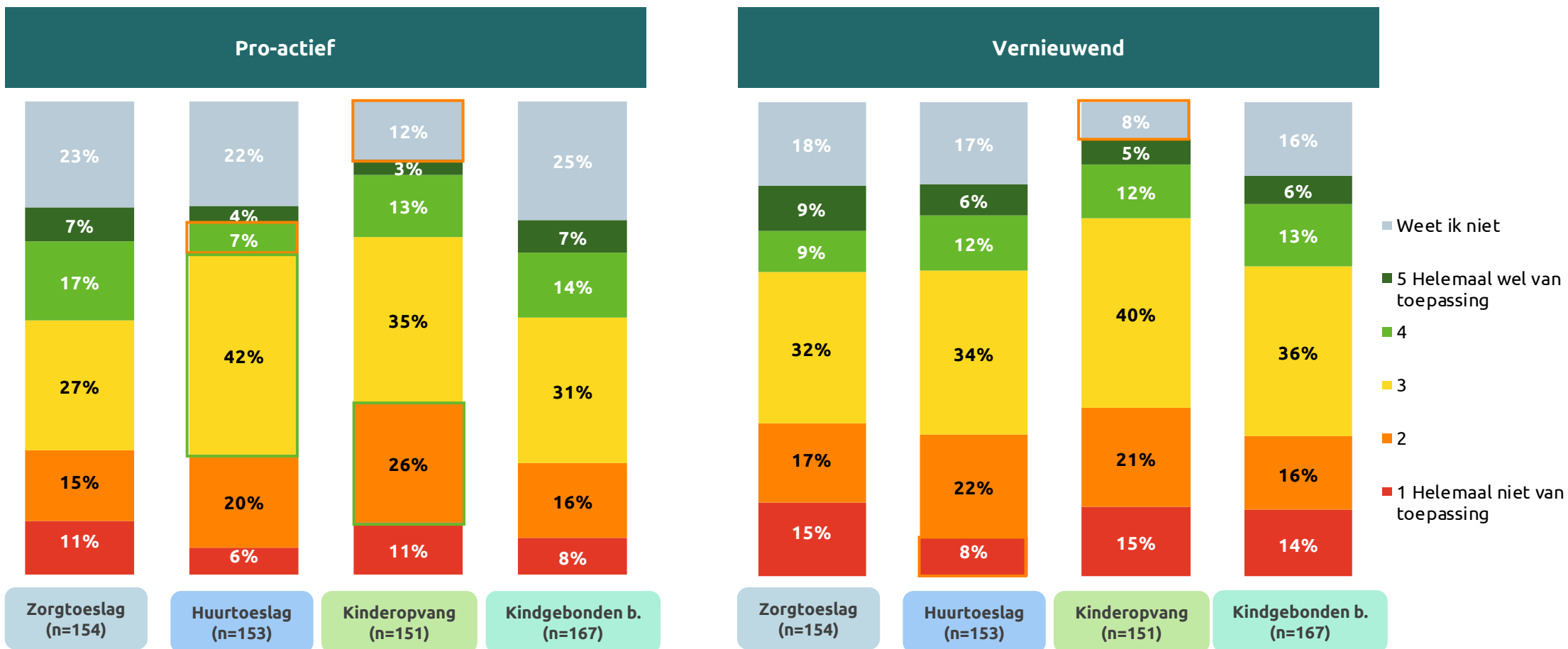
# Imagokenmerken


In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?



# Imagokenmerken

In hoeverre vind je de volgende kenmerken van toepassing op de Dienst Toeslagen?



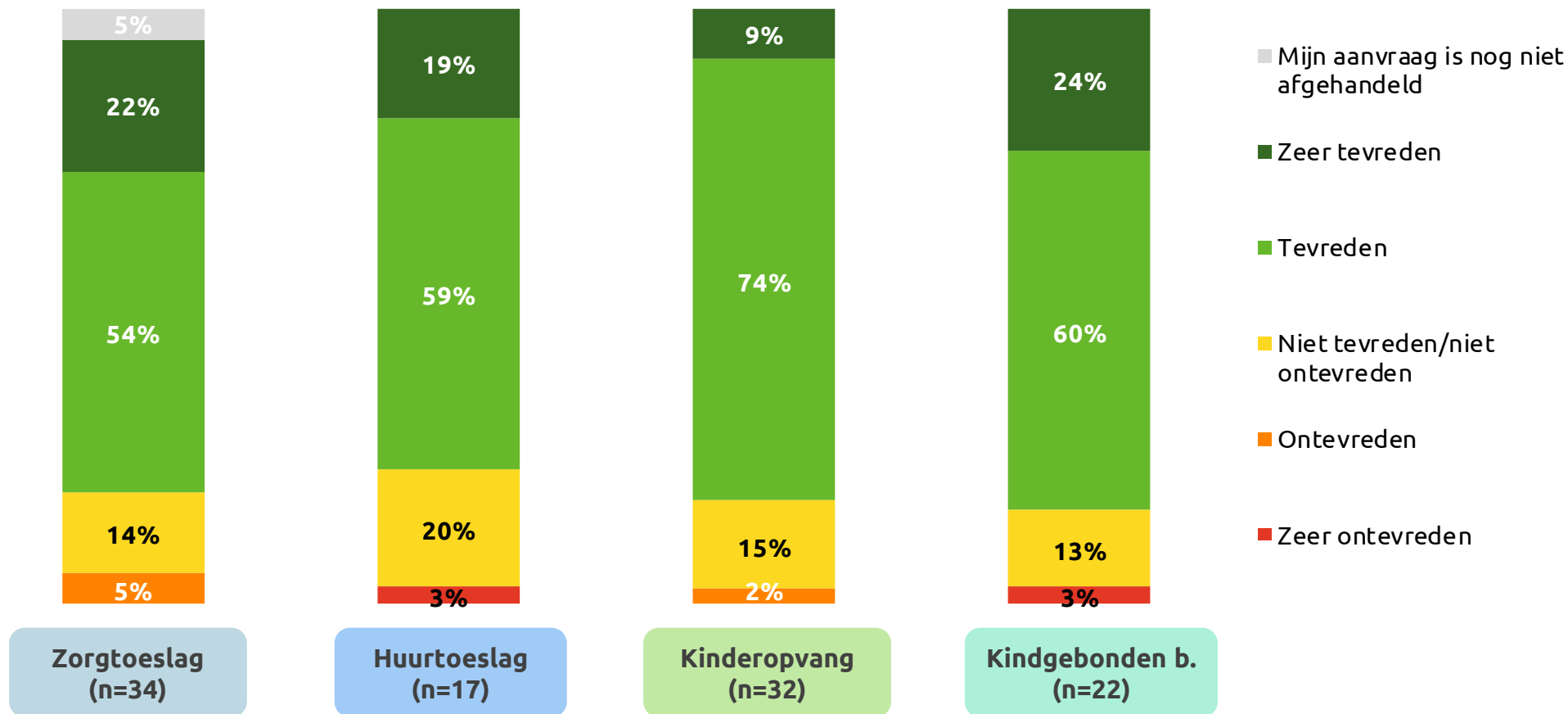


# Contact met Dienst Toeslagen | per toeslag



# 1. Aanvraag toeslag | per toeslag

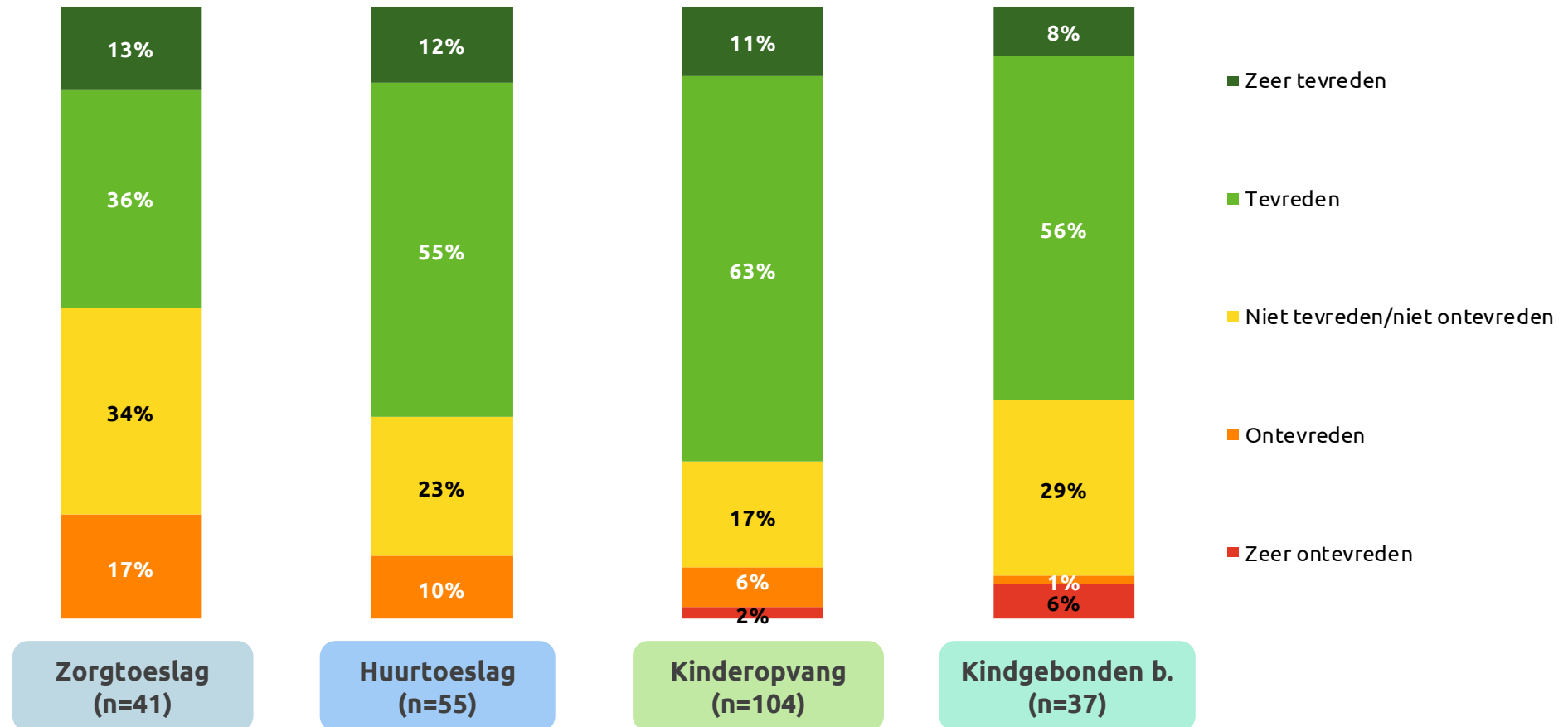
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw aanvraag heeft afgehandeld?



*N<80: resultaten dienen als indicatief te worden beschouwd.*

## 2. Wijzigen toeslag | per toeslag

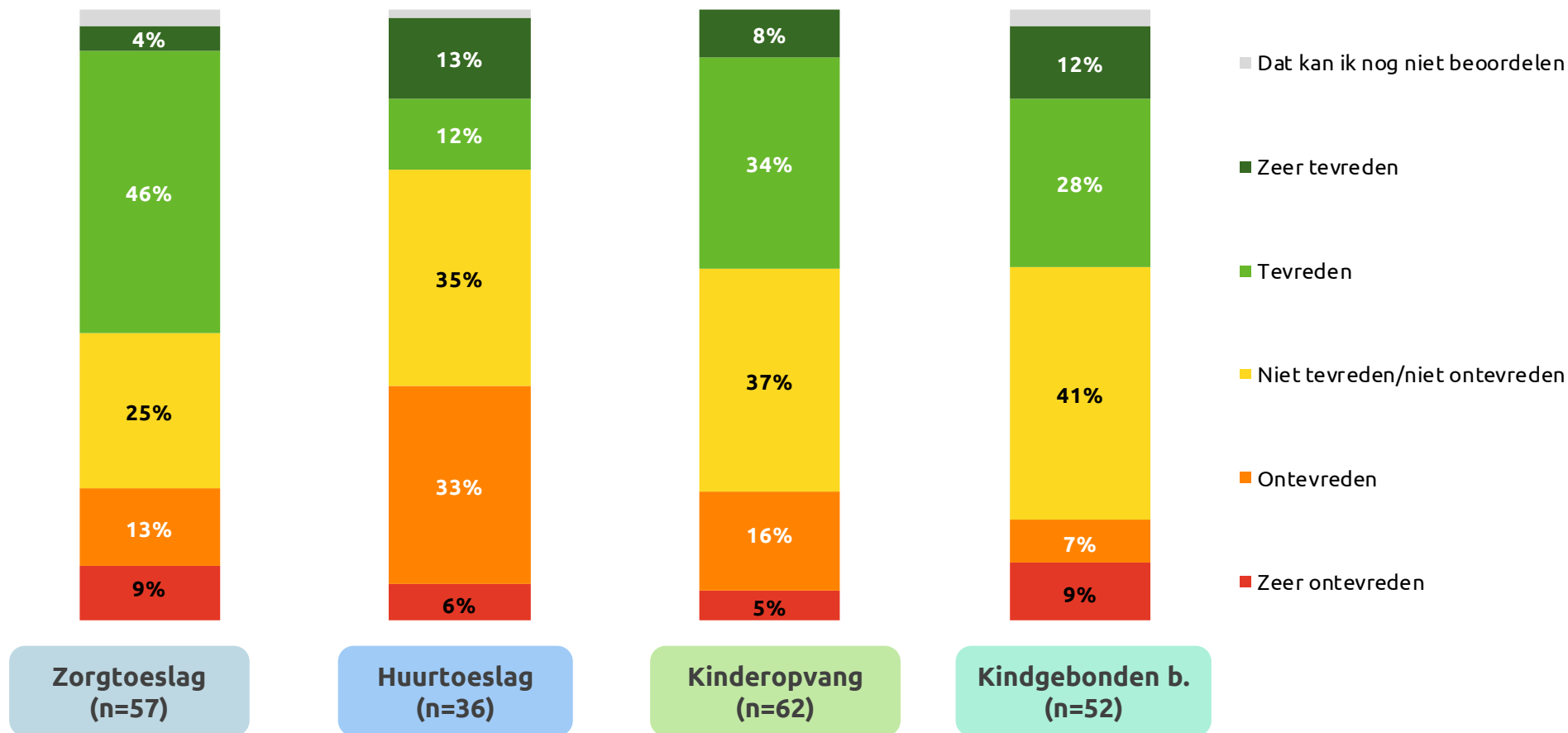
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw wijziging heeft afgehandeld?



*N<80: resultaten dienen als indicatief te worden beschouwd.*

# 3. Terugbetaling toeslag | per toeslag

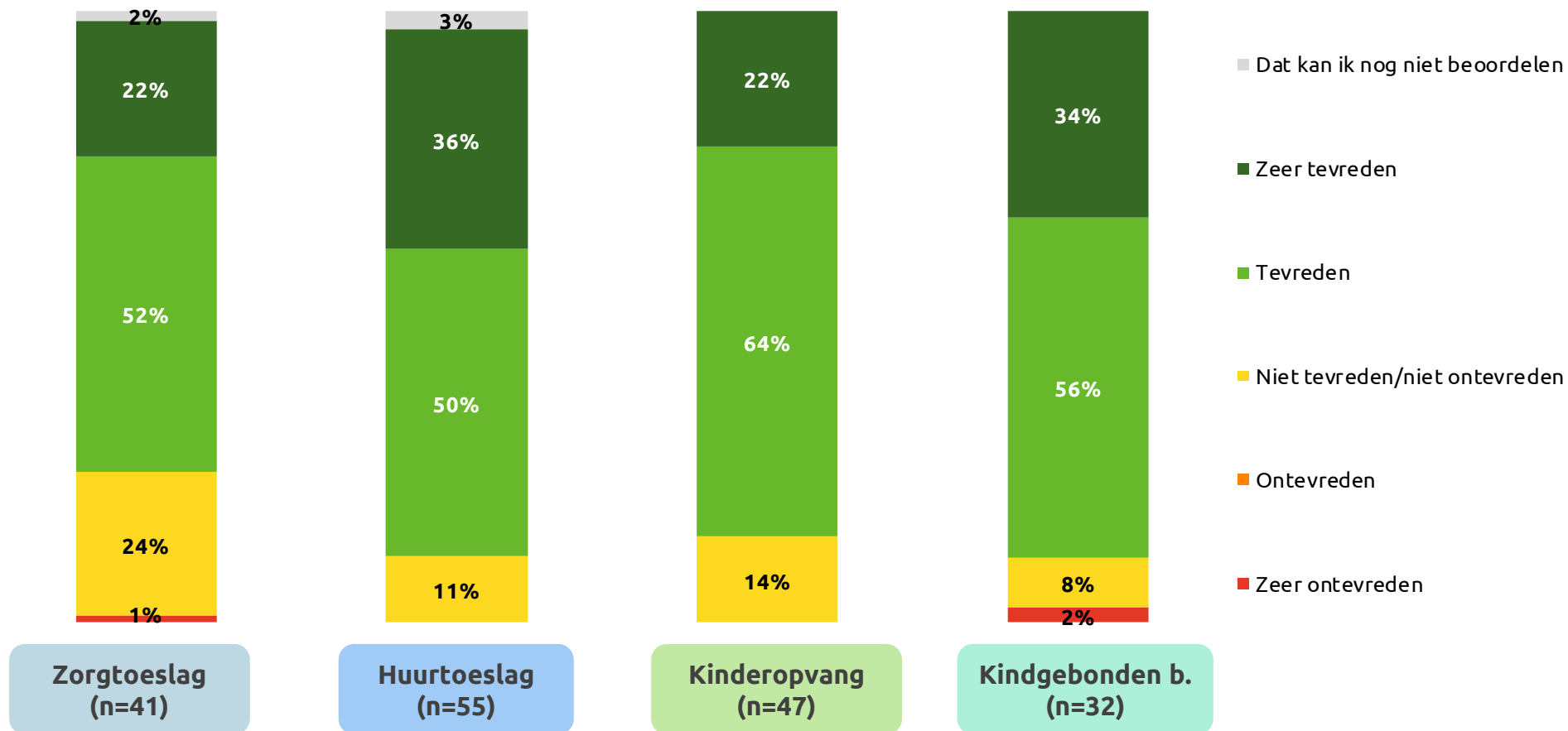
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw terugbetaling heeft afgehandeld?



*N<80: resultaten dienen als indicatief te worden beschouwd.*

# 4. Nabetaling toeslag | per toeslag

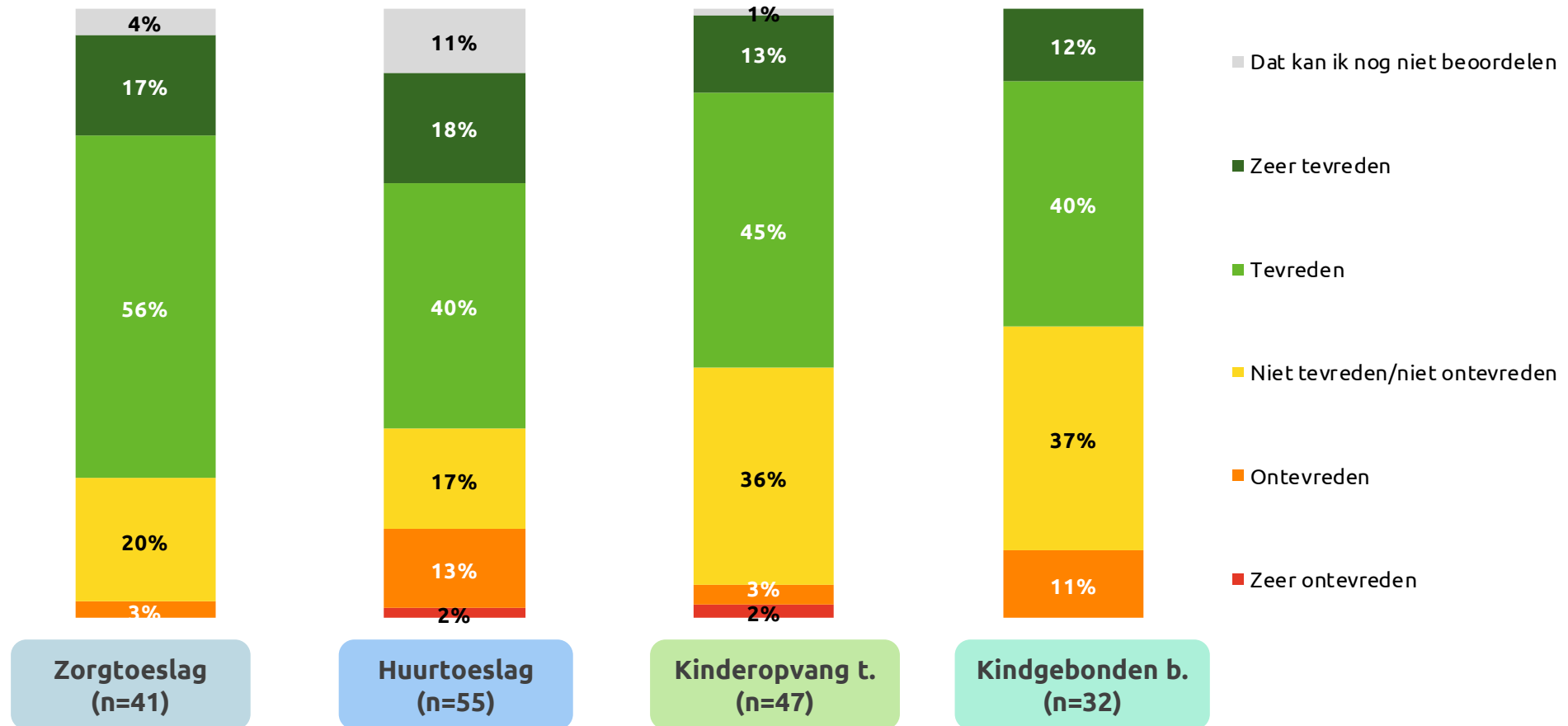
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw nabetaling heeft afgehandeld?



*N<80: resultaten dienen als indicatief te worden beschouwd.*

# 5. Verrekening toeslag | per toeslag

Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw verrekening heeft afgehandeld?



*N<80: resultaten dienen als indicatief te worden beschouwd.*





# Descriptives



# Descriptives

	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvang	Kindgebonden b.	Totaal
Hoe tevreden ben je in het algemeen over de <b>dienstverlening</b> van de Dienst Toeslagen	3,7	3,7	3,6	3,6	<b>3,7</b>
Is de <b>kwaliteit van de dienstverlening</b> van de Dienst Toeslagen zoals je had verwacht?	3,1	3,0	3,1	3,0	<b>3,1</b>
<b>Vergeleken met 1 jaar geleden</b> , hoe beoordeel je <b>nu de kwaliteit van de dienstverlening</b> van de Dienst Toeslagen?	3,0	<b>3,1</b>	3,0	3,0	<b>3,0</b>
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw <b>aanvraag</b> heeft afgehandeld	4,0	3,9	3,9	4,0	<b>4,0</b>
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw <b>wijziging</b> heeft afgehandeld?	3,5	3,7	3,8	3,6	<b>3,7</b>
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw <b>terugbetaling</b> heeft afgehandeld?	3,2	2,9	3,2	3,3	<b>3,3</b>
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw <b>nabetaling</b> heeft afgehandeld?	4,0	4,3	4,1	4,2	<b>4,1</b>
Hoe tevreden ben je over de manier waarop de Dienst Toeslagen jouw <b>verrekening</b> heeft afgehandeld?	3,9	3,7	3,6	3,5	<b>3,8</b>
Hoe tevreden ben je achteraf gezien over het <b>contact via de website?</b>	3,7	3,9	3,7	3,8	<b>3,7</b>

1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden

# Descriptives

	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvang	Kindgebonden b.	Totaal
In hoeverre vind je volgend kenmerk van toepassing op de Dienst Toeslagen? - Betrouwbaar	<b>3,8</b>	3,5	3,5	3,4	<b>3,6</b>
Zorgvuldig	<b>3,6</b>	3,3	3,3	3,3	<b>3,5</b>
Geloofwaardig	<b>3,7</b>	3,4	3,5	3,3	<b>3,5</b>
Verantwoordelijk	<b>3,7</b>	3,3	3,4	3,4	<b>3,5</b>
Streng	3,5	3,5	3,4	3,4	<b>3,5</b>
Transparant	<b>3,2</b>	3,1	2,9	2,9	<b>3,1</b>
Deskundig	3,5	3,3	3,4	3,4	<b>3,4</b>
Dienstverlenend	3,5	3,3	<b>3,1</b>	3,3	<b>3,4</b>
Eerlijk	3,4	3,3	3,3	3,3	<b>3,4</b>
Betrokken	3,0	2,9	2,8	3,0	<b>3,0</b>
Vernieuwend	2,8	2,8	2,7	2,8	<b>2,8</b>
Goed bereikbaar	3,3	3,0	<b>3,0</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>
Pro-actief	2,9	2,8	2,7	3,0	<b>2,8</b>
Toegankelijk	3,3	3,2	3,2	3,2	<b>3,2</b>

1=helemaal niet van toepassing, 5=helemaal van toepassing

# Descriptives

	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kinderopvang	Kindgebonden b.	Totaal
Ik vertrouw erop dat de Dienst Toeslagen mij juist en eerlijk behandelt.	3,8	3,8	3,7	3,7	3,8
Ik vertrouw erop dat de Dienst Toeslagen fraudeurs aanpakt.	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8
Ik weet goed waar ik financieel aan toe ben met mijn toeslag	3,7	3,9	3,5	3,4	3,7
Ik vertrouw de Dienst Toeslagen in zijn beslissingen.	3,5	3,4	3,5	3,5	3,5
De Dienst Toeslagen houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke omstandigheden.	3,1	3,3	3,1	3,1	3,1
Ik krijg voldoende kans om mijn persoonlijke situatie aan de Dienst Toeslagen toe te lichten als ik daar behoefte aan heb.	3,1	3,4	3,0	3,2	3,3

# Bijlage

## Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

### Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 23 september en 2 oktober.

### Methode respondentenselectie

Uit het StemPunt-panel van Motivaction.

### Weging

De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het opgeleverde bestand van de Dienst Toeslagen als herwegingskader.

### Incentives

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek punten voor het StemPunt spaarprogramma ontvangen.

### Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.

### Overige onderzoekstechnische informatie

Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

### Onderzoeksmethode

De doelgroep van het onderzoek zijn toeslaggerechtigden. Voor het onderzoek is er een steekproef van 625 gebruikt van mensen die minstens één toeslag ontvangen.

### Steekproef en weging

Het veldwerk voor dit onderzoek is online uitgevoerd via het ISO-gecertificeerde Motivaction StemPunt-panel met ruim 70.000 panelleden, gespreid over heel Nederland (peildatum augustus 2020). Voor de selectie werden er aan het begin van de vragenlijst selectievragen gesteld om te bepalen of een respondent tot een van de vier doelgroepen behoort. Deze selectievragen betreffen: ontvangt een toeslag en welke toeslag(en) worden ontvangen? Aangezien de omvang van de verschillende doelgroepen verschilt, hebben we middels de selectievraag 'welke toeslag(en) ontvang je?' de respondent toebedeeld aan een van de toeslagen. Toeslaggerechtigden die meerdere toeslagen ontvangen zijn in eerste instantie toegekend aan de kleinere toeslagen, namelijk kinderopvangtoeslag en vervolgens kindgebonden budget. Voor het onderzoek hebben we 10.300 mensen uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek, met een responspercentage van 36%. Conform de briefing realiseerden we de volgende netto steekproef (n=625): zorgtoeslag (n=154), huurtoeslag (n=153), kinderopvangtoeslag (n= 151) en kindgebondenbudget (n=167), in totaal n=625. Hierbij gebruiken we de door B/T te verstrekte populatiegegevens. Op basis van deze steekproefgroottes zijn de resultaten gebaseerd. De steekproef is representatief, gerealiseerd door een weging naar leeftijd, geslacht en inkomen.

# Bijlage | Ongewogen en gewogen data totaal

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Toeslag</b>				
Kinderopvangtoeslag (KOT)	109	17,4	49	7,8
Huurtoeslag	9	1,4	6	0,9
Zorgtoeslag	150	24,0	349	55,9
Kindgebondenbudget (KGB)	86	13,8	39	6,2
KOT, Huur	0	0,0	0	0
KOT, Zorg	0	0,0	0	0
KOT, KGB	31	5,0	13	2,0
Huur, Zorg	148	23,7	124	19,8
Huur, KGB	2	0,3	1	0,2
Zorg, KGB	33	5,3	13	2,0
KOT, Huur, Zorg	4	0,6	1	0,1
KOT, Huur, KGB	0	0,0	0	0,0
KOT, Zorg, KGB	6	1,0	3	0,5
KOT, Zorg, KGB	43	6,9	23	3,6
KOT, Huur, Zorg, KGB	4	0,6	6	0,9

# Bijlage | Ongewogen en gewogen data zorgtoeslag

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Geslacht</b>				
Man	60	39,0	73	47,6
Vrouw	94	61,0	81	52,4
<b>Leeftijdscategorie</b>				
18 t/m 39	47	30,5	82	53,4
40 t/m 49	9	5,8	16	10,1
50 t/m 59	22	14,3	18	11,4
60 t/m 80	76	49,4	39	25,0
<b>Draagkracht</b>				
Tot 2.000	75	61,0	89	75,1
2.001-4.000	46	37,4	29	24,4
4.001-6.000	1	0,8	0	0,3
6.001-8.000	0	0,0	0	0,3
>8.000	1	0,8		

# Bijlage | Ongewogen en gewogen data huurtoeslag

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Geslacht</b>				
Man	55	35,9	64	41,5
Vrouw	98	64,1	89	58,5
<b>Leeftijdscategorie</b>				
18 t/m 39	16	10,5	47	31,0
40 t/m 49	18	11,8	26	16,8
50 t/m 59	36	23,5	27	17,7
60 t/m 80	83	54,2	53	34,5
<b>Draagkracht</b>				
Tot 2.000	105	68,6	112	85,3
2.001-4.000	24	15,7	19	14,4
4.001-6.000	1	0,7	0	0,3
6.001-8.000	0	0	0	0,0
>8.000	0	0	0	0,0



# Bijlage | Ongewogen en gewogen data KOT

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Geslacht</b>				
Man	61	40,4	58	38,5
Vrouw	90	59,6	93	61,5
<b>Leeftijdscategorie</b>				
18 t/m 39	81	53,6	100	65,9
40 t/m 49	64	42,4	47	31,1
50 t/m 59	5	3,3	4	2,9
60 t/m 80	1	0,7	0	0,1
<b>Draagkracht</b>				
Tot 2.000	2	1,7	6	5,3
2.001-4.000	26	22,2	21	17,9
4.001-6.000	49	41,9	38	32,7
6.001-8.000	23	19,7	25	21,6
>8.000	17	14,5	26	22,5

# Bijlage | Ongewogen en gewogen data KGB

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Geslacht</b>				
Man	58	34,7	43	26
Vrouw	109	65,3	124	74
<b>Leeftijdscategorie</b>				
18 t/m 39	54	32,3	74	44,3
40 t/m 49	77	46,1	66	39,8
50 t/m 59	32	19,2	25	14,8
60 t/m 80	4	2,4	2	1,1
<b>Draagkracht</b>				
Tot 2.000	44	33,1	45	34,1
2.001-4.000	58	43,6	47	35,1
4.001-6.000	26	19,5	38	28,8
6.001-8.000	4	3	2	1,7
>8.000	4	0,8	0	0,3

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

## **Beeldmateriaal**

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

## **Pers- en publicatiebeleid**

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

# Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F  
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262  
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

[info@motivaction.nl](mailto:info@motivaction.nl)

[www.motivaction.nl](http://www.motivaction.nl)



**Weet wat mensen drijft.**

**motivaction**  
insights and strategy