



Belevingsonderzoek toeslaggerechtigden en maatschappelijke intermediairs

Fiscale monitor 2023 - Kernresultaten

Maart 2024



Inhoud

1	Inleiding	Pag. 3
2	Methode en opzet	Pag. 4
3	Algemeen oordeel	Pag. 5
4	Imagokenmerken	Pag. 10
5	Tevredenheid dienstverleningskanalen	Pag. 14
6	Hulp en zelfredzaamheid	Pag. 19
7	Belevingsindicatoren	Pag. 23
8	Vertrouwen	Pag. 28
9	Naleving en toeslagenmoraal	Pag. 31
10	Analyse samenhangen	Pag. 34



Inleiding

- Sinds 1994 voert de Belastingdienst de *Fiscale Monitor* uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen, waaronder toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs, worden ondervraagd. Met ingang van 2023 wordt de monitor voor toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs uitgevoerd als zelfstandig onderzoek voor Dienst Toeslagen. Aan de orde komen onder andere functioneren en imago van Toeslagen, waardering van de dienstverlening, vertrouwen en naleving. De monitor wordt al jaren op een vergelijkbare manier uitgevoerd, zodat deze zeer geschikt is om trends vast te stellen. De online vragenlijst wordt samengesteld door Dienst Toeslagen.
- Het veldwerk voor de monitor 2023 is hoofdzakelijk uitgevoerd van 30 mei tot 28 juni 2023. Van 30 oktober tot 1 november is nog een kleine aanvullende meting gehouden onder toeslaggerechtigden die de afgelopen 12 maanden voor het eerst een toeslag hadden aangevraagd, omdat die ondervertegenwoordigd waren in de meting in het voorjaar. In totaal hebben in 2023 1263 respondenten een online vragenlijst ingevuld, 942 toeslaggerechtigden en 321 maatschappelijk intermediairs.
- Deze rapportage bevat de kernresultaten van de Fiscale Monitor 2023 – toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs.
- Alle benoemde verschillen en ontwikkelingen zijn significant (‘waarschijnlijk niet toevallig’), tenzij anders vermeld.
- Bij het uitvoeren van het veldwerk wordt gestreefd naar een zo representatief mogelijke respons. Daarnaast worden de resultaten ten behoeve van de representativiteit gewogen op relevante achtergrondkenmerken. In de totaalcijfers tellen toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs even zwaar mee.
- Deze rapportage is opgesteld door DESAN Research Solutions in opdracht van Dienst Toeslagen.





Methode en opzet

- Toeslaggerechtigden worden via een panel benaderd. Tot en met 2022 was dat een panel van Panel Inzicht, vanaf 2023 van I&O Research. Om 'beroepsrespondenten' uit te sluiten kan men zich voor dat panel niet zelf aanmelden.
- Voor de doelgroep maatschappelijk intermediairs levert Dienst Toeslagen een steekproef aan. Benadering van respondenten, dataverzameling en rapportage worden verzorgd door DESAN Research Solutions.
- Per doelgroep zijn benaderingswijze, veldwerkperiode en respons als volgt:

	Doelgroep	Benadering	Periode	Benaderd	Respons (n)	Respons (%)
TOE	Toeslaggerechtigden	Panel (email)	2 juni – 1 juli 2023		816	*
TOE	Toeslaggerechtigden	Panel (email)	30 oktober – 1 november 2023		126	*
MI	Maatschappelijk intermediairs	Telefonisch	30 mei – 28 juni 2023	1.746	321	18%

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

- Toeslaggerechtigden zijn – separaat voor de groepen zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget - gewogen op leeftijd en geslacht. Het aandeel van elke van deze vier groepen is ongeveer even groot.
- Maatschappelijk intermediairs zijn gewogen op soort intermediair: alleen voor kinderopvangtoeslag, alleen voor huurtoeslag of voor alle toeslagen.
- Binnen elke groep is na weging het aandeel van elke subgroep (bijvoorbeeld de leeftijdsgroep mannen 50 – 59 jaar bij huurtoeslaggerechtigden of intermediairs huurtoeslag binnen maatschappelijk intermediairs) in de respons gelijk aan hun aandeel in de populatie. Wel telt de groep toeslaggerechtigden, als gevolg van de overstap naar een ander panel, in 2023 meer hoger opgeleiden dan voorheen en – vermoedelijk – dan in de werkelijke populatie.



3

Algemeen oordeel

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

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Belastingdienst-Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?

De volgende pagina's tonen achtereenvolgens:

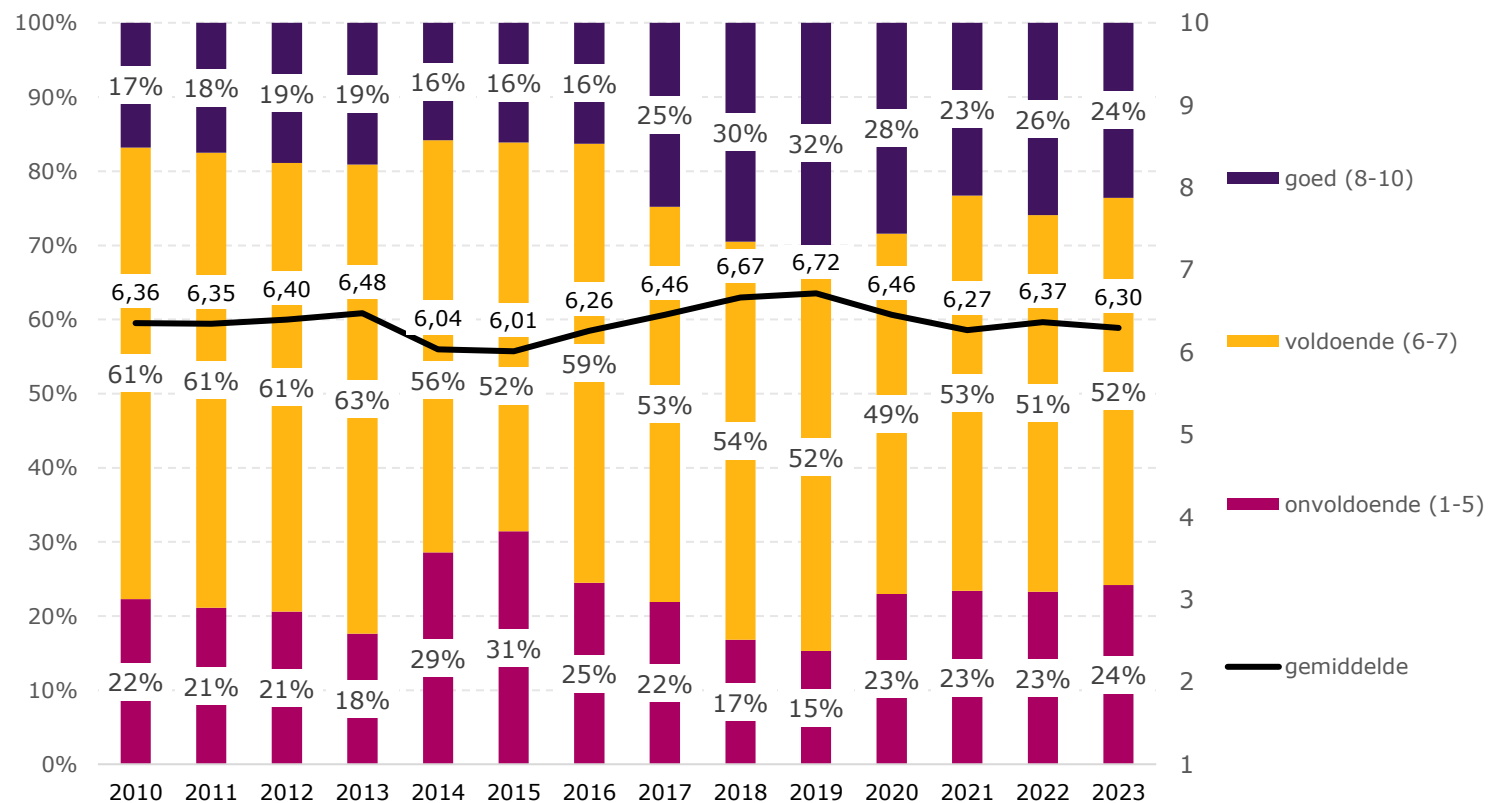
- de trend van het totale algemene oordeel sinds 2010
- de trend van het algemene oordeel per doelgroep sinds 2010



Algemeen oordeel (trend)

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u Belastingdienst-Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?

- Het totale gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van Belastingdienst-Toeslagen, van toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs, steeg tussen 2015 en 2019 gestaag en daalde vervolgens tussen 2019 en 2021.
- Sinds 2021 zijn er in het totale gemiddelde geen ontwikkelingen. In 2023 was het gemiddelde rapportcijfer 6,30.
- Ook de spreiding van de cijfers is sinds 2021 niet significant veranderd. In 2023 gaf 24% een 8 of hoger, 52% een 6 of 7 en 24% een 5 of lager.



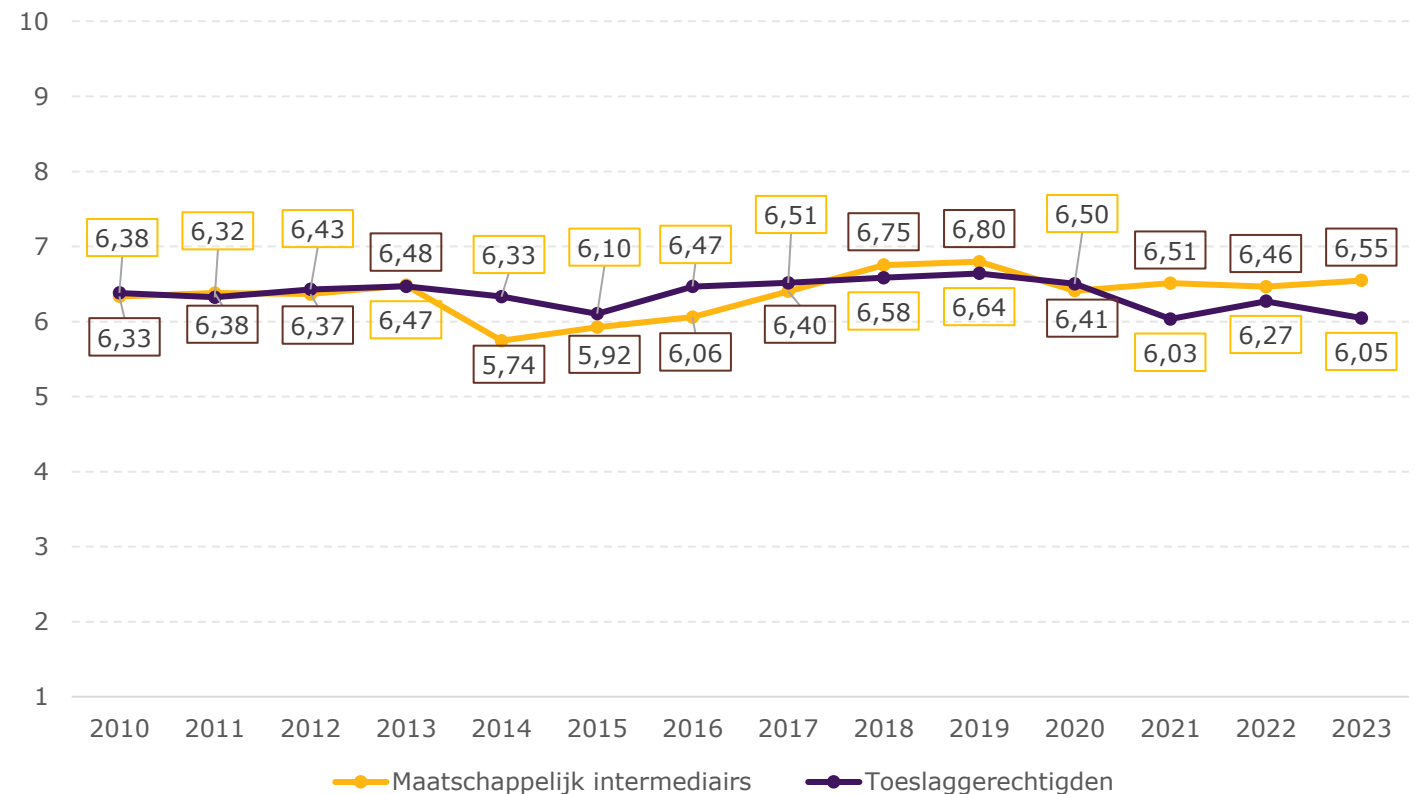


Algemeen oordeel

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u Belastingdienst-Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?

- Tot 2013 gaven toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs gemiddeld ongeveer hetzelfde cijfer voor het functioneren van Belastingdienst-Toeslagen.
- Van 2014 tot 2016 gaven maatschappelijk intermediairs gemiddeld een iets lager cijfer, van 2018 tot 2020 waren de gemiddelden weer ongeveer gelijk.
- Sinds 2021 is het gemiddelde rapportcijfer van toeslaggerechtigden lager dan van maatschappelijk intermediairs (al was het verschil in 2022 niet significant).
- In 2023 was het gemiddelde cijfer van toeslaggerechtigden 6,05, van maatschappelijk intermediairs 6,55.



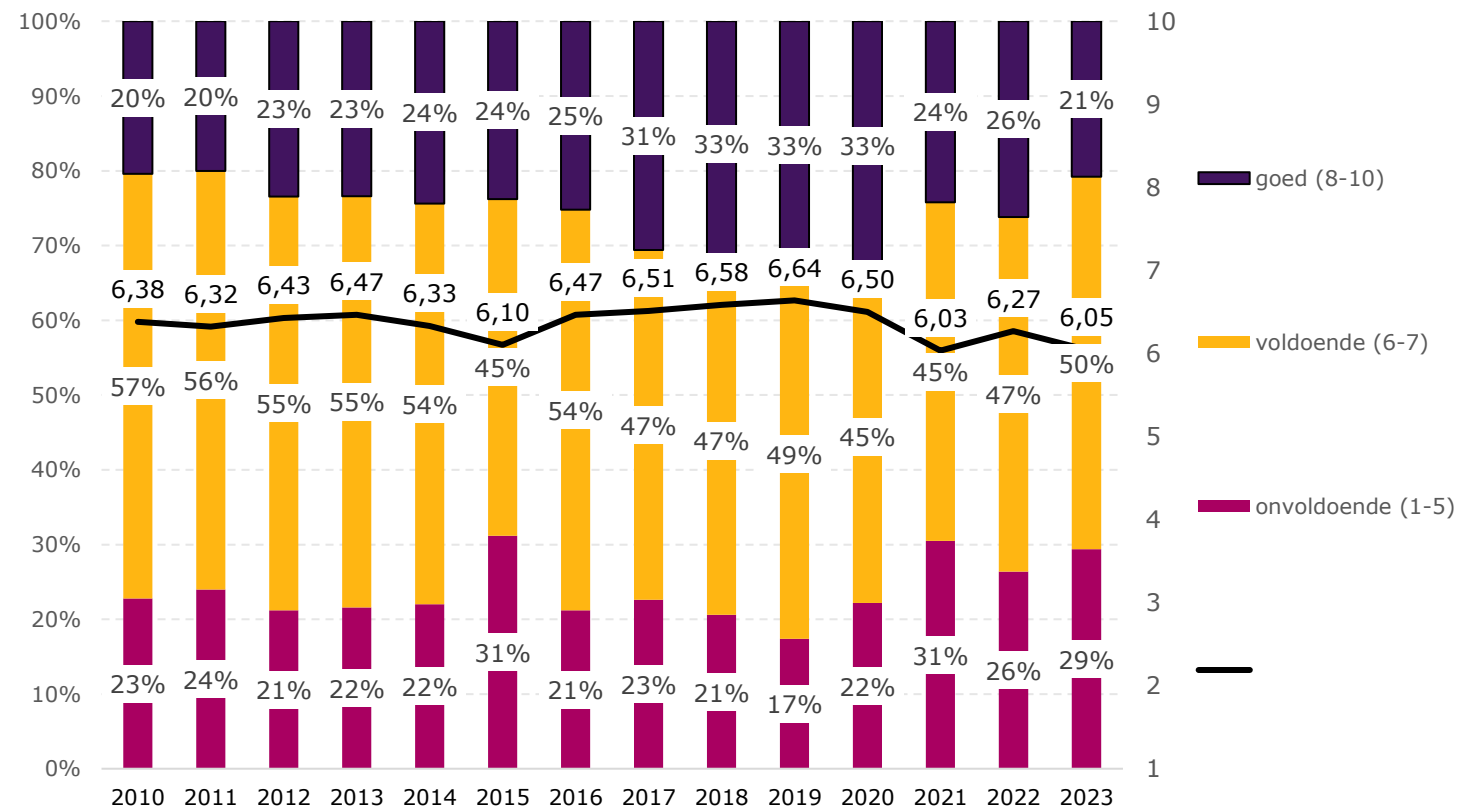


Algemeen oordeel – Toeslaggerechtigden

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u Belastingdienst-Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert? (Toeslaggerechtigden)

- Het gemiddelde rapportcijfer van toeslaggerechtigden voor het functioneren van Belastingdienst-Toeslagen, daalde tussen 2019 en 2021.
- Sinds 2021 zijn er geen ontwikkelingen in het gemiddelde rapportcijfer van toeslaggerechtigden voor Belastingdienst-Toeslagen. In 2023 was het rapportcijfer gemiddeld 6,05.
- Ook de spreiding van de cijfers is sinds 2021 niet significant veranderd. In 2023 gaf 21% een 8 of hoger, 50% een 6 of 7 en 29% een 5 of lager.



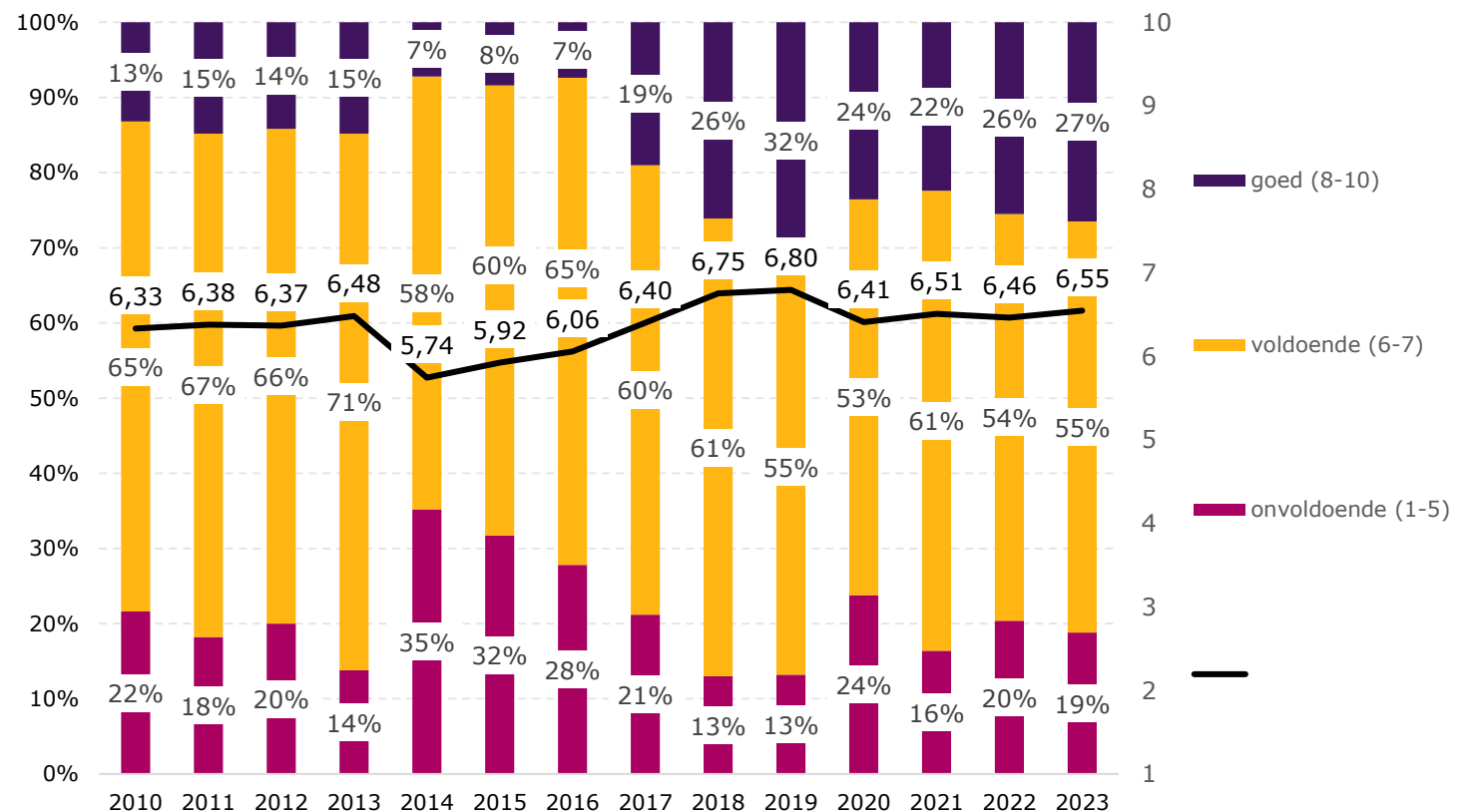


Algemeen oordeel – Maatschappelijk intermediairs

(trend – doelgroepen)

Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u Belastingdienst-Toeslagen geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert? (Intermediairs)

- Het gemiddelde rapportcijfer van maatschappelijk intermediairs voor het functioneren van Belastingdienst-Toeslagen, daalde sterk tussen 2013 en 2014, steeg vervolgens tot 2019, maar daalde weer tussen 2019 en 2020.
- Sinds 2020 zijn er geen ontwikkelingen in het gemiddelde rapportcijfer van maatschappelijk intermediairs voor Belastingdienst-Toeslagen. In 2023 was het rapportcijfer gemiddeld 6,55.
- Ook de spreiding van de cijfers is sinds 2021 niet significant veranderd. In 2023 gaf 27% een 8 of hoger, 55% een 6 of 7 en 19% een 5 of lager.





4

Imagokenmerken

Aan beide doelgroepen worden 8 imagokenmerken voorgelegd, met de vraag:

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

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

Bij alle items is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = helemaal niet van toepassing tot 5 = helemaal wel van toepassing

De volgende pagina's tonen voor deze imagokenmerken achtereenvolgens:

- de trends per doelgroep sinds 2010
- de scores in 2023 per doelgroep



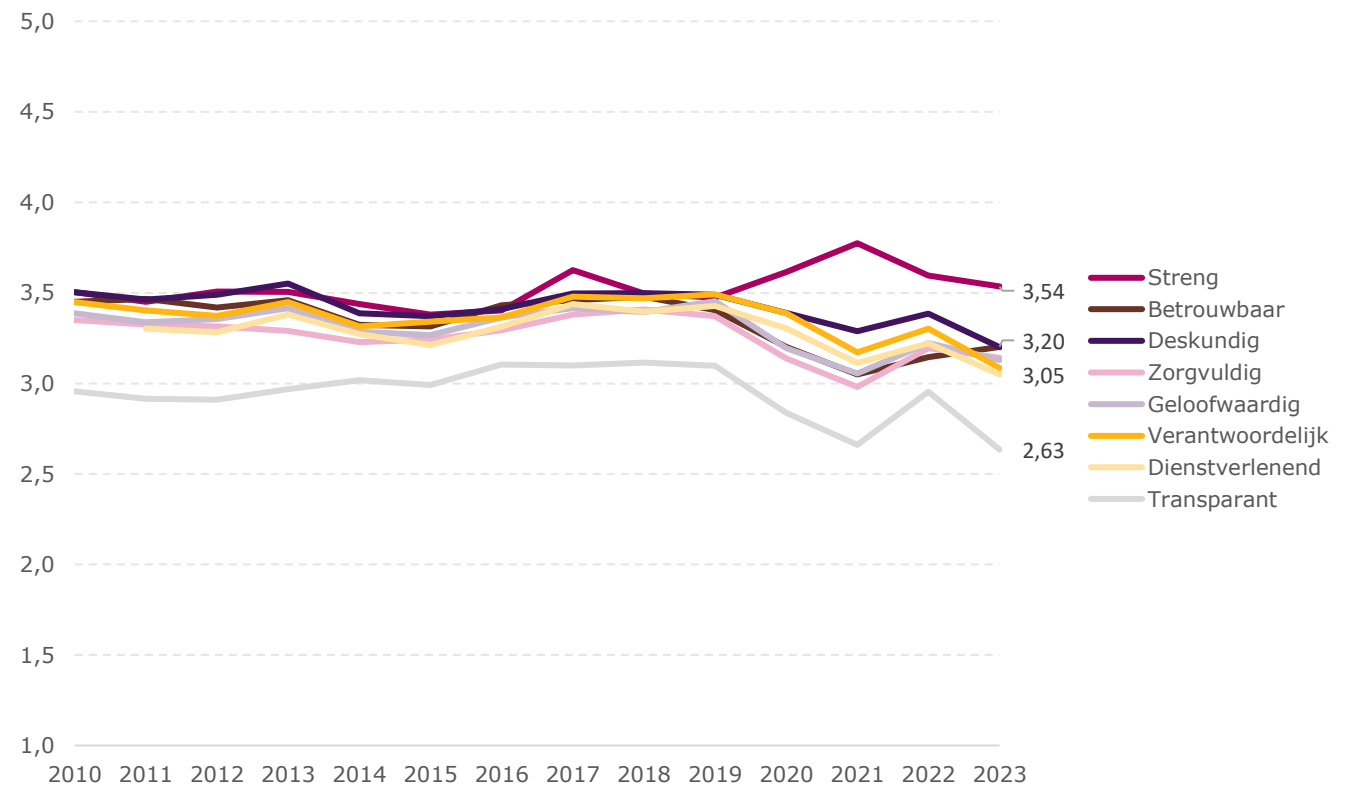
Imagokenmerken – Toeslaggerechtigden

(trend – doelgroepen)

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

- Van acht voorgelegde kenmerken vinden toeslaggerechtigden 'streng' (3,54 op de 5-puntsschaal) het meest van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen.
- 'Transparant' vindt men het minst van toepassing (2,63).
- De overige zes kenmerken liggen dicht bij elkaar, tussen 3,05 ('dienstverlenend') en 3,20 ('betrouwbaar' en 'deskundig'). Hier liggen de gemiddelden dicht bij het neutrale midden van de 5-puntsschaal.
- Van 2010 tot 2019 was er weinig ontwikkeling. Tussen 2019 en 2021 ging men 'streng' meer van toepassing vinden en de andere kenmerken minder, tussen 2021 en 2022 was de ontwikkeling juist andersom.
- Tussen 2022 en 2023 daalde de score voor 'verantwoordelijk', 'transparant', 'deskundig' en 'dienstverlenend' weer. Voor de andere vier kenmerken zijn de ontwikkelingen niet significant.

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





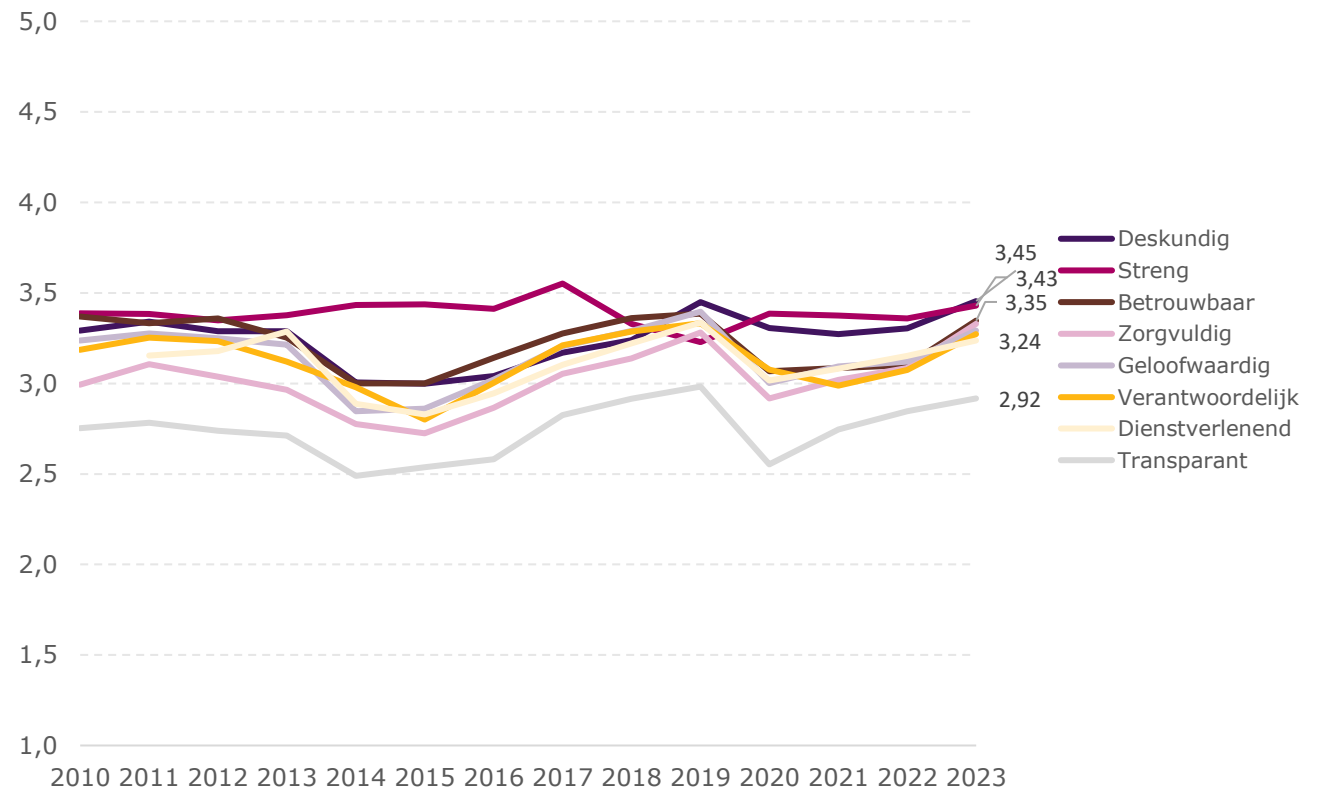
Imagokenmerken – Maatschappelijk intermediairs

(trend – doelgroepen)

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

- Van acht voorgelegde kenmerken vinden maatschappelijk intermediairs ‘deskundig’ (3,45 op de 5-puntsschaal) en ‘streng’ (3,43) het meest van toepassing op Belastingdienst-Toeslagen.
- ‘Transparant’ vindt men het minst van toepassing (2,92).
- De overige zes kenmerken liggen dicht bij elkaar, tussen 3,24 (‘dienstverlenend’) en 3,35 (‘betrouwbaar’), iets boven het neutrale midden van de 5-puntsschaal.
- Tussen 2013 en 2014 gingen maatschappelijk intermediairs alle kenmerken behalve ‘streng’ minder van toepassing vinden op Belastingdienst-Toeslagen, tussen 2015 en 2019 juist weer meer, tussen 2019 en 2020 duidelijk minder, daarna weer langzaam meer.
- Ten opzichte van 2022 zijn de gemiddelden in 2023 hoger voor alle kenmerken behalve ‘streng’, ‘transparant’ en ‘dienstverlenend’.

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

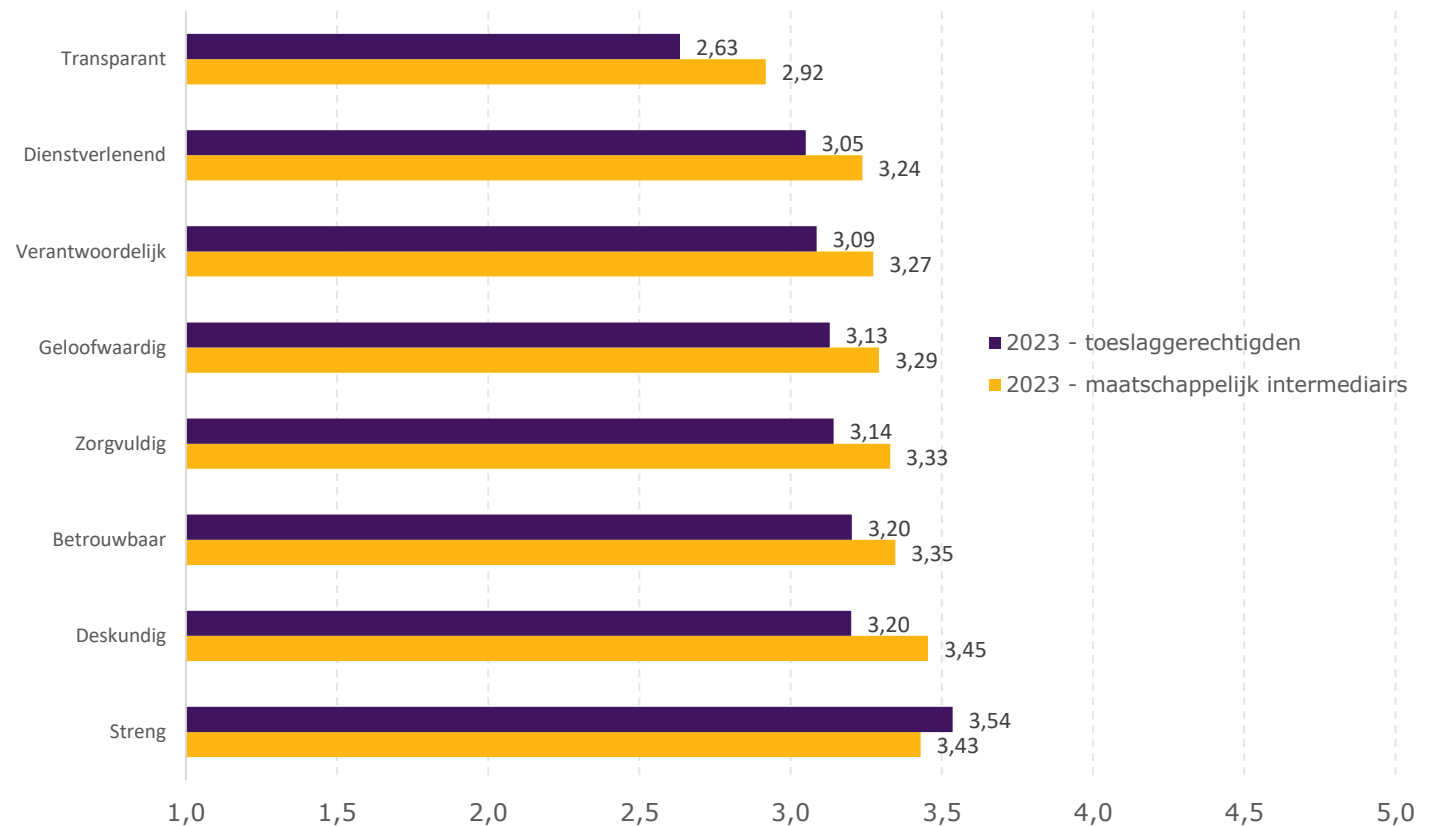




Imagokenmerken (doelgroepen)

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

- In 2023 geldt voor alle kenmerken behalve 'streng' dat toeslaggerechtigden dit minder van toepassing vinden op Belastingdienst-Toeslagen dan maatschappelijk intermediairs. Het verschil is het grootst bij 'transparant' en 'deskundig'.
- 'Streng' vinden toeslaggerechtigden iets meer van toepassing dan maatschappelijk intermediairs, maar dat verschil is niet significant.





5

Tevredenheid dienstverleningskanalen

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

De Belasting Telefoon

In hoeverre bent u tevreden over de Belasting Telefoon?

De website

In hoeverre bent u tevreden over de algemene website van Belastingdienst-Toeslagen?

De persoonlijke Mijn Toeslagen pagina

In hoeverre bent u tevreden over het de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina?

Het Belcentrum (voor maatschappelijk intermediairs)

In hoeverre bent u tevreden over het contact met het Belcentrum Toeslagen?

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

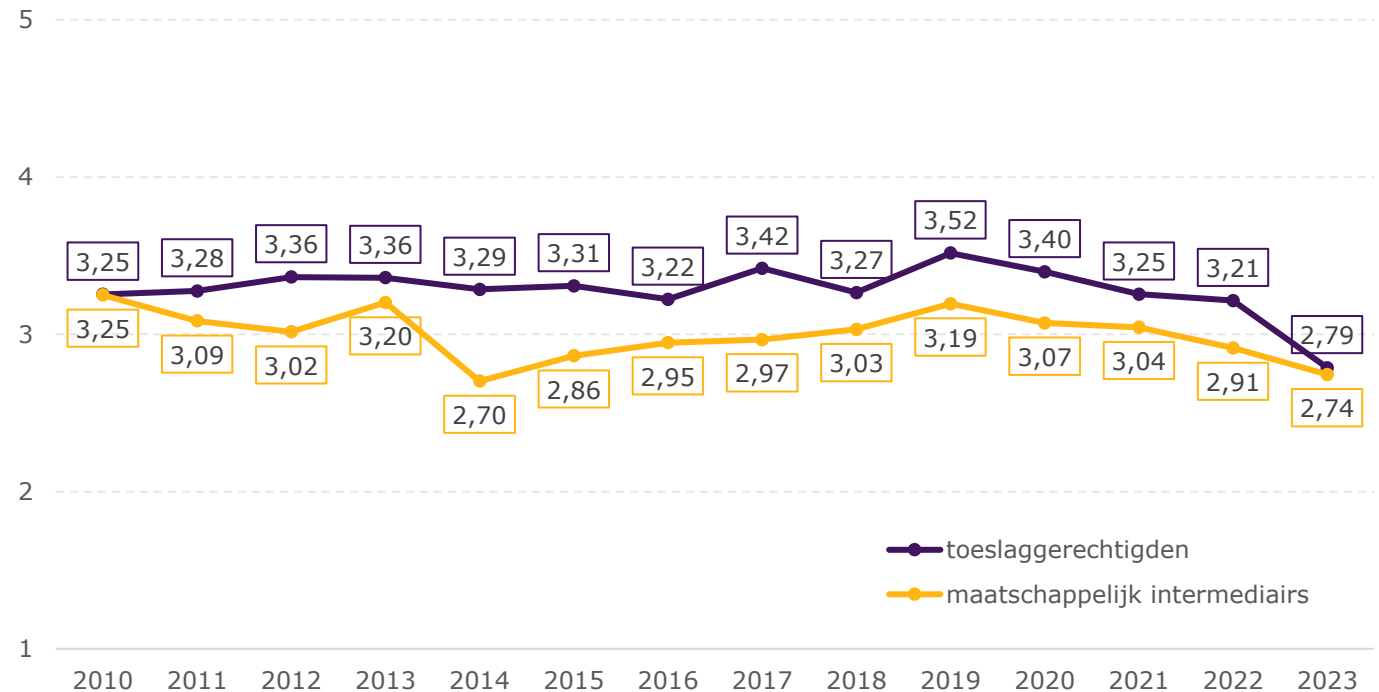


Tevredenheid - Belasting Telefoon

(trend – doelgroepen)

In hoeverre bent u tevreden over de Belasting Telefoon?

- In 2023 had 15% van de toeslaggerechtigden en 67% van de maatschappelijk intermediairs in de voorgaande 12 maanden de Belasting Telefoon gebeld.
- De tevredenheid over de Belasting Telefoon ligt in beide groepen gemiddeld iets onder 'neutraal'.
- De tevredenheid daalt sinds 2019.
- Ook tussen 2022 en 2023 is de tevredenheid in beide doelgroepen gedaald.



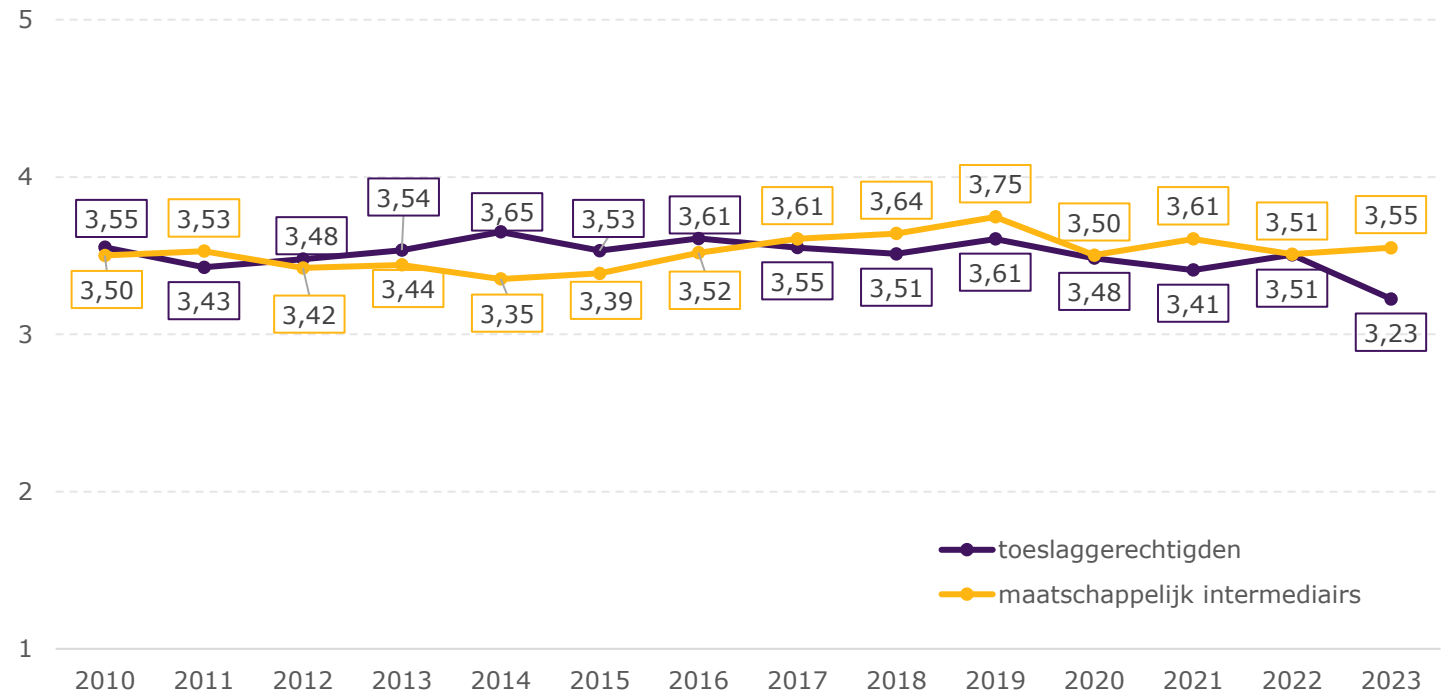


Tevredenheid - Algemene website

(trend – doelgroepen)

In hoeverre bent u tevreden over de algemene website van Belastingdienst-Toeslagen?

- In 2023 had 31% van de toeslaggerechtigden en 69% van de maatschappelijk intermediairs in de voorgaande 12 maanden de algemene website van Belastingdienst-Toeslagen bezocht.
- De gemiddelde tevredenheid over de website ligt in beide groepen tussen 'neutraal' en 'tevreden', maar is bij maatschappelijk intermediairs wat hoger (3,55) dan bij toeslaggerechtigden (3,23).
- De tevredenheid was tussen 2010 en 2022 redelijk stabiel.
- Tussen 2022 en 2023 is de tevredenheid onder toeslaggerechtigden gedaald, onder maatschappelijk intermediairs niet veranderd.



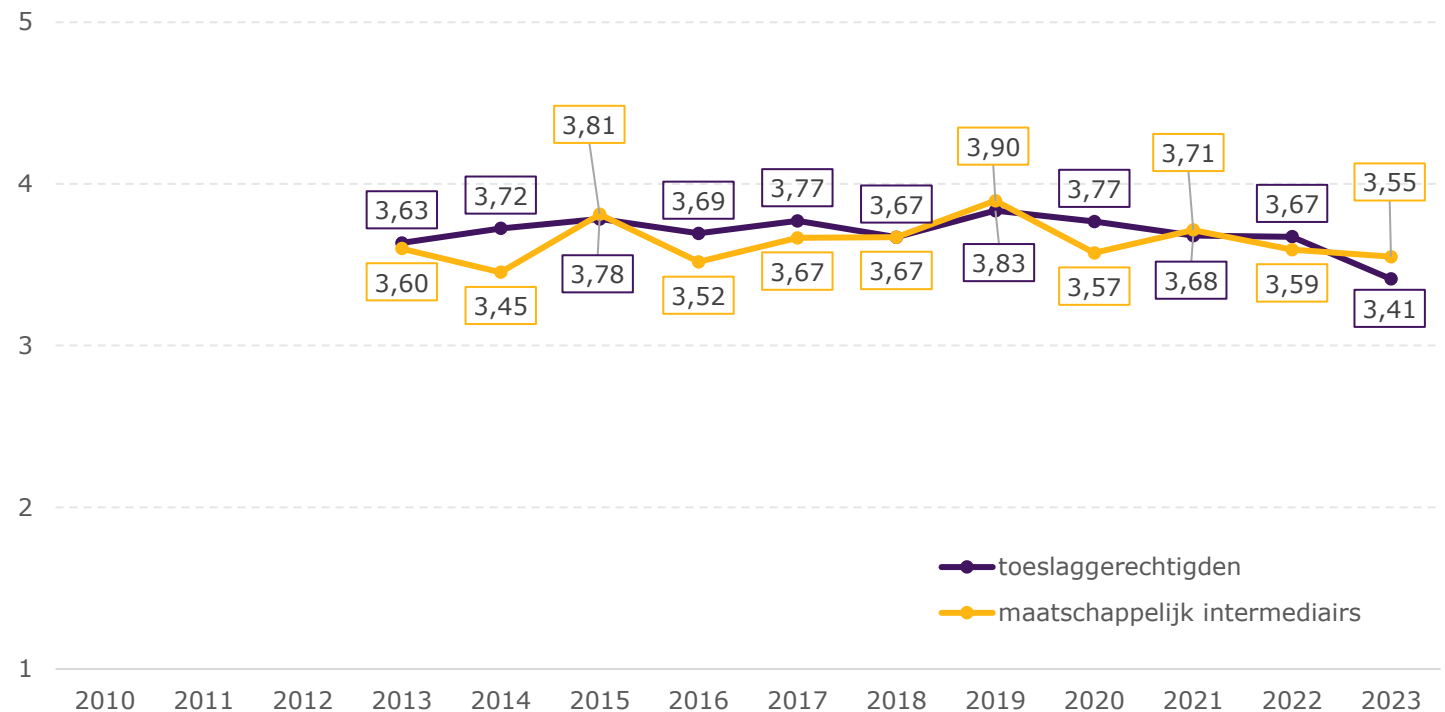


Tevredenheid - Mijn toeslagen pagina

(trend – doelgroepen)

In hoeverre bent u tevreden over het de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina?

- In 2023 had 61% van de toeslaggerechtigden en 66% van de maatschappelijk intermediairs in de voorgaande 12 maanden de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina bezocht.
- De tevredenheid over Mijn Toeslagen ligt in beide groepen tussen 'neutraal' en 'tevreden', maar is bij maatschappelijk intermediairs wat hoger (3,55) dan bij toeslaggerechtigden (3,41).
- De tevredenheid over Mijn Toeslagen neemt bij toeslaggerechtigden sinds 2019 af, ook tussen 2022 en 2023.
- De tevredenheid onder maatschappelijk intermediairs is de laatste jaren stabiel.



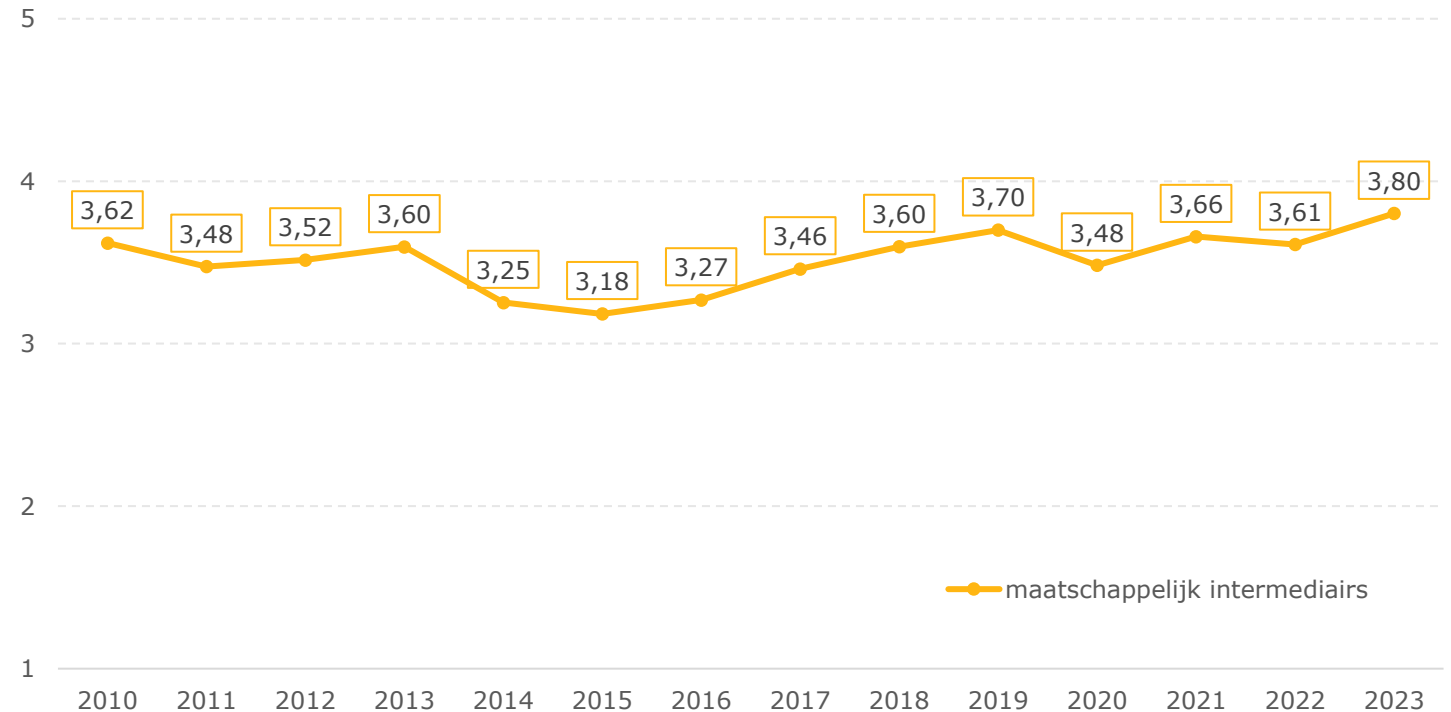


Tevredenheid - Belcentrum Toeslagen

(trend – doelgroepen)

In hoeverre bent u tevreden over het contact met het Belcentrum Toeslagen?

- In 2023 had 44% van de maatschappelijk intermediairs in de voorgaande 12 maanden contact gehad met het Belcentrum Toeslagen (voor intermediairs).
- De tevredenheid over het contact met het Belcentrum is gemiddeld 3,80 op de 5-puntsschaal, dus bijna 'tevreden'.
- De tevredenheid over het Belcentrum nam tussen 2013 en 2015 af, en daarna – in grote lijnen – weer toe.
- Ten opzichte van 2022 is de tevredenheid in 2023 toegenomen.





6

Hulp en zelfredzaamheid

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

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

- ***Bent u bij deze aanvraag voor uw toeslag / het doorgeven van die wijziging geholpen?***
- ***Hoe ver ging de hulp van degene die u toen heeft geholpen bij de aanvraag / met de wijziging?***

Behoefte aan hulp

- ***Is hulp bij uw aanvraag / wijziging van uw toeslag voor u nodig?***

Mogelijkheden op iemand terug te vallen

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

Eigen inschatting zelfredzaamheid

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

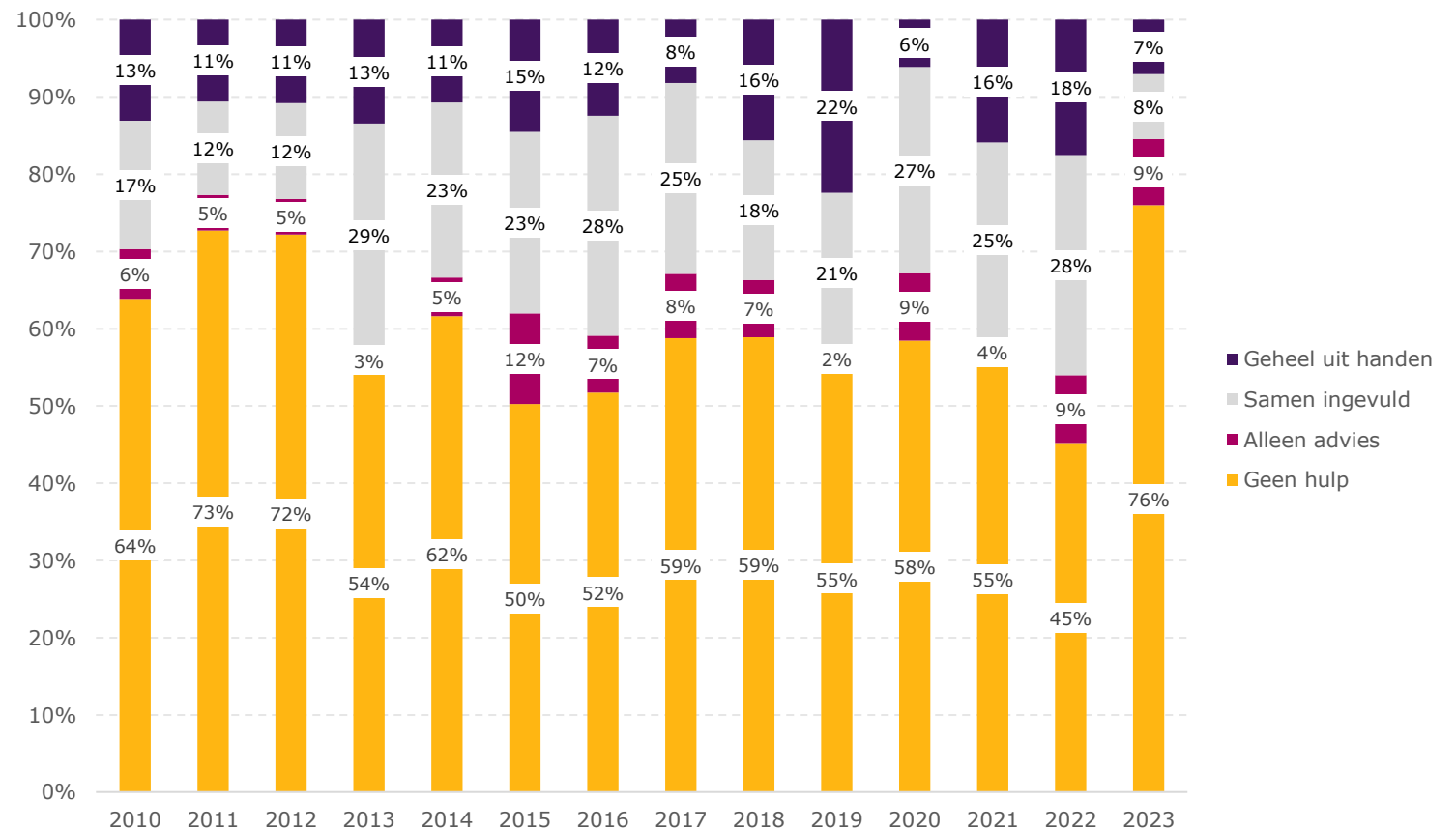


Hulp

(trend)

Mate hulp bij nieuwe aanvraag toeslag

- Bij de aanvraag van een nieuwe toeslag is in 2023 24% van de toeslaggerechtigden geholpen: 9% heeft alleen advies gevraagd, 8% heeft de aanvraag samen met iemand ingevuld en 7% heeft de aanvraag geheel uit handen gegeven.
- De verdeling schommelt vrij sterk over de jaren, omdat het percentage respondenten dat de afgelopen 12 maanden een nieuwe toeslag heeft aangevraagd beperkt is (in 2023 16%) en het aantal respondenten dus vrij klein is (n=145 in 2023).
- Ten opzichte van 2022 is het percentage toeslaggerechtigden dat hulp heeft gehad bij het aanvragen van een nieuwe toeslag duidelijk gedaald.



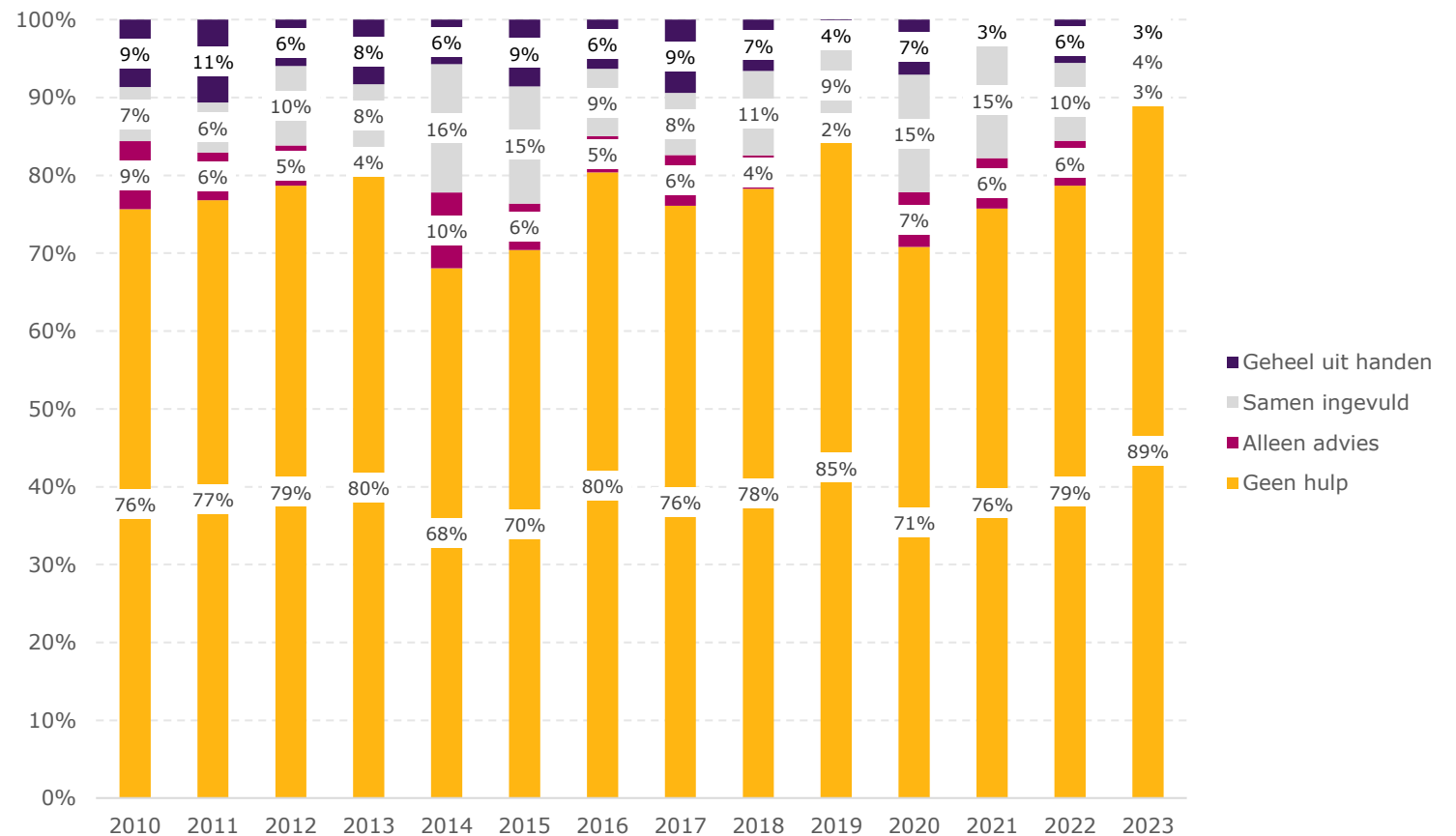


Hulp

(trend)

Mate hulp bij wijzigen toeslag

- Bij het wijzigen van een toeslag is in 2023 11% van de toeslaggerechtigden geholpen: 3% heeft alleen advies gevraagd, 4% heeft de aanvraag samen met iemand ingevuld en 3% heeft de aanvraag geheel uit handen gegeven.
- De verdeling schommelt minder sterk over de jaren dan bij het aanvragen van een nieuwe toeslag, omdat het percentage respondenten dat de afgelopen 12 maanden een wijziging heeft doorgegeven altijd wat groter is (in 2023 39%) en het aantal respondenten dus minder klein (n=368 in 2023).
- Het percentage toeslaggerechtigden dat hulp krijgt bij het wijzigen van een toeslag, nam tussen 2019 en 2020 sterk toe, maar daalt sindsdien.

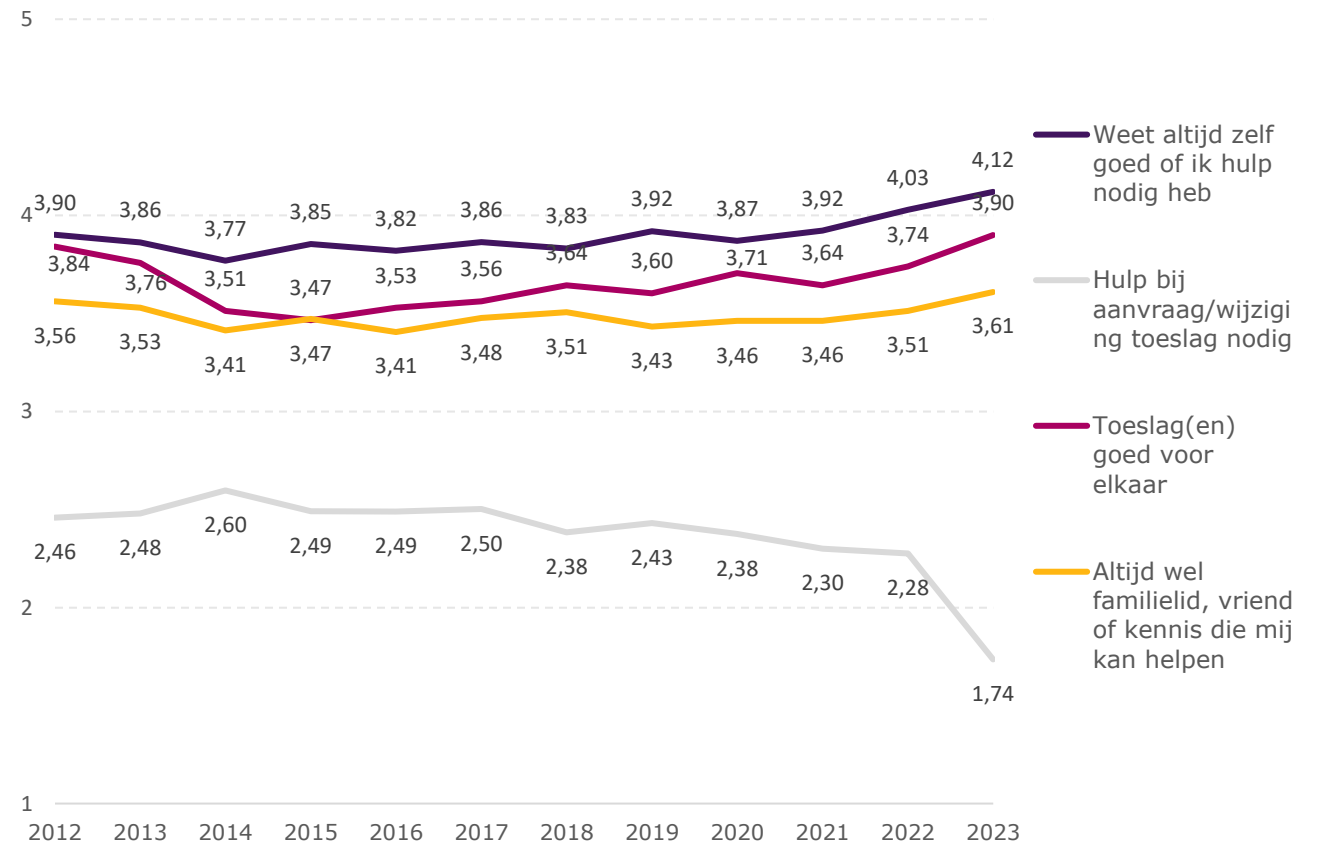




Zelfredzaamheid (trend)

Zelfredzaamheid toeslaggerechtigden

- De mate waarin toeslaggerechtigden hulp nodig hebben bij aanvraag of wijziging van de toeslag is sinds 2019 afgenomen en tussen 2022 en 2023 sterk afgenomen. Het gemiddelde is nu 1,74 op de 5-puntsschaal van 1 'niet nodig' tot 5 'nodig'.
- Ook bij de overige vragen is de afgelopen jaren een toenemende zelfredzaamheid zichtbaar.





7

Belevingsindicatoren

1. Adequate behandeling

Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat ze een adequate behandeling hebben gekregen
9 stellingen

2. Effectief informeren

Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat Belastingdienst-Toeslagen hen voldoende informeert
9 stellingen

3. Gemak bieden en fouten voorkomen

Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat zij gemak ervaren
9 stellingen

4. Ervaren corrigerend optreden

Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren
6 stellingen

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

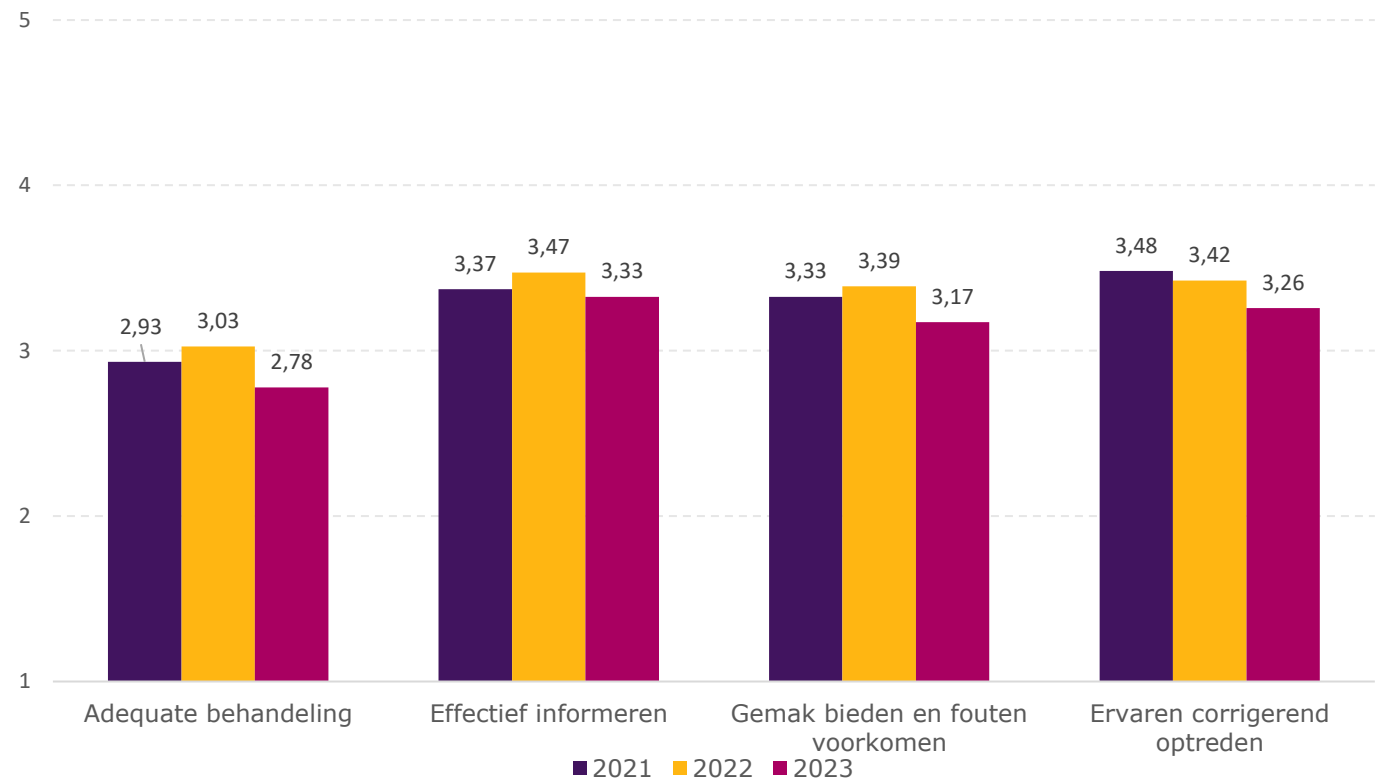


Belevingsindicatoren - Toeslaggerechtigden

(trend - doelgroepen)

Belevingsindicatoren - Toeslaggerechtigden

- Op elk van de 4 belevingsindicatoren is de gemiddelde score van toeslaggerechtigden in 2023 lager dan in 2022.
- Op 3 van de 4 indicatoren is de score van toeslaggerechtigden ook lager dan in 2021, alleen op Effectief informeren niet.



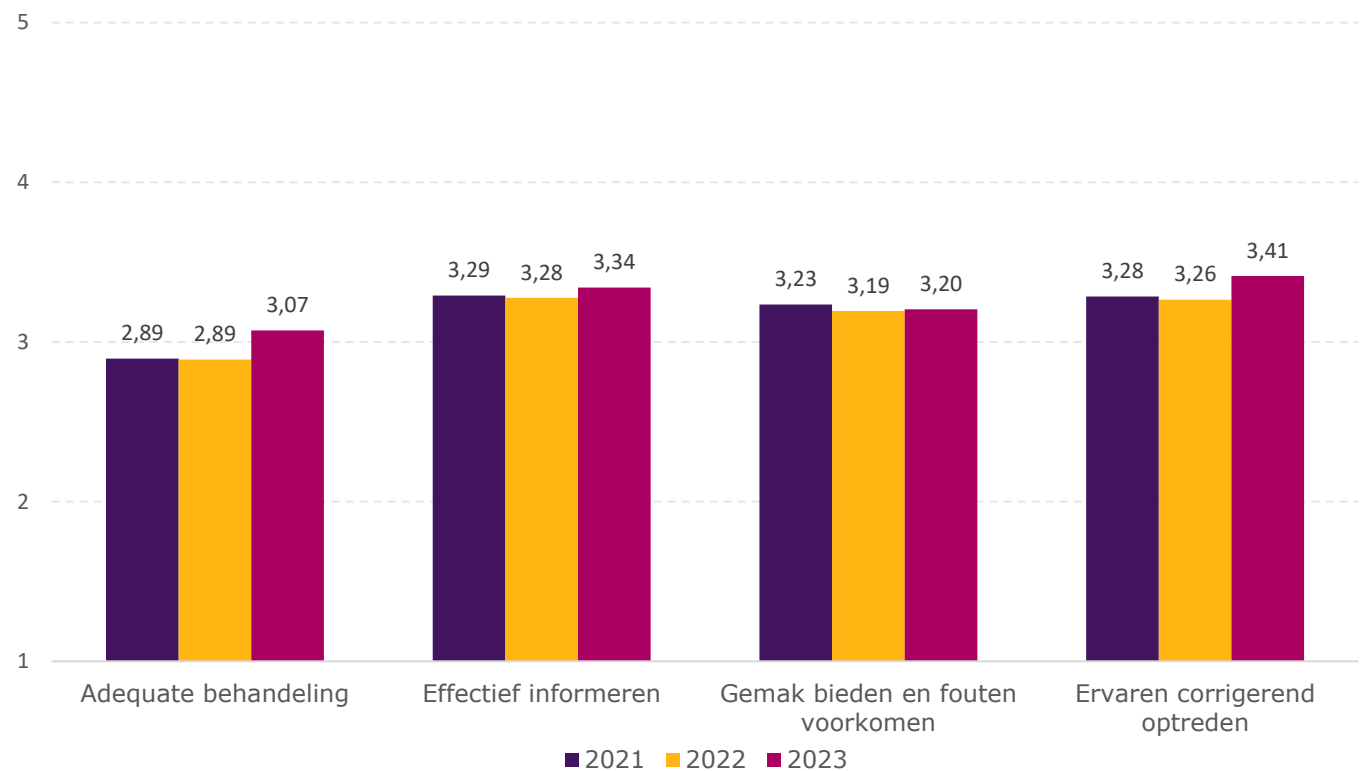


Belevingsindicatoren - Intermediairs

(trend - doelgroepen)

Belevingsindicatoren - Maatschappelijk intermediairs

- Bij maatschappelijk intermediairs is de score voor Adequate behandeling en Ervaren corrigerend optreden in 2023 hoger dan in 2022. Voor Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen is er geen verschil.



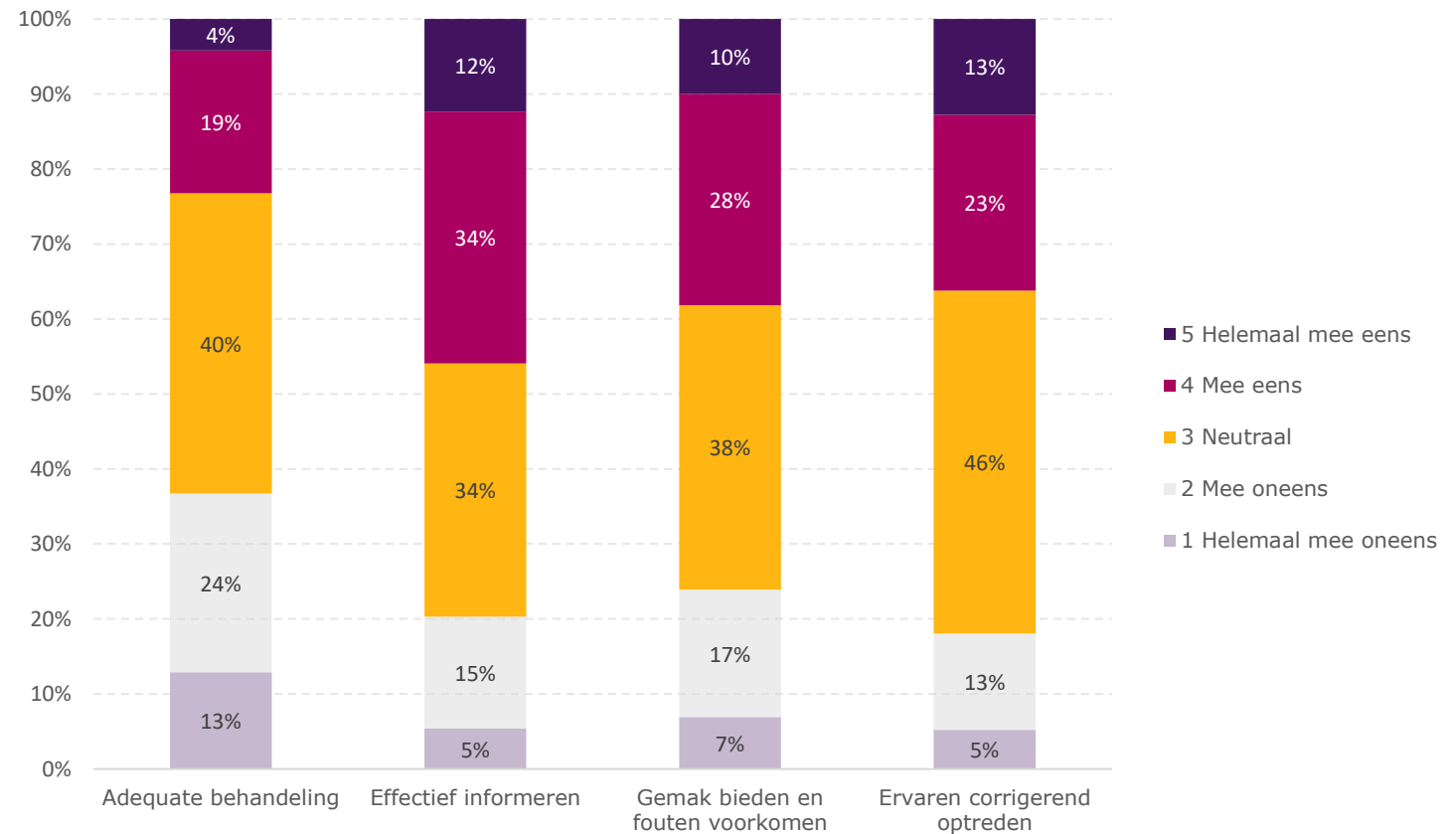


Belevingsindicatoren - Toeslaggerechtigden

(doelgroepen)

Verdeling score belevingsindicatoren - Toeslaggerechtigden 2023

- Met de stellingen bij Adequate behandeling zijn toeslaggerechtigden het vaker oneens dan eens.
- Met de stellingen bij de andere drie belevingsindicatoren zijn veel meer toeslaggerechtigden het eens dan oneens.
- Bij Effectief informeren is een derde van de antwoorden op de stellingen neutraal, bij Ervaren corrigerend optreden bijna de helft, bij de andere twee indicatoren ongeveer veertig procent.



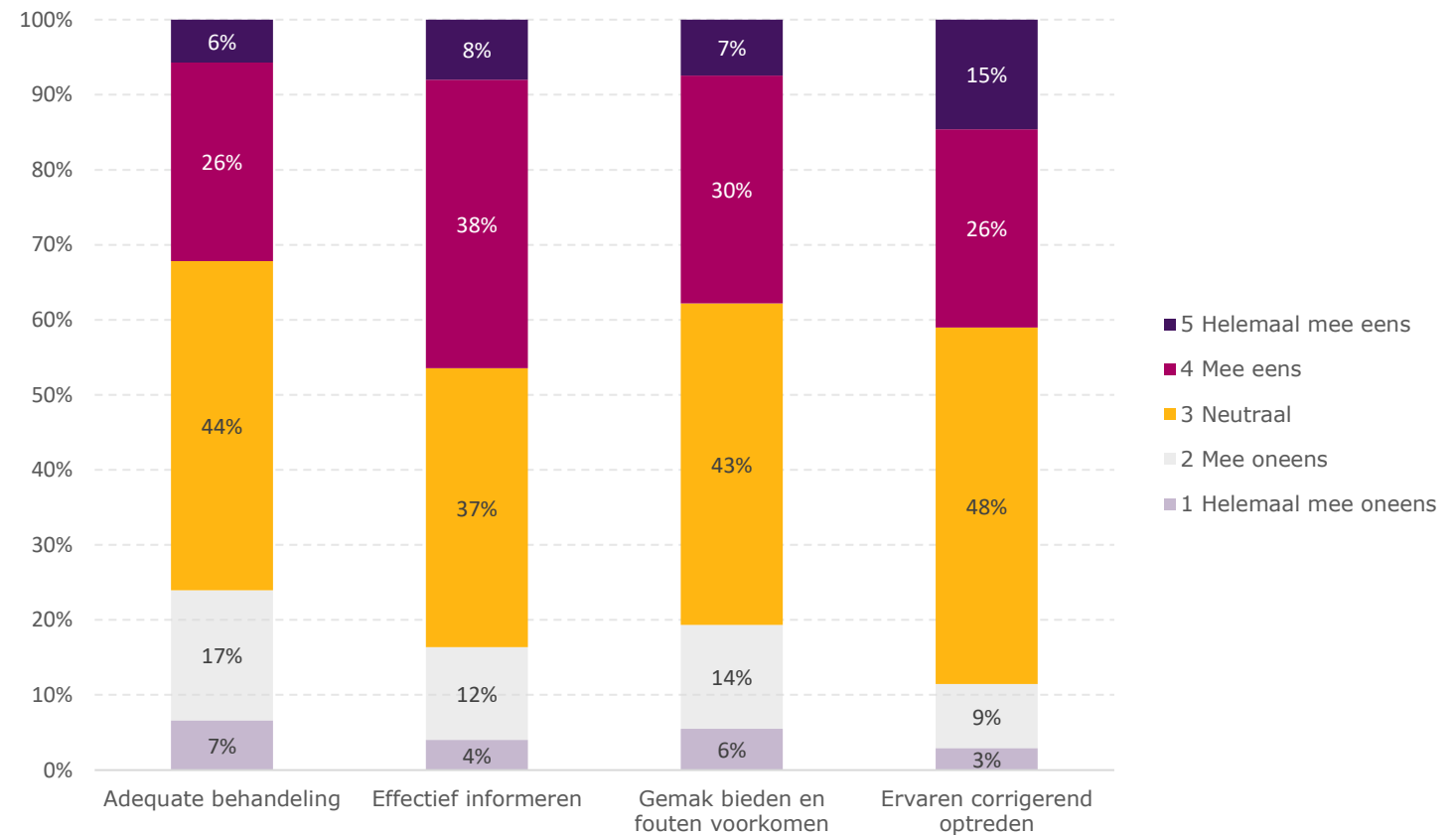


Belevingsindicatoren - Intermediairs

(doelgroepen)

Verdeling score belevingsindicatoren – Intermediairs 2023

- Bij maatschappelijk intermediairs is bij elke belevingsindicator het percentage dat het eens is met de stellingen groter dan het percentage dat het oneens is.
- Het percentage (helemaal) oneens is het grootste bij Adequate behandeling, het kleinst bij Ervaren corrigerend optreden.
- Bij Ervaren corrigerend optreden is bijna de helft van de antwoorden op de stellingen neutraal. Bij de andere drie indicatoren is dat rond veertig procent.





8

Vertrouwen

De indicator voor Vertrouwen wordt sinds 2021 gemeten met de stellingen

1. Ik denk dat de medewerkers van Belastingdienst-Toeslagen deskundig zijn
 2. ...de Belastingdienst-Toeslagen zijn werk goed uitvoert
 3. ...de Belastingdienst-Toeslagen zijn best doet om te helpen als iemand hulp nodig heeft
 4. ...het algemeen belang voorop staat bij de Belastingdienst-Toeslagen
 5. ...de Belastingdienst-Toeslagen oprecht betrokken is bij toeslaggerechtigden
 6. .. de Belastingdienst-Toeslagen zijn toezeggingen nakomt
 7. ...de Belastingdienst-Toeslagen eerlijk is
 8. ...gelijke gevallen gelijk behandelt
 9. ...zorgvuldig met persoonlijke gegevens omgaat
- elk met een 5-puntsschaal (1 helemaal niet/oneens – 5 helemaal wel/eens).

De indicator is gebaseerd op een gemiddelde score van de negen stellingen.

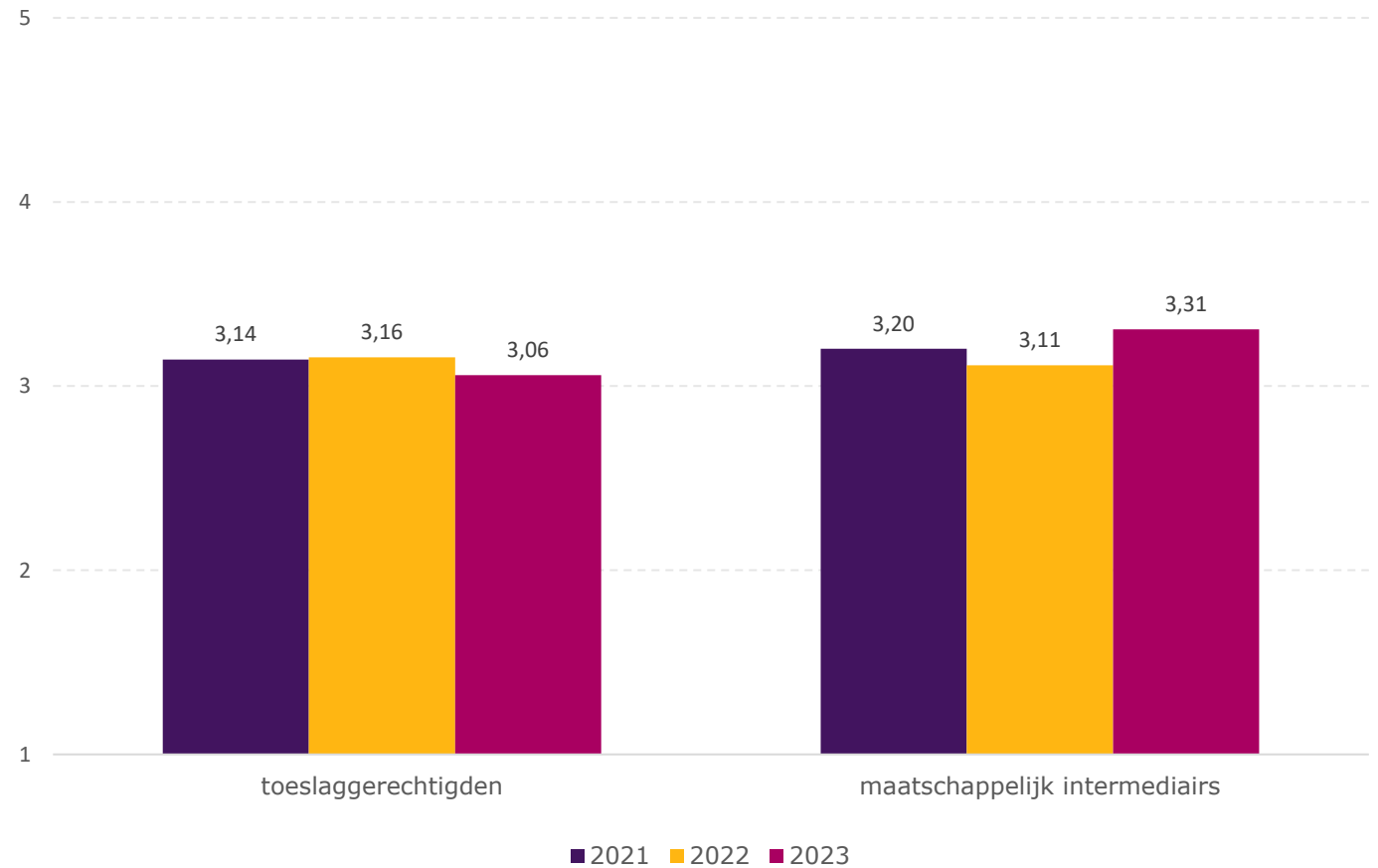


Vertrouwen

(trend - doelgroepen)

Indicator Vertrouwen

- De gemiddelde score op de indicator Vertrouwen ligt bij maatschappelijk intermediairs iets hoger dan bij toeslaggerechtigden. Bij toeslaggerechtigden is het gemiddelde (3,06) ongeveer 'neutraal' (3,0).
- Bij maatschappelijk intermediairs is de score ten opzichte van 2022 gestegen, bij toeslaggerechtigden ongeveer gelijk gebleven.



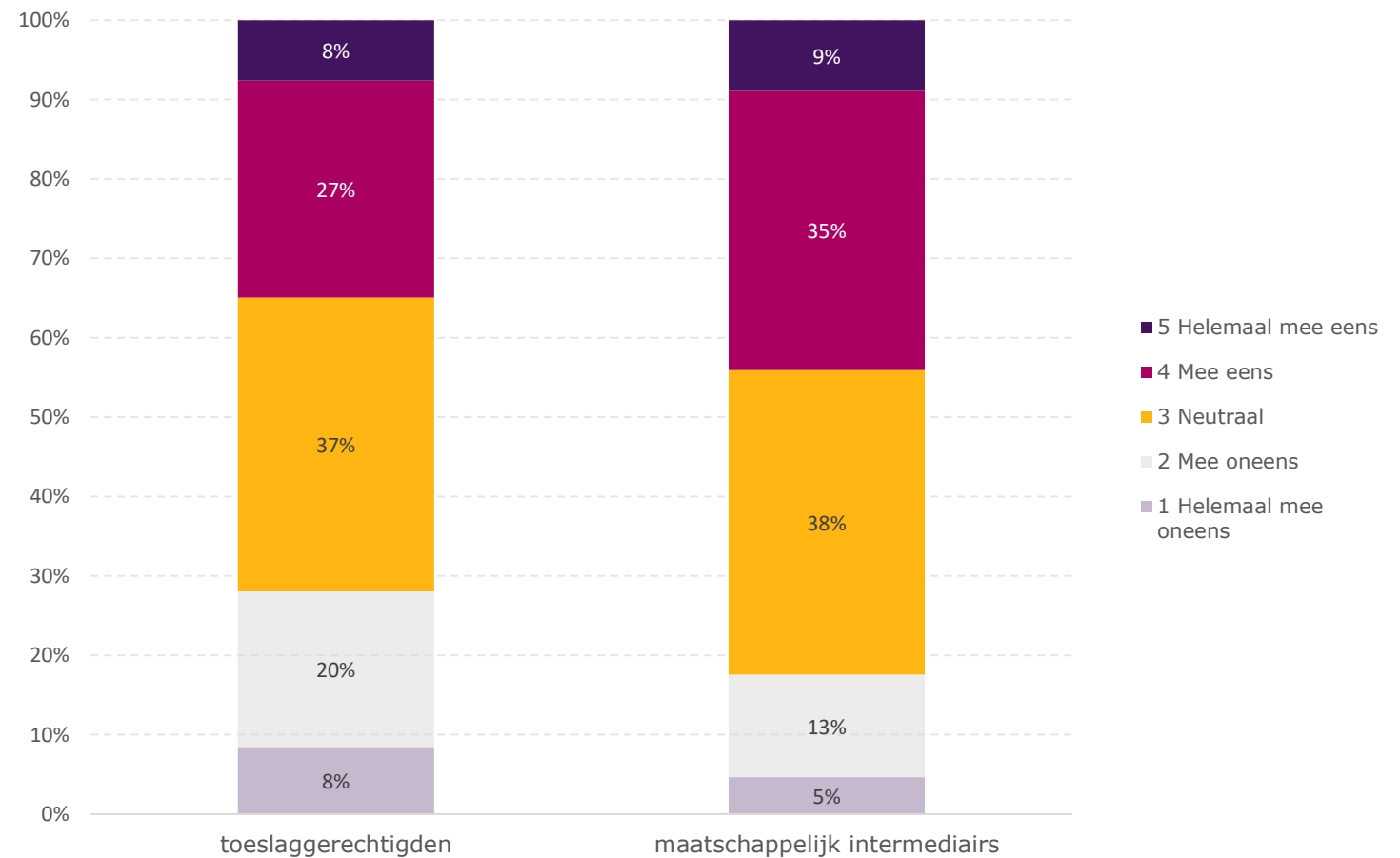


Vertrouwen

(trend - doelgroepen)

Verdeling score indicator Vertrouwen 2023

- Toeslaggerechtigden zijn het iets vaker eens (35%) dan oneens (28%) met de stellingen bij Vertrouwen, maatschappelijk intermediairs veel vaker (44% - 18%).
- Zowel bij toeslaggerechtigden als bij maatschappelijk intermediairs is meer dan een derde van de antwoorden op de stellingen over Vertrouwen neutraal.





9

Naleving en toeslagenmoraal

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

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

- Hoe aanvaardbaar of onaanvaardbaar vindt u het als iemand doelbewust een te hoog bedrag aan toeslagen probeert te krijgen?

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

- 2023: Stel dat iemand door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens te veel aan toeslagen ontvangt. Hoe groot of klein is volgens u de kans dat de Belastingdienst-Toeslagen dit ontdekt?
- 2021 en 2022: Hoe groot of klein is volgens jou de kans dat de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens onterecht te veel aan toeslagen ontvangt?

Toeslagenmoraal (1 – zeer klein 5 – zeer groot):

- Het correct en tijdig informeren van Belastingdienst-Toeslagen is het juiste om te doen
- Burgerschap brengt de verplichting met zich mee eerlijk te zijn als het gaat om toeslagen
- Burgerschap brengt een gedeelde verantwoordelijkheid tussen overheid en burger met zich mee
- Het is teleurstellend als mensen oneerlijk omgaan met toeslagen (2021-2022: ... dat sommige mensen sjoemelen met toeslagen)
- Het is lastiger (2021-2022: lastig) om het land te regeren als mensen oneerlijk omgaan (2021-2022: sjoemelen) met toeslagen
- Het is spijtig als (2021-2022: dat) de samenleving schade ondervindt van mensen die oneerlijk omgaan met toeslagen
- Ik ben er trots op dat Nederland een toeslagenstelsel heeft
- Door eerlijk en zorgvuldig te zijn als het gaat om toeslagen draag ik bij aan een goed toeslagenstelsel
- Eerlijk zijn over toeslagen is het juiste om te doen

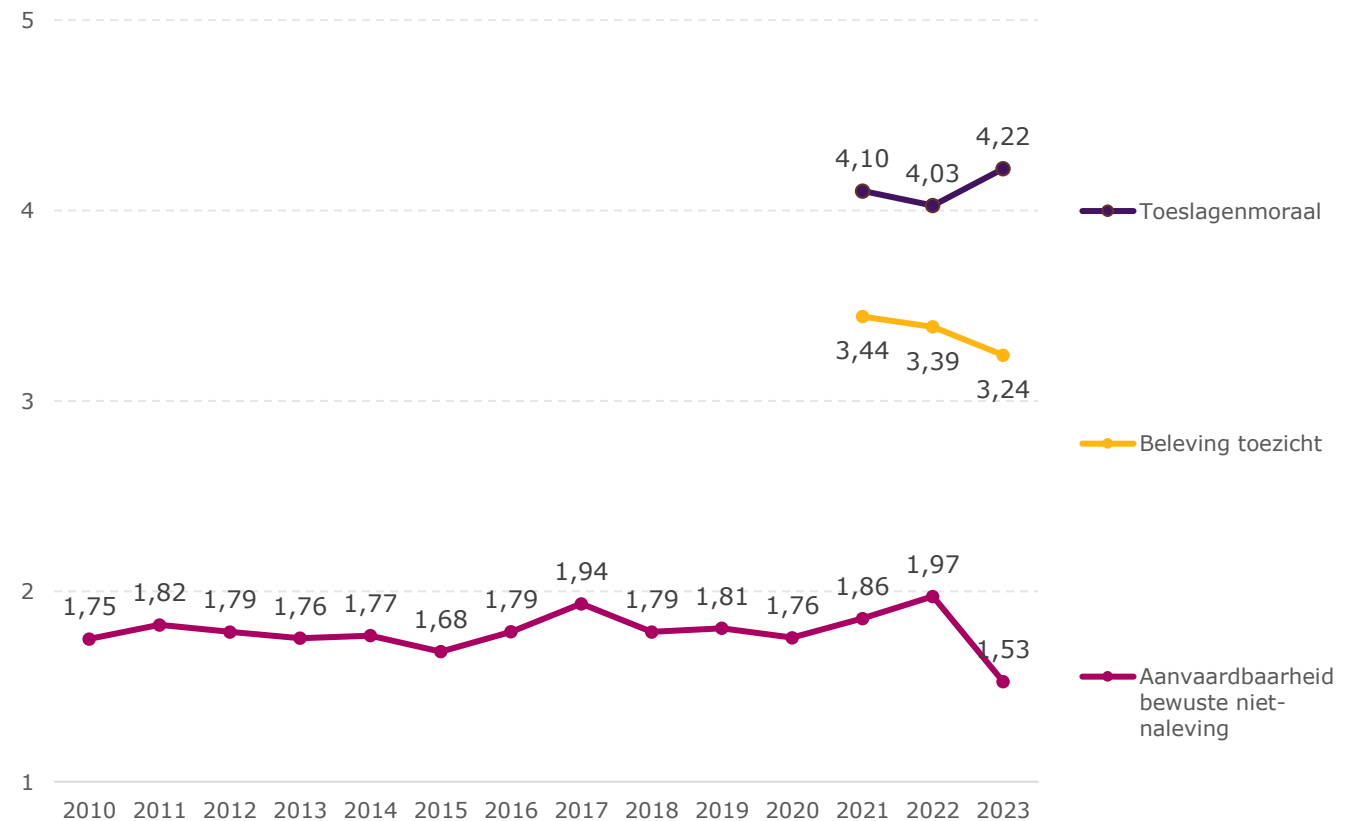


Naleving en toeslagenmoraal

(trend - doelgroepen)

Indicatoren naleving en moraal - Toeslaggerechtigden

- De score van toeslaggerechtigden op de indicator Toeslagenmoraal is hoog: ruim 4 (4,22) op de 5-puntsschaal.
- De score op 'Beleving toezicht' is lager (3,24).
- De 'Aanvaardbaarheid van niet-naleving' heeft een lage score (1,53).
- Ten opzichte van 2022 is de score op Toeslagenmoraal gestegen en op beleving toezicht en aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving gedaald. Bij Toeslagenmoraal en beleving toezicht kan dit echter te maken hebben met wijzigingen in de vraagstelling (zie voorgaande dia).



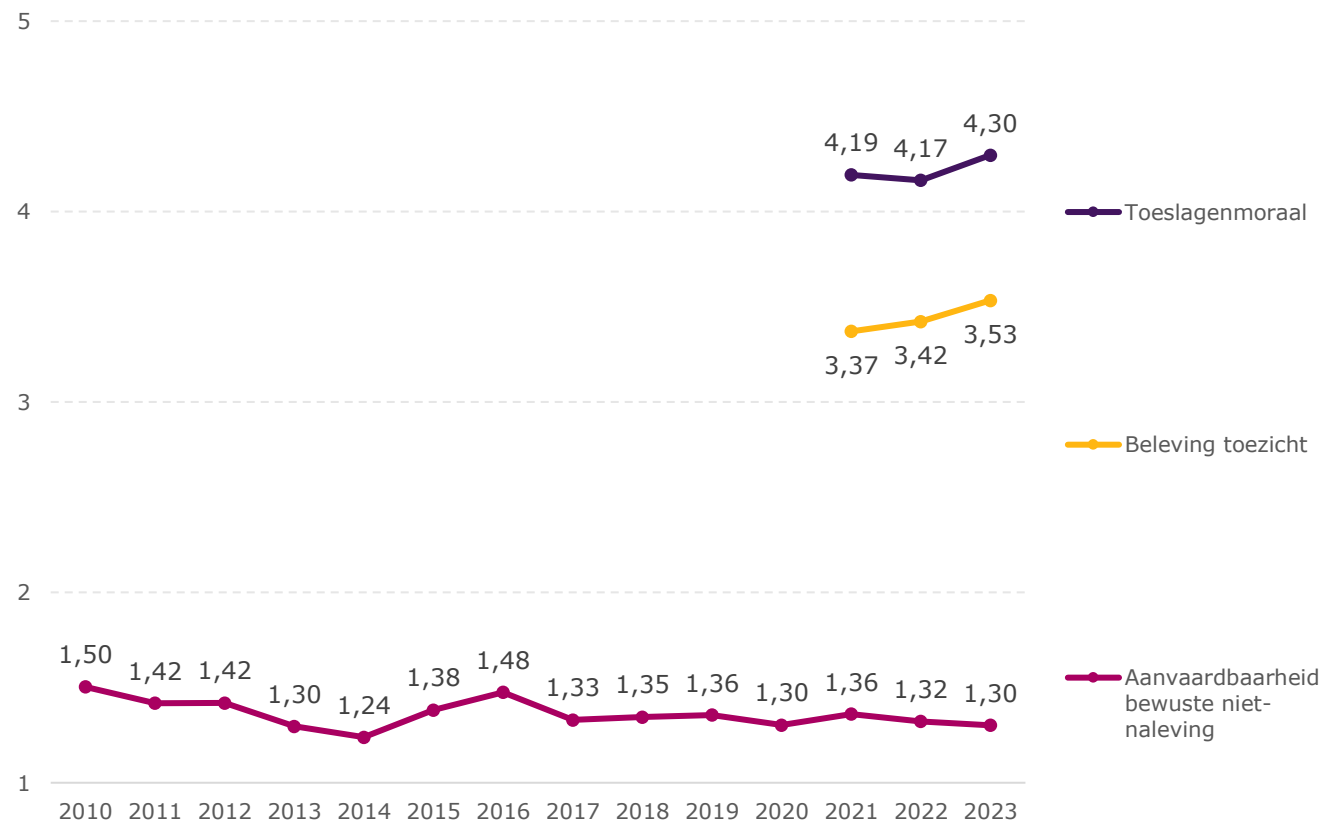


Naleving en toeslagenmoraal

(trend - doelgroepen)

Indicatoren naleving en moraal - Maatschappelijk intermediairs

- De scores van maatschappelijk intermediairs op de indicator Toeslagenmoraal en – vooral - op beleving toezicht zijn iets hoger dan van toeslaggerechtigden.
- De score op ‘Aanvaardbaarheid van bewuste niet-naleving’ is iets lager dan bij toeslaggerechtigden.
- Ten opzichte van 2022 is de score op Toeslagenmoraal gestegen. Dit kan echter te maken hebben met wijzigingen in de vraagstelling (zie inleidende dia).





10

Analyse samenhangen

Tot slot kijken we naar de samenhang (correlatie*) tussen verschillende gerapporteerde cijfers uit de Monitor 2023.

Het algemene rapportcijfer hangt sterk positief samen met

- zeven van de acht imagokenmerken (.47 - .58): betrouwbaar, deskundig, zorgvuldig, geloofwaardig, verantwoordelijk, dienstverlenend en transparant
- de belevingsindicator Adequate behandeling (.50)
- de belevingsindicator Effectief informeren (.54) en
- de belevingsindicator Gemak bieden en fouten voorkomen (.52)
- het kengetal Vertrouwen in Belastingdienst-Toeslagen (.56)
- *Ter illustratie: toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs met weinig tot zeer weinig vertrouwen in Belastingdienst-Toeslagen (score onder 2 op het kengetal Vertrouwen), geven gemiddeld een algemeen rapportcijfer van 4,0; wie veel tot zeer veel vertrouwen heeft (score boven 4 op Vertrouwen), geeft gemiddeld een 7,4 voor het algemeen functioneren van de dienst.*

Het algemene rapportcijfer hangt zwak positief samen met

- het kengetal Toeslagenmoraal (.21)
- de belevingsindicator Corrigerend optreden (.16)

Het algemene rapportcijfer hangt zwak negatief samen met

- de mate waarin men het imagokenmerk 'streng' van toepassing vindt (-.21)
- *Ter illustratie: de groep die 'streng' niet of helemaal niet van toepassing vindt op Belastingdienst-Toeslagen, geeft als algemeen rapportcijfer gemiddeld een 6,8, de groep die 'streng' helemaal wel van toepassing vindt, een 5,4.*



Bijlage – Onderlinge samenhang cijfers

CORRELATIONS	Algemeen rapportcijfer	Betrouwbaar	Zorgvuldig	Geloofwaardig	Verantwoordelijk	Streng	Transparant	Deskundig	Dienstverlenend	Indicator Adequate behandeling	Indicator Effectief informeren	Indicator Ervaren gemak	Indicator Ervaren corrigerend optreden	Toeslagenmoraal	Kengetal Vertrouwen
Algemeen rapportcijfer	1,00	0,58	0,55	0,57	0,57	-0,21	0,47	0,57	0,56	0,50	0,54	0,52	0,16	0,21	0,56
Betrouwbaar	0,58	1,00	0,77	0,79	0,73	-0,17	0,55	0,65	0,58	0,59	0,54	0,52	0,19	0,25	0,66
Zorgvuldig	0,55	0,77	1,00	0,77	0,71	-0,15	0,52	0,64	0,56	0,60	0,51	0,49	0,22	0,25	0,63
Geloofwaardig	0,57	0,79	0,77	1,00	0,77	-0,15	0,54	0,67	0,59	0,63	0,55	0,51	0,24	0,26	0,67
Verantwoordelijk	0,57	0,73	0,71	0,77	1,00	-0,14	0,53	0,66	0,61	0,59	0,54	0,51	0,20	0,25	0,64
Streng	-0,21	-0,17	-0,15	-0,15	-0,14	1,00	-0,14	-0,10	-0,17	-0,20	-0,11	-0,13	0,18	0,02	-0,18
Transparant	0,47	0,55	0,52	0,54	0,53	-0,14	1,00	0,54	0,57	0,52	0,47	0,46	0,16	0,19	0,51
Deskundig	0,57	0,65	0,64	0,67	0,66	-0,10	0,54	1,00	0,66	0,58	0,55	0,51	0,25	0,23	0,65
Dienstverlenend	0,56	0,58	0,56	0,59	0,61	-0,17	0,57	0,66	1,00	0,59	0,56	0,54	0,18	0,23	0,60
Indicator Adequate behandeling	0,50	0,59	0,60	0,63	0,59	-0,20	0,52	0,58	0,59	1,00	0,63	0,58	0,28	0,30	0,87
Indicator Effectief informeren	0,54	0,54	0,51	0,55	0,54	-0,11	0,47	0,55	0,56	0,63	1,00	0,80	0,28	0,29	0,64
Indicator Ervaren gemak	0,52	0,52	0,49	0,51	0,51	-0,13	0,46	0,51	0,54	0,58	0,80	1,00	0,27	0,29	0,58
Indicator Ervaren corrigerend optreden	0,16	0,19	0,22	0,24	0,20	0,18	0,16	0,25	0,18	0,28	0,28	0,27	1,00	0,25	0,29
Toeslagenmoraal	0,21	0,25	0,25	0,26	0,25	0,02	0,19	0,23	0,23	0,30	0,29	0,29	0,25	1,00	0,36
Kengetal Vertrouwen	0,56	0,66	0,63	0,67	0,64	-0,18	0,51	0,65	0,60	0,87	0,64	0,58	0,29	0,36	1,00



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën