



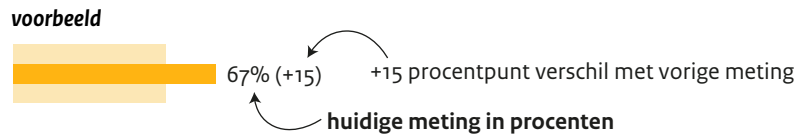
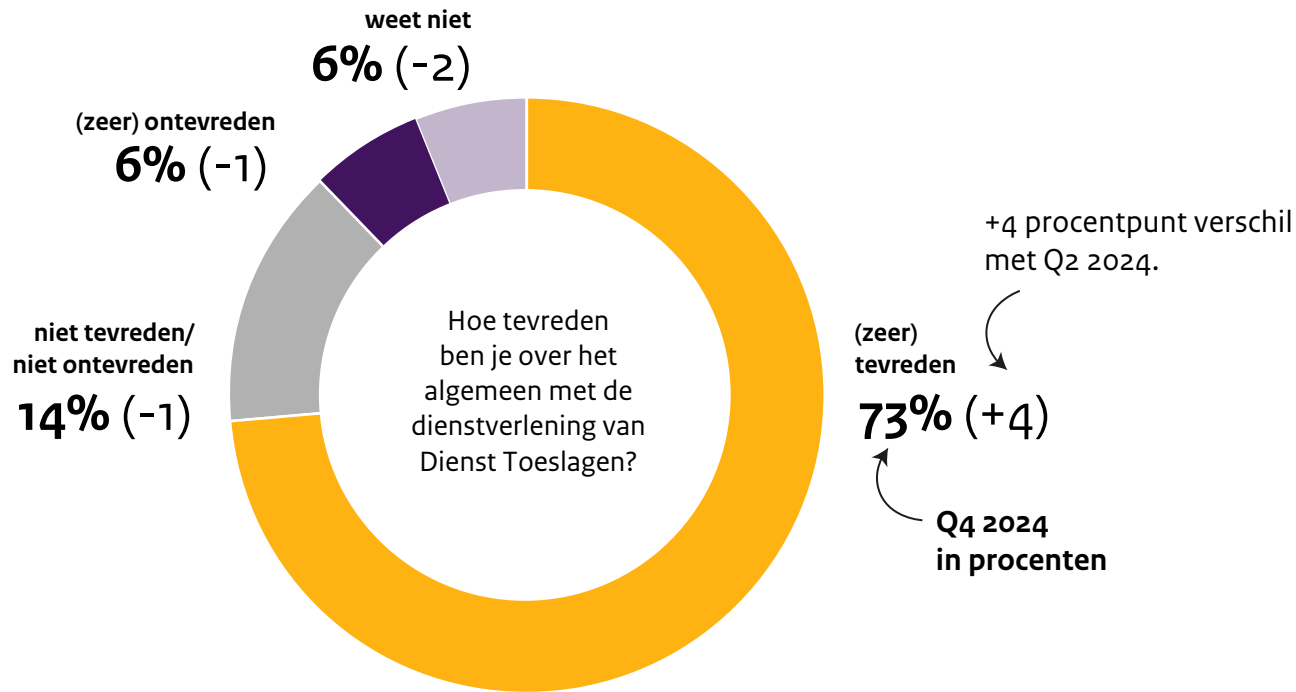
Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën



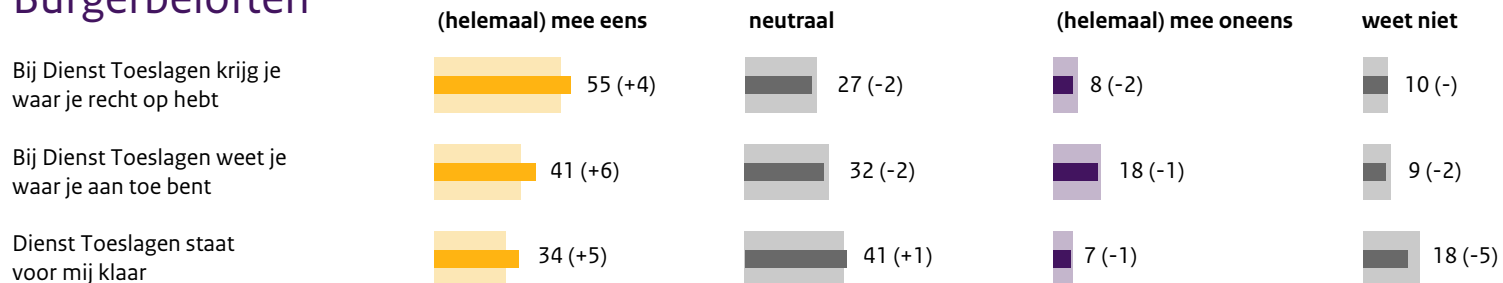
Toeslagenmonitor Q4 2024

Hoe ervaart de burger onze dienstverlening?

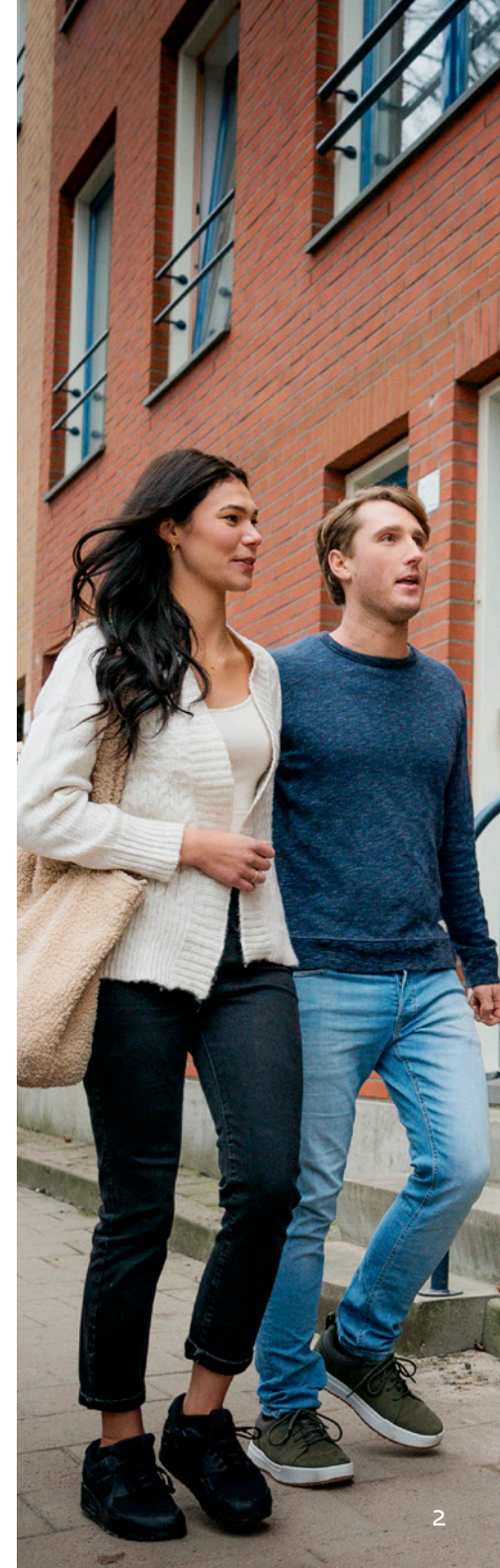
Algemene tevredenheid dienstverlening Q4 2024



Burgerbeloften



In procenten, door afrondingsverschillen kunnen totaalpercentages niet op 100% uitkomen.



Verwachtingen

In hoeverre komt de dienstverlening overeen met de verwachtingen?

(veel) beter dan verwacht



zoals verwacht



(veel) slechter dan verwacht



weet ik niet



Beeldvormende ervaringen

Heb je in het verleden positieve of negatieve ervaringen gehad met Dienst Toeslagen die je beeld ervan hebben bepaald?

positieve ervaringen



zowel positieve als negatieve



negatieve ervaringen



geen ervaringen/ weet niet



Duidelijkheid van informatie

Berichten die je per post of in de Berichtenbox ontvangt van Dienst Toeslagen

(zeer) duidelijk



niet duidelijk/ niet onduidelijk



(zeer) onduidelijk



niet bezocht/ weet niet



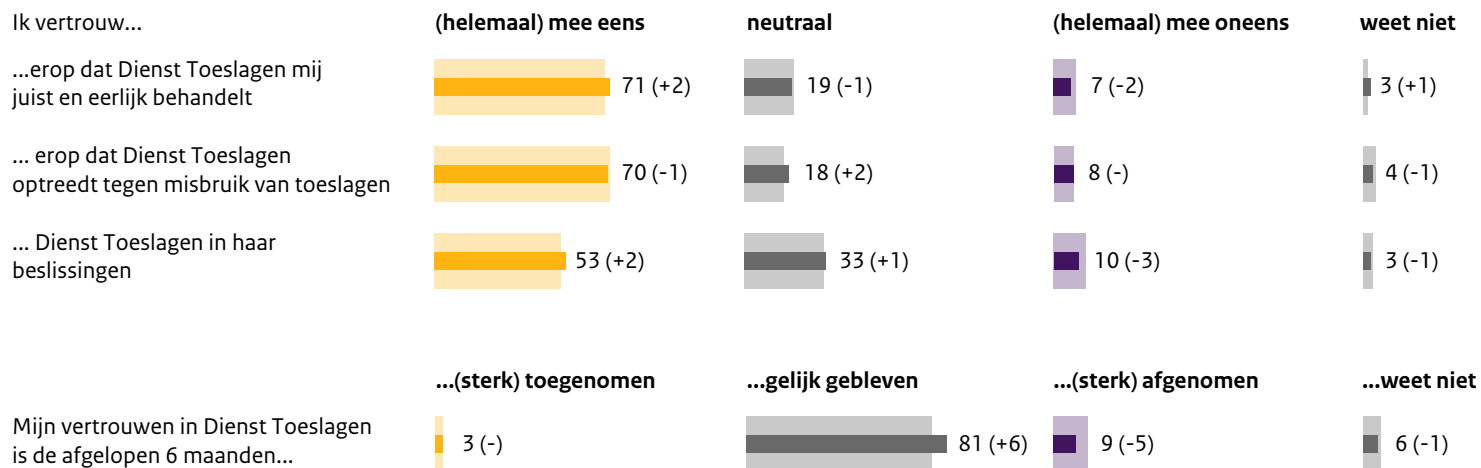
www.mijntoeslagen.nl



www.toeslagen.nl

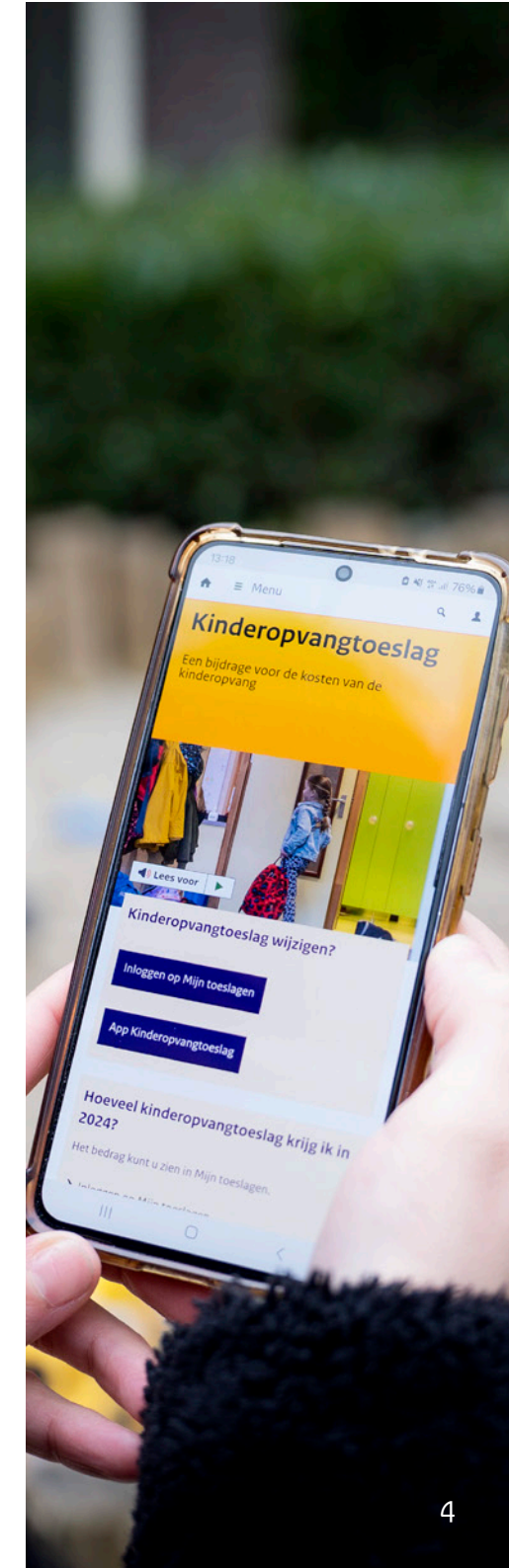
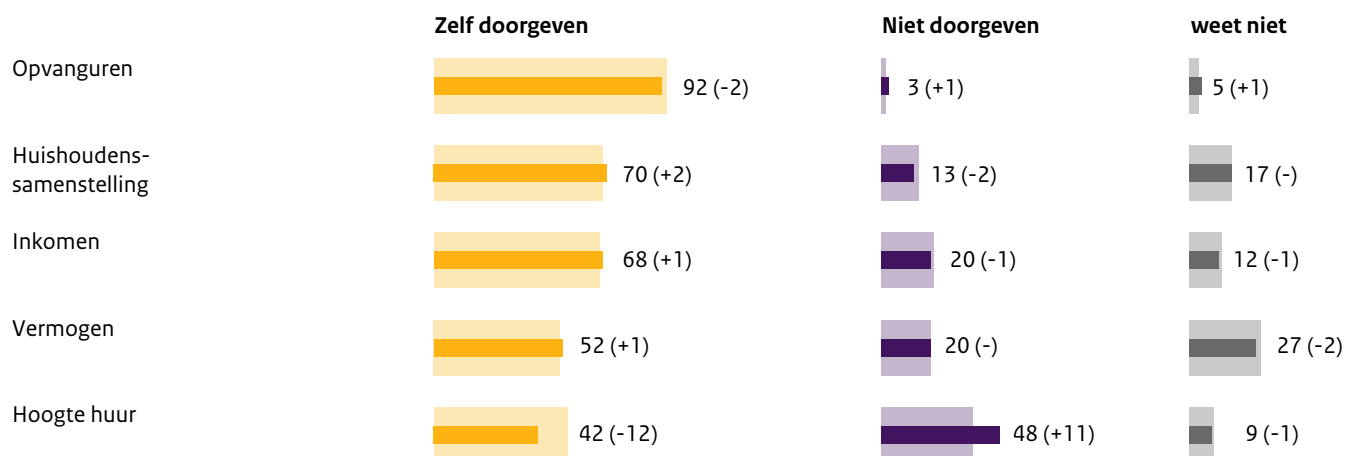


Vertrouwen



Kennis

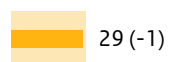
Als er een verandering is op een van de volgende gebieden, moet je dit dan zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen?



Terugvordering

Ik had de terugvordering...

...verwacht



...wel verwacht, maar een ander bedrag



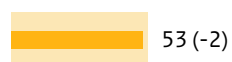
...niet verwacht



Berekening toeslag

De berekening van mijn maandelijkse toeslag vind ik...

...vaak/altijd duidelijk



...soms duidelijk



...zelden/nooit duidelijk



Contact met medewerkers

Medewerkers Dienst Toeslagen...

(helemaal) mee eens



neutraal



(helemaal) mee oneens



weet niet



...behandelen mij vriendelijk en respectvol



...doen hun best om mijn vragen zo goed mogelijk te beantwoorden



...proberen samen met mij tot een oplossing te komen



...zijn deskundig



...kunnen zich inleven in mijn situatie



Colofon

Dit is een uitgave van Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën
Januari 2025