

Belevingsonderzoek Toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs 2025

Veldwerkverslag

Versie 1.0, 21-10-2025

DESAN Research Solutions

Jannes Hartkamp

oktober 2025

Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
2 Methode	5
Steekproef	5
Benadering	6
Vragenlijst	7
Helpdesk	7
3 Veldwerkverloop en respons	8
Maatschappelijk intermediairs	8
Toeslaggerechtigden	9
4 Weging	9
Methode	9
Weegfactoren	10
Bijlage 1: Telefonisch wervingsscript	13
Bijlage 2: Uitnodigingsmail	19
Bijlage 3: Herinneringsmail	21
Bijlage 4: Vragenlijst	22

1 Inleiding

Het belevingsonderzoek toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs wordt in opdracht van Dienst Toeslagen jaarlijks uitgevoerd. Het onderzoek biedt inzicht in de ervaringen van mensen met toeslagen met als doel de dienstverlening van toeslagen doorlopend te verbeteren. Dit onderzoek vloeit voort uit de Fiscale Monitor: het belevingsonderzoek dat sinds 1994 jaarlijks door de Belastingdienst wordt uitgevoerd. Aan de orde komen onder andere functioneren en imago van Dienst Toeslagen, waardering van de dienstverlening, vertrouwen en naleving. De online vragenlijst wordt samengesteld door Dienst Toeslagen.

Dataverzameling en -verwerking, weging en rapportage (databestand, tabellensets en samenvattende rapportage in Powerpoint) worden verzorgd door DESAN Research Solutions.

Het veldwerk voor het Belevingsonderzoek toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs 2025 is uitgevoerd van 29 mei tot 6 juli 2025. In die periode hebben 1.254 respondenten een online vragenlijst ingevuld: 381 maatschappelijk intermediairs na een telefonische uitnodiging en 873 toeslaggerechtigden uit het I&O Research Panel.

In deze onderzoeksverantwoording gaan we voor de meting in 2025 nader in op de veldwerkmethode, vragenlijsten, respons en weging.

2 Methode

Steekproef

Bestand maatschappelijk intermediairs

Voor de doelgroep maatschappelijk intermediairs levert de Dienst Toeslagen een lijst van bij de dienst bekende, maatschappelijk intermediairs aan. Het gaat daarbij om drie hoofdgroepen: kinderopvanginstellingen, verhuurdersinstellingen (grotendeels woningcorporaties) en overige intermediairs (zoals bewindvoerders, gemeenten en vrijwilligersorganisaties). Dit jaar bedroeg de totale steekproef van intermediairs 2.653. In 2025 is voor het eerst een nadere onderverdeling gemaakt binnen de hoofdgroep 'overige intermediairs', in bijvoorbeeld maatschappelijke dienstverleners, TSP, gemeenten en bewindvoerders, ten behoeve van een uitsplitsing in tabellen en een meer gedetailleerde weging.

Panel toeslaggerechtigden

Toeslaggerechtigden zijn benaderd via het I&O Research Panel. Het panel omvat in totaal circa 37.000 actieve panelleden. Leden worden via aselecte steekproeven actief door Ipsos I&O geworven, doorgaans op basis van steekproeven uit gemeentelijke bevolkingsregisters en andere omvangrijke adresbestanden. Zelfaanmelding is bewust uitgesloten, om te voorkomen dat alleen in onderzoek geïnteresseerde personen ('beroepsrespondenten') zich aanmelden. Bij opname in het panel en daarna minimaal jaarlijks, wordt een aantal achtergrondkenmerken gevraagd. Naast kenmerken als

leeftijd en geslacht, gaat het bijvoorbeeld ook om opleidingsniveau, werk- en woonsituatie en samenstelling van het huishouden. Voor het invullen van vragenlijsten ontvangen panelleden spaarpunten, die zij kunnen inwisselen voor een cadeaubon of een donatie aan een goed doel.

Voor 2023 werd voor de enquête onder toeslaggerechtigden gebruik gemaakt van panels van PanelClix en later Panel Inzicht. Sinds 2023 heeft DESAN voor I&O Research (sinds 2024 Ipsos I&O) als panelpartner gekozen. Het I&O Research Panel staat hoog aangeschreven, niet alleen omdat het voor de werving geen gebruik maakt van zelfaanmelding, maar bijvoorbeeld ook omdat panelleden maar een beperkt aantal uitnodigingen (doorgaans 1 à 2) per maand ontvangen.

De overgang van het panel van Panel Inzicht naar het I&O Research Panel in 2023 voor de benadering van toeslaggerechtigden, lijkt niet tot een trendbreuk te hebben geleid in de resultaten. Wel waren in 2023 hoger opgeleiden duidelijk sterker vertegenwoordigd in de respons dan voorheen en – vermoedelijk – dan in de populatie toeslaggerechtigden. In 2024 lag het percentage hoger opgeleiden lager dan in 2023 en ook lager dan in de jaren ervoor. In 2025 ligt het percentage hoger opgeleiden hoger dan in 2024, maar nog wel lager dan daarvoor. In de weging wordt niet gecorrigeerd voor opleidingsniveau, omdat geen populatiegegevens over opleidingsniveau van toeslaggerechtigden beschikbaar zijn. Het is dus ook niet bekend hoe het percentage hoger opgeleiden in de respons zich verhoudt tot het werkelijk percentage in de populatie.

Benadering

Maatschappelijk intermediairs

Maatschappelijk intermediairs worden telefonisch benaderd met het verzoek mee te doen aan het Belevingsonderzoek. Organisaties die telefonisch aangeven bereid zijn deel te nemen, krijgen tijdens het gesprek een uitnodiging per e-mail, met daarin een korte toelichting en een link naar de online vragenlijst, inclusief unieke startcode.

Tussen zeven en veertien dagen na de eerste uitnodigingsmail, krijgen organisaties die op dat moment de vragenlijst nog niet (volledig) hebben ingevuld en in de tussentijd niet hebben aangegeven van deelname af te zien, een herinneringsmail. Zeven dagen na de eerste herinneringsmail, volgt nog een tweede herinneringsmail. Het script dat wordt gebruikt bij de telefonische werving is opgenomen in Bijlage 1, de tekst van de uitnodigingsmails en herinneringsmails in Bijlage 2 en 3.

In 2025 is, net als tot en met 2023, de groep maatschappelijk intermediairs maximaal benaderd: alle organisaties in de aangeleverde bestanden waarvoor een telefoonnummer beschikbaar was (2.128 van de 2.653), zijn gebeld. In 2024 zijn niet alle intermediairs waarvoor een telefoonnummer beschikbaar was benaderd, maar slechts een willekeurig deel (ongeveer 75%) daarvan, omdat daarmee het streefaantal van 300 online respondenten al werd behaald. In 2025 was het streefaantal hoger (450) en is wel iedereen benaderd, overigens zonder het streefaantal te halen.

Toeslaggerechtigden

Toeslaggerechtigden worden benaderd via het I&O Research Panel. Panelleden krijgen per e-mail een uitnodiging van Ipsos I&O om een vragenlijst in te vullen. Naast de standaardinformatie van het I&O Research Panel over privacy, vergoeding, invulduur e.d., staat in de uitnodigingsmail: *“Wij nodigen u uit om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek van Dienst Toeslagen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau DESAN in opdracht van de Dienst Toeslagen.”* Deelnemers worden vervolgens doorgelinkt naar de online vragenlijst van het Belevingsonderzoek op een site van DESAN.

Vragenlijst

De online vragenlijst voor het Belevingsonderzoek wordt opgesteld door de Dienst Toeslagen. In 2024 is een vrij groot aantal wijzigingen aangebracht in de vragenlijst ten opzichte van 2023. In 2025 zijn de wijzigingen ten opzichte van 2024 zeer beperkt. De belangrijkste daarvan zijn:

- aanpassing van antwoordopties bij vraag naar soort organisatie intermediairs (V3);
- verduidelijking of actualisering van de formulering bij enkele vragen.

De mediane invulduur in 2025 was 18,8 minuten voor maatschappelijk intermediairs en 11,6 minuten voor toeslaggerechtigden, beide iets korter dan in 2024 (19,1 respectievelijk 12,8 minuten).

Een Excelversie van de vragenlijsten is opgenomen in Bijlage 4 (externe bijlage). Onder Bijlage 4 aan het eind van dit rapport zijn ook links opgenomen waarmee de vragenlijsten van 2025 online kunnen worden bekeken.

Helpdesk

Tijdens het veldwerk konden voor het onderzoek benaderde personen met vragen over het onderzoek terecht bij de helpdesk van DESAN, op een speciaal telefoonnummer en een speciaal emailadres. Voor maatschappelijk intermediairs zijn deze contactgegevens desgevraagd bij de telefonische benadering doorgegeven en tevens opgenomen in de uitnodigingsmail (zie Bijlage 2) en de herinneringsmail (zie Bijlage 3). Voor toeslaggerechtigden zijn deze vermeld in de uitnodigingsmail. In de mails is daarnaast, voor overige vragen, ook een emailadres van Dienst Toeslagen vermeld.

Op de **digitale helpdesk** of als directe reply op de mails zijn – ontvangstbevestigingen niet meegeteld – 49 vragen of reacties binnengekomen. Het grootste deel daarvan betreft de mededeling dat men, meestal uit tijdgebrek, soms omdat men geen ervaring (meer) heeft met de Dienst Toeslagen, bij nader inzien afziet van medewerking aan het onderzoek of (als reactie op een herinneringsmail) dat men er nog niet aan toegekomen is. Een deel van de reacties betreft een mededeling dat men de uitnodiging intern aan een collega heeft doorgestuurd.

De **telefonisch helpdesk** is één keer gebeld, om navraag te doen of het echt een onderzoek van de Dienst Toeslagen betreft.

3 Veldwerkverloop en respons

Maatschappelijk intermediairs

Telefonische werving

De telefonische benadering van de maatschappelijk intermediairs heeft gelopen van 28 mei tot en met 27 juni 2025, toen alle intermediairs met een beschikbaar telefoonnummer waren gebeld. Op dat moment waren 873 telefonische toezeggingen behaald om de online vragenlijst in te vullen.

Telefonische deelnamebereid

Van de 2.653 door de Dienst Toeslagen aangeleverde maatschappelijk intermediairs, was van 2.128 een telefoonnummer beschikbaar, die alle zijn gebeld. Daarvan hebben 873 (41%) aangegeven in principe bereid te zijn deel te nemen. Zestien procent was niet bereid of in staat (bv. door tijdgebrek) deel te nemen, een derde (34%) is niet bereikt (verkeerd of afgesloten nummer of herhaaldelijk in gesprek of geen gehoor).¹ De overige tien procent geeft merendeels aan geen intermediair (meer) te zijn of voor een andere organisatie al te zijn benaderd.

Het resultaat van de telefonische benadering is onder de drie hoofdgroepen ongeveer hetzelfde verdeeld (Tabel 1).

Tabel 1 Resultaat telefonische benadering per groep

resultaat	kinderopvang	verhuurders	overig	TOTAAL (%)
toezegging	43%	40%	41%	41%
weigering	16%	16%	16%	16%
niet bereikt	33%	31%	34%	33%
overig	8%	13%	10%	13%
	100%	100%	100%	100%
TOTAAL benaderd	371	122	1635	2128

Online respons

In totaal hebben 381 organisaties de online vragenlijst voor het Belevingsonderzoek Toeslagen 2025 (volledig) ingevuld. Dat is 18 procent van alle organisaties die voor het onderzoek zijn benaderd, en 44 procent van alle organisaties die telefonisch hadden aangegeven bereid te zijn mee te doen.

Het percentage toezeggingen bij de telefonische benadering lag nu (41%) duidelijk lager dan in 2024 (55%), de respons onder de toezeggings iets hoger (44% tegen 42% in 2024). De uiteindelijke respons als percentage van alle benaderde intermediairs komt nu (18%) iets lager hoger uit dan in 2024 (23%).

Ruim de helft van de respons (59%) komt binnen voor de eerste reminder, een kwart voor de tweede reminder, zeventien procent na de tweede reminder.

¹ Bij geen gehoor of in gesprek wordt maximaal zeven keer gebeld, op een ander moment.

De respons verschilt duidelijk per hoofdgroep. Het percentage toezeggingen is in elk vena de groepen ongeveer even hoog, maar het percentage van de toezeggers dat daadwerkelijk de vragenlijst invult, is onder kinderopvanginstellingen veel hoger dan in de andere twee groepen. De uiteindelijke respons is daarmee onder kinderopvanginstellingen hoger (25%) dan onder verhuurdersinstellingen (15%) en overige organisaties (17%) (Tabel 2). De verschillen in respons worden in de resultaten door weging weer gecorrigeerd (zie Weging hieronder).

Tabel 2 Respons per groep

	kinderopvang	verhuurders	overig	TOTAAL
telefonisch benaderd	371	122	1635	2128
toezegging	159	49	665	873
% van benaderd	43%	40%	41%	41%
online respons	91	18	272	381
% van benaderd	25%	15%	17%	18%
% van toegezegd	57%	37%	41%	44%

Voor de hoofdgroep 'overig' is de totale respons 17 procent van alle benaderde organisaties. Tussen de grotere subgroepen binnen 'overig' zijn wel verschillen in responspercentage: de respons is relatief laag bij bewindvoerders en gemeenten (beide 11%), relatief hoog bij TSP (25%). Bij bibliotheken en maatschappelijk dienstverleners is de respons (17%) gelijk aan het gemiddelde van de hoofdgroep 'overig'.

Toeslaggerechtigden

Voor de doelgroep toeslaggerechtigden is als *soft launch* op 27 mei eerst aan 50 leden van het I&O Resarch Panel een uitnodiging verstuurd. Na controle zijn vervolgens ook de overige uitnodigingen dezelfde dag verstuurd. Vrijdag 6 juni is de vragenlijst gesloten. Na cleaning op *speeding* (onwaarschijnlijk korte invulduur) en *straightlining* (onwaarschijnlijke antwoordpatronen, zoals altijd hetzelfde antwoord bij een reeks items) hebben in 2025 netto 873 toeslaggerechtigden meegedaan.

4 Weging

Methode

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.

Voor het berekenen van de weegfactoren geldt: weegfactor = aandeel van de groep binnen de populatie / aandeel van de groep binnen de netto respons. De gemiddelde weegfactor is oorspronkelijk exact 1: het totaal aantal respondenten is gewogen en ongewogen gelijk. Vervolgens is een aanvullende weging toegepast waarbij de totale netto respons is gewogen naar n=500 per doelgroep: n=500 voor maatschappelijk intermediairs en n=500 voor toeslaggerechtigden. Na de uiteindelijke weging is het

aantal gewogen respondenten dus voor maatschappelijk intermediairs hoger en voor toeslaggerechtigden lager dan het aantal ongewogen respondenten.²

Maatschappelijk intermediairs

De resultaten voor maatschappelijk intermediairs zijn zo gewogen dat de groepen kinderopvanginstellingen, verhuurdersinstellingen en overige organisaties in de gewogen respons precies even zwaar meetellen als hun aandeel in de totale populatie van maatschappelijk intermediairs (zoals aangeleverd door de Dienst Toeslagen).³ In 2025 is voor het eerst een nauwkeuriger weging toegepast, waarmee ook de verschillende organisatietypen binnen de hoofdgroep 'overig' zijn gewogen. Daarmee is nu ook het aandeel van bijvoorbeeld bewindvoerders, TSP en bibliotheken binnen de gewogen respons even groot als hun aandeel in de populatie.

Toeslaggerechtigden

Voor toeslaggerechtigden wordt, separaat voor elke toeslagsoort, gewogen op leeftijd (10 categorieën) en geslacht. Hierbij wordt matrixweging toegepast: er wordt op beide variabelen tegelijk gewogen, zodat niet alleen voor elke leeftijds- en geslachtsgroep, maar ook voor elk geslacht binnen elke leeftijdsgroep het aandeel in de gewogen respons gelijk is aan het aandeel binnen de populatie van de betreffende toeslag.⁴

Aanvullend op de weging per toeslag naar leeftijd en geslacht, wordt vanaf 2024 ook op soort toeslag gewogen. Deze weging zorgt ervoor dat voor elk van de vier toeslagen, de toeslaggerechtigden precies een kwart van de gewogen respons vormen. Voor 2024 was het aandeel van elke toeslagsoort zonder aanvullende weging al ongeveer 25 procent, door sturing tijdens het veldwerk. In 2024 waren er, ongewogen, van zorg- en kinderopvang toeslag 'te veel' respondenten en daardoor van huurtoeslag en kindgebonden budget relatief te weinig. Om te zorgen dat de toeslagen altijd precies even sterk vertegenwoordigd zijn, wordt vanaf 2024 ook op toeslagsoort gewogen.

Weegfactoren

De definitieve weegfactoren voor **maatschappelijk intermediairs** variëren van 0,85 voor kinderopvanginstellingen tot 2,98 voor bewindvoerders. Omdat de complete benaderbare populatie maatschappelijk intermediairs is benaderd, zijn de verschillen in weegfactoren hier alleen het gevolg van verschillen in de beschikbaarheid van telefoonnummers en in respons per groep: lagere respons wordt gecompenseerd met een hogere weegfactor (Tabel 3).

² De weging naar n=500 per doelgroep zorgt ervoor dat bij resultaten die voor zowel toeslaggerechtigden als maatschappelijk intermediairs gelden, beide groepen even zwaar tellen in de totaalcijfers.

³ De weging naar soort organisatie zorgt er ook voor dat het soort toeslag waarover respondenten contact hebben met burgers in de gewogen respons goed overeenkomt met de werkelijkheid in de populatie. Kinderopvanginstellingen hebben namelijk vrijwel uitsluitend contact over kinderopvangtoeslag en verhuurdersinstellingen vrijwel uitsluitend over huurtoeslag. Maar 'overige instellingen' hebben doorgaans over meerdere en vaak over alle soorten toeslagen contact met burgers.

⁴ Zijn er in de respons voor een geslacht*leeftijd cel 0 respondenten terwijl er in de populatie wel toeslagontvangers in die subgroep zijn, of zou de oorspronkelijke weegfactor het gehanteerde maximum van 5,0 overschrijden, dan wordt voor de weging de cel samengevoegd met een 'naastgelegen cel' (dezelfde leeftijdscategorie in het andere geslacht of een leeftijdscategorie hoger of lager voor hetzelfde geslacht).

Voor vijf kleinere subgroepen uit de hoofdgroep 'overig' is geheel geen respons verkregen (jongeren, juridische dienstverlening, onderwijs, overheid en sociaal raadslieden). Deze subgroepen ontbreken dus ook in de gewogen respons. Omdat deze groepen samen slechts 1,8 procent van de populatie uitmaken, heeft het ontbreken ervan nauwelijks gevolgen voor de representativiteit van de respons. Ter compensatie zijn de overige subgroepen binnen de groep 'overig' iets zwaarder gewogen, om het totale aandeel van de hoofdgroep 'overig' precies op het aandeel binnen de populatie te brengen.

Tabel 3 Weegfactoren per groep – maatschappelijk intermediairs

groep	Populatie (N)	%	netto respons (n)	%	oorspronkelijke weegfactor	definitieve weegfactor
kinderopvang	410	15,5%	94	28,0%	0,65	0,85
verhuurder	127	4,8%	12	3,6%	1,01	1,33
overig:	2116	79,8%	272	68,4%	1,12	1,47
bewindvoerder	247	9,3%	16	4,2%	2,22	2,98
bibliotheek	50	1,9%	7	1,8%	1,03	1,38
financieel	34	1,3%	4	1,0%	1,22	1,64
gemeente	369	13,9%	36	9,4%	1,47	1,98
jongeren	1	0,0%	0	0,0%	-	-
juridische dienstverlening	25	0,9%	0	0,0%	-	-
mdv	831	31,3%	123	32,3%	0,97	1,30
onderwijs	3	0,1%	0	0,0%	-	-
overheid	18	0,7%	0	0,0%	-	-
penitentiaire inrichting	6	0,2%	1	0,3%	0,86	1,16
sociaal raadslieden	2	0,1%	0	0,0%	-	-
TSP	514	19,4%	82	21,5%	0,90	1,21
vluchtelingenwerk	3	0,1%	1	0,3%	0,43	0,58
welzijn	13	0,5%	2	0,5%	0,93	1,25
TOTAAL	2653	100,0%	336	100,0%	1,00	1,31

Bij **toeslaggerechtigden** variëren de definitieve weegfactoren van 0,11 voor mannelijke ontvangers van kindgebonden budget van 70-79 jaar tot 2,34 voor mannelijke ontvangers van kinderopvangtoeslag van 20-29 jaar.

De oorspronkelijke weegfactor is voor elk van de vier soorten toeslag gemiddeld precies 1,0 omdat eerst binnen elke toeslagsoort naar leeftijd en geslacht wordt gewogen. De oorspronkelijke weegfactor is ook in totaal precies 1,0. Vervolgens wordt het totaal aantal respondenten 'teruggewogen' van n=873 naar n=500, door de oorspronkelijke weegfactor te vermenigvuldigen met 0,57 (500/873). En tot slot worden de toeslagsoorten gewogen naar 25 procent elk. Kinderopvangtoeslag (,54) en huurtoeslag (,57) krijgen daarbij gemiddeld een iets lagere weging dan kindgebonden budget (,59) en zorgtoeslag (,59).

De gemiddelde definitieve weegfactor is voor mannen (,54) ongeveer even hoog als voor vrouwen (,59), wat aangeeft dat de totale verdeling naar geslacht in de ongewogen respons nauwelijks afwijkt van de totale verdeling in de populatie. Naar leeftijdscategorie verschillen de gemiddelde weegfactoren wel: leeftijdscategorieën onder 30 jaar hebben

een relatief hoge weegfactor, leeftijdscategorieën van 60 tot 89 jaar een relatief lage. De leeftijdsgroep van 60 tot 80 is de ongewogen wat respons sterker vertegenwoordigd dan in de populatie, de groep onder 30 jaar wat minder sterk.

Omdat in totaal voor 4 toeslagsoorten op 2 geslachten * 10 leeftijdscategorieën = 80 cellen wordt gewogen, wordt hieronder als voorbeeld alleen de weging voor zorgtoeslag in tabelvorm weergegeven (Tabel 4).

Tabel 4 Weegfactoren per groep – zorgtoeslag

Geslacht ⁵ en leeftijd	Populatie (N)	%	netto respons (n)	%	oorspronkelijke weegfactor	definitieve weegfactor
M						
18-19	199.561	4,2%	1	0,5%	3,50 ⁶	2,03
20-29	746.938	15,7%	26	12,3%	1,28	,74
30-39	294.369	6,2%	14	6,6%	0,93	,54
40-49	204.816	4,3%	9	4,2%	1,01	,59
50-59	223.237	4,7%	10	4,7%	0,99	,57
60-69	241.901	5,1%	22	10,4%	0,49	,28
70-79	292.537	6,1%	14	6,6%	0,93	,54
80-89	153.187	3,2%	7	3,3%	0,97	,56
90-99	18.560	0,4%	2	0,9%	0,41	,24
100+ ⁷	164	0,0%	-	-	-	-
V						
18-19	194.340	4,1%	4	1,9%	3,50	2,03
20-29	712.562	14,9%	21	9,9%	1,51	,87
30-39	267.399	5,6%	12	5,7%	0,99	,57
40-49	212.006	4,4%	12	5,7%	0,79	,45
50-59	240.201	5,0%	19	9,0%	0,56	,33
60-69	236.286	5,0%	10	4,7%	1,05	,61
70-79	268.124	5,6%	13	6,1%	0,92	,53
80-89	208.385	4,4%	11	5,2%	0,84	,49
90-99	51.961	1,1%	1	0,5%	2,31	1,34
100+	986	0,0%	-	-	-	-
TOTAAL	4.767.520	100,0%	208	100,0%	1,00	,59

⁵ In de populatiegegevens van de Dienst Toeslagen komen voor zorgtoeslag in totaal 243 ontvangers van zorgtoeslag met een non-binair geslacht voor. In de respons voor zorgtoeslag geven 2 mensen aan zich anders te identificeren dan als man of vrouw en willen 8 de vraag liever niet beantwoorden. Deze groep is te klein om apart mee te nemen in de weging. Betreffende respondenten hebben daarom een oorspronkelijke weegfactor 1,00 gekregen, definitieve weegfactor .58. Deze groep is niet opgenomen in de tabel.

⁶ In de leeftijdscategorie 18-19 zijn mannen en vrouwen voor de weging samengenomen, omdat anders de weegfactor voor mannen te hoog zou worden (8,87). Dat heeft als gevolg dat het aandeel 18-19-jarigen gewogen wel precies even groot is, maar het aandeel 18-19-jarige mannen iets te laag en het aandeel 18-19-jarige vrouwen iets te hoog.

⁷ Er zijn 0 respondenten in de leeftijdscategorie 100+. Deze groep kan dus niet worden gewogen, maar het aandeel in de populatie is ook 0,0%.

Bijlage 1: Telefonisch wervingsscript

Maatschappelijk intermediairs

```
dag1="morgen"
if $time >= 12 then dag1="middag"
if $time >= 18 then dag1="navond"
dag2="dag"
if $time >= 18 then dag2="avond"
```

chkIntro

Vraag 4.1 (S1TI)

Goede#dag1#, u spreekt met #\$\$name# van DESAN in Amsterdam.

In opdracht van Dienst Toeslagen zijn wij bezig met een onderzoek onder intermediairs die contacten hebben met burgers over toeslagen, zoals de huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag of het kindgebonden budget.

Kunt u mij doorverbinden met degene die contact heeft met burgers over toeslagen?

INDIEN Niet aanwezig ==> maak afspraak via RESPONSCODE.

INDIEN men niet wil doorverbinden --> RESPONSCODE weigering

ENQ eventueel toelichten: Dienst Toeslagen streeft naar een optimale dienstverlening. Daarvoor wordt jaarlijks een onderzoek uitgevoerd onder toeslagontvangers en intermediairs over hun ervaring met toeslagen. In het onderzoek worden vragen gesteld over onder andere de dienstverlening en het functioneren van Dienst Toeslagen.

- | | |
|---|--|
| 1 | Spreekt met verantwoordelijke |
| 2 | Wordt doorverbonden |
| ε | Kan niet doorverbinden met gezochte persoon, maar wil wel naam en emailadres doorgeven |

Antwoord : .

goto chk4_2

Vraag 4.1.2 (S1TI2)

Goede#dag1#, u spreekt met #\$\$name# van DESAN in Amsterdam.

In opdracht van Dienst Toeslagen zijn wij bezig met een onderzoek onder intermediairs die contacten hebben met burgers over toeslagen, zoals de huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag of het kindgebonden budget.

Ik ben op zoek naar #@CONTACTP#. Is hij of zij aanwezig?

Kunt u mij anders doorverbinden met degene die contact heeft met burgers over toeslagen?

INDIEN Niet aanwezig ==> maak afspraak via RESPONSCODE.

INDIEN men niet wil doorverbinden --> RESPONSCODE weigering

ENQ eventueel toelichten: Dienst Toeslagen streeft naar een optimale dienstverlening. Daarvoor wordt jaarlijks een onderzoek uitgevoerd onder toeslagontvangers en intermediairs over hun ervaring met toeslagen. In het onderzoek worden vragen gesteld over onder andere de dienstverlening en het functioneren van Dienst Toeslagen.

- | | |
|---|---|
| 1 | Spreekt met verantwoordelijke |
| 2 | Wordt doorverbonden |
| 8 | Kan niet doorverbinden met gezochte persoon, maar wil wel naam en e mailadres doorgeven |

Antwoord : .

chk4_2 if ?S1TI = 8 or ?S1TI2 = 8 goto txt1

Vraag 4.2 (S2TI)

< INDIEN DE JUISTE PERSOON AAN DE LIJN: >

Goede#dag1#, u spreekt met # \$name# van DESAN.

In opdracht van Dienst Toeslagen voeren we momenteel een onderzoek uit onder intermediairs die contacten hebben met burgers over toeslagen, zoals de huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag of het kindgebonden budget.

Hierbij kunnen mensen hun oordeel geven over de werkwijze van Dienst Toeslagen.

Het betreft een online enquête over het functioneren van Dienst Toeslagen. Financiële informatie komt daarbij niet aan de orde.

Wilt u aan dit onderzoek meewerken?

EVENTUEEL TOELICHTEN:

Dienst Toeslagen streeft namelijk naar het continu verbeteren van de dienstverlening. Om te weten wat het oordeel is over het functioneren van Dienst Toeslagen en op welke aspecten verbeteringen worden gewenst, voert Dienst Toeslagen jaarlijks dit tevredenheidsonderzoek uit.

Wellicht is het nog goed om te vermelden dat uw gegevens vertrouwelijk worden behandeld en nooit met belasting- of toeslagengegevens gecombineerd.

< INDIEN NU GEEN TIJD --> AFSPRAAK MAKEN VIA <F9> ! >

- | | |
|---|-----|
| 1 | Ja |
| 2 | Nee |

Antwoord : .

*if ?4.2 = 1 goto txt1
goto HELAAS*

goto HELAAS

txt1 txt1="uw"

If ?S1TI = 8 then txt1="zijn of haar"

txt1000="NOTEER GESLACHT VAN RESPONDENT ZONDER TE VRAGEN"

If ?S1TI = 8 then txt1000="Is uw collega die wij de mail gaan sturen een man of een vrouw?"

Vraag 1

Om de internetlink en de persoonlijke inlogcode te sturen hebben wij #txt1# e-mailadres nodig.

*if sysmis(?2) and @email ne "" and @email ne " " then
?2=@email*

Vraag 2 (MAIL)

Wat is #txt1# e-mailadres?

<ENQ.: Als er al een adres ingevuld is, pas dit dan indien nodig aan en ga naar het volgende scherm met ENTER! (niet met pijltje of F5) >

Antwoord :

Vraag 3 (NAME)

Wat is #txt1# naam?

<ENQ.: NOTEER ACHTERNAAM INCLUSIEF VOORLETTER(S) EN EVENTUEEL TUSSENVOEGSEL. Dus bijvoorbeeld:

M. Rutten

H.M. de Jonge

K.H. Ollongren

en NIET:

dhr. M. Rutten

Hugo de Jonge

Kajsa

Verder ook geen punt invoeren achter de naam. >

Antwoord :

Vraag 1000 (GESLACHT)

#txt1000#

- | | |
|---|-------------------------|
| 1 | Man |
| 2 | Vrouw |
| 3 | Non-binair |
| 4 | Andere genderidentiteit |
| 5 | Zeg ik liever niet |

Antwoord : .

@AANHEFV="heer of mevrouw"

if ?GESLACHT = 1 then @AANHEFV="heer"

if ?GESLACHT = 2 then @AANHEFV="mevrouw"

if !missing(?MAIL) then @EMAILV=?MAIL

```

if !missing(?NAME) then @NAAMV=?NAME
If ?S1TI = 8 then @varmtxt="contact heeft met burgers over
huur-, zorg- of kinderopvangtoeslag of kindgebondenbudget
en"
If ?S1TI = 8 goto 4.299
if ?gemaild != 1 goto 4.299

```

Vraag 4.299

Je staat op het punt een e-mail te versturen naar:

#@emailv#

Met als aanhef: "Geachte #@aanhefv# #@naamv#,"

Klopt dit? Ga dan door naar het volgende scherm.

Klopt dit niet? Ga dan terug en pas het e-mailadres aan. Let op: aanpassingen worden alleen opgeslagen met <enter>; niet met F5 of >

```

sendmail      if !(?S1TI = 8) then mail=email(@emailv, 0, "bel28", "", "",
              1)
              If ?S1TI = 8 then mail=email(@emailv, 0, "bel28c", "", "", 1)
              ?gemaild=1
              @MAILNAME="BEL33"
              If ?S1TI = 8 then @MAILNAME="BEL33C"
              If ?S1TI = 8 goto EINDE

```

Vraag 4.99

De e-mail is verzonden. Voor de zekerheid wil ik even wachten of u de e-mail in goede orde heeft ontvangen.

Het ingevulde e-mailadres: #@emailv#

Enquêteur: Als de respondent achter zijn/haar computer zit, dan even wachten tot de respondent de e-mail heeft ontvangen. Als na 60 seconden de e-mail nog niet is aangekomen dan hier het e-mailadres checken.

- Als het juist is, dan doorgaan.

- Bij onjuist e-mailadres terug gaan met <F4> en e-mailadres aanpassen
!!!

- | | |
|---|--|
| 1 | Heeft e-mail ontvangen |
| 2 | Heeft e-mail na dubbele check nog niet ontvangen |
| 3 | Kan e-mail op dit moment niet checken |

Antwoord : .

goto EINDE

Vraag 999.0 (EINDE)

Dan wil ik u vriendelijk danken voor uw medewerking.

...

Dan wens ik u nog een prettige #dag2#.

Antwoord : (Open vraag) ...

goto \$einde

Vraag 888.0 (HELAAS)

Dan heb ik verder geen vragen voor u. Mag ik u toch hartelijk danken voor uw medewerking?

...

Dan wens ik u nog een prettige #dag2#.

goto \$einde

Bijlage 2: Uitnodigingsmail

Versie 1: als met beoogd respondent zelf is gesproken

Beste #@aanhefv# #@NAAMV#,

Hartelijk dank dat u mee wilt werken aan het tevredenheidsonderzoek van Dienst Toeslagen.

Dienst Toeslagen streeft naar het continu verbeteren van de dienstverlening. Daarvoor voeren we jaarlijks een onderzoek uit onder toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs. In het onderzoek worden vragen gesteld over onder andere de dienstverlening en het functioneren van Dienst Toeslagen.

U kunt de vragenlijst via internet invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

U kunt deelnemen aan het onderzoek door [hier](#) te klikken of op deze link: <https://www.desan.nl/toeslagenmonitor> en deze startcode in te vullen: #@startcod#

Zou u de vragenlijst binnen 7 dagen willen invullen?

De enquêtes voor dit onderzoek worden in opdracht van Dienst Toeslagen verzorgd door onderzoeksbureau DESAN. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en nooit met toeslaggegevens gecombineerd. Als u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact opnemen met DESAN op toeslagen@desan.nl of 020 - 520 71 20.

Voor overige vragen kunt u per mail contact opnemen met Dienst Toeslagen via Michelle Heuer op m.g.c.heuer@minfin.nl

Ik dank u voor uw medewerking.

Hoogachtend,

Dienst Toeslagen
Directie Strategie, Recht en Beleid

Thomas van der Sanden
Afdelingshoofd Strategie, Toekomst en Herstel, DG Toeslagen

Versie 2: als met collega van beoogd respondent is gesproken

Beste #@aanhefv# #@NAAMV#,

Op #@datumv# heeft één van uw collega's telefonisch aangegeven dat u #@varmtxt# bereid zou zijn mee te werken aan de online enquête. Bij voorbaat hartelijk dank daarvoor!

Dienst Toeslagen streeft naar het continu verbeteren van de dienstverlening. Daarvoor voeren we jaarlijks een onderzoek uit onder toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs. In het onderzoek worden vragen gesteld over onder andere de dienstverlening en het functioneren van Dienst Toeslagen.

U kunt de vragenlijst via internet invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

U kunt deelnemen aan het onderzoek door [hier](#) te klikken of op deze link:

<https://www.desan.nl/toeslagenmonitor>
en deze startcode in te vullen: #@startcod#

Zou u de vragenlijst binnen 7 dagen willen invullen?

De enquêtes voor dit onderzoek worden in opdracht van Dienst Toeslagen verzorgd door onderzoeksbureau DESAN. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en nooit met toeslaggegevens gecombineerd. Als u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact opnemen met DESAN op toeslagen@desan.nl of 020 - 520 71 20.

Voor overige vragen kunt u per mail contact opnemen met de Dienst Toeslagen via Michelle Heuer op m.g.c.heuer@minfin.nl

Ik dank u voor uw medewerking.

Hoogachtend,

Dienst Toeslagen
Directie Strategie, Recht en Beleid

Thomas van der Sanden
Afdelingshoofd Strategie, Toekomst en Herstel, DG Toeslagen

Bijlage 3: Herinneringsmail

Eerste en tweede herinneringsmail

Beste #@aanhefv# #@NAAMV#,

Enige tijd geleden (op #@DATUMV#) heeft u (of een collega van u) telefonisch aangegeven te willen meewerken aan het tevredenheidsonderzoek van Dienst Toeslagen. Hartelijk dank daarvoor.

Wij hebben u na het telefonische gesprek een e-mail gestuurd met nadere informatie over het onderzoek en een link naar de digitale vragenlijst. Tot op heden hebben wij nog geen reactie mogen ontvangen. Daarom sturen wij u de informatie hieronder nogmaals. Wellicht is de e-mail aan uw aandacht ontsnapt of heeft u nog geen tijd gehad.

Dienst Toeslagen streeft naar het continu verbeteren van de dienstverlening. Daarvoor voeren we jaarlijks een onderzoek uit onder toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs. In het onderzoek worden vragen gesteld over onder andere de dienstverlening en het functioneren van Dienst Toeslagen.

U kunt de vragenlijst via internet invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

U kunt deelnemen aan het onderzoek door [hier](#) te klikken of op deze link: <https://www.desan.nl/toeslagenmonitor> en deze startcode in te vullen: #@startcod#

U heeft nog **tot en met vrijdag 4 juli** om de vragenlijst in te vullen?

De enquêtes voor dit onderzoek worden in opdracht van de Dienst Toeslagen verzorgd door onderzoeksbureau DESAN. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en nooit met toeslaggegevens gecombineerd. Als u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact opnemen met DESAN op toeslagen@desan.nl of 020 - 520 71 20.

Voor overige vragen kunt u per mail contact opnemen met de Dienst Toeslagen via Michelle Heuer op m.g.c.heuer@minfin.nl

Ik dank u voor uw medewerking.

Hoogachtend,

Dienst Toeslagen
Directie Strategie, Recht en Beleid

Thomas van der Sanden
Afdelingshoofd Strategie, Toekomst en Herstel, DG Toeslagen

Bijlage 4: Vragenlijst

Zie Vragenlijst Belevingsonderzoek Toeslagen 2025.xlsx (externe bijlage)

De online vragenlijsten van 2025 kunnen tot 1 april 2026 worden opgestart via de volgende link:

<https://itzhwmwacc.desan.nl/SurveyResponse/e46e18fd-bb73-4875-b174-cf53bbadd024>

testcodes:

- Test201 t/m test250: versie toeslaggerechtigden
- Test251 t/m test300: versie maatschappelijk intermediairs