

To: [redacted] (UITVOERINGSBELEID) [redacted];
Cc: [redacted];
Cleyndert [redacted] Cleyndert [redacted]; Wiersema [redacted] Wiersema [redacted]
From: [redacted]
Sent: Fri 8/30/2019 10:41:42 AM
Importance: Normal
Subject: Klantonderzoeken Toeslagen - voor commissie [redacted] DONNER1
MAIL_RECEIVED: Fri 8/30/2019 10:42:14 AM
[Customer Journey Toeslagen rapport incl infographic.pdf](#)
[Panteia - Niet-digitaal vaardige ouders kinderopvang - April 2017 defini.. \(003\).pdf](#)
[Rapportage #31. Terugbetalen Toeslagen.pdf](#)
[Rapportage #36. Ik kan niet terugbetalen.pdf](#)
[Rapportage #47. Toeslagen twijfels.pptx](#)
[ITall_rapport 1.0.pdf](#)
[Eindrapportage Experiment De Natuurlijke Dialoog v1.0 ToeslagenWeb.pdf](#)
[2019083.01 rap BD - KOT .pdf](#)
[PLATO-#4042025-v1-Rapportage Blauw - Onderzoek BD Toeslagen doelgroepers.PDF](#)

;;

Hoi [redacted] en [redacted],

De commissie heeft gevraagd om inzicht in de klant-/gebruikersonderzoeken die bij Toeslagen zijn uitgevoerd.

Hieronder zijn de volgende onderzoeken opgeleverd. Willen jullie onderstaande toelichtingen en bijlagen doorsturen?
Alvast dank!

==

1. Fiscale monitor: De Fiscale Monitor meet sinds 1994 percepties en gerapporteerd gedrag van belastingplichtigen, douaneklanten, toeslaggerechtigden en dienstverleners over het functioneren en het imago van de Belastingdienst, waardering van de dienstverlening, het aangifteproces, belastingmoraal en compliance. Een aantal vragen -en resultaten- heeft betrekking op een deelpopulatie of is uitgevraagd onder een kleine populatie. Gerapporteerde resultaten zijn dan niet representatief voor de totale populatie. De resultaten zijn gepubliceerd op www.fiscalemonitor.nl Op de website kan de doelgroep "toeslaggerechtigden" worden geselecteerd en per onderzocht thema kan vervolgens een grafiek worden getoond over de jaren 2011 t/m 2018 (via een kader aan de rechterkant van het scherm). Op de beginpagina's wordt telkens eerst het beeld van 2017 en 2018 gegeven.

2. Customer Journey: dit onderzoek is uitgevoerd in 2015 om zicht te krijgen op knelpunten en oplossingen in het toeslagenproces

(Zie het bijgevoegde bestand: *Customer Journey Toeslagen rapport incl infographic.pdf*)

3. Panteia onderzoek: onderzoek in 2017 verricht ten behoeve van verkenning om de beoogde financiering kinderopvang door DUO te laten uitvoeren

(Zie het bijgevoegde bestand: *Panteia - Niet-digitaal vaardige ouders kinderopvang - April 2017 defini.. (003).pdf*)

4. Onderzoeken Burgercommunity Belastingdienst.

De Burgercommunity Belastingdienst bestaat uit een digitaal panel van 200 burgers, 50 burgers met alleen toeslagen, 50 met alleen Inkomstenbelasting, 100 zijn zowel belastingplichtig voor de Inkomstenbelasting als toeslaggerechtigden. In dit digitale panel worden vragen en stellingen ingebracht, waarna de panelleden daarop -en op elkaar- reageren. Hieronder zijn de recente rapportages over toeslagen opgenomen.

(Zie het bijgevoegde bestand: *Rapportage #31. Terugbetalen Toeslagen.pdf*) (Zie het bijgevoegde bestand: *Rapportage #36. Ik kan niet terugbetalen.pdf*) (Zie het bijgevoegde bestand: *Rapportage #47. Toeslagen twijfels.pptx*)

5. Natuurlijke dialoog: In 2016 heeft Toeslagen een experiment uitgevoerd om meer in contact te treden met toeslaggerechtigden en hun behoeften in kaart te brengen. Er zijn twee rapporten opgeleverd. De eerste is een rapport naar de klantbehoeften vanuit de workshops die tijdens het experiment zijn gehouden (kwalitatief onderzoek). De tweede betreft het eindrapport van de Natuurlijke dialoog en bevat een verslag van de experimenten (dit is geen zuiver "gebruikersonderzoek" maar geeft wel relevante inzichten).

(Zie het bijgevoegde bestand: *ITall_rapport 1.0.pdf*) (Zie het bijgevoegde bestand: *Eindrapportage Experiment De Natuurlijke*
7.15019 v1.0 ToeslagenWeb.pdf)

00452

6. Onderzoeken in het kader van Verbeterprogramma KOT

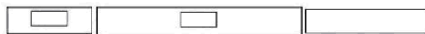
A. Vanuit het verbeterprogramma is in 2019 een onderzoek gedaan onder ouders naar potentieel gebruik van een app. Daarbij zijn ook vragen gesteld over de kinderopvangtoeslag in het algemeen.

(Zie het bijgevoegde bestand: 2019083.01 rap BD - KOT .pdf)

B. Ook is er in 2018 een onderzoek gedaan onder doelgroepers door Bureau Blauw.

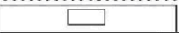
(Zie het bijgevoegde bestand: PLATO-#4042025-v1-Rapportage_Blauw_-_Onderzoek_BD_Toelagen_doelgroepers.PDF)

Met vriendelijke groet,


Programmanager

.....
Belastingdienst / Toelagen

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

.....
M 

<http://www.toelagen.nl>

.....


De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.