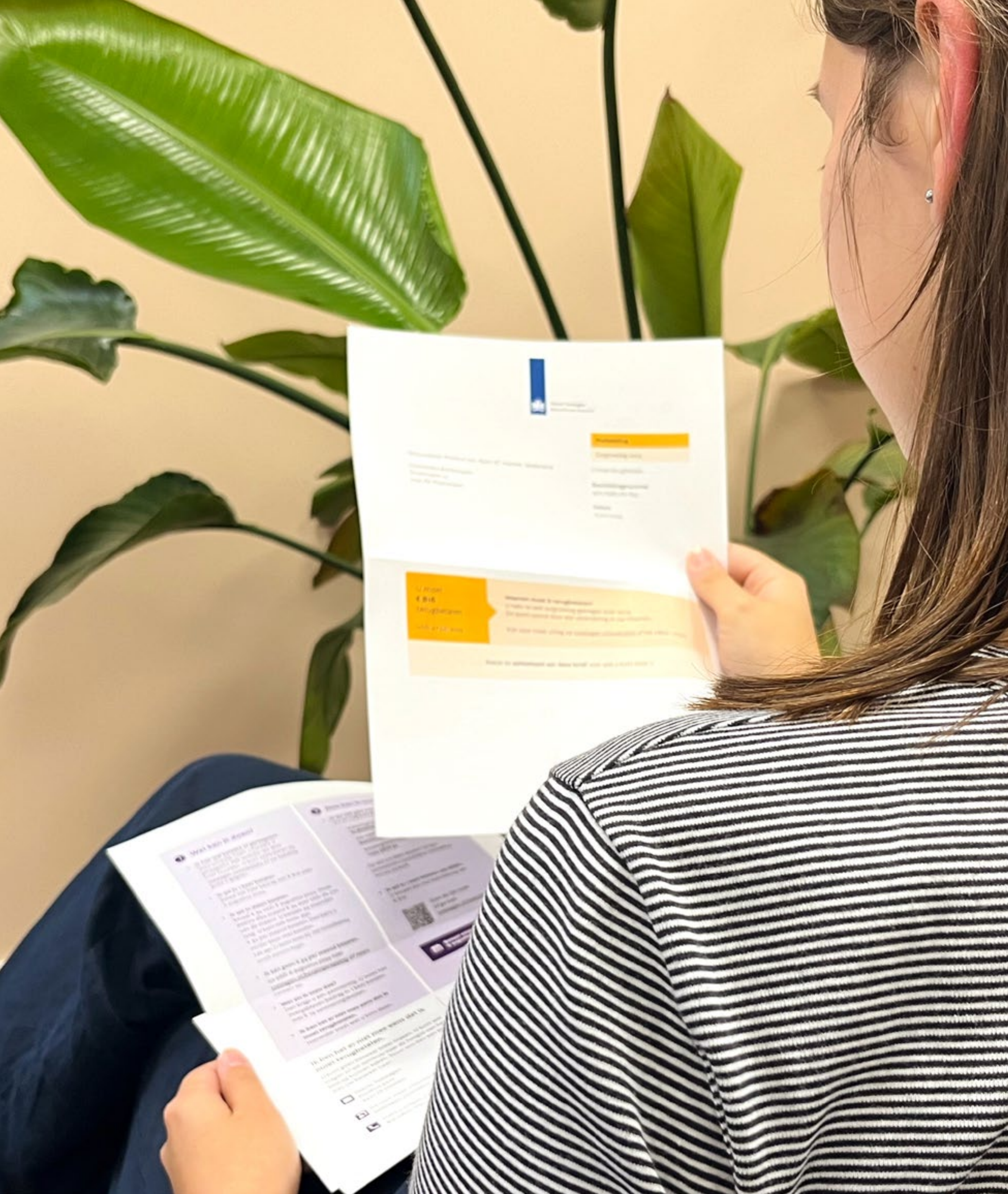




DOENLIJK(ER) INVORDEREN

**EEN VERVOLGONDERZOEK NAAR HET HERZIEN VAN DE
INVORDERINGSBRIEVEN EN HET INVORDERINGSPROCES**

Oktober 2024

INHOUDSOPGAVE

3 Voorwoord

4 Inleiding

9 Samenvatting

15 Inzichten brieven 1.0

- 18** Pijler 1: duidelijk, volledige en eenduidige communicatie
- 32** Pijler 2: overzicht en inzicht in de openstaande terugvorderingen
- 40** Pijler 3: duidelijk handelingsperspectief
- 49** Pijler 4: actieve hulp (makkelijker maken)

55 Aanbevelingen

- 56** Aanbevelingen voor het invorderingsproces
- 60** Aanbevelingen bij brieven in het algemeen

62 Toelichting brieven 2.0

- 64** Algemene afweging
- 66** Pijler 1: duidelijke, volledige en eenduidige communicatie
- 71** Pijler 2: overzicht en inzicht in de openstaande terugvorderingen
- 75** Pijler 3: duidelijk handelingsperspectief
- 80** Pijler 4: actieve hulp (makkelijker maken)

81 Bijlagen: Brieven 1.0 & Brieven 2.0

VOORWOORD

Dienst Toeslagen (hierna: Toeslagen) heeft de vraag gesteld hoe de communicatie met burgers beter kan worden ingericht. Dit onderzoek richt zich op het verbeteren van de invorderingsbrieven, zodat burgers beter begrijpen wat er van hen wordt verwacht. De nieuwe brieven zijn getest en aangepast met het doel om de brieven duidelijker en eenvoudiger te maken.

Eerder onderzoek toont aan dat er diverse drempels zijn die burgers ervaren tijdens het invorderingsproces, zoals onduidelijke communicatie en het ontbreken van een helder handelingsperspectief. In dit onderzoek hebben Dijksterhuis en van Baaren (D&B) en Muzus nieuwe invorderingsbrieven ontwikkeld. Deze brieven zijn aangepast op basis van feedback van burgers en diverse experts van Toeslagen.

Dankzij de nauwe en fijne samenwerking met Toeslagen hebben we brieven ontworpen die duidelijker en begrijpelijker zijn. Wij zijn trots op de resultaten van dit onderzoek en geloven dat de vernieuwde brieven een belangrijke stap vooruit betekenen in het verbeteren van de communicatie met burgers. We hopen dat in de toekomst het te veel aan ontvangen toeslag hierdoor op een duidelijke en begrijpelijke manier kan worden teruggevorderd.

INLEIDING

INLEIDING

Als reactie op het rapport 'Ongekend onrecht' van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvang (POK) is toegezegd de invorderingsstrategie tegen het licht te houden. Voor de Belastingdienst betekende dit een herijking van hun invorderingsstrategie en voor Dienst Toeslagen (hierna: Toeslagen) het opstellen van een eigen invorderingsstrategie. Het doel van de invorderingsstrategie is door Toeslagen als volgt geformuleerd:

Terugvorderingen worden op een voor de burger overzichtelijke en begrijpelijke wijze ingevorderd. Hierbij stimuleert Toeslagen dat burgers uit zichzelf betalen. Dit doet Toeslagen door laagdrempelige betaalmogelijkheden aan te bieden die aansluiten bij de financiële en persoonlijke situatie van burgers én door een efficiënte, effectieve en proportionele dwanginvordering.

Toeslagen wil de invorderingsstrategie vertalen naar het invorderingsproces. De vele verbetermaatregelen dienen geïmplementeerd te worden. Onder andere wil Toeslagen het proces, de communicatie en dienstverlening beter laten aansluiten bij de burger. Rondom de

communicatie en informatie heeft Toeslagen mede de volgende doelen gesteld:

- Burgers dienen op een laagdrempelige wijze heldere informatie te kunnen vinden op de website van Toeslagen, zodat zij gemakkelijk hun weg vinden in het invorderingsproces.
- Toeslagen wil de burger duidelijk informeren over hoe en waarmee zijn toeslagschuld is verrekend en tot wanneer dit gebeurt. Daarnaast over dat de burger de verrekening desgewenst kan stoppen door (alsnog) de schuld in één keer te betalen of een betalingsregeling af te sluiten (spijtoptantenregeling).
- Toeslagen wil dat burgers meer inzicht krijgen in hun toeslagschuld; hoe de terugvorderingen zijn ontstaan en hoeveel er wanneer op welke terugvordering is betaald.
- Toeslagen wil handelingsperspectief bieden aan de burger, door duidelijke informatie over de mogelijkheden die een burger heeft om een toeslagschuld te betalen.

- Toeslagen wil ook duidelijk zijn over de grenzen van deze mogelijkheden en de gevolgen als de burger geen gebruik maakt van de geboden mogelijkheden.
- Toeslagen wil het aanvraagproces van een betalingsregeling laagdrempeler en gebruiksvriendelijk maken.
- Toeslagen wil helder communiceren met de burger over invorderingsrente als er gebruik gemaakt wordt van een betalingsregeling; wanneer de berekening van rente wordt gemaakt, wat het percentage van de invorderingsrente is en wat het effect is op de toeslagenschuld.
- Toeslagen wil burgers in de voorschotfase meer en duidelijker inzicht geven in hun voorschot en de effecten van de doorgegeven wijzigingen daarop.

INZICHTEN UIT EERDER ONDERZOEK

Daarom wil Toeslagen weten hoe 'beter communiceren' eruit kan zien. Over welke inhoud, op welke toon, via welk middel en op

welk moment in het proces is communiceren gewenst? Het doel is dat burgers de communicatie van Toeslagen begrijpen en weten wat er van hen wordt gevraagd en verwacht.

Eerder onderzoek naar de doenlijkheid van het invorderingsproces van Toeslagen¹ gaf interessante inzichten in de drempels die burgers ervaren om in actie te komen:

- *Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie naar de burgers ontbreekt.*
Communicatie is vaak vrij minimaal, waardoor burgers de oorzaak van een terugvordering niet kunnen herleiden. Ook zijn berichten niet altijd eenduidig. Via verschillende kanalen worden verschillende berichten verstuurd.
- *Burgers hebben meer overzicht en inzicht nodig.*
Veel geautomatiseerde triggers, gecombineerd met globale boodschappen maken het voor burgers moeilijk om goed in te schatten wat ze moeten doen en waar ze in het proces zitten en kunnen ingrijpen. Zij voelen hierdoor geen regie over hun eigen (financiële) situatie.

¹ [Doenlijk invorderen - Het invorderingsproces van toeslagen getoetst vanuit een gedrags- en burgerperspectief](#).

- *Burgers hebben een duidelijk handelingsperspectief nodig.*

Het is voor burgers niet altijd duidelijk wat ze moeten doen en welke consequenties hun acties hebben op hun (financiële) situatie. Het invorderingsproces is ingewikkeld en niet altijd logisch voor de burger. Hierdoor weet de burger vaak niet waar hij aan toe is.

- *Er zijn burgers die actieve hulp nodig hebben.*

In sommige gevallen is de situatie zo ingewikkeld geworden, dat burgers er zelf niet meer uitkomen. De massale processen zijn hiertoe ontoereikend. Voor deze burgers is het noodzakelijk dat hun situatie individueel wordt bekeken.

HET ONDERZOEK

Het doel van het huidige onderzoek is om concrete en verbeterde uitwerkingen te maken van communicatiematerialen. Hiermee bedoelen we de verschillende brieven die burgers ontvangen gedurende het invorderingsproces. Toeslagen heeft een verscheidenheid aan inningsbrieven, te veel om in één onderzoek mee te nemen. In dit onderzoek zijn de brieven van de standaard betalingsregeling² (CBT) centraal gezet. In sessies met Toeslagen (zie de beschrijving van de onderzoeksopzet hieronder) is besloten om conceptbrieven voor CBT te ontwikkelen, omdat op dit moment de meeste burgers daarmee geholpen zijn. Deze brieven liggen ten grondslag aan het invorderingsproces. Dat maakt het belangrijke brieven, die goed te begrijpen moeten zijn voor burgers. Zijn brieven dat niet, dan lopen burgers het risico om onbedoelde fouten te maken.

In het huidige onderzoek zijn conceptbrieven van de CBT ontworpen en getest om na te gaan of deze beter voldoen aan de bovenstaande punten.

Hierbij is goed gekeken naar meerdere facetten van communicatie, zoals toon, inhoud, schrijfstijl en visualisatie. Gedragsbureau Dijksterhuis en van Baaren (D&B) heeft gekeken naar de psychologische factoren die ten grondslag liggen in communicatie, ontwerp- en onderzoeksbureau Muzus heeft het ontwerp van de brieven geoptimaliseerd.

DOELGROEP

De brieven die zijn meegenomen in dit onderzoek zijn brieven die relevant zijn voor twee groepen:

- Burgers die tot en met het dwangbevel niet in actie komen.
- Burger die 'uitvallen' uit de standaard-betalingsregeling (CBT), doordat ze een of meerdere betalingen missen en daardoor een aanmaning (en dwangbevel) ontvangen.

BRIEVEN

Tijdens het onderzoek hebben we verschillende brieven gebruikt en ontworpen. We hebben de huidige brieven bekeken en vervolgens twee

nieuwe versies gemaakt van deze brieven. In de rapportage houden we volgende indeling aan:

- **Huidige brieven:** deze brieven worden momenteel door Toeslagen gebruikt en worden op dit moment naar burgers verstuurd als ze toeslag moeten terugbetalen.
- **1.0 conceptbrieven:** deze brieven zijn voor het onderzoek ontwikkeld. Deze brieven zijn voorgelegd tijdens de interviews.
- **2.0 conceptbrieven:** in deze brieven zijn de inzichten uit de interviews en de verschillende reviewrondes zijn verwerkt. Dit zijn (voor dit onderzoek) de definitieve conceptbrieven.

² De standaard betalingsregeling wordt ook wel de centrale betalingsregeling (CBT) genoemd.

ONDERZOEKSOPZET

Het huidige onderzoek bestaat uit meerdere stappen.

Stap 1: Sessies met Toeslagen

Om tot nieuwe communicatie te komen, is het belangrijk om de huidige communicatie in beeld te brengen en te evalueren. Dit betekent: bepalen wat wel goed werkt in de huidige communicatie en vaststellen wat beter kan. Om dit doel te bereiken zijn er vier sessies georganiseerd met diverse medewerkers van Toeslagen, CAP en KI&S die zich bezighouden met klantsignalen, de processen en de juridische kant van brieven. Tijdens de sessies hebben we het huidige proces in kaart gebracht, de huidige brieven besproken (wat wel goed gaat en wat niet), zijn er ideeën ontstaan voor nieuwe procesonderdelen en brieven en brieuelementen. De inzichten zijn meegenomen om een nieuw invorderingsproces te schetsen en om conceptbrieven te ontwerpen. De conceptbrieven zijn ideale versies van brieven. Dit zijn dus geen direct uitvoerbare brieven.

Stap 2. Ontwerpen conceptbrieven

Aan de hand van de resultaten uit stap 1 zijn conceptbrieven ontworpen. We hebben zowel gekeken naar de inhoud van de brieven als de vormgeving. Er zijn in totaal zeven brieven bekeken en ontworpen, namelijk:

1. de terugvorderingsbeschikking;
2. de herinnering na geen actie na de terugvorderingsbeschikking;
3. de aanmaning;
4. de bevestiging van de start van de CBT;
5. de maandelijkse betalingsbevestiging;
6. de herinnering van de maandelijkse betalingsregeling na een gemiste betaling;
7. en de voortzetting van de CBT (dit is een nieuwe brief).

Stap 3. Interviews

De conceptbrieven zijn voorgelegd aan burgers die eerder invorderingsbrieven hebben ontvangen omdat zij Toeslagen terug moesten betalen na te veel ontvangen toeslag³. Toeslagen heeft de burgers geworven. D&B en Muzus hebben vervolgens de interviews ingepland. Burgers

ontvingen een brief waarmee zij zichzelf konden aanmelden voor het onderzoek. Gezien de diversiteit van de doelgroep hebben we ervoor gekozen om drie verschillende groepen te selecteren en te werven:

- *Groep A*: burgers die een herinnering of een aanmaning hebben gehad en na een van deze twee brieven zijn gaan betalen (in één keer of in termijnen). Deze burgers zijn geen betalingsregeling gestart. Hun terugvordering bedraagt minimaal €100,-.
- *Groep B*: burgers die een standaard betalingsregeling (CBT) zijn gestart en vervolgens minimaal één betaling hebben gemist. Bij deze groep hanteerden we geen minimum termijnbedrag.
- *Groep C*: burgers die een persoonlijke betalingsregeling (PBT) hebben aangevraagd. We wisten niet of deze betalingsregeling wel of niet was toegekend. Ook bij deze groep hanteerden we geen minimum termijnbedrag.

Omdat het beoordelen van zeven brieven te veel is tijdens één gesprek, hebben we de brieven verdeeld over de drie groepen:

- *Groep A* heeft de terugvorderingsbeschikking, de herinnering en de aanmaning beoordeeld.
- *Groep B* heeft de bevestiging van de betalingsregeling, de maandelijkse betalingsbevestiging, de herinnering van de betalingsregeling en de voortzetting van de betalingsregeling beoordeeld.
- *Groep C* heeft de terugvorderingsbeschikking, de herinnering, de aanmaning en de maandelijkse betalingsbevestiging beoordeeld.

De groepsindeling is gemaakt afhankelijk van de situatie van de respondent, zodat de brieven meer aansluiten bij de persoonlijke situatie.

Tijdens de gesprekken is aan respondenten gevraagd hoe ze de huidige communicatie van Toeslagen ervaren en wat ze met de huidige brieven van Toeslagen doen. Vervolgens is een huidige brief (de definitieve toekenning van de toeslag, de brief die iemand voor de

³Er is hierbij niet gekeken naar welke toeslag te veel is ontvangen.

terugvorderingsbeschikking ontvangt) getoond om de herkenning van het proces te verhogen. Daarna zijn de conceptbrieven voorgelegd. Bij de eerste brief is uitgebreid stilgestaan bij allerlei elementen uit de brief, zoals de visualisaties, de keuzemogelijkheden, de hulpmogelijkheden en of de handelingsperspectieven goed begrepen werden. Bij de andere conceptbrieven is gecontroleerd of specifieke elementen (uniek voor de brief) begrepen werden. Als laatste is gereflecteerd op de samenhang tussen de concepten en zijn twee mogelijke nieuwe procesonderdelen besproken. De nieuwe procesonderdelen waren het toevoegen van een extra herinnering in de vorm van een sms, mail of appbericht en het proactief bellen door Toeslagen van een burger bij bepaalde terugvorderingen. Bijvoorbeeld bij hoge terugvorderingsbedragen, als burgers in het verleden een betaling zijn vergeten of als burgers meerdere terugvorderingen van verschillende jaren en/of verschillende toeslagen hebben lopen.

Stap 4. Analyse en uitwerking

In deze laatste stap bundelden we alle inzichten uit de interviews. Vervolgens heeft Stichting Lezen en Schrijven de tekst van conceptbrieven gecheckt op toegankelijke taal. Na deze check verwerkten we alle inzichten in een tweede versie van de conceptbrieven (zie toelichting conceptbrieven 2.0). De inzichten en lessen zijn terug te vinden in dit rapport. Dit rapport beschrijft de kansrijke elementen van het ontwerp en geeft advies over de stappen die kunnen worden gezet om de huidige communicatie verder te verbeteren.

LEESWIJZER

We beschrijven eerst de inzichten die we ophaalden uit de interviews met burgers, waar we de eerste versie conceptbrieven voorlegden (1.0). We laten zien hoe het inzicht terugkomt in de conceptbrief en waarom het op die manier wel of niet goed werkt. Ook beschrijven we welke aandachtspunten er zijn. Vervolgens doen we aanbevelingen: aanbevelingen voor het vorderingsproces en aanbevelingen voor brieven in het algemeen. Als laatst laten we zien hoe we de inzichten hebben verwerkt in de tweede (definitieve versie) van de conceptbrieven.

SAMENVATTING

SAMENVATTING

Uit de sessies met Toeslagen en de interviews waarin we de eerste versie van de conceptbrieven toetsten bij burgers, volgden een aantal inzichten over de doenlijkheid van de brieven (per pijler).

INZICHTEN

PIJLER 1: DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

- Visuele elementen maken de brieven **duidelijker en overzichtelijker** voor burgers.
- De toon van de brieven is zakelijk en duidelijk, wat **zorgt voor urgentie**. Burgers verwachten een meer zakelijke relatie met de overheid. De strenge toon vinden burgers meer gepast bij brieven waarbij meer urgentie noodzakelijk is, zoals een aanmaning of dwangbevel. Het is van belang om de balans te vinden tussen een zakelijke en duidelijke toon en empathisch en begripvolle toon in de brieven. Zodat er voldoende duidelijkheid en urgentie wordt ervaren, maar ook weerstand wordt voorkomen.

- Een **stappenplan werkt goed** om duidelijk alle opties die een burger heeft te communiceren. In dit onderzoek is gewerkt met opties en bijbehorende doorverwijzingen. Dit laatste vonden sommige deelnemers lastig, omdat doorverwijzingen meer cognitieve capaciteit vragen om te begrijpen. In de 2.0 versies van de brieven is daarom niet gewerkt met doorverwijzingen.
- Eén lay-out voor alle brieven maakt duidelijk dat ze **bij elkaar horen**.
- De **tweede pagina van de brief wordt niet altijd gelezen** doordat deze niet opvalt. De reden dat de tweede pagina minder opvalt kan door de manier van aanbieden komen. Dit onderzoek was digitaal. Deelnemers moesten dus zelf scrollen om de tweede pagina goed in beeld te krijgen.
- Een aantal processen roepen bij burgers vragen op:
 - De conceptbrieven maken niet snel genoeg duidelijk **waarom iemand zijn toeslag moet terugbetalen**. Sommige mensen

lezen er overheen of vinden de toelichting onvoldoende.

- Toeslagen heeft als mogelijkheid om de maandelijkse terugvordering in te houden op een andere toeslag. Een enkeling vindt niet dat Toeslagen hiermee **onvoldoende rekening houdt met de financiële situatie van een persoon**. Automatisch een bedrag inhouden kan mensen in financiële problemen brengen. Ook is het onduidelijk vanaf wanneer de inhouding plaatsvindt en waarom.
- De ontworpen betalingsbevestiging maakt het **niet voor iedereen duidelijk dat het om een bevestiging van de betaling gaat**, omdat deze in het onderzoek is samengevoegd met een betalingsherinnering voor het nieuwe termijn.
- Een meerderheid van de burgers wil het liefst bij de terugvorderingsbeschikking **weten wat hij/zij moet betalen als er rente bijkomt**. Men heeft behoefte aan een specifiek bedrag. Enkel benoemen dat er mogelijk rente bijkomen, is onvoldoende.

PIJLER 2: OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

- De brieven maken inzichtelijk **wat er betaald moet worden en waarom**. Het is deelnemers niet direct duidelijk om welke toeslag de terugvordering gaat. Ook verwachten sommige deelnemers meer informatie over waarom ze moeten terugbetalen.
- Het procesoverzicht maakt het voor deelnemers **inzichtelijker waar zij in het proces zitten** en wat mogelijke vervolgstappen zijn. Deelnemers waarderen het overzicht van consequenties, in het geval dat zij geen actie ondernemen.
- Burgers **waarderen inzicht in de voortgang van betalingen** bij een betalingsregeling. De visualisatie in de voorgelegde conceptbrieven 1.0 bleken alleen niet duidelijk en concreet genoeg.

- **Een som geeft inzicht in de opbouw van het maandbedrag.** Burgers waarderen dit inzicht. In het onderzoek is een som getoond, waarbij ook het rentebedrag is toegevoegd. Wanneer eerder nog niets is gezegd over **bijkomende rente, dan is deze informatie verwarrend**. Het lijkt ruis te veroorzaken in het begrijpen van het proces. Het is belangrijk dat eerst uitgelegd wordt waarom er rente bij komt en hoe deze is bepaald.

PIJLER 3: DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

- De brieven maken duidelijk dat **er verschillende keuzemogelijkheden zijn**. Burgers geven aan dat de brieven hen leert dat ze kunnen betalen, Toeslagen kunnen bellen of bezwaar kunnen maken. Minder duidelijk is het voor burgers dat met het overmaken van het eerste betaaltermijn de betalingsregeling start.
- De brieven maken duidelijk **hoe men de verschillende keuzemogelijkheden uitvoert**. Hoewel het burgers niet duidelijk was dat zij elk bedrag tussen het minimale maandelijkse

bedrag en het totale bedrag mogen overmaken. Burgers meenden dat zij maar twee betaalkeuzes hadden.

- Het toevoegen van de QR-code om te betalen **verhoogt het gebruiksgemak** voor burgers. Het **viel deelnemers onvoldoende op dat de QR-code enkel bedoelt was als men het gehele bedrag in één keer wilde betalen**. Daarnaast viel op dat deelnemers QR-codes zien als een **aanvulling op betaalmethode**, maar niet als vervanging. Men blijft liever op de manier betalen zoals zij gewent zijn.
 - Een enkeling noemde het gebruik van een acceptgiro, ook al is deze dienst sinds 1 juni 2023 niet meer beschikbaar.
- Het is deelnemers **duidelijk hoe ze contact kunnen opnemen** met Toeslagen. Het is deelnemers **niet altijd duidelijk wat contact met Toeslagen hen gaat opleveren**. Meer inzicht in wat voor hulp ze krijgen en hoe deze hulp eruit ziet lijkt gewenst.

- **De wijze waarop men bezwaar moet maken kan duidelijker in de conceptbrief.** Deelnemers dachten dat zij dit ook telefonisch konden doen, terwijl dit niet de methode is. De onderzoekers menen dat dit lag aan de vormgeving en denken dat sommige mensen liever bellen dan dat zij een brief sturen.
 - Burgers zijn geholpen als zij meer toelichting krijgen wat er gebeurt met hun schuld als zij bezwaar maken. Het is burgers niet duidelijk of ze beter wel hun maandelijkse betalingen kunnen blijven doen of dat de betalingen gepauzeerd worden bij bezwaar. Sommigen denken dat je je recht op bezwaar opgeeft als je een maandbedrag overmaakt.
 - **Deelnemers weten niet goed waar zij bezwaar tegen kunnen maken.** Zij denken vaak de hoogte van het bedrag, maar weten weinig andere redenen te bedenken.

PIJLER 4: ACTIEVE HULP (MAKKELIJKER MAKEN)

- **Er is waardering voor de verschillende mogelijkheden om persoonlijke hulp te krijgen** van Toeslagen. Toeslagen bellen heeft de voorkeur onder de meeste deelnemers.
- Burgers een extra herinnering, **de pre-herinnering, sturen als nieuw procesonderdeel wordt positief ontvangen**. Dit is een kleine herinnering voor de herinneringsbrief, bijvoorbeeld via een notificatie via de BerichtenBox of een bericht via SMS.
 - Deelnemers vinden de pre-herinnering met name geschikt als men niet gereageerd heeft na de herinneringsbrief en **voor de aanmaningsbrief**. De pre-herinnering zou kunnen helpen om extra kosten voor burgers te voorkomen.

- Burgers **proactief bellen** bij bepaalde terugvorderingen als nieuw procesonderdeel wordt alleen positief beoordeeld als het gaat om een terugvordering met een hoog bedrag. Deelnemers noemen het proactief bellen door Toeslagen **behulpzaam, maar kunnen het ook als opdringerig en vooringenomen ervaren**.

AANBEVELINGEN

Op basis van de inzichten uit de interviews, doen we aanbevelingen om het vorderingsproces en de brieven in het algemeen te verbeteren.

AANBEVELINGEN VOOR HET VORDERINGSPROCES:

- Onderzoek de mogelijkheid van een pauzeknop bij een betalingsregeling. Dit geeft burgers meer financiële ruimte in duurdere maanden.
- Onderzoek of de betaalregeling verlengd kan worden bij eerste gemiste betaling. De betalingsregeling schuift dan een maand op, waardoor burgers niet een dubbele betaling hoeven te doen.
- Onderzoek of het mogelijk is om een lokale betalingsregeling online te regelen. Voor sommige burgers zal de drempel lager zijn dan met bellen.
- Onderzoek hoe het bundelen van terugvorderingen makkelijker kan voor burgers. Het samenvoegen van terugvorderingen zal voor burgers met meerdere terugvorderingen voor meer overzicht kunnen zorgen. Bijvoorbeeld door online een optie te ontwikkelen waarmee burgers verschillende invorderingen kunnen samenvoegen.
- Zorg voor meer inzicht in totale schuld, betalingsregeling en betaalmogelijkheden.
- Ontwikkel de mogelijkheid voor een automatische incasso. Betalen wordt makkelijker en het sluit aan op hoe burgers gewend zijn te betalen voor andere diensten (zoals bij de zorgverzekering of de energierekening).
- Voeg brieven waar mogelijk samen. Minder brieven, zorgt voor meer overzicht voor veel burgers.
- Een pre-herinneringsbericht zou optioneel toegevoegd kunnen worden. Burgers kunnen dan zelf bepalen of zij een berichtje willen een paar dagen voor de deadline van de betaling.
- Kondig contactmomenten aan. Het proactief benaderen van burgers kan fijn zijn, maar niet als het onverwachts komt.
- Neem burgers mee in de veranderingen in het proces en de brieven, bijvoorbeeld door middel van een campagne of het toevoegen van een flyer bij de brieven.
- Onderzoek de mogelijkheid om een QR-code toe te voegen bij de maandelijkse betalingen. Dit vergemakkelijkt het betaalproces.

AANBEVELINGEN VOOR DE BRIEVEN IN HET ALGEMEEN:

- Maak de hoofdboodschap snel duidelijk door het visueel onderscheidend te maken van de rest. Dit zorgt ervoor dat de aandacht naar deze tekst wordt getrokken. Hierdoor is in één keer duidelijk wat er wordt verwacht.
- Maak brieven scanbaar. De hoofdboodschap en het bijbehorende handelingsperspectief is dan snel duidelijk. Brieven zijn makkelijker scanbaar als verschillende delen van de brief visueel van elkaar te onderscheiden zijn en als de informatie kort en bondig is.
- Geef inzicht in het proces om gevoel van urgentie en zekerheid te verhogen. Waar sta je nu en wat gebeurt er als je geen actie onderneemt?
- Geef inzicht in de voortgang van de afbetaling. Hierdoor zullen burgers meer grip ervaren.
- Blijf nieuwe wijzigingen testen met burgers, ook met minder taalvaardigen.

CONCEPTBRIEVEN 2.0

Naar aanleiding van de interviews, feedback van verschillende afdelingen van Toeslagen en Stichting Lezen en Schrijven is van elke brief een nieuwe versie gemaakt. De brieven 2.0 sluiten veelal aan op het invorderingsproces zoals dat nu wordt uitgevoerd door Toeslagen. Tegelijkertijd doen we in deze versie van de brieven suggesties waarbij wijzigingen in het invorderingsproces nodig zijn. De brieven zijn ver ontwikkeld, maar nog niet klaar om verstuurd te worden. We nodigen Toeslagen uit om verder te itereren op de brieven.

Een aantal algemene aanpassingen die zijn doorgevoerd:

- In de eerste versie van de brieven is ernaar gestreefd om alle belangrijke informatie op één pagina te passen. In brieven 2.0 is het lettertype vergroot en is er meer toelichting toegevoegd. Om visuele rust te behouden is de brief 2.0 opgesplitst in twee zijden: een informerende zijde, de voorpagina, en een actiegerichte zijde, de achterkant van de brief. Dit zorgt ervoor dat dezelfde type informatie op

Hoe werkt mijn betalingsregeling?



Betaal elke maand **€ 34 vóór de 27e dag van de maand.**



Over **23 maanden** hebt u alles terugbetaald.



Vanaf volgende maand betaalt u **rente**. Dit is 4% per jaar. Dit trekken we af van het bedrag dat u overmaakt. Na elke betaling laten we u in een brief weten hoeveel rente u hebt betaald.



Als u 1 betaling mist, doet u er een maand langer over. Als u 2 betalingen mist, stopt uw betalingsregeling. U moet dan het overgebleven bedrag in 1 keer betalen.

Afbeelding 1: uitleg over rente in de bevestiging van de betalingsregeling.

één zijde te vinden is.

- In formulering en woordkeuzes is meer rekening gehouden met BI-taalniveau. Ook is er duidelijk onderscheid gemaakt in het gebruik van 'ik' en 'u' in de brieven. Om de lezer aan te spreken zijn alle koppen waaronder uitleg wordt gegeven vanuit eerste persoon geschreven. Alle uitleg, toelichting of mededelingen zijn geschreven van uit tweede persoon (u), omdat het een boodschap betreft vanuit Toeslagen.
- We adviseren om het mogelijk te maken om ook een standaard betalingsregeling te starten na de herinnering. Hiermee blijven alle opties bij de terugvorderingsbeschikking en herinnering zoveel mogelijk en wordt verwarring voorkomen.
- De brieven 2.0 gaan uit van een voorgesteld nieuw proces, waarin de betalingsregeling wordt verlengd, wanneer een maandelijkse betaling is gemist.

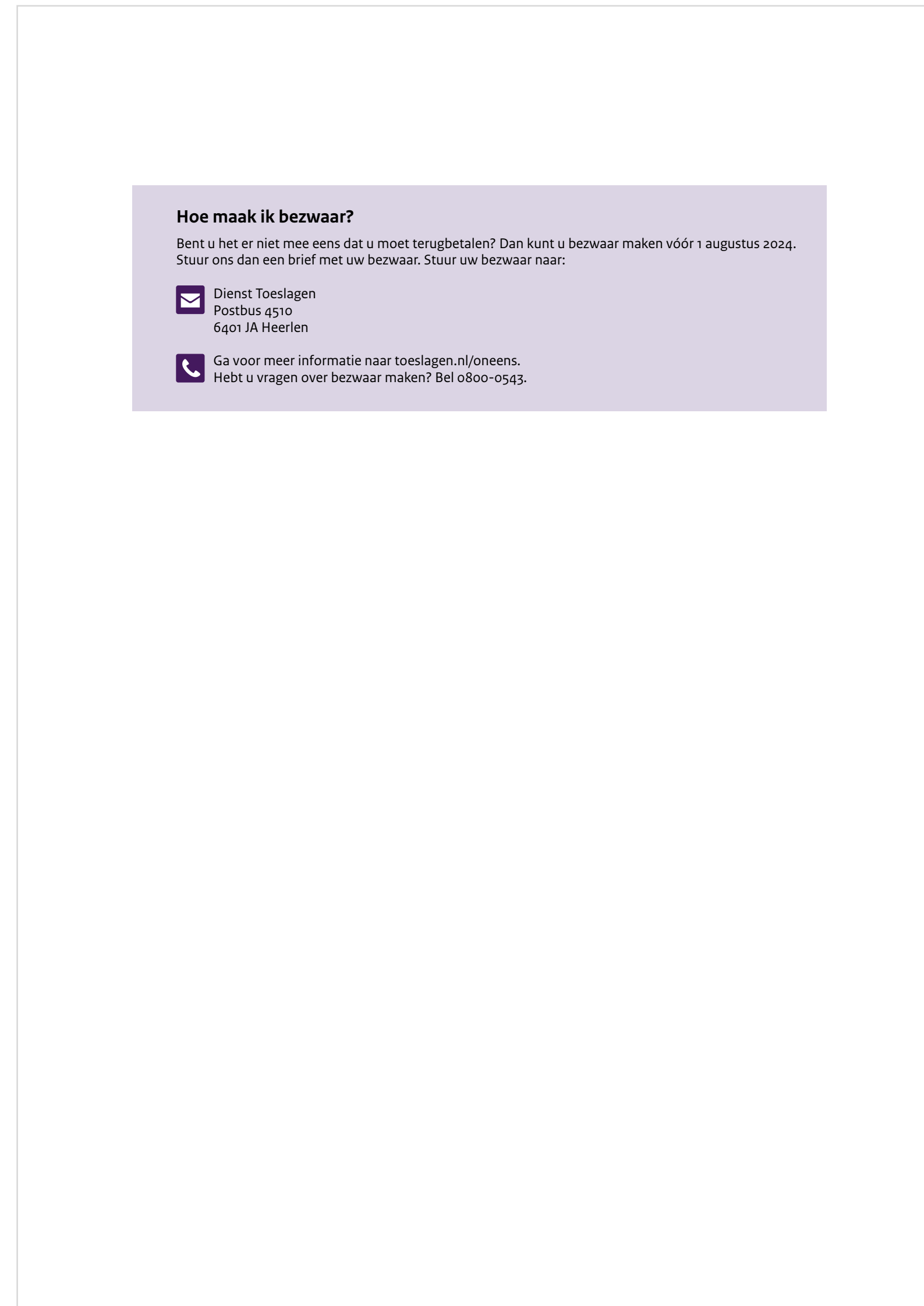
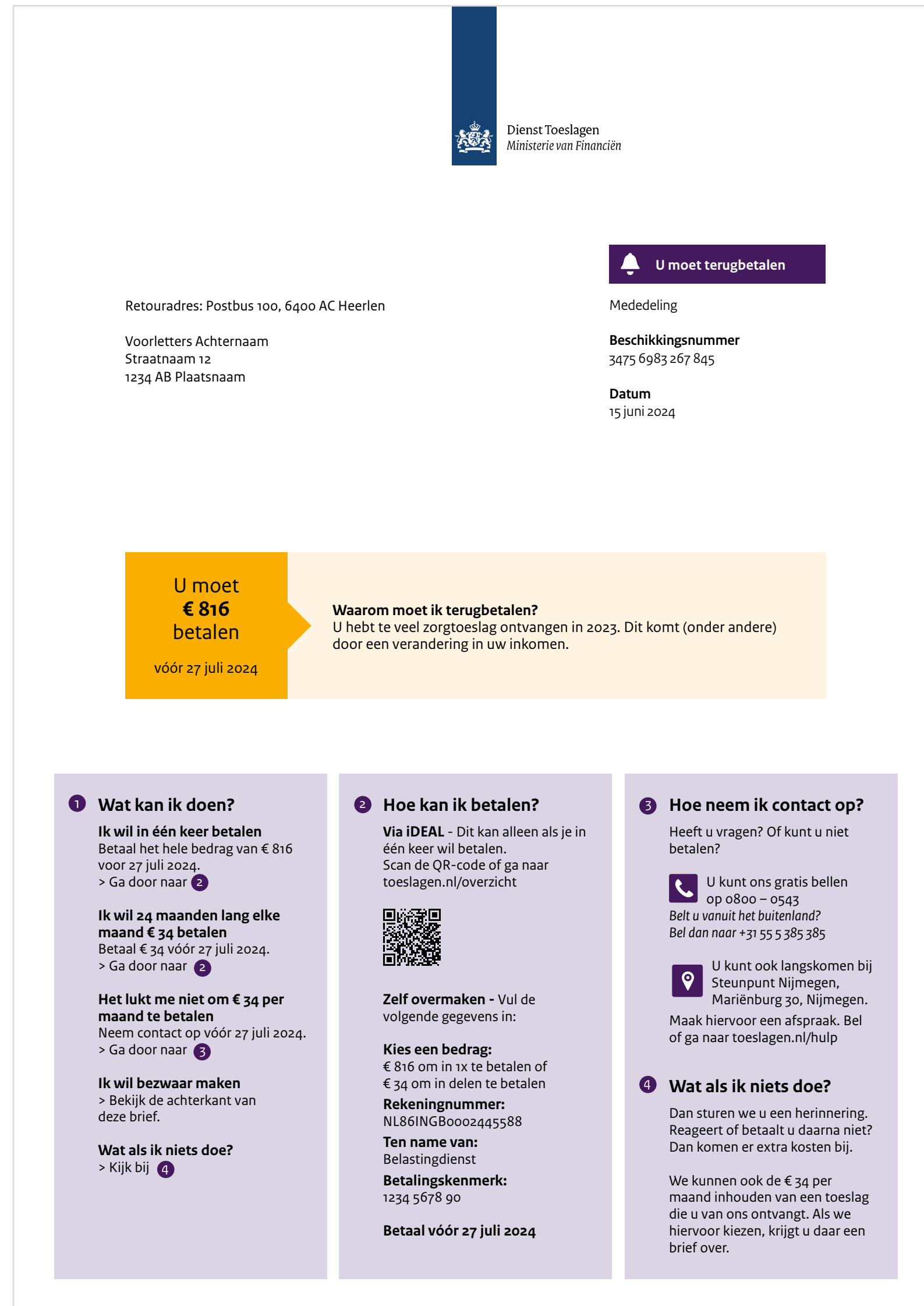
Daarnaast is voor alle aandachtspunten onder de inzichten afgewogen hoe de brieven kunnen worden verbeterd. Veel van deze verbeteringen zijn doorgevoerd in brieven 2.0.

Zo is er bijvoorbeeld meer toelichting gegeven rondom processen die de deelnemers moeilijk vonden om te volgen. Denk aan het rekenen van invorderingsrente.

Een deel van de aandachtspunten vraagt om meer onderzoek. Dat kan zijn omdat op het moment van het samenstellen van de brief niet duidelijk was hoe de toelichting inhoudelijk geformuleerd diende te worden. Of omdat een wijziging ook vraagt om nieuwe afwegingen met betrekking tot de vormgeving van de brief. Dit tweede brengt tevens afwegingen in prioritering van alle informatie met zich mee. Wijzigingen omtrent deze aandachtspunten zijn nog niet doorgevoerd in brieven 2.0.



INZICHTEN BRIEVEN 1.0



Ontwerp 1.0 van de terugvorderingsbeschikking

INZICHTEN BRIEVEN 1.0

De inzichten zijn opgedeeld in vier pijlers. Dit zijn de belangrijkste drempels die burgers ervaren om in actie te komen binnen het invorderingsproces. Deze pijlers zijn gebaseerd op eerder onderzoek naar de doenlijkheid van het invorderingsproces van Toeslagen (zie pagina 3 voor meer uitleg). De nieuwe brieven zijn ontworpen en getest om na te gaan of deze voldoen aan de volgende vier pijlers:

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

PIJLER 4

ACTIEVE HULP (MAKKELIJKER MAKEN)

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

De eerste categorie waarin we de inzichten indelen is duidelijke, volledige en eenduidige communicatie. De brieven moeten duidelijke taal bevatten en een overzichtelijke opmaak hebben. Daarnaast moet de informatie in de brieven volledig zijn, zodat er geen verwarring ontstaat en lezers niet met vragen blijven zitten. Als laatste moet de informatie zo beschreven zijn dat burgers meteen begrijpen wat er staat, er moeten geen dubbelzinnigheden in staan.

SAMENVATTING PIJLER 1: DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE:

- Visuele elementen maken de brieven **duidelijker en overzichtelijker** voor burgers.
- De toon van de brieven is zakelijk en duidelijk, wat **zorgt voor urgentie**. Burgers verwachten een meer zakelijke relatie met de overheid. De strenge toon vinden burgers meer gepast bij brieven waarbij meer urgentie noodzakelijk is, zoals een aanmaning of dwangbevel. Het is van belang om de balans te vinden tussen een zakelijke en duidelijke toon en empathisch en begripvolle toon in de brieven. Zodat er voldoende duidelijkheid en urgentie wordt ervaren, maar ook weerstand wordt voorkomen.
- **Een stappenplan werkt goed** om duidelijk alle opties die een burger heeft te communiceren. In dit onderzoek is gewerkt met opties en bijbehorende doorverwijzingen. Dit laatste vonden sommige deelnemers lastig, omdat doorverwijzingen meer cognitieve capaciteit vragen om te begrijpen. In de 2.0 versies van de brieven is daarom niet gewerkt met doorverwijzingen.
- Eén lay-out voor alle brieven maakt duidelijk dat ze **bij elkaar horen**.
- De **tweede pagina van de brief wordt niet altijd gelezen** doordat deze niet opvalt. De reden dat de tweede pagina minder opvalt kan door de manier van aanbieden komen. Dit onderzoek was digitaal. Deelnemers moesten dus zelf scrollen om de tweede pagina goed in beeld te krijgen.
- Een aantal processen roepen bij burgers vragen op:
 - Zo maken de conceptbrieven niet snel genoeg duidelijk **waarom iemand zijn toeslag moet terugbetalen**. Sommige mensen lezen er overheen of vinden de toelichting onvoldoende.
 - Toeslagen heeft als mogelijkheid om de maandelijkse terugvordering in te houden op een andere toeslag. Een enkeling vindt niet dat Toeslagen hiermee **onvoldoende rekening houdt met de financiële situatie**

- van een persoon.** Automatisch een bedrag inhouden, zou mensen in financiële problemen kunnen brengen. Ook is het onduidelijk vanaf wanneer de inhouding dan plaatsvindt en waarom.
- De ontworpen betalingsbevestiging maakt het **niet voor iedereen duidelijk dat het om een bevestiging van de betaling gaat**, omdat deze in het onderzoek is samengevoegd met een betalingsherinnering voor het nieuwe termijn.
 - Een meerderheid van de burgers wil het liefst bij de terugvorderingsbeschikking **weten wat hij/zij moet betalen als er rente bijkomt**. Men heeft behoefte aan een specifiek bedrag. Enkel benoemen dat er mogelijk rente bijkomen, is onvoldoende.

Hierna beginnen de resultaten. Per inzicht is uitgelegd wat het inzicht is. Vervolgens is toegelicht hoe het inzicht verwerkt is in de brieven en waarom dit zo werkt. Bij enkele inzichten zijn aanvullende aandachtspunten gezet als extra verdieping.

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 1: VISUELE ELEMENTEN MAKEN DE CONCEPTBRIEVEN DUIDELIJKER EN OVERZICHTELIJKER

Over het algemeen waren de deelnemers positief over de brieven met visuele elementen. De eerste indrukken gaven aan dat mensen de brieven duidelijker en overzichtelijker vonden, vergeleken met de huidige brieven.

“Mijn eerste indruk is echt wow. Als ik het vergelijk met de eerste brief⁴ is het veel duidelijker. Door die gele kleur wordt het goed uitgelicht. Heel stapsgewijs. Het is niet in een keer heel veel informatie.”

“Veel aantrekkelijker, grafischer, door de kleuren en blokken. Stappenplan is fijn en duidelijke verwijzingen, dat stimuleert logica. Zonder te veel tekst. Het logo van overheid maakt het urgent.”

Het gele vlak met dikgedrukte tekst valt op.

Deelnemers vonden het gele vlak in het midden van de brief goed opvallen. De kleur geel wordt gezien als rustig en opvallend. Het is een waarschuwing, maar niet: dit gaat fout. Naast

de gele kleur, staat het bedrag dat betaald moet worden in vetgedrukte cijfers. Hierdoor is het meteen duidelijk wat er van de lezer verwacht wordt.

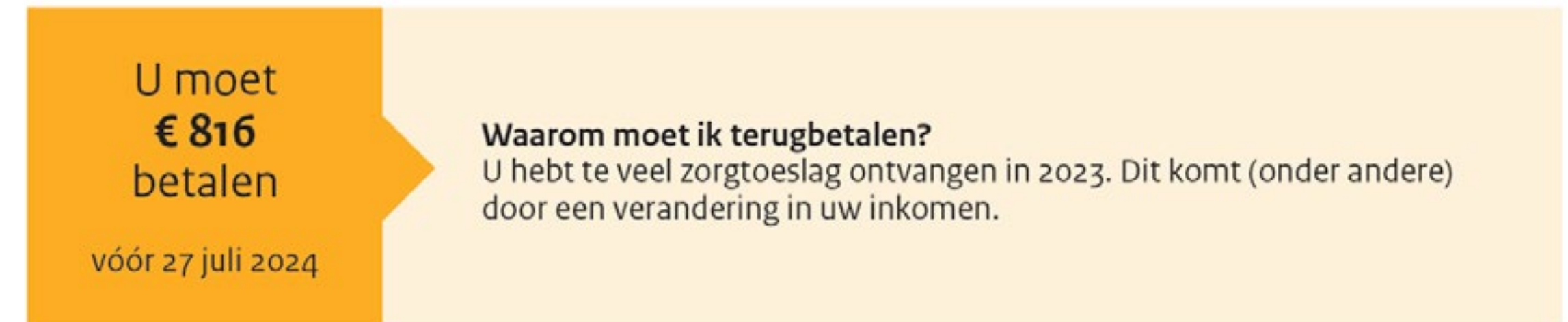
“Je weet meteen dat je moet betalen, en hoeveel je moet betalen. Je ziet duidelijk alle opties, volgorde en met kleurgebruik vallen de juiste dingen op.”

“De kleuren zijn ook goed gekozen. Geen groen of rood of zo maar neutraal”

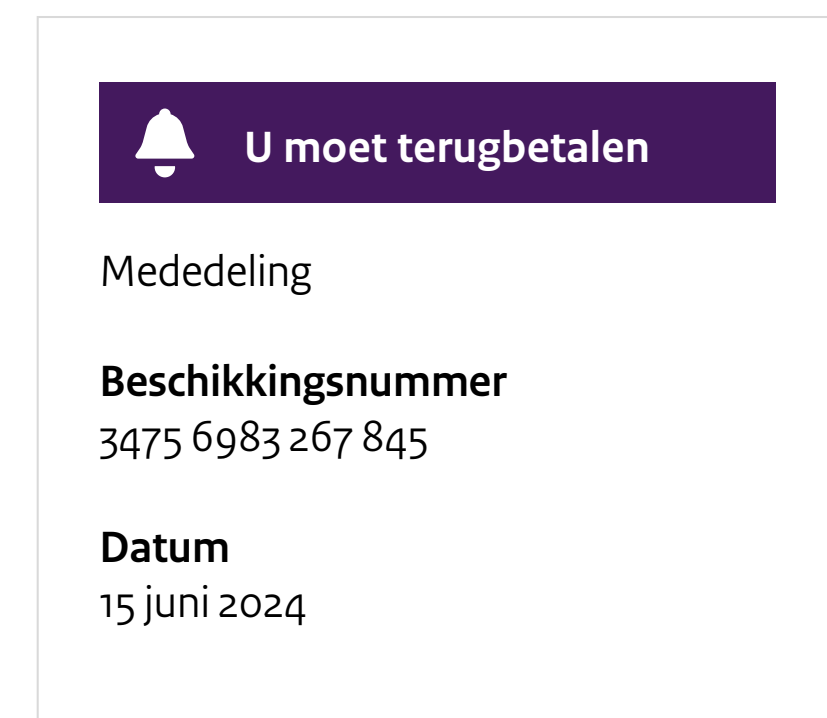
“Nee, duidelijk en goed. Geel laat zien: er is iets en het valt op. En de rest in zachte kleuren.”

“Ik vind de brief nu mooi rustig. Het zijn rustige kleuren, het is niet zo fel dat je er niet doorheen kan kijken. Heel ordentelijk. Wat er het meest uitspringt is dat je moet terugbetalen. Ik hou wel van dat directe, er staan geen moeilijke woorden bij.”

Soms schrokken de deelnemers zelfs van het hoge (fictieve) bedrag, wat betekent dat dit bedrag ook duidelijk opviel. Daarnaast viel het paarse blokje rechtsboven op met daarin het doel van de brief.



Afbeelding 2: fragment uit de terugvorderingsbeschikking. In elke brief maken we gebruik van een opvallend vlak waarin duidelijk staat wat iemand moet doen en waarom.



Afbeelding 3: fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. Elke brief een duidelijke visuele cue die aangeeft wat de hoofdboodschap van de brief is.

⁴ Hiermee bedoelt de respondent de huidige beschikkingsbrief die burgers nu ontvangen.

"Duidelijker. Er staat: u moet terugbetalen. Met het belletje erbij. Dat betekent dat ik actie moet ondernemen. Er staat ook meteen voor wanneer en waarom. En gelijk stappen hoe je moet betalen. Ik vind het een goede brief."

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

De huidige brief van Toeslagen bevat veel tekst met dezelfde opmaak, waardoor alle informatie op elkaar lijkt en evenveel aandacht krijgt. Door gebruik te maken van visuele elementen, wordt de aandacht verdeeld en is het duidelijk welke informatie bij elkaar hoort. Hiervoor zijn verschillende technieken gebruikt:

- *Duidelijke koppen en tussenkoppen.* Hierdoor is de hiërarchie van de brief duidelijk en wordt de brief scanbaar. Het is snel te zien welk deel van de brief waarover gaat en wat je opties zijn.
- *De brief is opgebroken door kleurvlakken.* Hierdoor wordt de informatie in behapbare stukken gepresenteerd. De vlakken maken duidelijk welke informatie bij elkaar hoort. De kleuren geven aan welke blokken soortgelijke informatie geven. Zo zijn er binnen de brief eenvoudig verschillende delen te

onderscheiden, een andere vormgeving is een ander onderdeel. Tenslotte valt belangrijke informatie op door gebruik te maken van een contrasterende kleur.

- *Stappen in de brief worden visueel weergegeven,* door nummering, paragrafen of bullets.
- *Iconen* maken in één oogopslag duidelijk waar de tekst over gaat. Mits de iconen begrijpelijk zijn, wat vaak het geval is bij universele en vaak gebruikte iconen.

WAAROM WERKT DIT?

- *Fluency en visualisatie.* Mensen verwerken visuele informatie makkelijker dan abstracte (bijvoorbeeld tekstuele) informatie, waardoor visuele informatie meer aandacht krijgt en beter blijft hangen. Dit principe heet fluency⁵. Met behulp van afbeeldingen en andere visuele weergaven kunnen mensen makkelijker en sneller grote hoeveelheden informatie interpreteren en beoordelen, waardoor de cognitieve capaciteit van de taak wordt verlaagd. Door de belangrijkste boodschap in een andere kleur blok te zetten, valt deze meer

op. Het belangrijkste blok in deze brief is het donkergele blok met de tekst 'U moet € 816 betalen'. Door aan het blok 'U moet € 816 betalen' een pijltje toe te voegen naar het lichtgele blok, worden je ogen naar het lichtgele blok geleid. Hier staat direct uitgelegd waarom iemand moet betalen.

- Visuele begeleiding door middel van de *ontwerpprincipes van Gestalt*⁶ en het aanbrengen van *visuele hiërarchie*. Een lezer wordt door een brief begeleid door de manier waarop informatie is weergegeven. Hierbij wordt gebruikgemaakt van kleurgebruik of plaatsing van elementen waardoor onderdelen gegroepeerd worden of er juist uitspringen.
 - De Gestalt theorie licht toe hoe mensen losse visuele elementen verwerken als groepen of als samenhangende vormen. Zo horen de gele blokken bij elkaar en bevatten de paarse blokken duidelijk andere informatie. Door de informatie visueel op de juiste manier te groeperen, wordt er visueel rust gecreëerd in het geheel en wordt het scanbaar.
 - Bij het creëren van hiërarchie wordt gelet

op de lees- en kijkvolgorde. Hier wordt de 3-30-300 vuistregel voor gebruikt. In één oogopslag moet duidelijk worden wat de hoofdboodschap van de brief is (3 sec). Als de brief wordt gescand (30 sec) moet duidelijk worden welke informatie waar te vinden is. Gedetailleerde informatie kan worden gelezen wanneer iemand zich wil verdiepen (300 sec).

- Kleuren en contrast dragen bij aan het creëren van hiërarchie: wat lees ik eerst en wat daarna? De belangrijkste informatie is het opvallendst en komt als eerst naar voren. Het is daarna snel duidelijk waar je verder moet lezen voor de nodige aanvullende informatie. Hiërarchie wordt gecreëerd door middel van contrast, onder andere aan de hand van kleur, grootte of dikte. Denk aan afwijkende vormen, lettertypegroottes of dikgedrukte letters.

⁵ Song, H., & Schwarz, N. (2008). If it's hard to read, it's hard to do: Processing fluency affects effort prediction and motivation. *Psychological Science*, 19, 986-988.
⁶ Wertheimer, M. (1938). Laws of organization in perceptual forms. In W. D. Ellis (Ed.), *A sourcebook of Gestalt psychology* (pp. 71-88). Routledge & Kegan Paul.

- *Cognitieve schaarste*.⁷ Als mensen moeilijker rond kunnen komen, kunnen zij cognitieve schaarste ervaren. Iemand die cognitieve schaarste ervaart, heeft minder mentale capaciteit ofwel denkvermogen beschikbaar. Dit komt door een constante aanwezigheid van stressoren zoals financiële problemen. Zo laat een stressor als constant bezig zijn met hoe je rondkomt weinig ruimte over om aan andere zaken te denken. Een verminderd denkvermogen resulteert bijvoorbeeld in meer moeite met het kunnen oplossen van problemen, opslaan van informatie of logisch redeneren. Ook de executieve controle vermindert. Dit is het vermogen om vooruit te denken, gedrag te kunnen onderdrukken of te concentreren. Het is dus extra van belang dat de brieven heel duidelijk en begrijpelijk zijn. Met moeilijke brieven zou hun cognitieve capaciteit, die al schaars is, nog meer belast worden en is de kans groter dat ze de informatie in de brieven niet goed begrijpen of opslaan.
- *Chunking*. Chunken is het opknippen van een grote opdracht in meerdere kleine delen. Het terugbetalen van toeslag is, zeker voor

burgers met cognitieve schaarste, een grote activiteit. Kleine stapjes houdt je makkelijker vol en vraagt minder cognitieve capaciteit. In de conceptbrief zijn de boodschap en het handelingsperspectief opgeknipt. En hebben we geprobeerd het handelingsperspectief in blokken aan te bieden, door het op te knippen in stap 1 en stap 2.⁸

⁷ Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). *Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

⁸ [Verbetering dienstverlening voor burgers met laag doenvermogen – Afdeling Buitengewone Zaken](#)

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 2: DE TOON IS ZAKELIJK EN DUIDELIJK, WAT ZORGT VOOR URGENTIE

Deelnemers vonden de toon van de conceptbrieven zakelijk en af en toe streng (bijvoorbeeld: 'u moet betalen'), maar wel duidelijk. Ze weten meteen wat ze moeten doen. De meesten geven ook aan dat de toon niet erg vriendelijk of empathisch is. Dit vinden ze echter prima, aangezien ze dat ook niet verwachten van de overheid of Toeslagen. Burgers verwachten een meer zakelijke relatie met de overheid, daarom accepteren ze dat de toon minder vriendelijk of empathisch is. De strenge toon vinden burgers meer gepast bij brieven waarbij meer urgentie noodzakelijk is, zoals een aanmaning of dwangbevel. Bij beschikkingsbrieven of herinneringsbrieven vinden burgers een strenge(re) toon minder gepast. Daarnaast vinden mensen de verwoording in ik-vorm vriendelijker dan wanneer hen iets wordt opgelegd, zoals: wat kunt u doen? Door de ik-vorm voelen ze zich meer

aangesproken.

"Prima, duidelijk, niet onvriendelijk. Wel weinig verbinding, heel feitelijk. Geen empathie, maar dat is oké want dat verwacht ik ook niet van de overheid."

"Zakelijke toon, dat mag ook wel, dat is normaal. Het is geen liefdesbrief. Ik houd wel van zakelijk, kort, bondig en duidelijk. Gewoon weten wat ik moet doen, geen heel verhaal eraan vasthangen."

"U moet ... betalen' is geen vriendelijke toon, maar geeft wel een duidelijk signaal af."

Enkelen gaven aan dat ze de brief wel vriendelijk en begripvol voor hun situatie vonden.

"U is mooi, prima en helder. Goed uitgelegd waarom je iets moet terugbetalen, vriendelijk beschreven en niet dwingend. Luchtig."

"Voor mij is de taal heel duidelijk. Niet dwingend of zo. Er zijn best veel opties, het komt op mij minder agressief over vergeleken met de huidige brief. Dat komt door het ambtelijk schrijven van de vorige brief. Veel lopende tekst, moeilijke woorden. Deze brief gaat meer uit van jou en jouw situatie, wat past bij jou. Het woord 'ik' komt heel vaak terug."

De strengere toon van de betalingsherinnering zorgde enerzijds voor een hoger gevoel van urgentie, maar anderzijds wekte het soms ook weerstand op. Je kunt het immers ook een keer vergeten zijn of de brief gemist hebben.

"Dat uitroepteken neigt wel een beetje naar het drammen. Voor mij werkt dat als een vlag op een rode stier. 'U hebt nog niet betaald of gereageerd staat er ook onder, ik hou niet zo van veel herhalingen."

Hetzelfde geldt voor de aanmaning. De toon is direct en streng, maar wel heel duidelijk.

"Directer, minder vrijblijvend door de woorden waar je niet omheen kan. Nu is het klaar, oh wat stom dat ik niet heb gereageerd. Nog steeds wel vriendelijk maar direct. Vind het wel goed om dat te creëren, urgentie is verhoogd door de woorden aanmaning."

"Duidelijk. Ik had moeten betalen of reageren. Dus nu volgen er consequenties. Eigen schuld dikke bult."

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

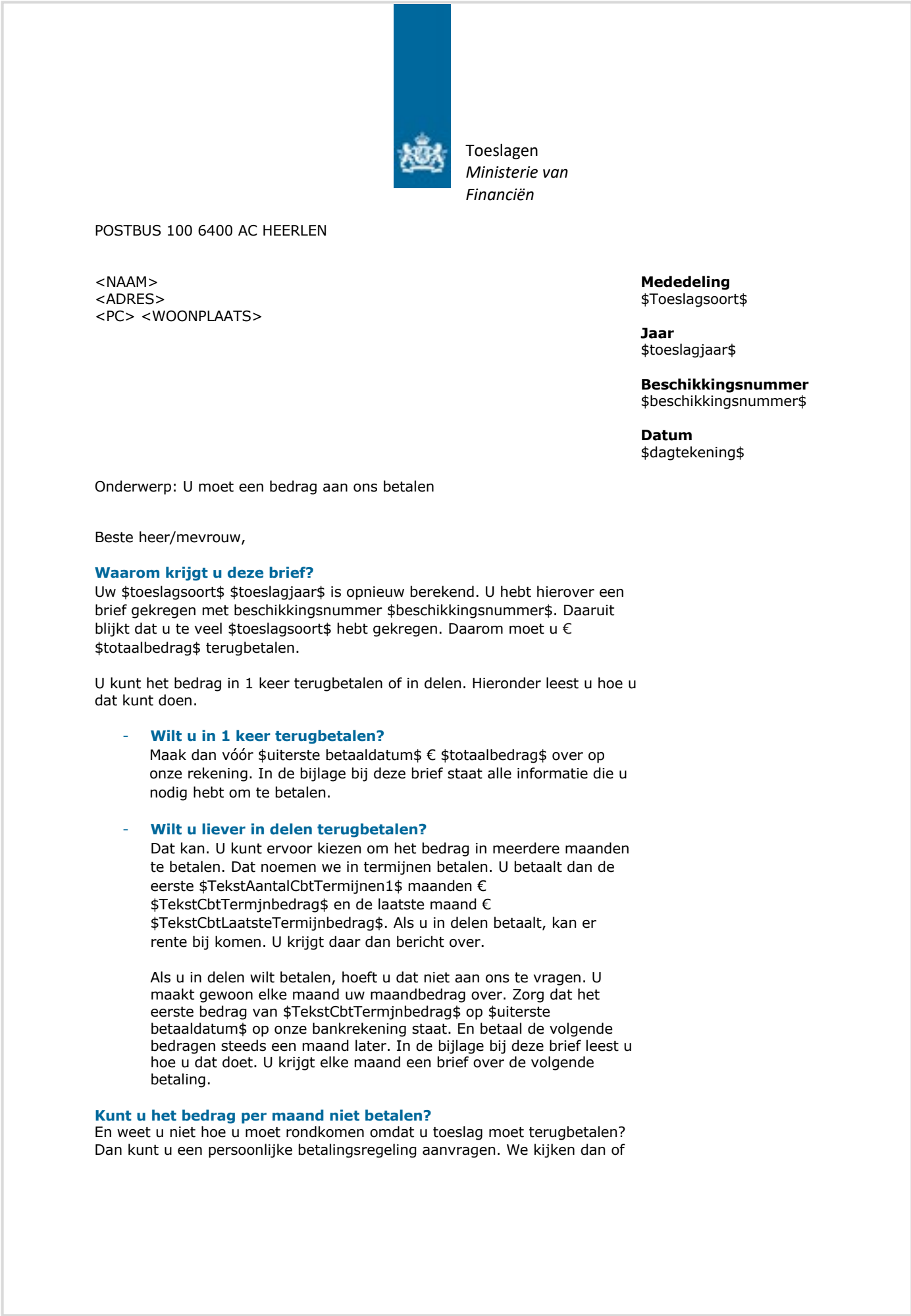
In de brief wordt een duidelijke toon neergezet: 'U moet [...] betalen'. Dit is beleefd, door 'u', maar ook direct door meteen de handeling te noemen die de lezer moet uitvoeren.

In de paarse blokken onderaan de brief, wordt de lezer niet aangesproken met jij of u, maar worden de acties beschreven vanuit hun eigen perspectief. Wat kan ik doen. Het lukt me niet om € 34,- per maand te betalen.

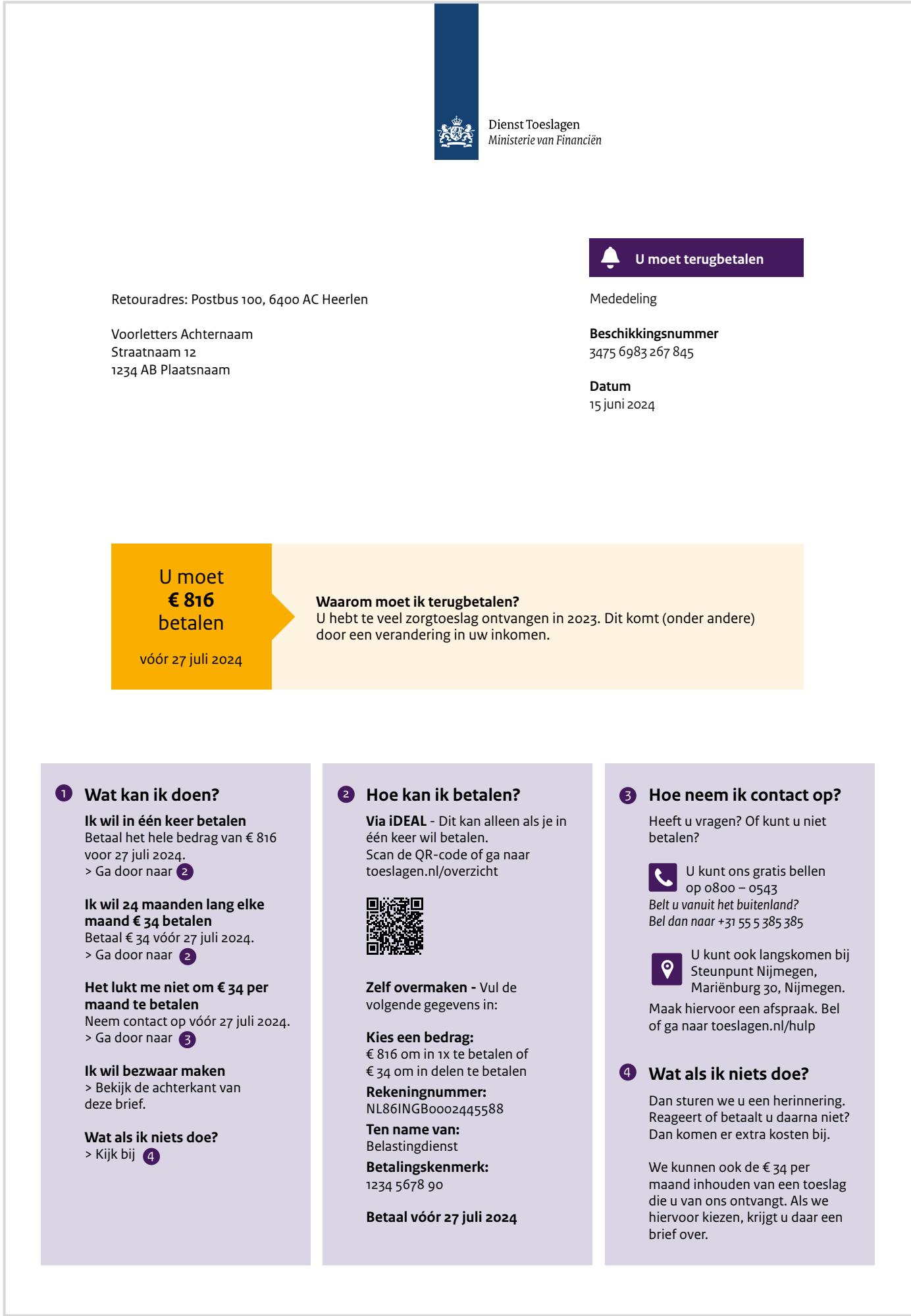
WAAROM WERKT HET?

- *Persoonlijker maken.* Door woorden zoals 'ik' te gebruiken, is het makkelijker voor de lezer om de verschillende keuzes af te wegen. Terwijl ze de tekst lezen, kunnen ze gemakkelijk de situatie eruit halen die voor hen van toepassing is.
- *Duidelijk doel.* Met een duidelijk doel zorg je ervoor dat je doelgroep precies weet wat er van hen verwacht wordt en welk gedrag ze moeten gaan vertonen⁹. Het doel wordt meteen aan het begin van de brief neergezet

⁹ Locke, E. A., & Latham, G. P. (2019). The development of goal setting theory: A half century retrospective. *Motivation Science*, 5(2), 93-105.



Afbeelding 4: huidige terugvorderingsbeschikking zonder visuele elementen



Afbeelding 5: de voorgelegde concept terugvorderingsbeschikking met meer visuele elementen.

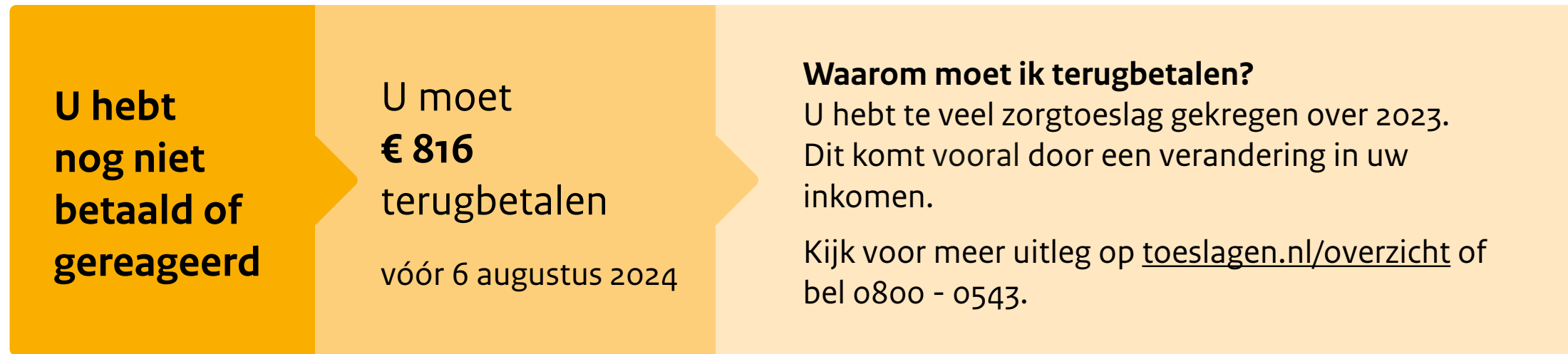
- in duidelijke taal. Zo is er geen twijfel mogelijk over het doel van de brief.
- *Urgentie*. De woorden ‘U moet [...] betalen vóór 27 juli 2024’ dragen ook bij aan een gevoel van urgentie. Enerzijds komt dit door het woord ‘moet’, wat duidt op een actie die noodzaak heeft. Anderzijds komt de urgentie ook door de deadline die er meteen onder staat. Een gevoel van urgentie zorgt ervoor dat mensen eerder in actie komen, omdat zij dat op dat moment belangrijk vinden¹⁰.

AANDACHTSPUNTEN

Het woord ‘moet’ kan naar urgentie verhogen, tegelijkijd ook weerstand opwekken. Mensen willen graag de vrijheid om keuzes te kunnen maken: autonomie. Als mensen de indruk krijgen dat deze vrijheid verminderd wordt, reageren ze negatief op de bron hiervan, in dit geval Toeslagen¹¹.

Het woord ‘moet’ lezen kan ervoor zorgen dat dit gevoel van autonomie wordt aangetast (‘Het wordt voor mij bepaald’). Lezers kunnen hierdoor direct met de hakken in het zand schieten, waardoor zij niet meer open staan voor de boodschap van de brief.

Bij de toon van de brief is het daarom belangrijk om een balans te vinden tussen duidelijk en simpel, en begripvol en empathisch. Afhankelijk van de boodschap van de brief zal gekeken moeten worden naar wat een passende toon is. Een zakelijke en duidelijke toon, zorgt voor meer urgentie en maakt direct duidelijk wat er van de burger verwacht wordt. De brief zal ook begripvolle en empathische toon in zich moeten hebben. Weerstand tegen de brief of Toeslagen wordt hiermee eerder voorkomen.



Afbeelding 6: fragment uit de voorgelegde herinnering. In elke brief wordt kort en bonding weergegeven wat iemand moet doen.

1

Wat kan ik doen?
Ik wil in één keer betalen
Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.
> Ga door naar

2

Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar

2

Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen
Neem contact op vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar

3

Ik wil bezwaar maken
> Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?
> Kijk bij

4

Afbeelding 7: fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. In elke brief maken we gebruik van een paars blok waar duidelijk in staat wat iemand kan doen (het handelingsperspectief).

¹⁰ Kotter, J. P. (2008). A sense of urgency. Harvard Business Press.
¹¹ Brehm, S., & Brehm, J. (1981). Psychological reactance: A theory of freedom and control. New York, NY: Academic Press.Carpenter, 2013).

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 3: EEN STAPPENPLAN WERKT GOED OM DUIDELIJK ALLE OPTIES TE COMMUNICEREN

De paarse blokken vormen samen een stappenplan. Met verwijzingen naar vervolgstappen wordt de lezer begeleid naar de juiste actie. Deelnemers geven aan dat het meteen duidelijk is welke informatie je kunt vinden in de paarse blokken door de kopjes. Als je de tekst vervolgens doorneemt, zijn de verwijzingen ook duidelijk en goed te vinden. Als je snel een specifieke optie zoekt, dan kost het iets meer tijd om deze te vinden. De opties zijn vooral even zoeken in de linker kolom. In de middelste kolom valt de QR-code meteen op.

“Doordat het een tabel is, ga je ook meer procesmatig nadenken. Het is geen brief.”

“Ik ben zelf erg visueel ingesteld. Voor mij is het fijn dat het in hokjes staat en dat niet een grote brei is. Ik kies een rij die voor mij relevant is. Het gebruikersgemak ook, met die QR code. Je wil het gewoon afhandelen als je het binnenkrijgt in

plaats van dat ik me eerst door die brief heen moet worstelen.”

HOE WERKT DIT IN DE CONCEPTBRIEF?

Deze paarse blokken tonen stapsgewijs wat iemand kan doen, afhankelijk van de situatie waarin ze zitten en wat ze willen doen. Mensen beginnen links te lezen en volgen alleen de nummers die voor hen relevant zijn. Hierdoor kunnen ze veel informatie overslaan die irrelevant is. Ook maakt dit het makkelijk om de informatie snel te scannen en te vinden welke kolom voor hen van toepassing is. Dit vergt minder cognitieve belasting.

WAAROM WERKT DIT?

- *Duidelijke stappen.* Het is belangrijk om duidelijke stappen te communiceren naar de lezers, zodat het gewenste gedrag makkelijk te begrijpen en uit te voeren is. Mensen handelen vaak vanuit een sterke behoefte aan energiebehoud. Door duidelijke stappen te communiceren hoeft de lezer niet zelf te onderzoeken wat er van hem of haar verwacht wordt. De cognitieve energie die ze

1

Wat kan ik doen?
Ik wil in één keer betalen
Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.
> Ga door naar 2

2

Hoe kan ik betalen?
Via iDEAL - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht

Zelf overmaken - Vul de volgende gegevens in:
Kies een bedrag:
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen
Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588
Ten name van:
Belastingdienst
Betalingskenmerk:
1234 5678 90
Betaal vóór 27 juli 2024

3

Hoe neem ik contact op?
Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?
 U kunt ons gratis bellen op 0800 – 0543
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385
 U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

4

Wat als ik niets doe?
Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

We kunnen ook de € 34 per maand inhouden van een toeslag die u van ons ontvangt. Als we hiervoor kiezen, krijgt u daar een brief over.

Afbeelding 8: fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. In elke brief maken we gebruik van paarse blokken waar duidelijk in staat wat iemand kan doen, hoe je kan betalen en hoe je contact kan opnemen.

hiermee besparen, vergroot de kans dat ze het gewenste gedrag uitvoeren.

- *Keuzeopties bieden.* Door iemand keuzeopties te geven voorkom je het gevoel van vrijheidsberoving¹². Vrijheidsberoving is de kern van de weerstand 'reactance'. Reactance is een weerstand die ontstaat als we het gevoel hebben dat onze autonomie wordt aangetast¹³. Mensen hebben een basale behoefte aan autonomie en houden er niet van om gestuurd te worden. Door juist keuzes te geven geef je iemand hun gevoel van autonomie terug. Doordat mensen kunnen kiezen hoe ze gaan terugbetalen, zijn ze minder bezig met dát hun iets wordt opgelegd en meer met welke optie ze het liefst kiezen. De kans is daardoor groter dat ze daadwerkelijk gaan terugbetalen.
- *Makkelijker maken.* De QR-code vergemakkelijkt het terugbetaalproces. Ze hoeven alleen de code te scannen en kunnen direct het bedrag overmaken. Mensen hebben de neiging om de weg van de minste weerstand te kiezen bij het uitvoeren van taken of het nemen van beslissingen. Bij de weg van de minste weerstand kun je denken aan

keuzes die fysieke, cognitieve en emotionele inspanningen besparen¹⁴. De optie die de minste inspanning kost, komt vaak neer op het makkelijkst uit te voeren gedrag. Je kunt een proces dus makkelijker maken om zo de kans te vergroten dat mensen het gewenste gedrag gaan uitvoeren.

AANDACHTSPUNTEN

Hoewel een stappenplan goed werkt om te begrijpen welke opties je hebt, hebben een aantal deelnemers ook aangegeven dat de doorverwijzingen lastig te lezen zijn. Doorverwijzingen vragen meer cognitieve capaciteit dan gewoon van stap 1 naar stap 2 lezen. Om ervoor te zorgen dat dit eenvoudiger te lezen wordt, moet er worden gekeken naar de indeling van de brief en moet het aantal doorverwijzingen worden geminimaliseerd.

“Je moet van 3 terug naar 2. Dan wordt het ineens onduidelijk. Bij 2 staat dat het alleen kan als je alles in een keer wil betalen.”

¹² Miron, A. M., & Brehm, J. W. (2006). Reactance theory-40 years later. Zeitschrift für Sozialpsychologie, 37, 9-18.
¹³ Pratkanis, Anthony R. (2006). "Social Influence, Volume 1 2006, Issue-1 Editorial: and Inaugural Issue". Social Influence. 1: 1-2.
¹⁴ Zipf, G. K. (1949). Human Behavior and the Principle of least Effort; An introduction to human ecology. American Journal of Psychology, 64(1), 149.

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 4: EÉN LAY-OUT VOOR ALLE BRIEVEN MAAKT DUIDELIJK DAT ZE BIJ ELKAAR HOREN

Door dezelfde lay-out te gebruiken, leken alle conceptbrieven volgens de deelnemers goed bij elkaar te passen. Ook gaven ze aan geen brieven te missen in het proces.

- Een kanttekening bij dit inzicht is dat in het onderzoek niet is meegenomen wat het effect is van eenzelfde lay-out als burgers meerdere betalingsregelingen hebben lopen. Dat kan bijvoorbeeld als zij van meerdere toeslagjaren een terugvordering hebben en/ of als zij van verschillende toeslagen een terugvordering hebben. Een risico hierbij is dat burgers doordat brieven goed bij elkaar passen, minder goed onderscheid kunnen maken tussen verschillende terugvorderingen. Dit aandachtspunt en een advies hierover staat beschreven pijler 2, inzicht 1 onder het kopje ‘De brieven kunnen duidelijker aangeven welke toeslag het betreft’

“Brieven passen door de lay-out goed bij elkaar. Verder zijn het al genoeg brieven. Het speelt zich af in 2 maanden dus het is wel duidelijk genoeg.”

“Passen wel bij elkaar qua lay-out, dezelfde mensen schrijven het. Zelfde toon. Mist geen stap in het proces, alleen een belletje tussen aanmaning en dwangbevel, om even te checken of alles goed gaat en of iemand de brieven überhaupt heeft ontvangen.”

HOE WERKT DIT IN DE BRIEF?

De kleuren, de stijl en de verschillende blokken komen overeen in alle brieven. Zo ook de blokjes rechtsboven met een korte uitleg over de brief. Bepaalde zinnen of vormgeving worden herhaald. Zo komt ook het stappenplan in elke brief weer terug.

U moet terugbetalen

Mededeling

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
15 juni 2024

Betalingsherinnering

U hebt een betaling gemist

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
28 augustus 2024

Aanmaning

U hebt nog niet betaald of gereageerd

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
6 augustus 2024

Afbeelding 9: fragmenten uit verschillende voorgelegde brieven. Elke brief een duidelijke visuele cue die aangeeft wat de hoofdboodschap van de brief is.

WAAROM WERKT DIT?

Herkenning. Door de stijl hetzelfde te houden, is het makkelijker voor de lezer om de brieven te zien als één proces. Elke keer als er een nieuwe brief binnenkomt, is het een logisch vervolg van de vorige. Er treedt meer herkenning op door de stijl hetzelfde te houden. Daarnaast kan iemand bepaalde informatie makkelijk vinden, doordat het in andere brieven op dezelfde plek stond, zoals het stappenplan.



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U moet terugbetalen

Mededeling

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
15 juni 2024

U moet € 816 betalen

vóór 27 juli 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

1 Wat kan ik doen?

Ik wil in één keer betalen
Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.
> Ga door naar **2**

Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar **2**

Het leuk me niet om € 34 per maand te betalen
Neem contact op vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar **3**

Ik wil bezwaar maken
> Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?
> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Via IDEAL - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Zelf overmaken - Vul de volgende gegevens in:

Kies een bedrag:
€ 816 om in 1x te betalen of
€ 34 om in delen te betalen

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Betaal vóór 27 juli 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

 U kunt ons gratis bellen op 0800 – 0543
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 395 595

 U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Marienburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

We kunnen ook de € 34 per maand inhouden van een toeslag die u van ons ontvangt. Als we hiervoor kiezen, krijgt u daar een brief over.



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

U hebt nog niet betaald

① Betalingsherinnering

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
29 juli 2024

U hebt nog niet betaald

U moet € 816 betalen

vóór 6 augustus 2024

Waarom moet ik terugbetalen?
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

Wat kan er nu gebeuren?
Als u uw gemiste betaling alvast betaalt, is er niets aan de hand.

U moet terugbetalen

Betalingsherinnering

1

Aanmaning
U moet dan € 9 extra betalen

Dwangbevel
U moet dan € 53 extra betalen

Let op! Deze brief is een betalingsherinnering

Betaalt u niet of neemt u geen contact op vóór 6 augustus, dan krijgt u een aanmaning.

1 Wat kan ik doen?

Ik heb wel betaald
Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

Ik wil in één keer betalen
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.
> Ga door naar **2**

Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.
> Ga door naar **2**

Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen
Neem contact op vóór 6 augustus 2024.
> Ga door naar **2**

Ik wil bezwaar maken
> Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?
> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Via iDEAL – Dit kan alleen als je in één keer wilt betalen.
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Zelf overmaken – Vul de volgende gegevens in:

Kies een bedrag:
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

Rekeningnummer:
NL86INGB000245588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Betaal vóór 6 augustus 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

 U kunt ons gratis bellen op 0800 – 0543
Bel u **venstert** het buitenland?
Bel dan naar +31 55 538 389

 U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Marienburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

U hebt nog niet betaald of gereageerd

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
6 augustus 2024

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

U moet € 816 betalen
vóór 21 augustus 2024

Waarom moet ik terugbetalen?
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen. U hebt nog niet betaald of gereageerd op eerdere brieven hierover. Daarom komen er helaas aanmaningskosten van € 9 bij.

Wat kan er nu gebeuren?
Als u de gemiste betaling en aanmaningskosten betaalt, is er niets aan de hand.

U hebt een betalingsregeling.	Aanmaning U moet € 9 extra betalen	Dwangbevel U moet € 53 extra betalen
Betalingsherinnering	1	2
	Let op! Deze brief is een aanmaning	Betaalt u niet of neemt u geen contact op vóór 21 augustus, dan krijgt u een dwangbevel.

1 Wat kan ik doen?

Ik wil in één keer betalen
Betaal het hele bedrag van € 816 voor 21 augustus 2024.
> Ga door naar [2](#)

Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen
Betaal € 34 vóór 21 augustus 2024.
> Ga door naar [2](#)

Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen
Neem contact op vóór 21 augustus 2024.
> Ga door naar [3](#)

Ik wil bezwaar maken
Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?
> Kijk bij [1](#)

2 Hoe kan ik betalen?

Via IDEAL - Dit kan alleen als je in één keer wilt betalen.
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Zelf overmaken - Vul de volgende gegevens in:

Kies een bedrag:
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Betaal vóór 21 augustus 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

 U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 385 385

 U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Marienburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen. Reageert of betaalt u daarna nog steeds niet? Dan kunnen we ook andere maatregelen nemen.

Afbeelding 10: overzicht van de eerste pagina's van de voorgelegde terugvorderingsbeschikking, de voorgelegde herinnering en de voorgelegde aanmaning. Elke brief heeft een vergelijkbare vormgeving en indeling.

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 5: DE TWEEDE PAGINA VAN DE CONCEPTBRIEF WORDT NIET ALTIJD GELEZEN

Op de tweede pagina van de conceptbrief staat een paars blokje met informatie over het maken van bezwaar. Niet alle deelnemers hadden gezien dat er een tweede pagina van de brief was. Sommigen begrepen niet waarom er nog iets op de tweede pagina stond. Hierdoor misten ze soms informatie die ze wel hadden willen hebben.

- Een belangrijke kanttekening bij dit inzicht is dat deelnemers de brieven digitaal bekeken. Mogelijk zagen zij daarom niet dat de brief uit meerdere pagina's bestond. Het is aannemelijk dat de tweede pagina wel opvalt als burgers de brief op papier ontvangen. De onderzoekers denken dat sommige burgers de brieven vooral digitaal lezen via hun BerichtenBox, en de papieren brieven minder goed bekijken. Daarom geven we onder het kopje 'aandachtspunten' enkele suggesties om dit inzicht te ondervangen.

"Dat laatste blokje [bezwaar maken] zou ik misschien ook op de voorkant willen. Zou het nog veel overzichtelijker maken. Als dat echt niet past, zou ik het wel dubbelzijdig doen. Anders zou ik het tweede briefje kwijtraken."

"Heel fijn dat het zo kort op de achterkant staat. Snap alleen niet waarom het er staat, wat is hier nieuw dat nog niet op de eerste pagina staat? Zou het waarschijnlijk niet lezen."

AANDACHTSPUNTEN

Om ervoor te zorgen dat tekst op de achterkant van de brief wel gelezen wordt, zijn er meerdere mogelijke oplossingen:

- Allereerst kan in de linkerkolom van de voorkant van de brief bij het stuk 'Ik wil bezwaar maken' een nummer toegevoegd worden, zodat duidelijk is dat er nog ergens een vervolg is. Op deze manier wordt de informatie in dezelfde stijl gepresenteerd als de andere informatie en maak je duidelijk dat de informatie bij elkaar hoort. Dit draagt bij aan de fluency.

Hoe maak ik bezwaar?

Bent u het er niet mee eens dat u moet terugbetalen? Dan kunt u bezwaar maken vóór 1 augustus 2024. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar. Stuur uw bezwaar naar:

 Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen

 Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens.
Hebt u vragen over bezwaar maken? Bel 0800-0543.

Afbeelding 11: het blok over het maken van bezwaar. Deze informatie staat in elke voorgelegde brief op de achterkant.

- Ten tweede kan gepoogd worden om de informatie over bezwaar maken ook op de voorkant te plaatsen, waardoor alle stappen op één kant staan. Het nadeel hiervan is alleen dat de voorkant dan nog een stuk drukker wordt.
- Een derde optie is nog duidelijker te maken dat de brief nog een achterkant heeft met belangrijke informatie. Zo zou een deel van de belangrijke informatie, waar de lezer sowieso naar op zoek gaat, naar de achterkant geplaatst kunnen worden. Hiermee wordt de lezer verleidt om ook op de achterkant te gaan kijken en wordt voorkomen dat er te veel informatie op één zijde komt te staan.

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 6: SOMMIGE PROCESSEN ROEPEN NOG VRAGEN OP

Een aantal processen voor sommige deelnemers zijn te summier beschreven, waardoor deze soms nog vragen oproepen bij de lezer. Dit betreft de volgende processen:

Waarom terugbetalen

Voor de meesten was de reden voor het moeten terugbetalen duidelijk. Toch waren er enkelen die eroverheen hadden gelezen of die het niet helemaal duidelijk vonden.

“Ja, maar er mist nog meer inzicht in waarom je moet terugbetalen. Bijv. een link naar meer informatie: hoeveel is je inkomen gewijzigd en waarom heeft dat invloed op jouw recht op toeslag? Wat is de grens?”

“De tekst 'dit komt door een verandering in je inkomen' vind ik nietszeggend. En vraag ik me af: Wat is die verandering dan? Welk inkomen? Feitelijke data zou fijn zijn: jouw inkomen is op 1 januari 2023 veranderd van ... naar Hierdoor is het recht op toeslag veranderd en moet je terugbetalen.

Ik zou dit niet alleen in de beschikking zetten, je wilt hier alle info hebben of verwijzen naar de eerdere brief.”

Automatisch inhouden bedrag

Onder het kopje ‘Wat als ik niets doe’ staat beschreven dat Toeslagen als optie heeft om automatisch het maand in te houden op een toeslag die de burger ontvangt. Een enkeling was sceptisch over de optie om automatisch een bedrag in te houden. Ze vonden dat Toeslagen niet in andermans portemonnee kan kijken en dus niet weet of andere partijen ook financieel druk op hen uitoefenen. Automatisch een bedrag inhouden, zou mensen in financiële problemen kunnen brengen. Ook is het onduidelijk vanaf wanneer de inhouding dan plaatsvindt en waarom. Sommige mensen viel de informatie over geld inhouden ook niet op.

“Een herinnering, daarna extra kosten. Wat niet duidelijk is: na hoeveel tijd krijg je een herinnering? Stel je kan het niet voor de deadline (6 weken) betalen, en wilt weten hoe lang je nog hebt voordat er extra kosten bij komen, dan weet je dat niet.”

“Krijg je een herinnering, daar komen kosten bij. Oh wacht, nee eerst herinnering, dan extra kosten.

Of ze houden het in, maar hier moet je wel bij oppassen dat het CAK of andere instanties daar ook niet op zitten te azen. Zou hier wel goed over nadenken als instantie.”

Brief ‘betalingsbevestiging’

Voor de meesten was het wel duidelijk dat de brief ‘betalingsbevestiging’ een bevestiging voor een betaling was. Enkelen gaven echter aan dat ze het niet meteen duidelijk vonden dat dit een bevestiging voor een betaling was.

“Bevestiging, maar wat voor bevestiging. Bevestiging van betaling van iets zou ik zeggen. Ik lees verderop pas dat het een bevestiging van betaling is.”

“Dit vind ik niet duidelijk, oh de betaling is ontvangen. Ziet dit nu pas. Soms krijg je bevestiging dat je nog moet betalen en ook je nieuwe termijn moet betalen, die is verwarrend met deze brief. Bij die moet je namelijk betalen, en bij deze heb je al betaald. Wel fijn dat het in tegenstelling tot de andere brieven op een A4 staat.”

Sommigen gaven ook aan dat ze het verwarrend vonden dat een bevestiging van een betaling en een betalingsherinnering waren samengevoegd in één brief. De woorden bevestiging en ontvangen

kunnen ertoe leiden dat lezers denken dat ze niets hoeven te doen.

“Nee, omdat het ook gelijk gaat over de volgende rekening/betaling. Als je niet leest, oh het is maar een bevestiging en aan de kant. Beter woord: rekening. We hebben uw betaling ontvangen. De volgende willen graag ontvangen voor die en die datum.”

Rente

In verschillende voorgelegde conceptbrieven valt het woord rente. Deelnemers waren allemaal bekend met het concept rente. In de terugvorderingsbeschikking (conceptbrief) komt het onderwerp echter niet terug. Dit kan voor verwarring zorgen. Mensen vinden het over het algemeen geen belangrijke informatie. De meerderheid wilde gewoon weten wat ze moesten betalen. Ook lazen veel mensen over de informatie heen. Enkelen gaven aan dat ze het wel vermeld hadden willen zien, maar dan met het specifieke bedrag erbij. Het is immers wel goed om tijdens de betalingskeuze te weten dat er rente bij kan komen.

“Ja, alleen er staat onder: na elke betaling laten

we u weten hoeveel rente u hebt betaald. Das is verwarrend. Ik denk dan: wat voor rente? Waar kan ik dat terugzien dan? Dat mis ik. Ik zou daar in deze brief niet iets over in zetten.”

In de betalingsbevestiging viel het stukje informatie over rente niet op en werd het beschreven als vaag.

”In deze brief zie ik dus geen rente, dat begrijp ik dan niet. Waarom die zin over rente er dan wel zo in staat of wat ermee bedoeld wordt. Zou dit op het begin en op het eind willen weten, maar hoeft dit niet bij elke betaling weer te willen zien.”

AANDACHTSPUNTEN

Niet alle processen lijken nu even duidelijk te zijn voor de lezer. Dit is echter een punt dat niet direct op te lossen is. De processen zijn abstract, waardoor ze lastig te begrijpen zijn voor veel mensen. Enerzijds kan Toeslagen processen beter uitleggen, maar dit zal veel tekst nodig hebben. Die ruimte is er niet in brieven. Daarnaast maakt meer tekst de brieven minder scanbaar, en zou meer tekst kunnen afleiden van de belangrijkste boodschap van de brief. Dat kan er weer voor zorgen dat brieven minder begrijpelijk zijn. Dit

maakt het een lastige balans.

- Een mogelijkheid is om in de Definieive Toekenning (DT) meer uit te leggen over waarom men moet terugbetalen, en hier naar terug te verwijzen in de terugvorderingsbeschikking. In dit onderzoek is geen concept voor de DT of VT (Voorlopige Toekenning) voorgelegd.
- Een andere mogelijkheid is om – waar kan – te verwijzen naar de website van Toeslagen met de boodschap dat op de website meer informatie te vinden is. Eventueel kan Toeslagen voor de websites ook QR-codes gebruiken, zodat burgers snel en direct naar de juiste pagina komen.

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

De brieven moeten overzicht en inzicht geven in het proces en de openstaande terugvorderingen. Overzicht zorgt ervoor dat burgers hun situatie (wat betreft terugvorderingen) kunnen overzien. Inzicht zorgt ervoor dat burgers begrip hebben van de oorzaken en gevolgen van die situatie. Zij weten niet alleen wat er gebeurt, maar ook waarom het gebeurt.

Een gebrek aan overzicht en inzicht zorgt voor onzekerheid, en in sommige gevallen voor vermijdend niet-functioneel gedrag en opstapelende problemen¹⁵. Vooral voor burgers met meerdere terugvorderingen van meerdere toeslagen is een helder overzicht en inzicht belangrijk.

ZEKERHEID

Mensen hebben van nature behoefte aan zekerheid¹⁶. Deze behoefte helpt ons om te overleven, om ons veilig en in controle te voelen, en om betekenis te vinden in ons leven.

Overzicht en inzicht in het proces en de openstaande terugvorderingen verhoogt het gevoel van zekerheid. Burgers weten beter wat ze kunnen verwachten.

SAMENVATTING PIJLER 2: OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

- De brieven maken inzichtelijk **wat er betaald moet worden en waarom**. Het is deelnemers niet direct duidelijk om welke toeslag de terugvordering gaat. Ook verwachten sommige burgers meer informatie over waarom ze moeten terugbetalen.
- Het procesoverzicht maakt het voor burgers **inzichtelijker waar hij/zij in het proces zit** en wat mogelijke vervolgstappen zijn. Burgers waarderen het overzicht van consequenties, in het geval zij geen actie ondernemen.
- Burgers **waarderen inzicht in de voortgang van betalingen** bij een betalingsregeling. De visualisatie in de voorgelegde conceptbrieven 1.0 bleken alleen niet duidelijk en concreet genoeg.

- Een som geeft inzicht in de opbouw van het **maandbedrag**. Burgers waarderen dit inzicht. In het onderzoek is een som getoond, waarbij ook het rentebedrag is toegevoegd. Wanneer eerder nog niets is gezegd over **bijkomende rente, dan is deze informatie verwarrend**. Het lijkt ruis te veroorzaken in het begrijpen van het proces. Het is belangrijk dat eerst uitgelegd wordt waarom er rente bij komt en hoe deze is bepaald.

Hierna beginnen de resultaten. Per inzicht is uitgelegd wat het inzicht is. Vervolgens is toegelicht hoe het inzicht verwerkt is in de brieven en waarom dit zo werkt. Bij enkele inzichten zijn aanvullende aandachtspunten gezet als extra verdieping.

¹⁵ Doenlijk invorderen – Het invorderingsproces van toeslagen getoetst vanuit een gedrags- en burgerperspectief.

¹⁶ Pratkanis, Anthony R. (2006). "Social Influence, Volume 1 2006, Issue-1 Editorial: and Inaugural Issue". Social Influence. 1: 1–2.

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

INZICHT 1: DE BRIEVEN MAKEN DIRECT INZICHTELIJK WAT ER BETAALD MOET WORDEN EN WAAROM

Deelnemers laten weten dat het direct duidelijk is welk bedrag ze moeten terugbetalen en waarom ze moeten terugbetalen. De 'wat moet ik terugbetalen' viel meer op (dan waarom) en werd als eerste gelezen.

"Deze brief krijg ik omdat ik te veel zorgtoeslag heb gekregen. Voor mij zou dat afdoende informatie zijn. De reden staat daarnaast, het voorschot is te hoog geweest."

"Ik heb een verzoek gedaan om zorgtoeslag te ontvangen, dat krijg ik elke maand, blijkbaar te hoog inkomen gehad en daardoor moet ik terugbetalen."

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

De brief begint met een geel vlak waarin staat welk bedrag terugbetaald moet worden, voor welke datum en waarom dit moet worden terugbetaald. Wat er van de burger verwacht wordt, staat met een groter lettertype links

bovenaan in een donkergeel vak. Hierdoor valt deze informatie als eerste op bij de deelnemers.

Dit was ook het doel: het belangrijkste is dat burgers direct weten wat er van hen verwacht wordt.

WAAROM WERKT HET?

Ons brein houdt van simpele, korte communicatie (fluency). De mate waarin informatie makkelijk en automatisch te verwerken is, beïnvloedt sterk hoe positief mensen de inhoud van je boodschap beoordelen. Het blijkt bovendien dat mensen een taak als gemakkelijker beoordelen wanneer ze de instructie snel kunnen verwerken.

AANDACHTSPUNTEN

Sommige deelnemers verwachten meer informatie over waarom ze moeten terugbetalen.

Een aantal deelnemers geeft aan dat ze meer informatie zouden willen over wat er precies gewijzigd is en hoe dit van invloed is op hun toeslag. Dit hoeft niet per se in de brief zelf, maar kan door te verwijzen naar de definitieve beschikking of een link naar een online overzicht. Hiermee zorg je ervoor dat alleen de belangrijkste

U moet
€ 816
betalen

vóór 27 juli 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

Afbeelding 12: fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. In elke brief maken we gebruik van een opvallend vlak waarin duidelijk staat wat iemand moet doen en waarom

informatie weergegeven wordt. De brief geeft dan inzicht en behoudt tegelijkertijd overzicht.

"Ja, duidelijk, maar er mist nog meer inzicht in waarom je moet terugbetalen. Bijvoorbeeld een link naar meer informatie: hoeveel is je inkomen gewijzigd en waarom heeft dat invloed op jouw recht op toeslag? Wat is de grens?"

De brieven kunnen duidelijker aangeven welke toeslag het betreft. Burgers met meerdere toeslagen of betalingsregelingen voor meerdere

toeslagen, geven aan behoefte te hebben aan duidelijkere informatie over welke toeslag de brief gaat. Zij kunnen elke maand meerdere brieven krijgen, waardoor het lastig is om overzicht te houden. Om meer overzicht te krijgen, moet direct zichtbaar zijn over welke toeslag de brief gaat.

In de brief staat in het rechter gele vak: "U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023 en moet deze terugbetalen". Deze informatie valt niet meteen op, waardoor de burger niet meteen weet

om welke toeslag het gaat. Om duidelijk te maken om welke toeslag het gaat, kan het werken om meer contrast toe te voegen. Bijvoorbeeld door ‘zorgtoeslag’ dikgedrukt te maken. Een andere optie is om deze informatie te herhalen op een andere plek, zoals bij het onderwerp rechts bovenaan.

Een andere manier om dit te ondervangen is om de verschillende toeslagen een eigen herkenbare kleur te geven. Dan herkennen burgers bij elke toeslag wél de volgorde van brieven, maar kunnen zij ook voldoende onderscheid maken in verschillende toeslagen.

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

INZICHT 2: HET PROCESOVERZICHT MAAKT INZICHTELIJK WAAR IEMAND IN HET PROCES ZIT EN WAT MOGELIJKE VERVOLGSTAPPEN ZIJN

Alle deelnemers begrepen het procesoverzicht goed en vonden het fijn om hier inzicht in te krijgen. De brief maakt duidelijk waar in het proces de burger zit en wat de volgende stappen zijn.

“Leuk qua vormgeving gedaan. Tijdschema is mooi, je ziet echt waar je zit in het proces.”

“Ja, vervolgstappen en consequenties zijn te zien als je niet betaalt. Zou niets veranderen, het is duidelijk weergegeven.”

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

In de brief geeft een overzicht van links naar rechts weer waar iemand in het proces (van geen actie ondernemen) zit en welke stappen eventueel volgen. Waar iemand in het proces zit, wordt benadrukt in het geel en met een

uitroepteken. Door de processtappen weer te geven, wordt inzichtelijk gemaakt wat de burger kan verwachten als hij/zij hierna nog steeds niet reageert. Daarnaast verhoogt het procesoverzicht de urgentie van het ondernemen van actie. Enerzijds door het uitroepteken en anderzijds door het concreet maken van de mogelijke extra kosten.

WAAROM WERKT HET?

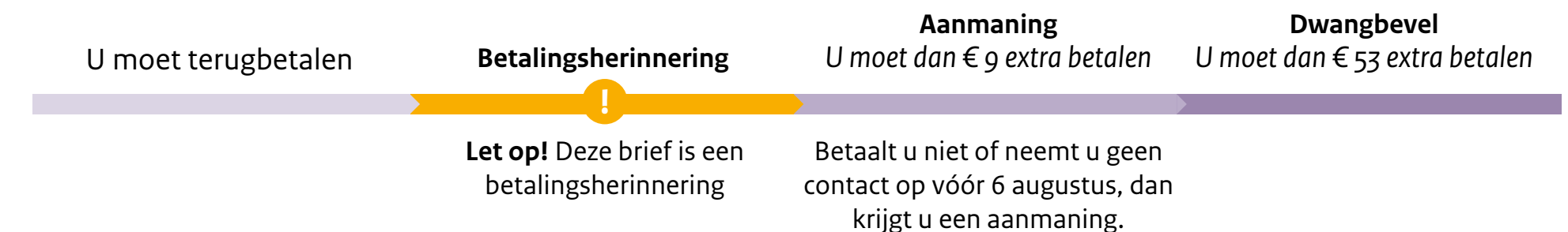
Het procesoverzicht verhoogt het gevoel van zekerheid over waar iemand staat en wat er mogelijk gaat komen. Onzekerheid over de toekomst is een basale angst. We hebben behoefte aan veiligheid, voorspelbaarheid en (financiële) zekerheid. We willen weten waar we aan toe zijn en kunnen anticiperen op wat komen gaat.

AANDACHTSPUNTEN

Sommige deelnemers geven aan dat het procesoverzicht wel zorgt voor een wat drukker ogende brief. De betalingsherinnering bevat (in vergelijking met de terugvorderingsbeschikking) een extra element, het procesoverzicht. Dit zorgt voor een drukker ogende brief. De brief wordt wel

Wat kan er nu gebeuren?

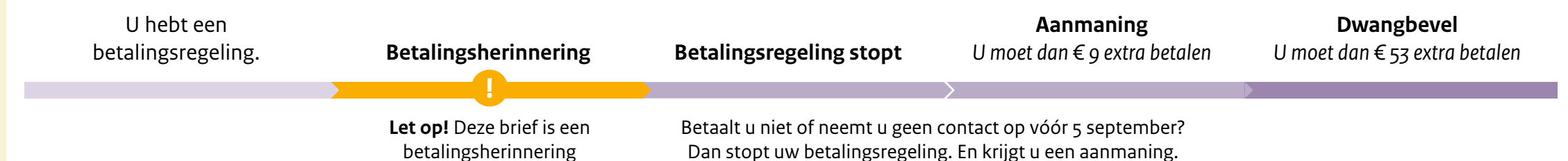
Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



Afbeelding 13: een fragment uit de voorgelegde (betalings)herinnering. In verschillende brieven geven we een kort overzicht van de stappen in het proces.

De extra stap in het proces van de betalingsregeling moet ook in het overzicht staan

Het proces in een betalingsregeling verschilt van het reguliere proces. Voor burgers in een betalingsregeling geldt: na een gemiste betaling en herinneringsbrief, stopt de betalingsregeling als de burger niet in actie komt. De onderstaande visualisatie hebben we in dit scenario ook voorgelegd aan de deelnemers. Zij gaven aan deze visualisatie overzichtelijk en logisch te vinden.



Afbeelding 14: een fragment uit de voorgelegde (betalings)herinnering met een extra processtap: de betalingsregeling stopt wanneer burgers na de herinnering niet in actie komen.

nog steeds als overzichtelijk ervaren. Daarnaast zorgt de tekst boven en onder de lijn van het procesoverzicht voor rommelige informatie. De leesvolgorde is hierdoor niet duidelijk.

“Het pad van wat er gaat gebeuren is nu uitgestippeld. Het is fijn om daar nu dat overzicht te hebben. Maar het maakt het voor mij wel een beetje een letterbrij. Daar haak ik af.”

De begeleidende tekst zal dus rustiger ogen als de teksten duidelijker bij de afbeelding horen. Bijvoorbeeld door ze er visueel aan te verbinden. Denk aan het gebruik van verbindingslijnen, of het bij elkaar plaatsen van teksten in een gekleurd vlak.

“Dus als ik de vorige brief per toeval niet had gezien, vind ik dit wel een heftige brief. Als je die vorige wel gelezen had, dan is het prima.”

“Drukker dan de vorige brief. De tijdbalk valt op. Heel overzichtelijk. Waar je nu bent en wat de volgende stappen zijn.”

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

INZICHT 3: DE WEERGAVE VAN DE VOORTGANG VAN BETALINGEN BIJ EEN BETALINGSREGLING IS NIET DUIDELIJK EN CONCREET GENOEG

Deelnemers geven aan het fijn te vinden om in de brief inzicht te krijgen in de voortgang van hun betalingen (in een betalingsregeling). Echter, de huidige weergave is volgens hen niet duidelijk en concreet genoeg. Zij geven aan inzicht te willen in hoe ver ze zijn in het afbetalen: wat hebben ze al betaald en wat moet er nog worden betaald. Deelnemers geven de volgende suggesties:

- Een begin- en een eindbedrag op de tijdlijn.
- Het visualiseren van het aantal termijnen. Het aantal termijnen dat al is betaald en het aantal nog te betalen termijnen.
- Inzicht in het resterende totaalbedrag.

“Duidelijk. Ik mis ergens op die lijn een soort van: wat is het eerste bedrag, wat is er nu over en wat is het resterende bedrag?”

“Nee, niet duidelijk waar je staat. Ik zou meer over termijnen praten. Concreter: hoeveel termijnen heb je al betaald en hoeveel moet je er nog.”

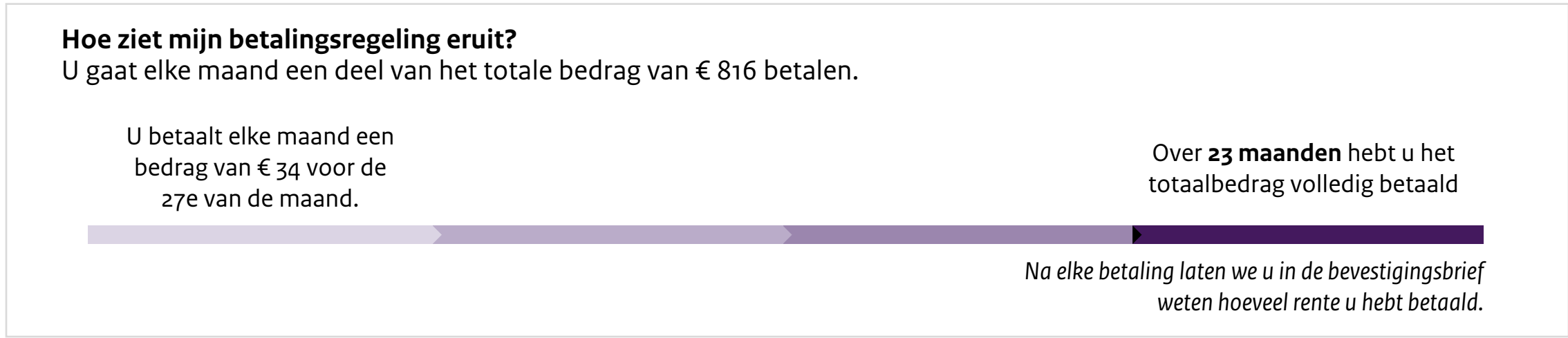
“Het komt niet over als een tijdslijn en voegt niets toe aan de tekst die erbij staan. Dat ze aftellen hoeveel maanden het nog duurt is wel positief.”

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

In de brief is de voortgang van betalingen weergegeven met een lijn in verschillende kleuren, ondersteund met tekst. De donkerpaarse kleur geeft weer welk deel de burger heeft betaald. Het gele uitroepteken geeft aan waar de burger nu is en de lichtpaarse kleur geeft aan hoelang nog tot het volledige bedrag is terugbetaald.

WAAROM WERKT DIT?

- Verhoogt motivatie.* Het gevoel dat we vooruitgang maken kan mensen helpen om gemotiveerd te blijven¹⁷. Het zien van een voortgangsbalk geeft een gevoel van voldoening en maakt de weg naar het einddoel tastbaarder. Het beloningssysteem in de hersenen wordt geactiveerd.



Afbeelding 15: een fragment uit de voorgelegde bevestiging betaling (betalingsregeling). De voortgang van de betalingen wordt in meerdere brieven visueel weergegeven.

¹⁷ Dreher, J.-C., & Tremblay, L. (Eds.). (2009). Handbook of Reward and Decision Making. Academic Press.

- *Verhogen van zelfeffectiviteit.* Het zien van jouw voortgang draagt bij aan het gevoel van bekwaamheid en zelfvertrouwen¹⁸. Elke zichtbare stap vooruit laat zien dat je in staat bent om de gevraagde taak (afbetalen) te voltooien.
- *Verhoogt gevoel van controle.* Daarnaast zorgt het visualiseren van de voortgang in stappen voor vermindering van het gevoel van stress. Vooral wanneer taken overweldigend voelen. Het opdelen van taken in kleinere stappen (termijnen of bedragen) en het visualiseren van afronding van deze stappen kan het gevoel van controle verhogen¹⁹.

AANDACHTSPUNTEN

Een enkele deelnemer mist een intro voor de tijdlijn, met daarin een toelichting van wat zij daarna te zien krijgen. Bijvoorbeeld boven de tijdlijn het kopje: hoe ziet mijn betalingsregeling eruit?

Daarnaast hebben meerdere deelnemers benoemd dat de tijdlijnen van de betalingsregeling en het terugvorderingsproces te veel op elkaar lijken. Hierdoor is minder makkelijk onderscheid te maken tussen de informatie. Hier kan visueel meer verschil in worden aangebracht.

Tenslotte, zoals in de introductie werd benoemd, moet de afbeelding ook concretere informatie geven in de voortgang van de betaling. Dit kan bijvoorbeeld door teksten toe te voegen. Visueel maken hoeveel termijnen er nog moeten worden betaald is echter lastig, omdat het bij betalingsregelingen kan gaan om een groot aantal maanden. Maar ook omdat bij wijzigingen in de regeling, de afbeelding steeds zal moeten worden aangepast. Dit is minder eenvoudig te realiseren bij grote aantallen automatisch gegenereerde brieven.

¹⁸ Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. W.H. Freeman and Company.
¹⁹ Amabile, T. M., & Kramer, S. J. (2011). The power of small wins. Harvard Business Review, 89(5), 70-80.

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

INZICHT 4: EEN SOM GEEFT INZICHT IN DE OPBOUW VAN HET TE BETALEN BEDRAG

In de herinnering die men krijgt in een betalingsregeling, hebben we deelnemers ook een som laten zien (zie afbeelding 14). Het doel was om meer inzicht te geven in hoe het te betalen bedrag is opgebouwd. Volgens de deelnemers geeft de som hier inzicht in en dat inzicht is fijn. Het verwerken van rente in de som maakt het echter verwarrend. Dit komt omdat er eerder niks gezegd is over rente.

Een som geeft inzicht, maar het is verwarrend als er nieuwe informatie in staat. Het is bedoeld als ondersteuning van de informatie (links) die eerder gelezen wordt.

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

We lieten deelnemers twee versies zien van de betalingsherinnering in de betalingsregeling. Een versie waarbij het nog te betalen bedrag (van de gemiste termijn en de huidige termijn) in zijn totaliteit staat (zie afbeelding 15) en een versie

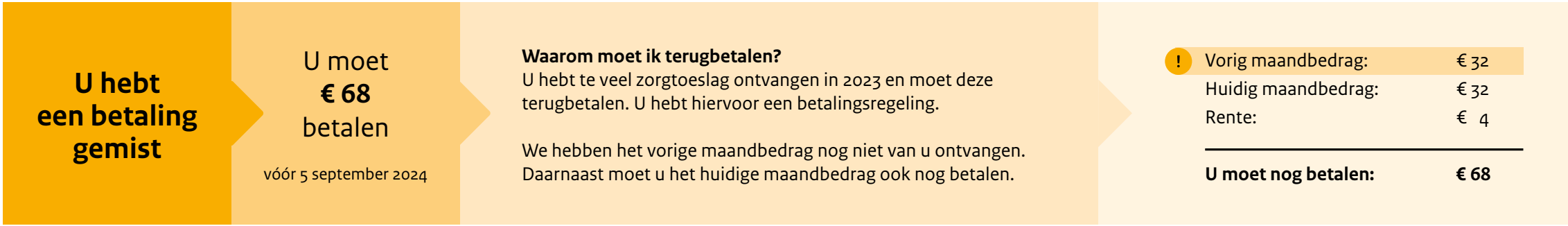
waarbij dit bedrag wordt onderbouwd met een som (zie afbeelding 14). Het doel hiervan was om meer inzicht te geven in het te betalen bedrag.

WAAROM WERKT HET?

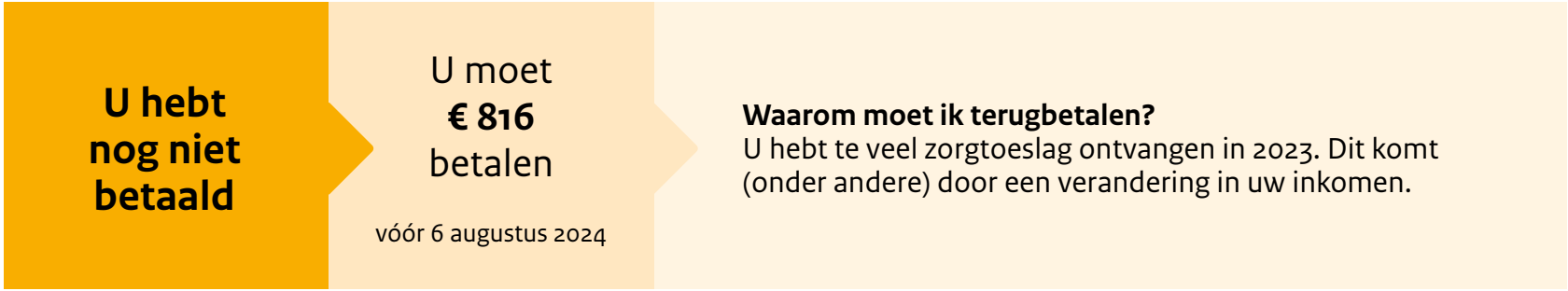
Zoals benoemd bij Pijler 1, inzicht 1, is visuele informatie makkelijker te verwerken dan geschreven tekst. Daarnaast leren we meestal rekenen aan de hand van sommetjes. Door een opgeteld bedrag in tekst te omschrijven, wordt van de lezer gevraagd de tekst goed te begrijpen en in dit in diens eigen hoofd te vertalen naar een som. Door de som alvast te visualiseren, maak je gebruik van een vormgeving die bekend is bij het optellen of aftrekken van getallen, wat het lezen ervan gemakkelijker maakt.

“Vind dit een handige toevoeging, vooral voor mensen die willen weten wat ze nou precies gaan betalen en niet snappen waarom het opeens 68 euro is.”

“Die rente is die boete? Nee, waarom betaal je rente? Omdat je te laat bent? Of is dat de btw? Ik weet wel dat dit zo is. Voor sommige mensen is dit beter. Hoe het bedrag is opgebouwd. Toch wel beter. Duidelijker. Extra verduidelijking. Mogelijk dat



Afbeelding 16: een afbeelding die los aan de deelnemers is getoond als alternatief op de gele blokken.



Afbeelding 17: een fragment uit de voorgelegde betalingsherinnering in de betalingsregeling.

mensen daarom niet gaan bellen.”

AANDACHTSPUNTEN

Omdat blijkt dat de som het begrijpen van de tekst vergemakkelijkt is het aan te raden een visuele som toe te voegen aan de brief. Daarnaast moet er in deze en/of eerdere brieven meer uitleg worden toegevoegd over rente. Zorg dat de onderdelen van de som al bekend zijn bij de lezer.

- De onderdelen van de som zitten op dit

moment nog niet in de brieven vanwege de rente. Mensen moet deze zelf berekenen, omdat het rentebedrag afhankelijk is van de duur van de betalingsregeling. Als burgers sneller dan 24 maanden terugbetalen, is het bedrag lager.

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

De brieven moeten een duidelijk handelingsperspectief bieden. Onder handelingsperspectief verstaan wij in dit onderzoek: weten welke actie(s) ondernomen kunnen worden om effectief te handelen volgens de boodschap van de brief. Het gaat erom dat lezers weten welke keuzemogelijkheden er zijn en hoe ze die acties op de juiste manier kunnen uitvoeren.

SAMENVATTING PIJLER 3: DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

- De brieven maken duidelijk dat er **verschillende keuzemogelijkheden zijn**. Burgers geven aan dat de brieven hen leert dat ze kunnen betalen, Toeslagen kunnen bellen of bezwaar kunnen maken. Minder duidelijk is het voor burgers dat met het overmaken van het eerste betaaltermijn de betalingsregeling start.
- De brieven maken duidelijk **hoe men de verschillende keuzemogelijkheden uitvoert**. Hoewel het burgers niet duidelijk was dat zij elk bedrag tussen het minimale maandelijkse bedrag en het totale bedrag mogen overmaken. Burgers meenden dat zij maar twee betaalkeuzes hadden.
- Het toevoegen van de QR-code om te betalen **verhoogt het gebruiksgemak** voor burgers. Het **viel deelnemers onvoldoende op dat de QR-code enkel bedoelt was als men het gehele bedrag in één keer wilde betalen**. Daarnaast viel op dat deelnemers QR-codes zien als een **aanvulling op de betaalmethode**,

maar niet als vervanging. Men blijft liever op de manier betalen zoals zij gewent zijn.

- Een enkeling noemde het gebruik van een acceptgiro, ook al is deze dienst sinds 1 juni 2023 niet meer beschikbaar.
- Het is deelnemers **duidelijk hoe ze contact kunnen opnemen** met Toeslagen. Het is deelnemers **niet altijd duidelijk wat contact met Toeslagen hen gaat opleveren**, dus waarom zouden ze contact opnemen. Meer inzicht in wat voor hulp en hoe deze hulp eruit ziet lijkt gewenst.
- Hoe men bezwaar moet maken kan duidelijker in de conceptbrief**. Deelnemers dachten dat zij dit ook telefonisch konden doen, terwijl dit niet de methode is. De onderzoekers menen dat dit lag aan de vormgeving, maar denken dat sommige mensen liever bellen dan dat zij een brief sturen.

- Burgers zouden geholpen zijn als zij meer toelichting krijgen wat er gebeurt met hun schuld als zij bezwaar maken. Het is burgers niet duidelijk of je beter wel je maandelijkse betalingen kunt blijven doen of dat de betalingen gepauzeerd worden bij bezwaar. Sommigen denken dat je je recht op bezwaar opgeeft als je een maandbedrag overmaakt.
- Burgers weten niet goed waar zij bezwaar tegen kunnen maken**. Zij denken vaak de hoogte van het bedrag, maar weten weinig andere redenen te bedenken.

Hierna beginnen de resultaten. Per inzicht is uitgelegd wat het inzicht is. Vervolgens is toegelicht hoe het inzicht verwerkt is in de brieven en waarom dit zo werkt. Bij enkele inzichten zijn aanvullende aandachtspunten gezet als extra verdieping.

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 1: DE BRIEVEN MAKEN DUIDELIJK DAT ER VERSCHILLENDE KEUZEMOGELIJKHEDEN ZIJN

Alle deelnemers benoemen dat de brieven hen leren dat er verschillende manieren zijn om te reageren op de brief van Toeslagen: betalen, contact opnemen (bij vragen of als je het maandbedrag niet kunt betalen) en bezwaar maken.

“Je weet meteen dat je moet betalen en hoeveel je moet betalen. Je ziet duidelijk alle opties; door de volgordelijkheid en het kleurgebruik vallen de juiste dingen op.”

“Ik ben zelf erg visueel ingesteld. Voor mij is het fijn dat het in hokjes staat en niet een grote brei. Ik kies een rij die voor mij relevant is. Het gebruikersgemak ook, met die QR code. Je wil het gewoon afhandelen als je het binnenkrijgt in plaats van dat ik me eerst door die brief heen moet worstelen.”

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

In de brief zijn de verschillende keuzemogelijkheden onder elkaar gezet in één duidelijk blok. Het kopje ‘Wat kan ik doen’ maakt duidelijk dat hier de informatie over de verschillende keuzemogelijkheden staat. De concrete acties zijn vanuit de ik-persoon geschreven, wat de situatie herkenbaarder maakt. Daarnaast zijn de concrete acties vetgedrukt, wat opvalt en het mogelijk maakt om snel de verschillende opties te scannen. De verschillende opties moeten goed te onderscheiden zijn van elkaar. Daarom zijn er witregels tussen de opties geplaatst.

WAAROM WERKT DIT?

Door de informatie op deze manier te presenteren, geef je de lezer keuzevrijheid. Door iemand keuzeopties te geven voorkom je het gevoel van vrijheidsberoving en verhoog je juist het gevoel van autonomie en zelfbepaling²⁰. Mensen hebben grote behoefte aan autonoom beslissingen maken. Wanneer ze het gevoel hebben dat ze hierin worden beperkt, ervaren ze vrijheidsberoving. De kans bestaat dat mensen dan ongewenst gedrag uitvoeren, om

het gevoel van keuzevrijheid terug te krijgen. Keuzevrijheid verkleint de kans dat de doelgroep vrijheidsberoving ervaart.

AANDACHTSPUNTEN

Geef duidelijker aan dat met het overmaken van het maandbedrag de betalingsregeling start. Het is voor enkelen niet duidelijk dat met het betalen van het maandbedrag, de maandelijkse betaalregeling start. Sommigen denken dat eerst gebeld moet worden met Toeslagen om dit af te stemmen en te bevestigen. Extra informatie hierover kan bijvoorbeeld worden toegevoegd bij de opties en/of bij de betaalinformatie.

“Dan moet je bellen om het aan te vragen, of misschien online. Moet je je dan aanmelden? Ik zag even later wel hoe het moest, maar het was niet meteen duidelijk.”

1 Wat kan ik doen?

Ik wil in één keer betalen
Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.
> Ga door naar 2

Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar 2

Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen
Neem contact op vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar 3

Ik wil bezwaar maken
> Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?
> Kijk bij 4

Afbeelding 18: een fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. In de brieven worden alle mogelijke acties voor de burger benoemd.

²⁰ Miron, A. M., & Brehm, J. W. (2006). Reactance theory-40 years later. Zeitschrift für Sozialpsychologie, 37, 9-18.

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 2: DE BRIEVEN MAKEN DUIDELIJK HOE MEN DE VERSCHILLENDE KEUZEMOGELIJKHEDEN UITVOERT

Deelnemers benoemen dat er verschillende manieren zijn om het verschuldigde bedrag over te maken, namelijk via iDEAL (de QR-code) en handmatige overboeking. Verder is het deelnemers duidelijk dat je kunt bellen naar Toeslagen. Het wordt gewaardeerd dat er ook een fysieke locatie is aangegeven in de brief, vooral als wordt vermeld dat dit de dichtstbijzijnde locatie voor de ontvanger van de brief is.

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

In de brief is een gedragsintentie direct gekoppeld aan hoe men deze kan uitvoeren. In één zin wordt uitgelegd wat dan nodig is. Vervolgens wordt er door middel van een cijfer verwezen naar meer informatie over hoe de uitvoering er concreet uit ziet.

WAAROM WERKT DIT?

Door de weergave wordt het doelgedrag gekoppeld aan de manier van uitvoeren. Doordat we korte zinnen gebruiken, geven we het idee dat de handeling klein is, en daardoor eenvoudig.

Deze manier van weergave sluit aan bij de menselijke behoefte aan energiebehoud. De mens bespaart het liefst energie en doet zo min mogelijk dingen die moeite kosten of moeilijk lijken²¹. Daarnaast zal een het minimaliseren van een verzoek ervoor zorgen dat de burger minder snel weerstand ervaart²².

Daarnaast zorgt weinig en concrete tekst ervoor dat er minder onduidelijkheid kan ontstaan over de handeling. Als mensen de brief scannen, lezen ze direct wat er moet gebeuren. Ook dit draagt bij aan de perceptie dat de handeling eenvoudig is, en dus weinig moeite kost om uit te voeren. Hierdoor wordt de kans groter dat de doelgroep het gewenste gedrag uitvoert.

AANDACHTSPUNTEN

De huidige brief maakt niet duidelijk dat deelnemers ook een zelfgekozen bedrag kunnen overmaken naar Toeslagen, mits dit bedrag hoger is dan het maandbedrag. Op een aantal onderdelen lijkt het handelingsperspectief rondom betalen nog niet compleet. Zo is het voor deelnemers niet duidelijk of ze zelf een hoger bedrag dan het beschreven maandbedrag kunnen overmaken. Men heeft het idee dat de keuze is: alles in één keer of in 24 maanden. Deze informatie kan worden toegevoegd als losse optie, of als aanvullende informatie bij het betalen in termijnen. Het is hierbij wel belangrijk dat men weet dat het minimale bedrag per maand blijft staan. Mensen kunnen meer betalen dan het minimale bedrag, maar niet minder.

“Wat ik jammer vond: dat je niet je eigen maandbedrag kunt bepalen. Je ziet nu alleen de opties: het standaardbedrag of het hele bedrag betalen. Er is geen optie om een hoger bedrag per maand af te betalen, zodat ik het in een korter tijdsbestek kan afbetalen.”

Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.
> Ga door naar **2**

2 Hoe kan ik betalen?

Via iDEAL - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Zelf overmaken - Vul de volgende gegevens in:

Kies een bedrag:

€ 816 om in 1x te betalen of
€ 34 om in delen te betalen

Afbeelding 19. Een fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. Hierin wordt verwezen naar hoe de burger kan betalen.

²¹ Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Muraven, M., & Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource? *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(5), 1252-1265.

²² Pratkanis, A. R. (Ed.). (2011). *The science of social influence: Advances and future progress*. Psychology Press.

Sommigen hebben behoefte aan meer bevestiging wanneer er al betaald is en men toch een herinneringsbrief ontvangt. In sommige brieven staat beschreven wat men moet doen als men betaald heeft en alsnog de herinneringsbrief ontvangt. Deelnemers waarderen deze informatie. Dit staat ook in de huidige herinneringsbrief.

“Je hebt ook een extra optie: ik heb al betaald. Ik vind dit netjes. Het kan goed zijn dat je al betaald hebt, maar dit mis ik in de huidige brief.”

De boodschap valt echter niet bij alle deelnemers direct op, ondanks dat deze als eerste optie is opgenomen. De onderzoekers menen dat dit kan komen doordat de huidige boodschap bij het testen niet persoonlijk relevant was voor de deelnemers.

“Heeft u wel betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen. Dat mis ik. Oh, maar die staat helemaal weggestopt. Die mag meer opvallen, anders ga je voor niets bellen.”

Een enkeling twijfelt of niets doen (wat nu als boodschap staat beschreven) inderdaad de bedoeling is. Er is behoefte aan meer bevestiging dat de situatie in orde is. Een mogelijkheid om

deze zekerheid te bieden, is de betaalstatus op te nemen in een online overzicht en hiernaar te verwijzen in de brief. De gebruikte toelichting (‘Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we de brief stuurden’) moet dan worden uitgebreid. Bijvoorbeeld met een zin als ‘Ga naar uw online overzicht (www.toeslagen.nl/overzicht) om te controleren of uw betaling is ontvangen’.

“Niet helemaal meteen duidelijk. Er staat verder niets bij. Dan hoef je dat niet nog een keer te doen. Er staat niet bij dat je een bewijs of iets moet aanleveren.”

“Ik zou nog even bellen om te checken of de betaling al binnen is gekomen.”

1 Wat kan ik doen?

Ik heb wel betaald

Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

Afbeelding 20. Een fragment uit de brief voorgelegde betalingsherinnering. De deelnemers wordt geïnformeerd over wat zij kunnen doen als zij al wel betaald hebben en toch de herinnering ontvangen.

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 3: HET TOEVOEGEN VAN DE QR-CODE VERHOOGT HET GEBRUIKSGEMAK

Deelnemers zijn overwegend positief over het toevoegen van de QR-code bij de brief. Velen geven aan dat het toevoegen van een QR-code het gebruiksgemak voor hen zou verhogen. Ze kunnen dan namelijk snel en direct de verschuldigde betaling in orde maken. Hierbij moet worden opgemerkt dat het voor deelnemers niet altijd duidelijk was dat de QR-code hen naar de betaalpagina van Toeslagen leidt (toeslagen.nl/overzicht). Hier moeten ze inloggen met DigiD om bij hun overzicht te komen en het benodigde bedrag te kunnen betalen.

“Je wil het gewoon afhandelen zodra je de brief binnen krijgt, in plaats van dat ik me eerst door die brief heen moet worstelen.”

“Meteen betalen doe je door de QR-code te scannen of naar de website te gaan. Zelf zou ik de QR-code wel gebruiken, omdat het heel snel

en gemakkelijk lijkt. Het zou heel fijn zijn als dan meteen het betalingskenmerk enzo geregeld is. Dat vind ik zelf altijd nog wel gedoe.”

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

In de brief is een QR-code toegevoegd, die burgers naar de juiste betaalpagina leidt. Verder wordt vermeld dat burgers naar een specifieke website kunnen gaan (als zij de QR-code niet willen gebruiken).

WAAROM WERKT DIT?

Zoals beschreven op pagina 25 hebben mensen een sterke behoefte aan energiebehoud. Het toevoegen van de QR-code maakt de taak ‘naar de betaalpagina gaan en daar betalen’ minder complex. Het kost minder handelingen om de QR-code te scannen dan om het juiste webadres in te vullen. Niet alleen is het makkelijker om uit te voeren, het kost ook minder tijd.

AANDACHTSPUNTEN

De QR-code kan niet worden gebruikt als men de brief op de mobiel leest. Deelnemers benoemen dat een QR-code niet goed werkt als je de brief digitaal op je telefoon leest. Je kunt de QR-code

dan niet gebruiken. Zij zouden graag zien dat er een klikbare link wordt toegevoegd in de digitale versie.

“Heel handig, maar als ik hem [de brief] op mijn mobiel open, is het onhandig. Je zou een klikbare link moeten hebben die je direct naar de betaalpagina doorstuurt.”

Sommige deelnemers voelen zich kwetsbaar bij het gebruik van QR-codes. Enkele deelnemers vinden het gebruik van een QR-code spannend, omdat het lastig is om te controleren of de QR-code legitiem is. Het is daarom belangrijk dat er ook andere betaalopties worden aangeboden, zie het volgende aandachtspunt.

‘Weet ik wel zeker dat het naar de juiste persoon gaat? QR-codes zijn wel methodes waarmee je snel mensen kunt oplichten, en dat check je verder ook niet echt. Als je zelf betaalt, ga je de meegestuurde gegevens checken. Dat heb ik vorig jaar ook gedaan.’

‘Ik zou wel met de QR-code werken. Je hoopt dat het naar een vertrouwde omgeving gaat. Ik controleer wel de beveiligde verbinding en het rekeningnummer.’

Via iDEAL - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen. Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Afbeelding 21. Een fragment uit de voorgelegde betalingsherinnering brief. De deelnemers wordt geïnformeerd over wat zij kunnen doen als zij al wel betaald hebben en toch de herinnering ontvangen.

De QR-code moet een aanvulling zijn op bestaande betaalmethoden, niet bestaande methoden vervangen. Ook zijn er deelnemers die liever op hun vertrouwde manier blijven betalen. Een enkeling noemt bijvoorbeeld de acceptgiro (ook al is deze dienst sinds 1 juni 2023 gestopt). Zij stellen zelf een automatische overboeking in of gebruiken een overboekingsformulier. Anderen geven aan dat een QR-code personen zou buitensluiten die niet weten hoe een QR-code werkt.

“Ik ben geen fan van de QR-code, omdat sommige mensen niet weten hoe die werkt.”

“Ik ben gewend om met acceptgiro te betalen. Als iets werkt, waarom zou je er dan verandering in brengen? Ik mis informatie over waarom de Belastingdienst dit nu op een andere manier gaat doen.”

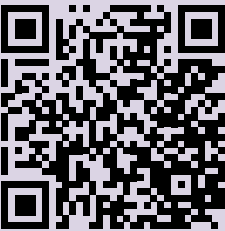
Het valt deelnemers onvoldoende op dat betalen via iDEAL (via de QR-code) alleen mogelijk is als men het verschuldigde bedrag in één keer betaalt. Op één punt is het handelingsperspectief rondom de QR-code nog niet helemaal duidelijk. Het valt deelnemers onvoldoende op dat de

QR-code enkel gebruikt kan worden om het totale bedrag over te maken, en dus niet om een maandelijks bedrag over te maken. Dit zou bijvoorbeeld kunnen worden verbeterd door het kopje ‘via iDEAL’ te vervangen door ‘In één keer betalen met iDEAL’, zodat deze beperking ook zichtbaar is wanneer je de brief scant.

“Dat je de QR-code alleen kunt gebruiken voor het hele bedrag is niet meteen duidelijk, maar het staat er wel.”

2 Hoe kan ik betalen?

Via iDEAL - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen. Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Afbeelding 22. Een fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. Bij de QR-code staat dat men alleen met iDeal kan betalen bij het hele bedrag.

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 4: HET IS VOOR DEELNEMERS DUIDELIJK HOE ZE CONTACT KUNNEN OPNEMEN MET TOESLAGEN

Deelnemers weten de verschillende mogelijkheden om contact op te nemen met Toeslagen goed te benoemen naar het bekijken van de brieven. Dat zij kunnen bellen is een bekende optie. Deelnemers waren positief verrast dat er ook de mogelijkheid is om fysiek langs te komen. In de brief is Steunpunt Nijmegen als voorbeeld gebruikt. Deelnemers gaven aan dat dit voor hen geen logische locatie was. Na de toelichting dat hier een locatie moet komen dat voor de lezer het meest dichtbij is, waren deelnemers zeer te spreken over de optie. Onder Pijler 4 Actieve hulp geven we hier meer toelichting over.

AANDACHTSPUNTEN

Het is deelnemers niet altijd duidelijk wat contact met Toeslagen hen gaat opleveren.
Enkele deelnemers benoemden dat het hen niet

helemaal duidelijk is wat contact met Toeslagen hen zou kunnen opleveren. Zij zouden meer inzicht willen hebben in hoe hulp er concreet uit ziet. Dit kan met een klein voorbeeld waar men aan kan denken als hulpmogelijkheid, zoals ‘We kunnen bijvoorbeeld met u kijken of uw maandbedrag omlaag kan’.

“Het is niet duidelijk wat je opties dan zijn als je contact opneemt. Kun je bijvoorbeeld vrijstelling krijgen of een persoonlijke betalingsregeling? Wat zijn de mogelijkheden?”

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen op 0800 – 0543
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

Afbeelding 23. Een fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. De opties om contact op te nemen: bellen of langskomen bij het steunpunt.

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 5: HOE MEN BEZWAAR MOET MAKEN KAN DUIDELIJKER

Eén van de keuzemogelijkheden in de brief is bezwaar maken. Uit de gesprekken blijkt dat veel deelnemers begrepen hoe bezwaar maken werkt. Een aantal deelnemers vertelden dat je in eerste instantie moet bellen naar Toeslagen om bezwaar te maken. De onderzoekers menen dat er verschillende verklaringen zijn dat deelnemers bellen als eerste optie benoemen.

- Dit komt mogelijk door de manier waarop de informatie is gepresenteerd in de brief. In eerdere informatieblokken zijn per keuzemogelijkheid (bijvoorbeeld 'Hoe kan ik betalen?') verschillende manieren uitgewerkt waarop de keuzemogelijkheid gerealiseerd kan worden. Er is een titel met één of twee concreet uitgewerkte acties. De titel is vetgedrukt, wat duidelijk maakt dat er een nieuw onderwerp begint. In het laatste informatieblok ('Hoe maak ik bezwaar?') is er echter geen onderscheid gemaakt tussen twee verschillende boodschappen, namelijk

hoe men bezwaar maakt en wat men moet doen als men nog vragen heeft. Wanneer deelnemers de brief snel scannen, vermoeden ze in eerste instantie dat bellen ook een mogelijkheid is om bezwaar te maken.

- Een andere mogelijkheid is dat mensen liever bellen dan dat zij een brief sturen. Zij handelen dan naar hun voorkeursmethode.

"Je maakt bezwaar als je het maandelijkse bedrag niet kunt overmaken of als je het niet eens bent met de terugbetaling. Je moet dan een brief sturen of bellen. Ik vind het wel fijn dat je ook kunt bellen"

Het is onduidelijk wat je moet doen met het openstaande bedrag als je bezwaar maakt. Het was niet voor iedereen duidelijk wat je nog met het openstaande bedrag moet doen bij een bezwaar. Moet je dat dan alsnog betalen of staat je betaling momenteel stil? Deelnemers geven aan dat een zinnetje met toelichting hierbij fijn zou zijn.

"Wel benieuwd of je schuld dan bevriest of niet? Dat het bijvoorbeeld een maand later wordt. Deze informatie mist. Je weet ook niet of hij op tijd

1 Wat kan ik doen?

Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.

> Ga door naar 2

Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen

Betaal € 34 vóór 27 juli 2024.

> Ga door naar 2

Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen

Neem contact op vóór 27 juli 2024.

> Ga door naar 3

Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?

> Kijk bij 4

2 Hoe kan ik betalen?

Via iDEAL - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen. Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Zelf overmaken - Vul de volgende gegevens in:

Kies een bedrag:

€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

Rekeningnummer:

NL86INGB0002445588

Ten name van:

Belastingdienst

Betalingskenmerk:

1234 5678 90

Betaal vóór 27 juli 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen op 0800 – 0543

Belt u vanuit het buitenland?

Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

We kunnen ook de € 34 per maand inhouden van een toeslag die u van ons ontvangt. Als we hiervoor kiezen, krijgt u daar een brief over.

Afbeelding 24. Een fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. 'Bezwaar maken' staat onder 'wat kan ik doen?'.

aankomt en of er dan extra kosten bij komen.”

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

Bezwaar maken is één van de keuzemogelijkheden in de brief. Dit staat als optie in het blokje ‘Wat kan ik doen?’ met een verwijzing naar de achterkant van de brief. Voor deze verwijzing is geen cijfer gebruikt.

“Je moet een brief schrijven voor een bepaalde datum. Ik weet alleen niet of ik ook nog voor de termijn moet betalen. Dat is niet duidelijk.”

Onder het kopje ‘Hoe maak ik bezwaar?’ op de achterkant van de brief staat uitgelegd dat men een brief met het bezwaar kan sturen, voor een bepaalde datum.

AANDACHTSPUNTEN

Deelnemers denken in eerste instantie dat ze moeten bellen om bezwaar te maken. Mensen verwerken visuele informatie makkelijker dan abstracte (bijvoorbeeld tekstuele) informatie. Hierdoor krijgt visuele informatie meer aandacht en blijft het beter hangen.

Deelnemers hebben uit de voorkant van de brief geleerd dat opties bij elkaar horen als ze gekaderd zijn en beginnen met vetgedrukte tekst. Dat men daarom in eerste instantie bellen als mogelijke manier noemt om bezwaar te maken, is achteraf gezien niet verrassend. Om te voorkomen dat mensen bellen om bezwaar te maken, zou het bel icoontje weggehaald of kleiner gemaakt kunnen worden.

Deelnemers zouden graag op een andere manier dan via de post bezwaar maken. Een aantal deelnemers benoemt dat het sturen van een brief niet meer van deze tijd is. Door dit toch te vragen, verhoogt Toeslagen voor hen de drempel om bezwaar te maken.

Het is voor deelnemers niet altijd duidelijk hoe zij bezwaar moeten maken. Vaak noemen ze in één zin dat je moet bellen of een brief moet sturen om bezwaar te maken. Je kunt echter niet telefonisch bezwaar maken bij Toeslagen; enkel via een brief.

“Ik stuur nooit meer een brief. Een brief sturen is heel persoonlijk. Het sturen van een brief is ouderwets. Kan het niet digitaal of telefonisch?”

Hoe maak ik bezwaar?

Bent u het er niet mee eens dat u moet terugbetalen? Dan kunt u bezwaar maken vóór 1 augustus 2024. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar. Stuur uw bezwaar naar:



Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen



Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens.
Hebt u vragen over bezwaar maken? Bel 0800-0543.

Afbeelding 25. Een fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. Op de achterkant van de brief staat hoe men bezwaar kan maken.

“Je bent het niet eens met het feit dat je moet terugbetalen en dan moet je een brief sturen met redenen voor bezwaar. Per post vind ik moeilijk, liefst per mail of digitaal met een link naar de website (zoals andere instanties dat doen). Te hoge drempel voor bezwaar maken, komt niet over als behulpzaam.”

Sommige deelnemers zouden geholpen zijn als ze weten waar ze bezwaar tegen kunnen maken. Deelnemers weten niet altijd waar ze bezwaar tegen kunnen maken. Zij vragen zich af of dit enkel gaat over dat zij een bedrag terug moeten betalen, of misschien ook de hoogte van het bedrag. Extra informatie over waarover

je in bezwaar kan, kan bijvoorbeeld worden toegevoegd bij de optie ‘Hoe maak ik bezwaar’.

“Niet eens met het bedrag dat terugbetaald moet worden? Denk dat het gaat om het totaalbedrag, maar zou het ook de hoogte van het termijnbedrag kunnen zijn? Of bezwaar tegen de termijn?”

Daarnaast is het voor deelnemers niet helemaal duidelijk of zij, als zij ervoor kiezen om het maandbedrag alvast over te maken, hiermee hun recht op bezwaar opgeven.

“Mag je na de betalingsregeling ook nog bezwaar maken? Dat had ik eerder moeten doen toch?”

PIJLER 4

ACTIEVE HULP (MAKKELIJKER MAKEN)

In sommige gevallen is de situatie zo ingewikkeld geworden, dat burgers er zelf niet meer uitkomen. In andere gevallen lukt het burgers niet (goed) om aan hun betalingsregeling te voldoen. Daarnaast zijn er natuurlijk ook burgers die meer zekerheid willen of zij hun betaling goed hebben geregeld. Er zijn meerdere redenen dat burgers behoefte hebben aan hulp. Enerzijds kan Toeslagen zelf actief hulp aanbieden aan burgers waarbij het reguliere proces ontoereikend is. Anderzijds moeten de brieven duidelijk maken hoe burgers actieve hulp kunnen krijgen en hoe zij deze hulp op tijd kunnen aanvragen.

SAMENVATTING PIJLER 4: ACTIEVE HULP (MAKKELIJKER MAKEN)

- Er is waardering voor de verschillende mogelijkheden om persoonlijke hulp te krijgen van Toeslagen. Toeslagen bellen heeft de voorkeur onder de meeste deelnemers.
- Burgers een extra herinnering, **de pre-herinnering, sturen als nieuw procesonderdeel wordt positief ontvangen**. Dit is een kleine herinnering voor de herinneringsbrief, bijvoorbeeld via een notificatie via de BerichtenBox of een bericht via SMS.
 - Deelnemers vinden de pre-herinnering met name geschikt als men niet gereageerd heeft na de herinneringsbrief en **voor de aanmaningsbrief**. De pre-herinnering zou kunnen helpen om extra kosten te voorkomen.

- Burgers **proactief bellen** bij bepaalde terugvorderingen als nieuwe procesonderdeel wordt alleen positief beoordeeld als het gaat om een terugvordering met een hoog bedrag. Deelnemers noemen het proactief bellen door Toeslagen **behulpzaam, maar vinden dat het ook als opdringerig en vooringenomen kan voelen**.

Hierna beginnen de resultaten. Per inzicht is uitgelegd wat het inzicht is. Vervolgens is toegelicht hoe het inzicht verwerkt is in de brieven en waarom dit zo werkt. Bij enkele inzichten zijn aanvullende aandachtspunten gezet als extra verdieping.

PIJLER 4

ACTIEVE HULP (MAKKELIJKER MAKEN)

INZICHT 1: DEELNEMERS WAARDEREN DE VERSCHILLENDE MOGELIJKHEDEN OM PERSOONLIJK HULP TE KRIJGEN VAN TOESLAGEN

Deelnemers herkennen de verschillende mogelijkheden om persoonlijk hulp te krijgen van Toeslagen. Bellen lijkt de voorkeur te hebben onder de meeste deelnemers. Dit lijkt vooral te maken te hebben met de afstand tot een fysiek hulppunt en het ervaren gemak. Wanneer je belt, kun je dat doen op een moment dat jou goed uitkomt.

“Duidelijk: bellen of naar een steunpunt gaan. Ik zou het liefste bellen (niet mailen of live chatten). Fijn dat het nummer er meteen bij staat.”

‘Als het contactpunt in de buurt is, zou ik de voorkeur hebben voor langskomen. Maar dan moet het adres wel in de buurt zijn.’

Voor enkele deelnemers is een fysieke locatie een uitkomst. Dit zijn degenen die zich meer geholpen en gezien voelen als ze iemand

persoonlijk kunnen spreken.

‘Als het adres meer in de buurt is, zou ik liever langsgaan. Ik zou eerder langsgaan omdat ik een hekel heb aan bellen. Het is ook al een beetje een moeilijk onderwerp. Als je belt, heb je toch vaker het gevoel dat er dingen niet gebeuren.’

HOE WERKT HET IN DE CONCEPTBRIEF?

Actieve hulp maken we met deze brief duidelijk onder punt 3 ‘Hoe neem ik contact op?’.

Burgers kunnen hier lezen hoe zij telefonisch contact kunnen opnemen. Bij het punt staat ook een adres genoemd waar mensen kunnen langskomen. De bedoeling is dat hier het punt komt te staan dat het dichtstbij is voor de ontvanger van de brief.

In de conceptbrieven is geprobeerd de drempel naar hulp te verlagen door de mogelijkheid op de eerste pagina van de brief te zetten en het te presenteren als één van de keuzemogelijkheden. Ook neemt het onderdeel relatief veel ruimte in waardoor er aandacht naar toe gaat. Daarnaast kiezen we steeds voor de verwoording: u heeft nog niet betaald of gereageerd, om duidelijk te maken dat een reactie ook goed is.

WAAROM WERKT DIT?

Door de informatie op deze manier te presenteren, bied je de lezer keuzevrijheid. Het gevoel van autonomie wordt verhoogd wanneer iemand zelf kan kiezen hoe ze contact opnemen. Daarnaast verlaag je de drempel om langs te komen bij een fysiek steunpunt door een adres te geven dat dicht bij de ontvanger is. Ontvangers hoeven niet meer zelf te zoeken wat het dichtstbijzijnde punt is.

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen
op 0800 – 0543
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënborg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel
of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een herinnering.
Reageert of betaalt u daarna niet?
Dan komen er extra kosten bij.

We kunnen ook de € 34 per
maand inhouden van een toeslag
die u van ons ontvangt. Als we
hiervoor kiezen, krijgt u daar een
brief over.

Afbeelding 26. Een fragment uit de voorgelegde terugvorderingsbeschikking. In de brief staat hoe je contact op kan nemen met Toeslagen.

PIJLER 4

ACTIEVE HULP (MAKKELIJKER MAKEN)

INZICHT 2: BURGERS EEN EXTRA HERINNERING STUREN ALS NIEUW PROCESONDERDEEL WORDT POSITIEF ONTVANGEN

In dit onderzoek is het idee voorgelegd om een extra herinneringsmoment (een pre-herinnering) in te zetten en op die manier burgers nog beter te ondersteunen. Hieronder staat de uitwerking en de reacties van de deelnemers op het idee.

Dit idee is bedoeld voor mensen die mogelijk vergeten zijn om te betalen. Zij hebben dus een brief ontvangen met 'U moet [bedrag] betalen voor [datum]'. Maar het bedrag is nog niet betaald. Het idee is om die mensen een week voor het verlopen van de betaaltermijn een herinnering te sturen, waarin staat dat zij nog 5 dagen hebben tot het verlopen van de deadline.

Het sturen van een pre-herinnering wordt overwegend positief ontvangen. Deelnemers vinden het overwegend een goed idee om burgers een pre-herinnering te sturen als de betaaltermijn dichtbij komt. Het zou hen zeker

helpen hun betaaltermijn niet te missen.

'Ja, goed idee. Dat zou mij hebben geholpen, omdat je door alle hectiek alles vergeet, ook een machtiging.'

Een enkeling vindt het mooi dat Toeslagen deze service zou willen aanbieden aan burgers, maar vindt tegelijkertijd dat burgers zelf ook een verantwoordelijkheid hebben. Zij redeneren dat er al een herinneringsbrief wordt gestuurd. Met nog een herinnering zou Toeslagen burgers mogelijk te veel 'pamperen'. Mogelijk zijn burgers meer geholpen met een instructie hoe zij een automatische betaling instellen.

'Mooie service, maar als je een betalingsregeling hebt afgesproken, moet je wel zorgen dat je betaalt. Ik vind het niet nodig. Weer een extra brief. En als het misgaat, leert het mensen op tijd te betalen.'

'Op zich vind ik het wel goed, maar misschien wel te veel. De communicatie is vrij helder. Daarom heb je al een herinnering. Bij een betalingsregeling kan het zijn dat je het misschien vergeet als je geen maandelijkse overboeking hebt, hoewel je dan ook een herinnering ontvangt. Die wil je namelijk niet missen.'

Een notificatie (via de BerichtenBox), een SMS of een WhatsApp-bericht is volgens deelnemers het meest geschikt voor een pre-herinnering.

De meesten vinden een herinnering in de vorm van een notificatie (via de BerichtenBox) of SMS een goed idee, hoewel sommigen het gevoel hebben dat het lezen van een notificatie via de BerichtenBox veel gedoe is.

'Per SMS, dan zie je het snel. Brieven zijn niet van deze tijd.'

'Via de BerichtenBox zou ik sneller zoiets hebben van "ohh daar kijk ik later nog wel eens naar". Ik zie op dat moment niet de urgentie en het kost veel moeite om in je berichtenbox te komen.'

Een aantal deelnemers benoemt dat zij een bericht via SMS niet direct zouden vertrouwen. Zij benoemen dat SMS een scam-methode is. Ze zijn bang dat ze niet herkennen of het bericht wel of niet van Toeslagen is.

'Ik zou graag een bericht via SMS krijgen, maar daar heb je heel veel scammers. Zou het via WhatsApp kunnen? Alle berichtencommunicatie gaat daar mee.'

Een aantal deelnemers geeft de voorkeur aan een brief. Een aantal, degene die minder digitaal vaardig lijken, zou een brief op prijs stellen.

'Bij mail gaat er weleens wat fout, of ik klik het weg. Een brief is dan duidelijker. Voor mij werkt SMS niet. Als ik de informatie terug wil zoeken, kan ik het niet vinden in mijn telefoon.'

Men zou een pre-herinnering willen voordat zij een aanmaning krijgen om bijkomende kosten te voorkomen. De pre-herinnering lijkt niet altijd nodig te zijn. De meeste deelnemers vinden het middel vooral geschikt na de herinneringsbrief, maar voor de aanmaningsbrief. Hier zou een pre-herinnering kunnen helpen om extra kosten (de aanmaningskosten) te voorkomen.

'Ja, 3-4 dagen van tevoren als SMS of appje voordat iemand bij de aanmaning terechtkomt.'

Aanbieden van hulp in de pre-herinnering wordt gewaardeerd. Aanvullend is aan deelnemers verteld dat er wordt nagedacht om in de herinnering iets te schrijven als 'heeft u moeite met betalen, neem dan contact op met ons', en dan het telefoonnummer waarop Toeslagen is te bereiken. Deelnemers waarderen deze handreiking.

‘Dat is goed, het geeft een opening: als het niet lukt, dan regelen we wat.’

Daarnaast noemt een enkeling dat zij (ook) geholpen zouden zijn als in de pre-herinnering een betaallink wordt opgenomen. Dit zou hen helpen om direct het verschuldigde bedrag over te maken.

‘Niet te veel info, juist weinig. Je kan wel een betaallink gebruiken, zodat je direct kan betalen.’

PIJLER 4

ACTIEVE HULP (MAKKELIJKER MAKEN)

INZICHT 3: BURGERS PROACTIEF BELLEN BIJ BEPAALTE TERUGVORDERINGEN ALS NIEUW PROCESONDERDEEL WORDT ALLEEN POSITIEF ONTVANGEN BIJ EEN HOOG BEDRAG

Een tweede idee voor een nieuw procesonderdeel, proactief bellen, is ook voorgelegd aan deelnemers in dit onderzoek. Hieronder staat de uitwerking en de reacties van de deelnemers op het idee.

Het idee is dat Toeslagen mensen gaat bellen als zij een groot bedrag terug moeten betalen, als zij bij eerdere terugbetalingen moeite hebben gehad (bijvoorbeeld omdat diegene vaak te laat was), of als zij van verschillende andere toeslagen of van verschillende toeslagjaren terugvorderingen hebben.

Proactief bellen bij een hoog bedrag is behulpzaam. Deelnemers vinden het een sympathiek idee dat Toeslagen mensen zou willen bellen als zij een hoge terugvordering

hebben. Men benoemt als voordeel dat medewerkers van Toeslagen dan direct kunnen meedenken over de persoonlijke situatie van de persoon in kwestie.

“Zelf worden gebeld, is wel een goed idee. Als je zo’n brief krijgt, ben je echt in shock. Iemand doet dit niet expres of kiest hier niet voor. En dan kunnen ze meteen meedenken.”

Er is geen duidelijke consensus over wat de grens is om te bellen (bij welke hoogte van de terugvordering). Eén persoon noemt een terugvordering van 500 euro of hoger. Anderen vinden dat er pas gebeld zou mogen worden vanaf een terugvordering van 3.000 euro.

‘Ik denk vanaf een bedrag van 500 euro of hoger. Daarboven kunnen mensen echt in de problemen raken.’

‘Ik denk dat het tussen de 3.000 en de 3.500 euro moet zijn. Wel bij een groot bedrag, vind ik.’

Deelnemers benoemen als risico dat proactief bellen als opdringerig en vooringenomen kan voelen. Deelnemers vinden niet dat Toeslagen altijd mensen proactief zou moeten bellen.

Men wil niet graag geconfronteerd worden met terugvorderingen op leuke momenten. Daarnaast lijkt een enkeling het idee te hebben dat Toeslagen vooringenomen is als zij zouden bellen bij grote terugvorderingen. Zij denken dat Toeslagen dan belt met de aanname ‘jij kan dat toch niet op tijd terugbetalen’. Deze personen zien niet direct de goede bedoeling van Toeslagen, namelijk dat zij samen willen kijken wat iemand kan betalen in zijn of haar persoonlijke situatie, zonder daardoor in de problemen te raken.

‘Niet doen, ze hebben genoeg gezeik aan hun hoofd. Een telefoon kan ook wantrouwend overkomen. Mensen kunnen hierdoor ook op misschien leuke momenten of ontspannende momenten overvallen worden.’

‘Een beetje gewetensvraag. Vanuit de Belastingdienst snap ik het wel. Voor mij als persoon zou ik het heel vervelend vinden als ze me zo achter mijn broek aan gaan zitten.’

‘Dat zou ik wel heel vervelend vinden. Dan beoordeel je me op iets uit het verleden. Misschien is mijn situatie wel veranderd. Dan zou ik me heel

veroordeeld voelen.’

Men erkent dat het voordelen kan hebben als er gebeld wordt, want dan kan er mogelijk direct gekeken worden hoe iemand geholpen kan worden. Mogelijk kunnen er bijvoorbeeld betalingsregelingen gebundeld worden. Dat zou dan juist weer behulpzaam zijn.

“Als iemand je belt en meekijkt en zegt: “Misschien kun je dit of dat bekijken.” Dat zou echt wel helpen.”

Deelnemers benoemen als risico dat (onverwacht) bellen als opdringerig kan voelen, omdat men een belletje niet verwacht. Deelnemers vertellen dat het onhandig is als ze niet weten dat ze gebeld worden over hun toeslagen, omdat ze dan niet voorbereid zijn. Een aankondiging bijvoorbeeld per brief of SMS zou deze weerstand kunnen ondervangen.

‘Ik vind het wel een mooi proactief idee, maar aan de andere kant denk ik ook van: Ik zou niet opnemen als ik het nummer niet ken.’

‘Dat hoeft van mij niet. Ten eerste is het niet handig, want je moet maar net op een goed tijdstip bellen. Het komt vaak niet uit en je moet papieren erbij

*hebben etc.. En dan voelt het een beetje opdringerig.
Je zou wel de optie kunnen bespreken: wij zouden
kunnen bellen.'*

*'Ik begrijp dat ze willen helpen, maar het moet
niet opdringerig overkomen. Ook letten op: geen
vooroordeel hebben. Dat krijg je nu wel.'*

Deelnemers vinden het belangrijk dat er
aandacht is voor de manier waarop medewerkers
van Toeslagen burgers te woord staan. Het gaat
daarbij om de toon aan de telefoon. Deelnemers
vinden het belangrijk dat zij vriendelijk te
woord worden gestaan. Daarnaast vinden ze
het belangrijk dat medewerkers empathisch
overkomen. Dat kan al door aan het begin te
vragen of het telefoontje op een goed moment
komt en dat er wordt meegedacht met de
persoonlijke situatie.

*'Het hangt wel af van hoe de persoon die belt klinkt,
of het vriendelijk is of niet. Gewoon vragen of er een
probleem is, of je thuis bent etc..'*

*'De manier waarop er wordt gebeld, is belangrijk;
het moet wel helpend zijn. Helpen met oplossen of
mogelijkheden bieden.'*

AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN

Dit onderzoek leverde veel inzichten op over de werking en begrijpelijkheid van de invorderingsbrieven en de beleving van burgers. In verband met de leesbaarheid van het rapport staan specifieke aandachts- en verbeterpunten bij de specifieke pijlers. Hieronder gaan we eerst in op bredere aanbevelingen die betrekking hebben op het invorderingsproces en daarna geven we algemene aanbevelingen voor de brieven.

AANBEVELINGEN VOOR HET INVORDERINGSPROCES

ONDERZOEK DE MOGELIJKHEID VAN EEN PAUZEKNOP BIJ EEN BETALINGSREGELING

Tijdens de werksessies is gesproken over hoe men nog meer de menselijke maat kan toepassen in de dienstverlening van Toeslagen. Een idee dat naar voren kwam, was het invoeren van een pauzeknop waarmee burgers hun betalingsregeling van 24 maanden één maand of langer kunnen pauzeren. Dit zou burgers de mogelijkheid bieden om zichzelf iets meer financiële ruimte te geven in een dure maand, zoals december. Het idee is dat de betaalregeling meeschuift, zodat burgers niet een maand minder hebben om hun totale bedrag terug te betalen. Dit sluit goed aan bij een verbetermaatregel vanuit de invorderingsstrategie die Toeslagen momenteel aan het verkennen is, namelijk de mogelijkheid om een betalingsregeling te kunnen pauzeren.

ONDERZOEK OF DE BETAALREGELING VERLENGD KAN WORDEN BIJ EERSTE GEMISTE BETALING

Wanneer burgers binnen een betalingsregeling een maandelijkse betaling missen, wordt hen gevraagd om twee maandelijkse betalingen tegelijk over te maken. Op die manier halen ze de gemiste maand in en lopen ze weer op schema met de betalingen. Het kan echter financieel lastig zijn voor sommige burgers om twee betalingen in één keer te doen. We adviseren daarom om te onderzoeken of het mogelijk is om burgers die een betaling missen een bericht te sturen dat zij een betaling hebben gemist, maar dat dit bij de eerste keer geen probleem is. De betalingsregeling schuift dan een maand op, waardoor burgers niet een dubbele betaling hoeven te doen.

- We realiseren ons dat het eenmalig opschuiven van een betalingsregeling gemakkelijker gezegd is dan in de praktijk uitgevoerd kan worden. Het vraagt namelijk om extra inzet van Toeslagen, zoals meer mankracht om betalingsregelingen handmatig aan te passen.

Daarnaast vraagt het ook om een aanpassing van wet- en regelgeving. Op dit moment is vastgelegd dat er maximaal 24 maanden zijn om te betalen.

- Tijdens het analyseren van het huidige invorderingsproces zijn door Toeslagen en de onderzoekers een aantal nieuwe procesonderdelen bedacht en voorgelegd aan burgers, zie pijler 4 in dit rapport. Een aspect dat uiteindelijk niet is meegenomen in het onderzoek willen de onderzoekers graag nog via deze weg onder de aandacht brengen. Het gaat om het moment dat een burger met een betalingsregeling stopt. Wanneer hij/zij na een herinnering geen actie onderneemt, stopt de betalingsregeling, ontvangt deze burger een aanmaning en moet hij/zij het resterende bedrag in één keer betalen. Omdat de burger in eerste instantie een betalingsregeling heeft aangevraagd, is het aannemelijk dat hij/zij ook niet in staat zal zijn om het bedrag na de aanmaning in één keer te kunnen betalen. De onderzoekers willen twee ideeën voorleggen om deze situatie te ondervangen. Allereerst het

AANBEVELINGEN

VOOR HET INVORDERINGSPROCES

toevoegen van een tweede herinneringsbrief.

In deze brief kan dan ook beter uitgelegd worden wat de gevolgen zijn als men niet reageert. Er kan in deze brief meer urgentie worden opgeroepen. Het tweede idee is dat Toeslagen meer kan oplossen met proactieve dienstverlening. De burger heeft in dit geval namelijk welwillendheid getoond door te starten met de betalingsregeling, maar hij/zij is toch uitgevallen. We zouden adviseren om deze burgers te bellen om samen een passende oplossing te vinden.

- Ook deze aanbeveling sluit aan bij een van de verbetermaatregelen van de invorderingsstrategie, namelijk 'signaleren maatwerksituaties'. Hierin is voorgesteld dat wanneer Toeslagen ziet dat een burger stopt met het betalen van een betalingsregeling, er persoonlijk contact wordt opgenomen. Deze maatregel bevindt zich in de implementatiefase, er wordt momenteel onderzocht wat de mogelijkheden zijn.

ONDERZOEK OF HET MOGELIJK IS OM EEN LOKALE BETALINGSREGELING ONLINE TE REGELEN

In een invorderingsbeschikking staat een aanbod voor een standaard betalingsregeling. Burgers bevestigen deze betalingsregeling door hun maandbedrag over te maken. Reageren burgers niet, dan ontvangen zij een herinneringsbrief. Op dat moment in het proces kunnen burgers niet meer automatisch een betalingsregeling starten door simpelweg een maandbedrag over te maken. Als zij een betalingsregeling willen, moeten zij Toeslagen bellen.

In de praktijk betekent dit dat burgers minder maanden hebben om hun terugvordering te betalen. Deze regeling wordt dan een 'lokale betalingsregeling' genoemd, waarbij de termijn 24 maanden bedraagt, verminderd met de periode tot het contact met Toeslagen. Omdat bellen mogelijk een drempel kan vormen voor burgers, adviseren we te onderzoeken of burgers online kunnen aangeven dat zij willen starten met een (lokale) betalingsregeling. Op die manier kunnen zij ook meteen inzien wat de looptijd van hun

betalingsregeling is en welk termijnbedrag zij moeten gaan betalen.

- Aanvullend op dit punt adviseren we om te onderzoeken of burgers ook een standaard betalingsregeling kunnen starten na het ontvangen van een herinneringsbrief (na de terugvorderingsbeschikking). Op dit moment moeten burgers dan het gehele bedrag overmaken of bellen voor een lokale betalingsregeling. Wanneer burgers bij een eerste herinneringsbrief hun betalingsregeling automatisch kunnen starten door een termijnbedrag over te maken, zou dit het aantal telefoontjes naar Toeslagen kunnen verlagen en handwerk verminderen van medewerkers. De standaard betalingsregeling loopt in dit geval een maand langer door, wat aansluit bij de werkwijze zoals benoemd bij de voorgaande aanbeveling.

ONDERZOEK HOE HET BUNDELEN VAN TERUGVORDERINGEN MAKKELIJKER KAN VOOR BURGERS

Sommige burgers hebben meerdere terugvorderingen, die betrekking kunnen hebben op verschillende toeslagen en/of toeslagjaren. Standaard ontvangen zij hierover afzonderlijke brieven, wat voor verwarring kan zorgen. Voor hen is het dan moeilijk om het overzicht te houden. Momenteel kunnen burgers alleen bellen om verschillende vorderingen samen te voegen. We adviseren om te onderzoeken of dit eenvoudiger kan, bijvoorbeeld door online een optie te ontwikkelen waarmee burgers verschillende invorderingen kunnen samenvoegen. Dit sluit aan bij de invorderingsstrategie, waarin deze verbetermaatregel momenteel onderzocht wordt.

- We beseffen dat het bundelen van invorderingen voor Toeslagen zeer complex is. Met andere woorden: het samenvoegen is niet zo eenvoudig als het klinkt. Daarnaast geeft Toeslagen aan dat het samenvoegen van invorderingen ertoe kan leiden dat burgers niet altijd goed inzicht krijgen in hun situatie.

AANBEVELINGEN

VOOR HET INVORDERINGSPROCES

Dit komt door de verschillende looptijden en bedragen van de invorderingen, waardoor maandelijkse betalingen tussentijds kunnen veranderen en er niet één vast bedrag is. Dit kan juist weer voor extra verwarring zorgen. Ons advies is om te onderzoeken op welke manier de samenvoeging doenlijk kan worden behandeld en gecommuniceerd.

- Toeslagen geeft aan dat het ontbreken van één betalingskenmerk het lastig maakt om vorderingen te bundelen. Het streven naar één betalingskenmerk voor meerdere terugvorderingen zou wellicht een eerste stap kunnen zijn. Dit sluit opnieuw aan bij de invorderingsstrategie, waarbij dit als verbetermaatregel is opgenomen.

ZORG VOOR MEER INZICHT IN TOTALE SCHULD, BETALINGSREGELING EN BETAALMOGELIJKHEDEN

Sommige burgers kunnen hun terugvordering niet in één keer betalen, maar willen wel sneller aflossen dan de 24 maanden die de

betalingsregeling biedt. Het is momenteel mogelijk om een hoger bedrag over te maken dan het maandelijkse bedrag. Hoewel burgers een bevestiging van de betaling ontvangen, krijgen ze in de brief geen inzicht in wat dit betekent voor hun situatie. Toeslagen meldt dat zij hier relatief veel telefonische vragen over ontvangen van burgers. We adviseren daarom om de online omgeving 'overzicht betalen en ontvangen' (toeslagen.nl/overzicht) verder te ontwikkelen en naar dit overzicht te verwijzen in de brieven. Zodat burgers beter inzicht kunnen krijgen in hun totale schuld, de duur van hun betalingsregeling en de mogelijkheden om sneller af te lossen.

ONTWIKKEL DE MOGELIJKHEID VOOR EEN AUTOMATISCHE INCASSO

De mogelijkheid om een automatische incasso in te stellen bestaat op dit moment nog niet. Burgers kunnen zelf bij hun bank een automatische maandelijkse overboeking instellen, maar zouden meer geholpen zijn als ze kunnen kiezen voor een automatische incasso. Bij een eigen overboeking moeten burgers de

einddatum nauwkeurig in de gaten houden: komt deze overeen met de einddatum van de terugvordering? Met een automatische incasso hoeven burgers dit zelf niet te controleren of bij te houden. Bovendien sluit een automatische incasso beter aan bij de manier waarop burgers gewend zijn te betalen voor andere diensten, zoals de energieleverancier en de zorgverzekeraar. Dit advies sluit aan bij de invorderingsstrategie, waarbij de automatische incasso als verbetermaatregel is opgenomen.

VOEG BRIEVEN WAAR MOGELIJK SAMEN

Om het aantal brieven voor burgers te verminderen, adviseren we te onderzoeken of er brieven kunnen worden samengevoegd. In dit onderzoek zijn bijvoorbeeld de bevestiging van de start van de betalingsregeling en de bevestiging van de eerste maandelijkse betaling samengevoegd. Dit zorgde niet voor verwarring bij burgers, en lijkt daarom een logische samenvoeging.

EEN PRE-HERINNERINGSBERICHT ZOU OPTIONEEL TOEGEVOEGD KUNNEN WORDEN

In dit onderzoek is gevraagd wat burgers vinden van een kort herinneringsbericht, bijvoorbeeld in de vorm van een sms of app, vóór de officiële herinneringsbrief. Burgers reageerden positief op dit idee, omdat dit ook aansluit op hun ervaringen met andere dienstverlening zoals een herinnering voor de afspraak met de tandarts. Tegelijkertijd gaven verschillende personen aan dat een dergelijk bericht voor hen niet relevant zou zijn en dat zij het als storend zouden ervaren, vooral in situaties waarin zij hun betaling vlak voor de betaaltermijn deadline regelen. Mocht Toeslagen overwegen om met een pre-herinnering te werken, dan adviseren we om burgers de optie te geven om deze pre-herinnering uit te zetten.

KONDIG CONTACTMOMENTEN AAN

In dit onderzoek is ook gevraagd wat burgers vinden van het proactief benaderen van burgers bij bepaalde situaties. Met name in situaties waarin burgers hoge terugvorderingen ontvangen,

AANBEVELINGEN

VOOR HET INVORDERINGSPROCES

zijn burgers positief als Toeslagen proactief telefonisch contact zoekt. Burgers stellen het echter wel op prijs dat Toeslagen van tevoren communiceert wanneer zij zullen bellen, zodat een gesprek niet onverwachts komt.

NEEM BURGERS MEE IN DE VERANDERINGEN IN HET PROCES

Mocht Toeslagen besluiten wijzigingen door te voeren in haar invorderingsproces, dan adviseren we om deze veranderingen duidelijk te communiceren gedurende een bepaalde periode. In dit onderzoek vertelden deelnemers dat zij positief zijn over de veranderingen in de brief qua lay-out en de mogelijke nieuwe onderdelen in het proces. Wel gaven deelnemers aan dat zij meegenomen willen worden in de veranderingen. Deelnemers vertelden dat zij in eerste instantie verrast zouden zijn als zij een nieuw vormgegeven brief zouden ontvangen en toch twijfel zouden hebben of de brief echt is. Dat komt omdat de vormgeving sterk verschilt met wat zij gewend zijn van Toeslagen. Het meenemen van burgers in veranderingen kan

met een vermelding zoals: 'Voortaan doen we het zo'. Dit stelt burgers gerust dat er iets is veranderd en dat zij zich daarover geen zorgen hoeven te maken. Mogelijke manieren om deze boodschap over te brengen zijn een campagne, een vermelding op de website, een sticker op de envelop of een flyer met een korte toelichting toevoegen bij de nieuwe brieven. Hierin wordt de burger geattendeerd op de veranderingen: 'de vormgeving is veranderd, maar het is nog steeds toeslagen'.

ONDERZOEK DE MOGELIJKHEID VOOR EEN QR-CODE BIJ EEN MAANDELIJKSE BETALING

Deelnemers van het onderzoek waren positief over het toevoegen van een QR-code bij de brieven. Velen gaven aan dat het toevoegen van een QR-code het gebruiksgemak voor hen zou verhogen. Ze kunnen dan namelijk snel en direct de verschuldigde betaling in orde maken. De QR-code kan enkel gebruikt worden om het totale bedrag over te maken, niet het maandelijkse bedrag. We adviseren om te onderzoeken of het

mogelijk is om een QR-code te maken voor het overmaken van het maandelijkse bedrag. Dit zou het gebruiksgemak voor degenen die maandelijks betalen verhogen, omdat zij snel hun betaling in orde kunnen maken. Het ontwikkelen van een QR-code voor een maandelijkse betaling, sluit aan bij de invorderingsstrategie waarin dit als verbetermaatregel is opgenomen.

AANBEVELINGEN

BIJ BRIEVEN IN HET ALGEMEEN

AANBEVELINGEN BIJ BRIEVEN IN HET ALGEMEEN

MAAK DE HOOFDBOODSCHAP VISUEEL DUIDELIJK

Deelnemers aan het onderzoek waren zeer te spreken over de visuele elementen in de brief. Vooral omdat het voor hen in één keer duidelijk was wat van hen verwacht werd. Dit geldt ook voor de deelnemers die de Nederlandse taal minder vaardig zijn. In de voorgelegde brieven is het overbrengen van de hoofdboodschap gedaan door deze in een gekleurd vlak te zetten. Dit zorgt ervoor dat de aandacht wordt getrokken naar de tekst. De tekst zelf was concreet en kort. Dit zorgt ervoor dat er weinig ruimte is voor twijfel wat de verwachting is. Zelfs als burgers de brief zouden scannen, zou de hoofdboodschap door de visualisatie en de korte tekst opvallen.

MAAK BRIEVEN SCANBAAR

Hoewel we hopen dat burgers brieven zorgvuldig lezen, is dit niet altijd het geval. Om te voorkomen dat burgers over de belangrijkste boodschap

heen lezen, is het belangrijk dat brieven scanbaar zijn. Hiermee bedoelen we dat snel inzichtelijk is wat de hoofdboodschap van de brief is en wat het bijbehorende handelingsperspectief is. Brieven zijn makkelijker scanbaar als verschillende delen van de brief visueel van elkaar te onderscheiden zijn. In de voorgelegde brieven waren de hoofdboodschap en het handelingsperspectief los van elkaar te vinden. Een brief is beter scanbaar als een blok of onderdeel kort en bondig is. Wees daarom steeds kritisch waar bepaalde informatie bij hoort. Is het een handelingsoptie of is het aanvullende informatie? Als laatste is het belangrijk dat visualisaties met een andere functie niet te veel op elkaar lijken. In de voorgelegde brieven waren twee tijdlijnen opgenomen die erg op elkaar leken. Beiden hadden een andere functie. Dit zorgde ervoor dat deelnemers meer aandacht moesten besteden om de tweede tijdlijn te begrijpen.

- Een belangrijk aandachtspunt bij het scanbaar maken van brieven is dat er een balans moet zijn tussen volledig zijn en snel leesbaar.

Mensen hebben vaak niet de concentratie voor uitgebreide uitleg en willen graag snel weten wat ze moeten doen. Mensen stoppen met lezen als er naar hun gevoel te veel tekst staat. Daarom is het belangrijk om vooraf te bepalen: wat is de meest essentiële informatie en waar kun je naar verwijzen voor meer gedetailleerde informatie? Is het nodig om informatie vaker te herhalen, bijvoorbeeld in meerdere brieven? Wat is het juiste moment om informatie over specifieke onderdelen te geven?

- Een ander aandachtspunt is de communicatie van de betaaltermijn. In de brieven wordt dit weergegeven als 'vóór [datum]'. Een risico is dat wanneer burgers de brieven scannen, ze de datum wel zien, maar het woord 'vóór' niet bewust meenemen. Burgers zouden de weergegeven datum dan als de uiterste datum kunnen beschouwen. Dezelfde verwarring die vaak ontstaat bij het gebruik van 'tot' en 'tot en met'. Burgers betalen wel, maar de betaling wordt in de systemen van Toeslagen mogelijk als te laat geregistreerd. Het kost burgers meer mentale inspanning om de boodschap 'betaal

vóór [datum]' juist te interpreteren, aangezien ze een dag eerder in actie moeten komen. De onderzoekers menen dat een mogelijke verkeerde interpretatie van de betaaltermijn kan worden voorkomen door andere woorden te gebruiken. Bijvoorbeeld door het te formuleren als 'betaal op zijn laatst op [datum]' (het woord 'uiterlijk' valt niet onder het B1 taalniveau en wordt daarom hier niet gebruikt). Door het gebruik van 'op' is het sneller duidelijk dat dit de laatste dag van de termijn is. Een tweede optie zou zijn om een eerdere datum te communiceren, zodat eventuele vertragingen bij het overmaken achter de schermen worden ondervangen. Door deze aanpassingen komen de consequenties van verkeerde interpretatie of onoplettendheid niet bij de burger te liggen.

AANBEVELINGEN

BIJ BRIEVEN IN HET ALGEMEEN

GEEF INZICHT IN HET PROCES OM GEVOEL VAN URGENTIE EN ZEKERHEID TE VERHOGEN

In dit onderzoek is in de herinneringsbrief en de aanmaningsbrief een figuur opgenomen om duidelijk te maken wat er gebeurt wanneer iemand geen actie onderneemt na de brief. Het figuur noemen we een tijdlijn. De tijdlijn laat zien op welk punt in het invorderingsproces men de specifieke brief ontvangt. Ook toont de brief welke stappen met bijkomende kosten kunnen volgen als men geen actie onderneemt. Deelnemers geven aan dat zij het prettig vinden om (visueel) inzicht te krijgen in de stappen van het proces. Zij vertellen dat de noodzaak om actie te ondernemen bij hen toeneemt, omdat het duidelijker is wat bijkomende kosten zijn en hoeveel tijd er tussen stappen zit. Deelnemers vertellen dat inzicht in het proces hen ook meer zekerheid geeft over het proces. Het is hen duidelijker waar zij staan en wat zij kunnen verwachten.

- Een aandachtspunt bij het creëren van urgentie is dat deze moet aansluiten op het doel van de brief. Wanneer lezers het gevoel hebben dat de opgeroepen urgentie groter is dan het doel van de brief, bestaat de kans dat zij weerstand ervaren en minder geneigd zijn om in actie te komen. Te weinig urgentie kan er echter ook voor zorgen dat lezers niet in actie komen. Het testen van brieven geeft inzicht of de urgentie aansluit bij het doel van de brief. In dit onderzoek gaven de meeste mensen aan dat de opbouw van urgentie over de brieven goed was.

GEEF INZICHT IN VORDERING VAN DE AFBETALING

In dit onderzoek is een figuur opgenomen om duidelijk te maken hoever men is met afbetalen. Dit figuur is ook een tijdlijn. De tijdlijn laat zien dat er een deel is afbetaald, wanneer de volgende betaling verwacht wordt en vertelt de lezer hoelang het duurt tot het gehele bedrag is terugbetaald. Deelnemers geven aan dat ze het prettig vinden om inzicht te krijgen in het

verloop van hun afbetaling, al was de visualisatie in de voorgelegde brieven nog niet optimaal. Het toevoegen van een visualisatie werkt goed, omdat het burgers meer grip geeft over de voortgang. Hierdoor voelt de afbetaling minder abstract.

BLIJF NIEUWE WIJZIGINGEN TESTEN MET BURGERS, OOK MET MINDER TAALVAARDIGEN

Voor dit project zijn we intensief bezig geweest om te bepalen wat een goede brief is. We meenden dat we samen een zeer goed concept hadden ontwikkeld. En dat klopt ook, maar uit de gesprekken met burgers kwamen meerdere punten die de concepten nog beter kunnen maken (en die deels doorgevoerd zijn in de bijgevoegde conceptbrieven 2.0). Dit waren onderdelen die voor ons vanzelfsprekend leken, maar in de praktijk toch minder goed werken. Brieven en onderdelen daarvan testen met de doelgroep geeft altijd meer inzicht en helpt om een nog betere brieven te maken. Toeslagen test zeer regelmatig brieven bij burgers, en wij

adviseren om dit te blijven doen. Dit kan helpen om de brieven voor iedereen begrijpelijk te maken, ook voor burgers die minder vaardig zijn in de Nederlandse taal.

TOELICHTING BRIEVEN 2.0



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Mededeling

Zorgtoeslag 2023

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U moet terugbetalen

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
15 juni 2024

U moet
€ 816
terugbetalen

vóór 27 juli 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag gekregen over 2023. Dit komt vooral door een verandering in uw inkomen.

Kijk voor meer uitleg op [toeslagen.nl/overzicht](#) of bel 0800 - 0543.

Bekijk de achterkant van deze brief voor wat u kunt doen >

Kijk op de achterkant van deze brief voor meer informatie >

1 Wat kan ik doen?

> Ik wil in 1 keer betalen.
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 27 juli 2024.

> Ik wil in delen betalen.
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.
Let op: Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.

> Ik kan geen € 34 per maand betalen.
Ga vóór 27 juli 2024 naar [toeslagen.nl/betalingsregeling](#) en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan of neem contact op.

> Wat als ik niets doe?
Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna nog niet? Dan sturen wij u een aanmaning. U betaalt dan € 19 extra voor de aanmaning.

> Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.
Hieronder staat wat u kunt doen.

2 Hoe kan ik betalen?

> Ik wil zelf geld overmaken.
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588
Ten name van:
Belastingdienst
Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.

> Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.
U betaalt dan het hele bedrag van € 816.

Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](#)

Betaal vóór 27 juli 2024.

Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 27 juli 2024. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:

Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen

Ga voor meer informatie naar [toeslagen.nl/oneens](#)

Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op **0800 – 0543**
*Bel u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385*

U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Marienburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 – 0543 of ga naar [toeslagen.nl/hulp](#)

Ontwerp 2.0 van de terugvorderingsbeschikking

OKTOBER 2024 | DOENLIJK(ER) INVORDEREN | D&B | MUZUS

63

TOELICHTING BRIEVEN 2.0

Naar aanleiding van de interviews, feedback van verschillende afdelingen van Toeslagen en Stichting Lezen en Schrijven is van elke brief een nieuwe versie gemaakt. Dit is een tweede iteratie op de brieven. Zoals te lezen in dit hoofdstuk, zijn er nog onderdelen waarvoor nieuwe iteraties of verder onderzoek nodig zijn.

De brieven 2.0 zijn al ver ontwikkeld, maar nog niet klaar om verstuurd te worden. Het is aan Toeslagen om de brieven verder te ontwikkelen en de implementatiemogelijkheden te verkennen.

Onder ‘Algemene afwegingen’ worden afwegingen beschreven die gelden voor alle brieven en die niet direct te linken zijn aan één van de inzichten uit het onderzoek. Daarna zal per inzicht worden toegelicht welke wijzigingen er zijn doorgevoerd in de 2.0 brieven op basis van dat inzicht.

De brieven 2.0 sluiten veelal aan op het invorderingsproces zoals dat nu wordt uitgevoerd

door Toeslagen. Tegelijkertijd doen we in deze versie van de brieven suggesties waarbij wijzigingen in het invorderingsproces nodig zijn. Deze suggesties zullen ook worden toegelicht onder ‘Algemene afwegingen’.

ALGEMENE AFWEGINGEN

VAN: ALLE BELANGRIJKE INFORMATIE OP ÉÉN PAGINA. NAAR: EEN DUIDELIJKE KNIP.

In de eerste versie van de brieven is ernaar gestreefd om alle belangrijke informatie op één pagina te passen. Op deze manier hoeft de lezer de bladzijde niet om te draaien en is de kans dat die informatie mist kleiner. Tegelijkertijd is het wenselijk om de brief van voldoende informatie, witruimte en visualisaties te voorzien, zodat de brief duidelijk blijft, scanbaar is en niet te vol wordt. Er moet dus continu worden afgewogen wat er nog extra op de brief past en of dit de leesbaarheid ten goede komt.

Het werd snel duidelijk dat er op sommige punten meer uitleg vereist is (zie pijler 1, inzicht 6) en dat

de combinatie van verschillende visualisaties de brief te vol maken (zie pijler 2, inzicht 2). Daarnaast was het nodig om het lettertype te vergroten om wille van de leesbaarheid. Om deze redenen is ervoor gekozen om de vormgeving van de brief aan te passen en de informatie anders te verdelen over de twee zijdes van de brief. Hierin is onderscheid gemaakt tussen een informerende zijde, de voorpagina, en een actiegerichte zijde, de achterkant van de brief. Dit zorgt ervoor dat dezelfde type informatie op één zijde te vinden is.

AANDACHTSPUNT

Er zullen meer situaties voorkomen waarbij de wens is om meer uitleg of tekst toe te voegen aan de brief. Maak hierin steeds de afweging of het nodig is om deze informatie in de brief op te nemen, of dat de informatie via een andere weg kan worden verschaft. Bepaal welke informatie essentieel is bij deze specifieke brief en of de informatie voor elke brief relevant is.

Wanneer bij het toevoegen van meer informatie het niet meer mogelijk is om het op twee zijdes

te passen, is het nodig om de indeling van de brieven te herzien. Bepaal een logische verdeling en houd rekening met mogelijk gedrag van de ontvanger. Zo kan een tweede pagina ervoor zorgen dat een deel van de informatie niet gelezen wordt, of verloren raakt. Welk deel van de brief kan een lezer kwijtraken zonder dat dit problemen oplevert?

AANPASSINGEN IN FORMULERING EN WOORDKEUZE

In de brieven 2.0 zijn formuleringen en woorden aangepast om de teksten duidelijker te maken en beter aan te laten sluiten op B1 taalniveau. Deze aanpassingen zullen niet één voor één worden beschreven. Wanneer de wijzigingen direct aansluiten op één van de inzichten uit de interviews, worden ze bij het inzicht toegelicht. Hieronder worden enkele veel voorkomende formuleringen of woordkeuzes toegelicht.

Het gebruik van ‘ik’ en ‘u’

In de brieven zijn teksten zowel vanuit eerste persoon (ik) geschreven, als vanuit tweede persoon (u). Het gebruik van ‘ik’ helpt om

TOELICHTING BRIEVEN 2.0

ALGEMENE AFWEGINGEN

mensen aan te spreken en de brief persoonlijker te maken. Om deze reden zijn alle koppen waaronder uitleg wordt gegeven, vanuit eerste persoon geschreven. Het helpt bij het scannen en navigeren door de brief. Alle uitleg, toelichting of mededelingen zijn geschreven vanuit tweede persoon (u), omdat het een boodschap betreft vanuit Toeslagen.

Veelgebruikte BI-woorden

In de teksten zijn een aantal veelgebruikte woorden in brieven van Toeslagen omgeschreven naar woorden op BI-niveau. Hieronder worden een aantal van de meest voorkomende aanpassingen uitgelicht. Voor advies over het schrijven in eenvoudig taalgebruik, verwijzen we naar Stichting Lezen en Schrijven.

- **Betalen** of **terugbetalen** – in plaats van afbetalen of aflossen.
- **Hele bedrag** – in plaats van volledige bedrag of gehele bedrag.
- **Overgebleven bedrag** – in plaats van overige bedrag of resterende bedrag.

- **Elke maand** – in plaats van maandelijks.
- **Deze maand** – in plaats van huidige maand.
- **Kijk op de achterkant van de brief** – in plaats van zie de achterkant van de brief.

AANDACHTSPUNT

Stichting Lezen en Schrijven heeft de brieven bekeken en van feedback voorzien. Op basis daarvan zijn in de formulering van de teksten al veel wijzigingen doorgevoerd om het taalgebruik te vereenvoudigen. Enkele suggesties zijn echter nog niet doorgevoerd. Zo zijn teksten voor mensen met een lagere taalvaardigheid makkelijker te lezen als elke zin op een nieuwe regel begint. Het bleek in deze iteratie niet haalbaar om deze schrijfwijze overal door te voeren, omdat hiermee de teksten langer worden en de structuur van de brief moet worden aangepast.

Onderzoek of het mogelijk is om deze schrijfwijze bij een nieuwe iteratie door te voeren, of weeg af in welke delen van de brief het cruciaal is dat deze schrijfwijze wordt doorgevoerd. Zo is het

bijvoorbeeld belangrijk dat de hoofdboodschap van de brief door zoveel mogelijk mensen wordt begrepen.

PROCESAANPASSING: EEN STANDAARD BETALINGSREGELING BIJ DE HERINNERING

Uit feedback van Toeslagen op de concept-brieven 1.0 bleek dat in het huidige proces het niet mogelijk is om een standaard betalingsregeling te starten na afloop van de betalingstermijn, ofwel wanneer de herinnering wordt verstuurd. We adviseren echter om de opties in de terugvorderingsbeschikking en de herinnering zoveel mogelijk hetzelfde te houden om verwarring te voorkomen. Dat dit proces vanaf de aanmaning verandert, lijkt logischer omdat er dan ook extra kosten bij komen.

PROCESAANPASSING: BETALINGS-REGELING VERLENGEN BIJ EEN GEMISTE BETALING

Zoals toegelicht bij de aanbevelingen, adviseren we te onderzoeken of een betalingsregeling kan worden verlengd wanneer een maandelijks

betaling is gemist. In de brieven 2.0 is hierop voortgeborduurd. De herinnering de betalingsregeling bevat teksten die aansluiten op dit alternatieve proces.

TOELICHTINGSKADER

PIJLER 1 - INZICHT 2 EN 4

Op basis van inzichten 2 en 4 in pijler 1 zijn er geen wijzigingen doorgevoerd in de brieven. Deze worden daarom in dit hoofdstuk verder niet meer benoemd.

PIJLER 4 - INZICHT 2 EN 3

Deze inzichten gaan over procesveranderingen die op dit moment niet relevant zijn voor de inhoud van de brieven. Pas wanneer deze procesveranderingen worden doorgevoerd, is het mogelijk om na te gaan of de brieven moeten worden aangepast. Test dan bij burgers of zij behoefte hebben aan informatie over deze processtappen in de brief.

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

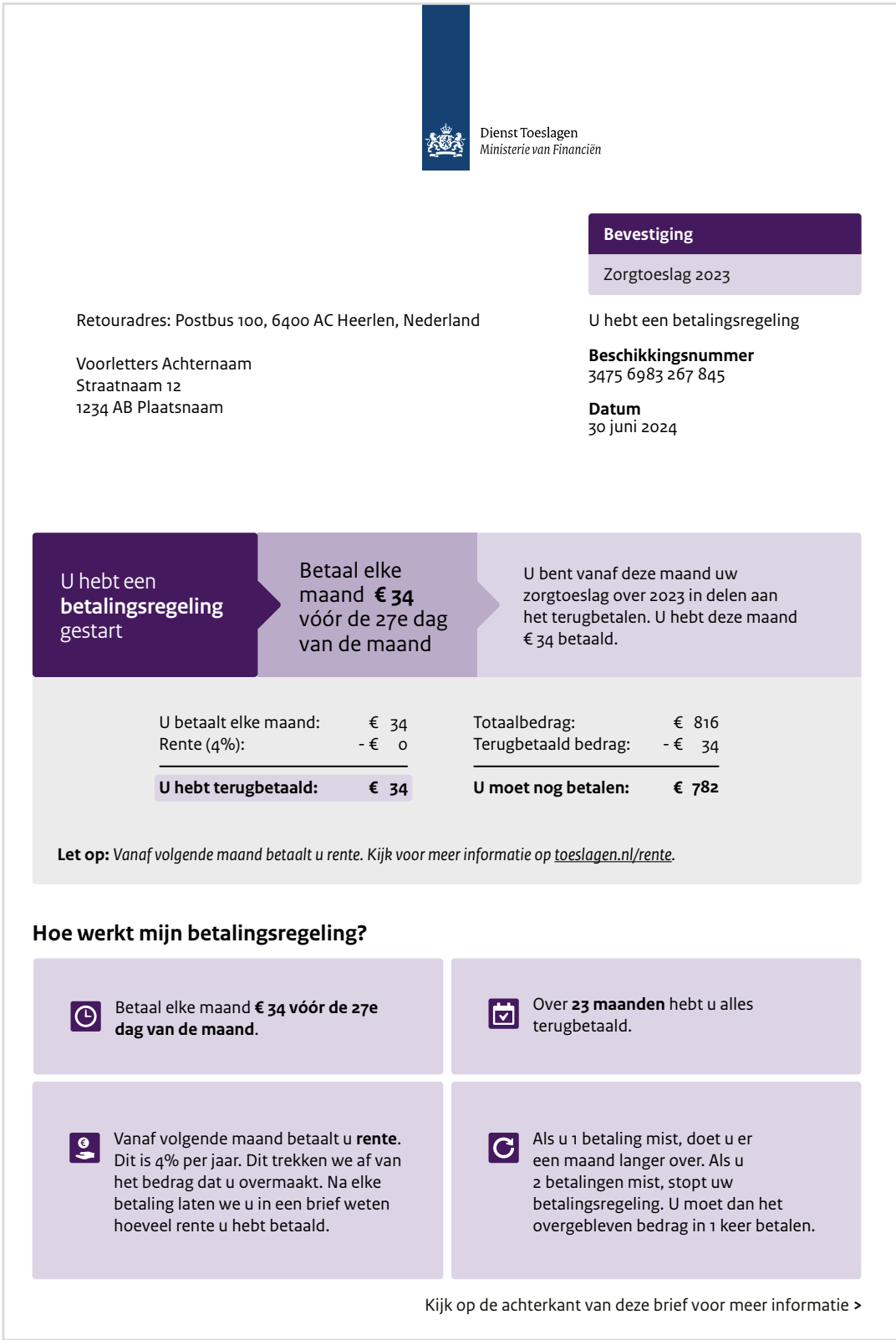
INZICHT 1: VISUELE ELEMENTEN MAKEN BRIEVEN DUIDELIJKER EN OVERZICHTELIJKER

De vlakken geven een duidelijk verschil aan tussen de verschillende onderdelen van de brief. De kleur geeft aan wat de urgentie is van de informatie in het vlak. De gele kleur is gebruikt om meer urgentie aan te geven. Zo is de boodschap dat er moet worden terugbetaald in de terugvorderingsbeschikking uitgevoerd in geel. Maar ook de boodschap dat er in de regeling een betaling is gemist.

Dit kleurgebruik is doorgevoerd in het onderwerp van de brief rechts bovenin. Wanneer het een mededeling of een bevestiging betreft, is het onderwerp paars. Gaat het om een herinnering of een aanmaning, dan is het onderwerp geel. Hierbij vormt de terugvorderingsbeschikking een uitzondering, omdat deze de eerste brief is waar een handeling wordt vereist. Om die reden is in deze brief het onderwerp wel in geel uitgevoerd.

Om deze lijn door te trekken, is ervoor gekozen om de bevestiging van de betalingsregeling en de betalingsbevestiging volledig uit te voeren in de kleur paars. Het betreft immers een mededeling en de urgentie is lager dan bij een terugvorderingsbeschikking of herinnering.

Om duidelijker aan te geven over welke toeslag de brief gaat, is rechts bovenin bij het onderwerp aangegeven welke toeslag en welk jaar het betreft. Hierin is voor nu alleen gekeken naar losse toeslagen en toeslagjaren. We adviseren om te onderzoeken hoe dit kan worden aangegeven voor bundelingen van terugbetalingen.



Afbeelding 27: bevestiging betalingsregeling uitgevoerd in paars



Afbeelding 28: het type toeslag wordt aangegeven onder het onderwerp in de terugvorderingsbeschikking

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 3: EEN STAPPENPLAN WERKT GOED OM DUIDELIJK ALLE OPTIES TE COMMUNICEREN

Deelnemers gaven aan dat de verwijzingen het lezen van de brief bemoelijkte. Daarnaast is het lezen van verwijzingen voor mensen met lage taalvaardigheden ingewikkeld. Er is daarom gekozen om de verwijzingen zoveel mogelijk te minimaliseren door goed te kijken welke opties direct kunnen worden toegelicht. Daarnaast is er nagegaan welke onderdelen van de brief daadwerkelijk een stap zijn in het proces. Stap 1 en 2 in de brieven 1.0 volgen logisch op elkaar, terwijl stap 3 en 4 niet van toepassing zijn wanneer iemand geen vragen heeft en direct betaalt. De enige verwijzing die is overgebleven, is de verwijzing naar het onderdeel van bezwaar maken. Hierbij is erop gelet dat de tekst over het bezwaar maken direct onder de verwijzing staat, zodat er geen verwarring kan ontstaan.

Er is meer onderscheid gemaakt tussen de

verschillende opties door bullets (›) toe te voegen. Binnen de betaalopties is gebruik gemaakt van witregels om verschillende soorten informatie van elkaar te onderscheiden. Om deze reden is er extra witruimte toegevoegd tussen de twee betaalopties, zodat deze ook duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn.

1

Wat kan ik doen?

› Ik wil in 1 keer betalen.

Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 27 juli 2024.

› Ik wil in delen betalen.

Betaal € 34 vóór 27 juli 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.
Let op: Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.

› Ik kan geen € 34 per maand betalen.

Ga vóór 27 juli 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan of neem contact op.

› Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna nog niet? Dan sturen wij u een aanmaning. U betaalt dan € 19 extra voor de aanmaning.

› Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

Hieronder staat wat u kunt doen.

2

Hoe kan ik betalen?

› Ik wil zelf geld overmaken.

Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.

› Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.

U betaalt dan het hele bedrag van € 816.



Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Betaal vóór 27 juli 2024.

Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 27 juli 2024. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:



Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen



Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens



Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen op **0800 – 0543**
*Bel u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385*



U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 – 0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp

Afbeelding 29: de opties uit de terugvorderingsbeschikking

OKTOBER 2024 | DOENLIJK(ER) INVORDEREN | D&B | MUZUS

67

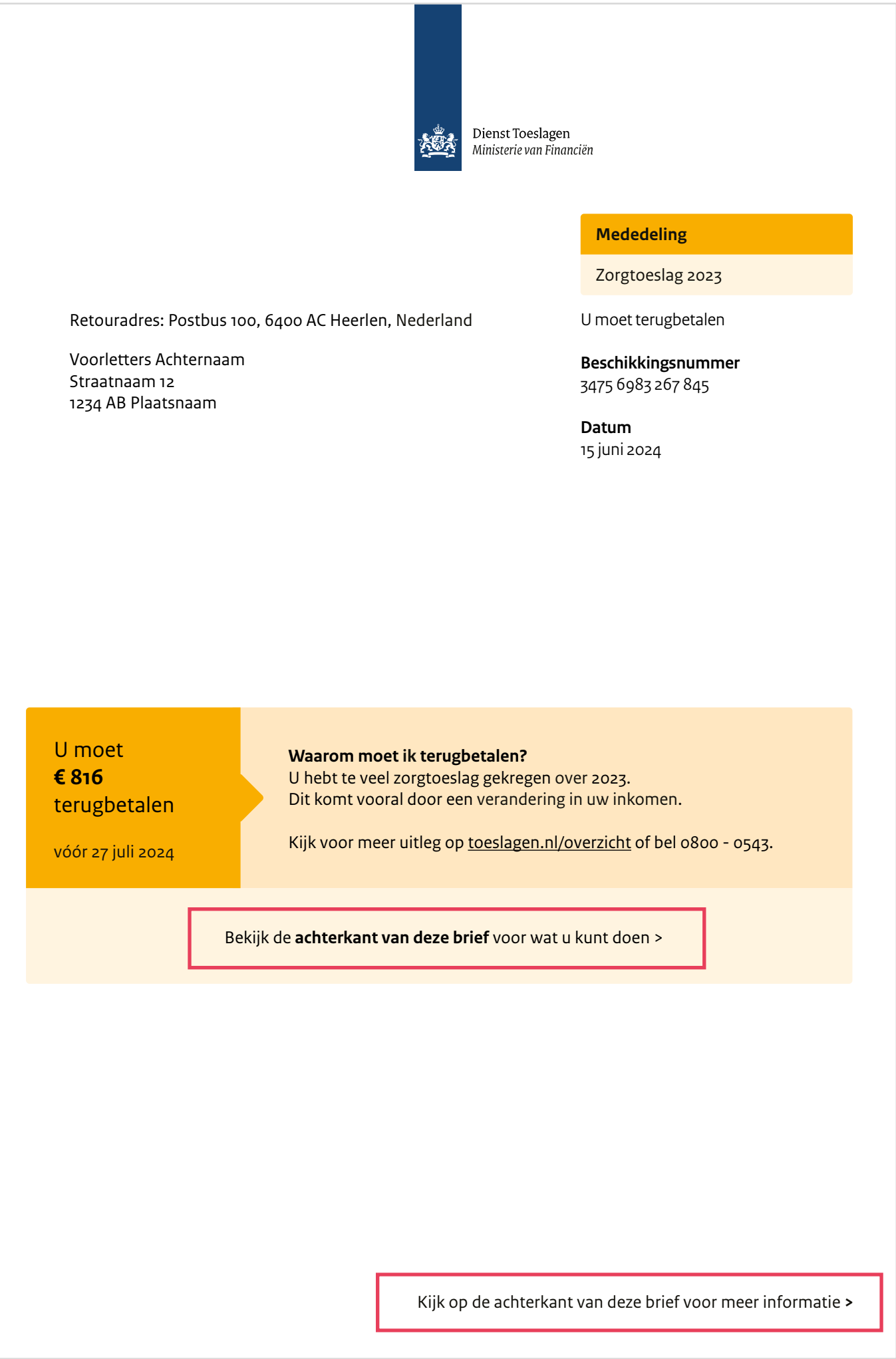
PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 5: DE ACHTERKANT VAN DE BRIEF WORDT NIET ALTIJD GELEZEN

Zoals besproken onder ‘Algemene afwegingen’ is de informatie herverdeeld over de twee zijdes van de brief. Omdat er nu op de voorkant geen actiegerichte informatie meer wordt gegeven, is de hypothese dat men de brief omdraait om deze te zoeken. Omdat in de eerste versie de meeste nodige informatie op de voorkant stond, was het bekijken van de achterkant van de brief minder logisch. Of burgers dit daadwerkelijk doen, zou in verdere ontwikkeling van de brief moeten worden getest.

Daarnaast zijn er meerdere verwijzingen naar de achterkant van de brief toegevoegd. In de tekst en onderaan de brief.



Afbeelding 30: voorzijde van terugvorderingsbeschikking 2.0 met verschillende verwijzingen naar de achterkant van de brief.

PIJLER 1

DUIDELIJKE, VOLLEDIGE EN EENDUIDIGE COMMUNICATIE

INZICHT 6: SOMMIGE PROCESSEN ROEPEN NOG VRAGEN OP

Waarom terugbetalen

Zie de wijzigingen die zijn beschreven bij pijler 2, inzicht 1.

Automatisch inhouden bedrag

Om de toelichting duidelijker te maken bij dit onderdeel is uitleg gevraagd bij Toeslagen rondom dit proces. Hieruit bleek dat er automatisch kan worden verrekend wanneer een burger een voorschot ontvangt van dezelfde toeslag, en als de verrekening er niet voor zorgt dat de burger onder de beslagvrije voet komt. Deze verrekening zou plaatsvinden voor de herinneringsbrief wordt verzonden. Er is aangegeven dat er ook kan worden verrekend op eigen verzoek tijdens een betalingsregeling of onder dwang later in het proces.

Op basis van de reacties van deelnemers, die aangeven dat automatische verrekening voor financiële problemen kan zorgen, is ons advies

om niet automatisch tot dit proces over te gaan voor er een herinnering is verstuurd. Onderzoek wat een duidelijke manier is om toelichting te geven over dit proces en overweeg om de optie om op eigen verzoek te verrekenen op te nemen in de brieven van de betalingsregeling.

Deze optie is nog niet verwerkt in de brieven 2.0. De uitleg over verrekenen is in brieven 2.0 weggelaten.

Brief 'betalingsbevestiging'

Om duidelijker te maken dat deze brief gaat om een bevestiging, is in deze brief de kleur paars doorgevoerd (zie toelichting bij pijler 1, inzicht 1). Hierdoor lijkt deze brief minder op een herinnering. Daarnaast is er een som toegevoegd om aan te geven wat er is veranderd aan het overgebleven bedrag (zie pijler 2, inzicht 4). Hierbij is met een kleurvlak nadruk gelegd op het bedrag dat is betaald, zodat duidelijk wordt dat het bedrag is aangekomen.

Rente

Op verschillende plekken is er meer toelichting opgenomen over de rente.

In de **terugvorderingsbeschikking, herinnering** en **aanmaning** is een zin toegevoegd waarbij de lezer wordt gewezen op de rente wanneer die voor een betalingsregeling kiest. Hierbij is er gekozen om de boodschap 'het totaal bedrag wordt daarom hoger' als belangrijkste boodschap neer te zetten, omdat dit het directe gevolg is voor de burger. Verdere toelichting is niet gegeven, omdat dit pas relevant is wanneer iemand daadwerkelijk voor de betalingsregeling kiest. Wanneer het nodig is om meer uitleg te geven in deze brief, houd dan de verhouding van deze informatie met de andere informatie in de brief in de gaten. Hoe meer ruimte een onderwerp inneemt in de brief, hoe meer aandacht het krijgt.

De waarschuwing over de rente is als laatste zin van deze paragraaf toegevoegd, omdat het hoofddoel van de tekst het bieden van handelingsperspectief is. Om die reden wordt eerst uitgelegd hoe het betalen in delen werkt en volgt daarna pas de waarschuwing omtrent de rente.

Deelnemers hebben aangegeven behoefte te

hebben aan inzicht in de hoogte van de rente, zodat zij zich een beeld kunnen vormen van hoeveel het kost om in delen te betalen. Echter is hier niets over toegevoegd in de tekst. Het is immers een zorgvuldige afweging wat er wel en niet kan worden gezegd over de hoogte van het

> Ik wil in delen betalen.

Betaal € 34 vóór 27 juli 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.

Let op: Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.

Afbeelding 31: waarschuwing bij de optie 'Ik wil in delen betalen' in de terugvorderingsbeschikking.

rentebedrag. Het bedrag kan tussentijds wijzigen wanneer de rente wijzigt of als iemand langer doet over diens betalingsregeling.

Onderzoek of het mogelijk is om een beeld te geven van ordegrootte, zonder de verwachting te scheppen dat dit bedrag vaststaat. Ga na of dit soort informatie duidelijkheid schept, of juist voor verwarring zorgt wanneer het rentebedrag uiteindelijk anders blijkt te zijn.

In de **bevestiging van de betalingsregeling** is een blokje met korte uitleg over rente toegevoegd.

Daarnaast is er bij alle **mededelingen in de betalingsregeling** een waarschuwing opgenomen bij de som. Hierin wordt verwezen naar de webpagina met meer informatie over de rente. Om verwarring te voorkomen adviseren wij een url aan te maken waarbij wordt verwezen naar een pagina in het domein van Toeslagen, in plaats van de Belastingdienst. Ook raden we aan om de webpagina over invorderingsrente na te lopen op begrijpelijkheid.

Hoe werkt mijn betalingsregeling?

 Betaal elke maand **€ 34 vóór de 27e dag van de maand.**

 Over **23 maanden** hebt u alles terugbetaald.

 Vanaf volgende maand betaalt u **rente**. Dit is 4% per jaar. Dit trekken we af van het bedrag dat u overmaakt. Na elke betaling laten we u in een brief weten hoeveel rente u hebt betaald.

 Als u 1 betaling mist, doet u er een maand langer over. Als u 2 betalingen mist, stopt uw betalingsregeling. U moet dan het overgebleven bedrag in 1 keer betalen.

Afbeelding 32: uitleg over rente in de bevestiging van de betalingsregeling.

U hebt een **betalingsregeling** gestart

Betaal elke maand **€ 34** vóór de 27e dag van de maand

U bent vanaf deze maand uw zorgtoeslag over 2023 in delen aan het terugbetalen. U hebt deze maand € 34 betaald.

U betaalt elke maand:	€ 34	Totaalbedrag:	€ 816
Rente (4%):	- € 0	Terugbetaald bedrag:	- € 34
U hebt terugbetaald:	€ 34	U moet nog betalen:	€ 782

Let op: Vanaf volgende maand betaalt u rente. Kijk voor meer informatie op toeslagen.nl/rente.

Afbeelding 33: waarschuwing over rente in de betalingsbevestiging van de betalingsregeling.

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

INZICHT 1: DE BRIEVEN MAKEN DIRECT INZICHTELIJK WAT ER BETAALD MOET WORDEN EN WAAROM

Om duidelijker te maken om welke toeslag deze brief gaat, is het type toeslag meer benadrukt in de tekst 'waarom moet ik terugbetalen'.

Omdat er in de definitieve toekenning al meer uitleg wordt gegeven over de waarom, is het niet nodig om dit in de daarop volgende brieven uitgebreid toe te lichten. We adviseren om niet te verwijzen naar de vorige brief, omdat die brief in de tussentijd al kan zijn kwijtgeraakt, maar om online een plek in te richten waar de burger deze informatie kan terugvinden. Ter illustratie is er in de terugvorderingsbeschikking en de herinnering een verwijzing toegevoegd naar een webpagina en telefoonnummer waar de burger meer informatie kan vinden. Dit biedt de burger handelingsperspectief om achter deze informatie kan komen.

U moet
€ 816
terugbetalen

vóór 27 juli 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag gekregen over 2023.
Dit komt vooral door een verandering in uw inkomen.

Kijk voor meer uitleg op toeslagen.nl/overzicht of bel 0800 - 0543.

Bekijk de **achterkant van deze brief** voor wat u kunt doen >

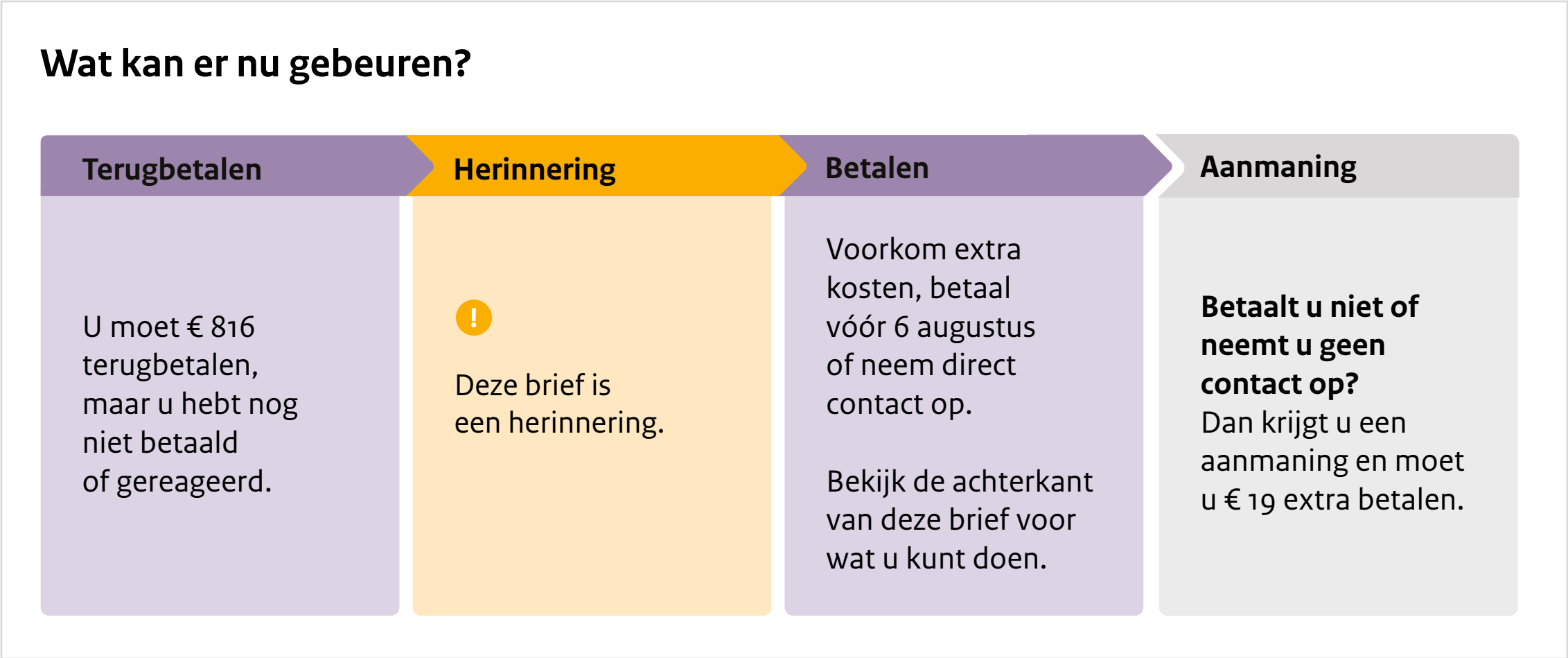
Afbeelding 34: verwijzing naar een informatiepagina en -nummer voor meer informatie over waarom de burger moet terugbetalen in de terugvorderingsbeschikking

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

INZICHT 2:
HET PROCESOVERZICHT MAAKT
INZICHTELIJK WAAR IEMAND
IN HET PROCES ZIT EN WAT
MOGELIJKE VERVOLGSTAPPEN
ZIJN

Om de informatie in het procesoverzicht duidelijker te verdelen over de stappen is de visualisatie aangepast. De kleurvlakken zorgen ervoor dat de toelichting wordt verbonden aan de stappen erboven. Door de kleurvlakken en het links uitlijnen van de tekst, wordt de visualisatie rustiger en overzichtelijker. Tenslotte oogt de pagina rustiger door de informatie te verdelen over twee zijdes van de brief (zie algemene afwegen).



Afbeelding 35: procesoverzicht uit de herinnering.

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

INZICHT 3: DE WEERGAVE VAN DE VOORTGANG VAN BETALINGEN BIJ EEN BETALINGSREGLING IS NIET DUIDELIJK EN CONCREET GENOEG

De vormgeving van de visualisatie bij de voortgang van betalingen is aangepast, zodat er een duidelijker verschil is tussen de twee soorten tijdlijnen (zie inzicht 2). Daarnaast is opnieuw bekeken welke informatie belangrijk is om op te nemen in deze visualisatie. Er is concretere informatie gegeven over hoeveel er al is afbetaald, wanneer er weer moet worden betaald en na hoeveel maanden de betalingsregeling klaar is. De laatste stap geeft aan dat het proces langer kan duren als er een betaling wordt gemist.

De informatie bij het eerste punt van de tijdlijn wordt ook beschreven in de som (zie inzicht 4). Aangezien deze informatie door veel deelnemers is benoemd als belangrijke informatie, is ervoor gekozen om de informatie te herhalen. Bij de

som dient deze informatie als bevestiging dat de betaling is binnengekomen, bij de tijdlijn heeft de informatie inzicht in het proces.

Omdat de verdeling van de informatie over de twee zijdes van de brief is aangepast, net als de vormgeving van de visualisatie, zijn we niet ingegaan op de wens van deelnemers om een introductie toe te voegen aan de visualisatie. Het is aan te raden om met burgers te testen of de visualisatie op deze manier voldoende informatie geeft.



Afbeelding 36: de weergave van de voortgang van betalingen bij een betalingsregeling.



Afbeelding 37: de som in de maandelijkse betalingsbevestiging van de betalingsregeling.

PIJLER 2

OVERZICHT EN INZICHT IN DE OPENSTAANDE TERUGVORDERINGEN

INZICHT 4:
EEN SOM GEEFT INZICHT IN DE
OPBOUW VAN HET TE BETALEN
BEDRAG

Bij de bevestigingen van de betalingsregeling is een som toegevoegd om inzichtelijk te maken wat er is betaald en wat er nog moet worden betaald. Om duidelijk te maken welk deel van het bedrag aan rente betaald is, is de totaalsom opgesplitst in twee sommen. We adviseren om de indeling in twee sommen te testen met burgers. Wanneer het niet duidelijk is welke som waarbij hoort, zou het kunnen helpen om visueel meer onderscheid te maken tussen de twee sommen.



Afbeelding 38: de twee sommen uit de brief over de voortzetting van de betalingsregeling.

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 1:

DE BRIEVEN MAKEN DUIDELIJK
DAT ER VERSCHILLENDE
KEUZEMOGELIJKHEDEN ZIJN

De teksten bij de optie ‘Ik wil in delen betalen’ zijn aangepast om het handelingsperspectief voor deze optie te vergroten. Zo is toegelicht dat dit bedrag elke maand moet worden overgemaakt. Onderzoek of het met deze tekst voor burgers duidelijk is hoe de betalingsregeling werkt.

> **Ik wil in delen betalen.**
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.
Let op: Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.

Afbeelding 39: fragment ‘Ik wil in delen betalen’ in de terugvorderingsbeschikking.

1

Wat kan ik doen?

> Ik wil in 1 keer betalen.

Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 27 juli 2024.

> Ik wil in delen betalen.

Betaal € 34 vóór 27 juli 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.
Let op: Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.

> Ik kan geen € 34 per maand betalen.

Ga vóór 27 juli 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan of neem contact op.

> Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna nog niet? Dan sturen wij u een aanmaning. U betaalt dan € 19 extra voor de aanmaning.

> Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

Hieronder staat wat u kunt doen.

Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 27 juli 2024. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:



Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen



Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens



Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

2

Hoe kan ik betalen?

> Ik wil zelf geld overmaken.

Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijks overboeking aan via uw bank.

> Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.

U betaalt dan het hele bedrag van € 816.



Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Betaal vóór
27 juli 2024.

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen op **0800 – 0543**
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 – 0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp

OKTOBER 2024 | DOENLIJK(ER) INVORDEREN | D&B | MUZUS

75

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 2: DE BRIEVEN MAKEN DUIDELIJK HOE MEN DE VERSCHILLENDE KEUZEMOGELIJKHEDEN UITVOERT

Bij de meeste opties onder ‘Wat kan ik doen?’ is naar aanleiding van het verminderen van verwijzingen (zie pijler 1, inzicht 3) en feedback van Toeslagen meer of specifieke toelichting toegevoegd. Hierdoor wordt er een duidelijker handelingsperspectief gegeven, direct bij de mogelijke opties.

De optie om meer per maand te betalen is toegevoegd en samengevoegd met de optie om een standaard betalingsregeling te starten. Deze optie is opnieuw gefomuleerd naar ‘Ik wil in delen betalen’. Dit is gedaan omdat de werking hetzelfde is en om te voorkomen dat er te veel opties worden geboden waardoor het onoverzichtelijk wordt.

1 Wat kan ik doen?

Ik wil in één keer betalen
Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.
> Ga door naar 2

Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar 2

Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen
Neem contact op vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar 3

Ik wil bezwaar maken
> Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?
> Kijk bij 4

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik wil in 1 keer betalen.**
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 27 juli 2024.
- > **Ik wil in delen betalen.**
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.
Let op: Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**
Ga vóór 27 juli 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan of neem contact op.
- > **Wat als ik niets doe?**
Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna nog niet? Dan sturen wij u een aanmaning. U betaalt dan € 19 extra voor de aanmaning.
- > **Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.**
Hieronder staat wat u kunt doen.

Om meer handelingsperspectief te bieden aan degenen die al hebben betaald en toch een herinnering krijgen, is de optie toegevoegd om te controleren of de betaling goed is gegaan.

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik heb wel betaald of gereageerd.**
Waarschijnlijk heeft u betaald of gereageerd vlak voordat we deze brief stuurden. U kunt controleren op toeslagen.nl/overzicht of uw betaling goed is gegaan.

Afbeelding 42: de optie ‘ik heb wel betaald of gereageerd’ uit de herinnering.

Afbeelding 40 en 41: de keuzemogelijkheden uit de terugvorderingsbeschikking versie 1.0 en versie 2.0

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 3: HET TOEVOEGEN VAN DE QR-CODE VERHOOGT HET GEBRUIKSGEMAK

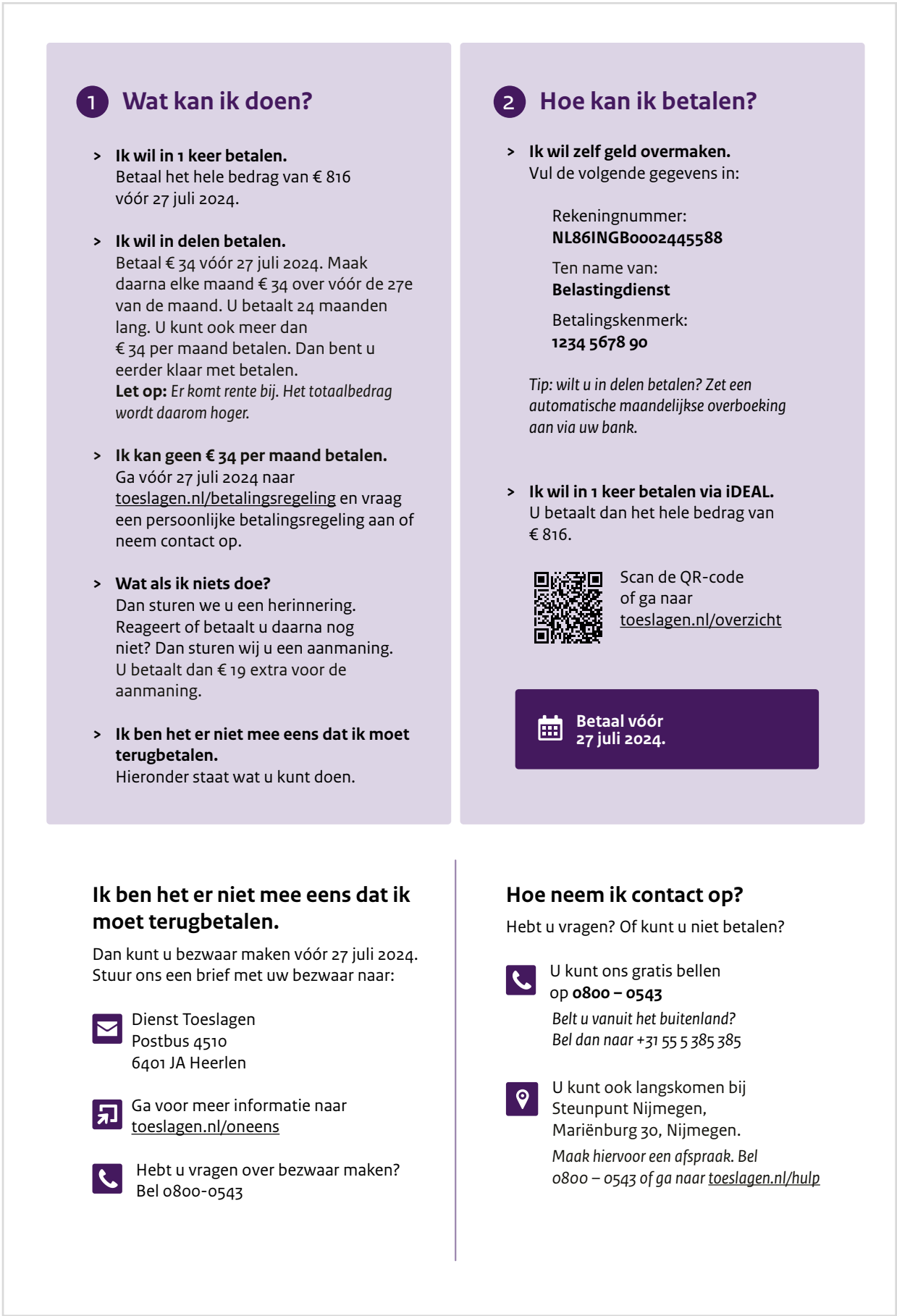
Bij de betaalopties is een URL toegevoegd bij de QR-code, voor het geval dat de lezer de QR-code niet kan scannen, maar wel gebruik wilt maken van iDeal.

Daarnaast is de titel van deze betalingsoptie aangepast naar 'Ik wil in 1 keer betalen via iDeal', met daaronder de bevestiging welk bedrag je betaalt met de QR-code.

We adviseren om te onderzoeken of het mogelijk is om vanuit de URL of de QR-code direct naar de betaalpagina gestuurd te worden. Hiermee verminder je het aantal handelingen dat nodig is voor de betaling, waardoor de kans groter is dat mensen de betaling afronden.



Afbeelding 43: de iDeal-betaaloptie uit de herinnering.



Afbeelding 44: de opties uit de terugvorderingsbeschikking

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 4: HET IS VOOR DEELNEMERS DUIDELIJK HOE ZE CONTACT KUNNEN OPNEMEN MET TOESLAGEN

Sommige deelnemers willen graag weten wat het contact met Toeslagen hen kan opleveren. Omdat dit per situatie verschilt, is het lastig te bepalen met welke tekst deze behoefte wordt ondervangen en tegelijkertijd relevant blijft voor allerlei situaties. Omdat er veel teksten zijn gewijzigd in brieven 2.0, adviseren we om te onderzoeken of deze behoefte nog leeft bij burgers en welke tekst de onzekerheid weg zou kunnen nemen.

PIJLER 3

DUIDELIJK HANDELINGSPERSPECTIEF

INZICHT 5: HOE MEN BEZWAAR MOET MAKEN KAN DUIDELIJKER

In de brieven 2.0 is de informatie rondom bezwaar maken aangepast. In de titel is er gekozen voor de formulering 'ik ben het er niet mee eens' in plaats van 'ik wil bezwaar maken', zodat deze beter aansluit bij het B1 taalniveau. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om expliciet te maken waartegen iemand bezwaar kan maken. Zo staat in de terugvorderingsbeschikking 'ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen' en in de aanmaning 'ik ben het niet eens met de aanmaningskosten'.

Deelnemers gaven aan meer inzicht te willen in of zij hun recht op bezwaar maken opgeven door alvast te betalen. Deze toelichting is niet verwerkt in de brieven 2.0. Onderzoek wat de juiste manier is om deze zorg weg te nemen en hoeveel mensen hier behoefte aan hebben. Overweeg of de brief de juiste plek is voor deze toelichting, of dat het beter past op een webpagina over

bezwaar maken.

Tijdens het afronden van het ontwerp van brieven 2.0 is er vanuit Toeslagen een nieuwe bezwaarclausule gemaakt. Deze bevat toelichting over welke informatie moet worden opgenomen in de brief. Dit sluit aan bij de behoefte van deelnemers aan meer duidelijkheid over wat er in de brief moet komen te staan. Echter zal deze extra toelichting ervoor zorgen dat niet alle informatie op de actiegerichte zijde van de brief past. Dit vraagt om een nieuwe ontwerpiteratie, waarbij wordt gekeken naar de volgorde, prioritering en vormgeving van informatie (zie algemene afwegingen). Om deze reden is de nieuwe clausule nog niet opgenomen in de brieven 2.0. Ons advies is om na te gaan of het nodig is om deze informatie in de brief te benoemen, of dat het voldoende is om te verwijzen naar de website waar deze informatie op wordt vermeld.

Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 27 juli 2024. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:

 Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen

 Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens

 Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

Ik ben het niet eens met de aanmaningskosten.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 18 september 2024. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:

 Landelijk Incasso Centrum
Postbus 100
6400 AC Heerlen

 Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens

 Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

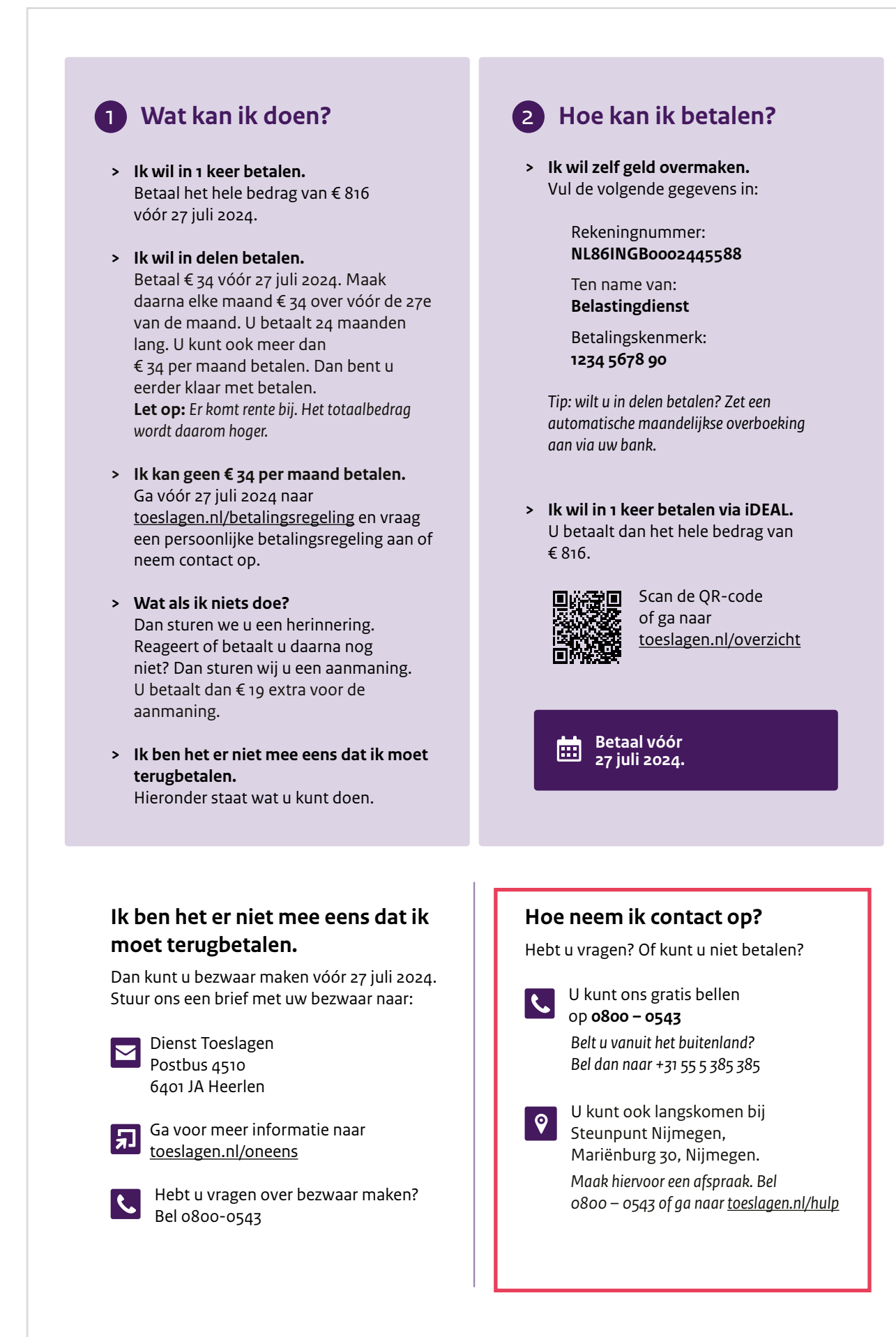
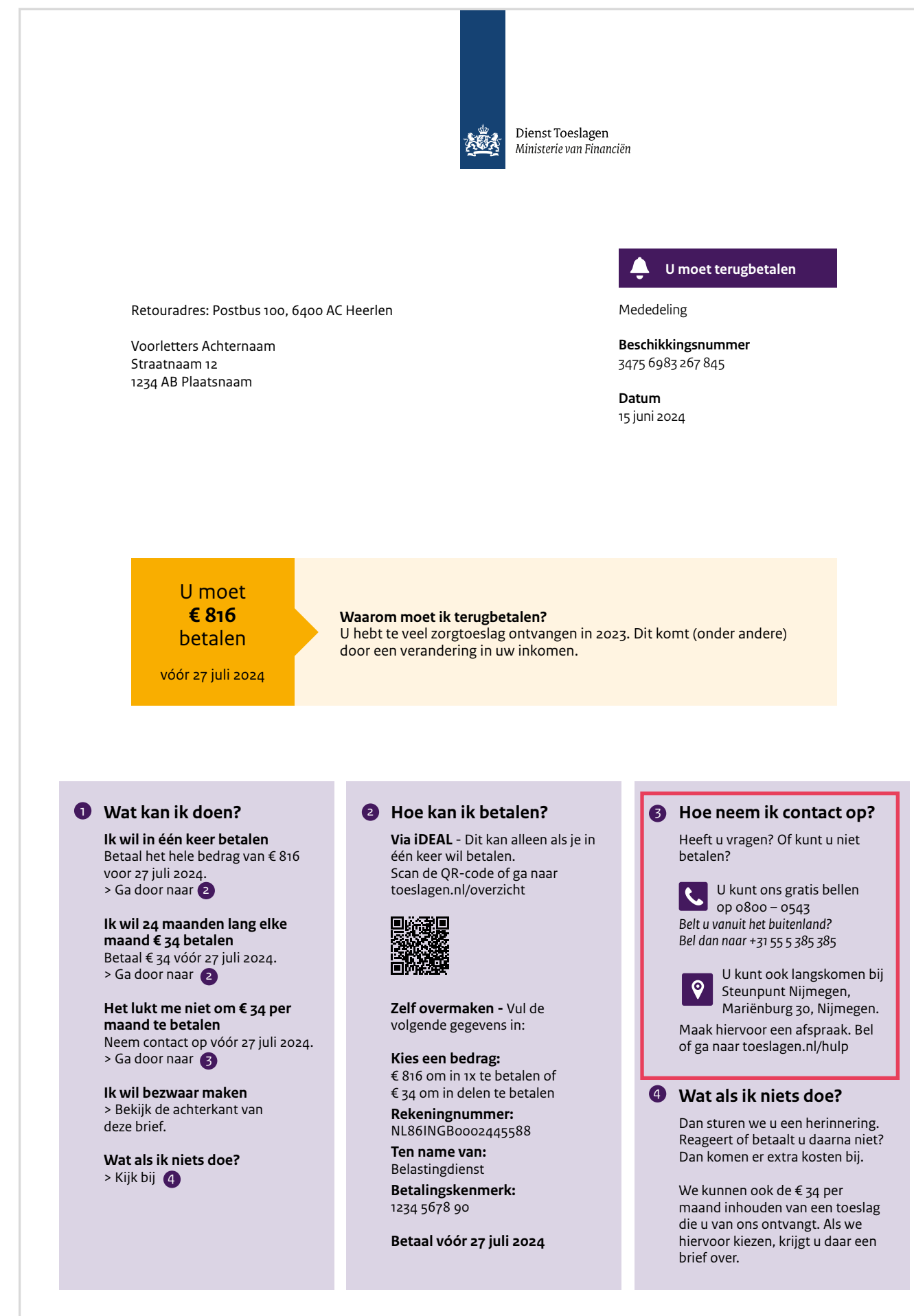
Afbeelding 45 en 46: de bezwaarclausule uit de terugvorderingsbeschikking en de aanmaning.

PIJLER 4

ACTIEVE HULP (MAKKELIJKER MAKEN)

**INZICHT 1:
DEELNEMERS WAARDEREN
DE VERSCHILLENDE
MOGELIJKHEDEN OM
PERSOONLIJK HULP TE KRIJGEN
VAN TOESLAGEN**

In de brieven 1.0 is geprobeerd om de drempel tot het opnemen van contact te verlagen door de contactgegevens op de voorpagina van de brief te vermelden. Door de herindeling van de brieven 2.0 is deze informatie op de achterzijde te vinden. Omdat deze informatie op dezelfde zijde te vinden is als de andere acties die de burger kan ondernemen, is de verwachting dat dit niet drempelverhogend zal werken.



Afbeelding 47 en 48: de pagina met contactinformatie uit de terugvorderingsbeschikking

BIJLAGE A
BRIEVEN 1.0



U moet terugbetalen

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

Mededeling

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
15 juni 2024

U moet
€ 816
betalen

vóór 27 juli 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

1 Wat kan ik doen?

Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.
> Ga door naar **2**

Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen

Betaal € 34 vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar **2**

Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen

Neem contact op vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar **3**

Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?

> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Via iDEAL - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



Zelf overmaken - Vul de volgende gegevens in:

Kies een bedrag:

€ 816 om in 1x te betalen of
€ 34 om in delen te betalen

Rekeningnummer:

NL86INGB0002445588

Ten name van:

Belastingdienst

Betalingskenmerk:

1234 5678 90

Betaal vóór 27 juli 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen op 0800 – 0543

Belt u vanuit het buitenland?

Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënburg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

We kunnen ook de € 34 per maand inhouden van een toeslag die u van ons ontvangt. Als we hiervoor kiezen, krijgt u daar een brief over.



Betalingsherinnering

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald
of gereageerd

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
29 juli 2024

**U hebt
nog niet
betaald**

U moet
€ 816
betalen

vóór 6 augustus 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt
(onder andere) door een verandering in uw inkomen.

Wat kan er nu gebeuren?

Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.

U moet terugbetalen

Betalingsherinnering

Aanmaning

U moet dan € 9 extra betalen

Dwangbevel

U moet dan € 53 extra betalen

Let op! Deze brief is een
betalingsherinnering

Betaalt u niet of neemt u geen
contact op vóór 6 augustus, dan
krijgt u een aanmaning.

1 Wat kan ik doen?

Ik heb wel betaald

Dan hoeft u dat niet nog een keer te
doen. Waarschijnlijk heeft u betaald
vlak voor we deze brief stuurden.

Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816
vóór 6 augustus 2024.

> Ga door naar **2**

**Ik wil 24 maanden lang elke
maand € 34 betalen**

Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.

> Ga door naar **2**

**Het lukt me niet om € 34 per
maand te betalen**

Neem contact op vóór 6 augustus 2024.

> Ga door naar **3**

Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van deze brief.

Wat als ik niets doe?

> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Via iDEAL - Dit kan alleen als je in
één keer wil betalen.

Scan de QR-code of ga naar toeslagen.
nl/overzicht



Zelf overmaken - Vul de volgende
gegevens in:

Kies een bedrag:

€ 816 om in 1x te betalen of
€ 34 om in delen te betalen

Rekeningnummer:

NL86INGB0002445588

Ten name van:

Belastingdienst

Betalingskenmerk:

1234 5678 90

Betaal vóór 6 augustus 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet
betalen?



U kunt ons gratis bellen
op 0800 – 0543

Bel u vanuit het buitenland?

Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënborg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga
naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een aanmaning.
Er komen dan aanmaningskosten
van € 9 bij. Reageert of betaalt u
daarna niet? Dan sturen we u een
dwangbevel. U moet dan € 53 extra
betalen.

Hoe maak ik bezwaar?

Bent u het er niet mee eens dat u moet terugbetalen? Dan kunt u bezwaar maken vóór 1 augustus 2024. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar. Stuur uw bezwaar naar:



Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen



Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens.
Hebt u vragen over bezwaar maken? Bel 0800-0543.



! Aanmaning

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald
of gereageerd

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
6 augustus 2024

**U hebt
nog niet
betaald of
gereageerd**

**U moet
€ 816
betalen**

vóór 21 augustus 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen. U hebt nog niet betaald of gereageerd op eerdere brieven hierover. Daarom komen er helaas aanmaningskosten van € 9 bij.

Wat kan er nu gebeuren?

Als u de gemiste betaling en aanmaningskosten betaalt, is er niets aan de hand.

U hebt een
betalingsregeling.

Betalingsherinnering

Aanmaning

U moet € 9 extra betalen

Dwangbevel

U moet dan € 53 extra betalen

Let op! Deze brief
is een aanmaning

**Betaalt u niet of neemt u geen
contact op vóór 21 augustus,
dan krijgt u een dwangbevel.**

1 Wat kan ik doen?

Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816
voor 21 augustus 2024.

> Ga door naar **2**

**Ik wil 24 maanden lang elke
maand € 34 betalen**

Betaal € 34 vóór 21 augustus 2024.

> Ga door naar **2**

**Het lukt me niet om € 34 per
maand te betalen**

Neem contact op vóór 21 augustus
2024.

> Ga door naar **3**

Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van
deze brief.

Wat als ik niets doe?

> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Via iDEAL - Dit kan alleen als je in
één keer wil betalen.

Scan de QR-code of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



Zelf overmaken - Vul de volgende
gegevens in:

Kies een bedrag:

€ 816 om in 1x te betalen of
€ 34 om in delen te betalen

Rekeningnummer:

NL86INGB0002445588

Ten name van:

Belastingdienst

Betalingskenmerk:

1234 5678 90

Betaal vóór 21 augustus 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet
betalen?



U kunt ons gratis bellen
op 0800 – 0543

Belt u vanuit het buitenland?

Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënborg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel of
ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een dwangbevel.
U moet dan € 53 extra betalen.
Reageert of betaalt u daarna nog
steeds niet? Dan kunnen we ook
andere maatregelen nemen.

Hoe maak ik bezwaar?

Bent u het er niet mee eens dat u moet terugbetalen? Dan kunt u bezwaar maken vóór 1 augustus 2024. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar. Stuur uw bezwaar naar:



Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen



Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens.
Hebt u vragen over bezwaar maken? Bel 0800-0543.



Mededeling

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

Bevestiging start betalingsregeling

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
30 juni 2024

Betalingsregeling van
€ 34 per maand
is gestart

Wij bevestigen uw betalingsregeling.
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023 en moet deze terugbetalen.
U hebt het eerste deel van dit bedrag betaald. Daarmee is uw
betalingsregeling gestart.

Hoe ziet mijn betalingsregeling eruit?
U gaat elke maand een deel van het totale bedrag van € 816 betalen.

U betaalt elke maand een
bedrag van € 34 voor de
27e van de maand.

Over **23 maanden** hebt u het
totaalbedrag volledig betaald

Na elke betaling laten we u in de bevestigingsbrief
weten hoeveel rente u hebt betaald.

1 Wat kan ik doen?

Ik wil maandelijks blijven betalen
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar **2**

Het lukt me toch niet om € 34 per maand te betalen
Neem contact op vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar **3**

Ik wil toch alles in één keer betalen
Betaal € 782 vóór 27 juli 2024.
> Ga door naar **2**

Ik wil bezwaar maken
> Bekijk de achterkant van
deze brief.

Wat als ik niets doe?
> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Zelf overmaken - Vul de volgende
gegevens in:

Kies een bedrag:
€ 34 om in delen te blijven betalen
€ 782 om in 1x te betalen
Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Via iDEAL - Dit kan alleen als je
alles in één keer wil betalen.
Scan de QR-code of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



Betaal vóór 27 juli 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet
betalen?

 U kunt ons gratis bellen
op 0800 – 0543
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385

 U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënborg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel
of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Betaalt u een maand niet? Dan
sturen we u een herinnering.
Reageert of betaalt u daarna niet?
Dan komen er extra kosten bij.

Hoe maak ik bezwaar?

Bent u het er niet mee eens dat u moet terugbetalen? Dan kunt u bezwaar maken vóór 1 augustus 2024. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar. Stuur uw bezwaar naar:



Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen



Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens.
Hebt u vragen over bezwaar maken? Bel 0800-0543.

BEVESTIGING MAANDELIJKSE
BETALING BETALINGSREGELING 1.0



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën



Bevestiging

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

Bevestiging maandelijkse betaling

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
28 juli 2024

**Uw
maandelijkse
betaling is
ontvangen**

We verwachten
de volgende
**betaling
van € 34**

vóór 27 augustus 2024

We hebben uw betaling ontvangen.

U hebt een betalingsregeling om de te veel ontvangen
zorgtoeslag over 2023 terug te betalen. U hebt de
maandelijkse betaling van € 34 op tijd betaald. Daarmee
is het totale bedrag dat u moet terugbetalen lager
geworden.

Dit hebt u al afbetaald.

Vóór 27 augustus 2024
moet u weer **€ 34** betalen.

Over **22 maanden** hebt u het
totaalbedrag volledig betaald.

*Na elke betaling laten we u in de bevestigingsbrief
weten hoeveel rente u hebt betaald.*

1 Wat kan ik doen?

Ik wil maandelijks blijven betalen

Betaal € 34 vóór 27 augustus 2024.

> Ga door naar **2**

**Het lukt me toch niet om € 34 per
maand te betalen**

Neem contact op vóór 27 augustus
2024.

> Ga door naar **3**

**Ik wil toch alles in één keer
betalen**

Betaal € 782 vóór 27 augustus 2024.

> Ga door naar **2**

Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van
deze brief.

Wat als ik niets doe?

> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Zelf overmaken - Vul de volgende
gegevens in:

Kies een bedrag:

€ 34 om in delen te blijven betalen

€ 782 om in 1x te betalen

Rekeningnummer:

NL86INGB0002445588

Ten name van:

Belastingdienst

Betalingskenmerk:

1234 5678 90

Via iDEAL - Dit kan alleen als je

alles in één keer wil betalen.

Scan de QR-code of ga naar

toeslagen.nl/overzicht



Betaal vóór 27 augustus 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet
betalen?



U kunt ons gratis bellen

op 0800 – 0543

Belt u vanuit het buitenland?

Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij

Steunpunt Nijmegen,

Mariënborg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel

of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Betaalt u een maand niet? Dan

sturen we u een herinnering.

Reageert of betaalt u daarna niet?

Dan komen er extra kosten bij.

Hoe maak ik bezwaar?

Bent u het er niet mee eens dat u moet terugbetalen? Dan kunt u bezwaar maken vóór 1 augustus 2024. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar. Stuur uw bezwaar naar:



Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen



Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens.
Hebt u vragen over bezwaar maken? Bel 0800-0543.



Betalingsherinnering

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt een betaling gemist

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
28 augustus 2024

**U hebt
een betaling
gemist**

U moet
€ 68
betalen

vóór 5 september 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023 en moet deze terugbetalen. U hebt hiervoor een betalingsregeling.

We hebben het vorige maandbedrag nog niet van u ontvangen. Daarnaast moet u het huidige maandbedrag ook nog betalen.

Wat kan er nu gebeuren?

Als u het vorige en huidige maandbedrag betaalt, is er niets aan de hand.

U hebt een
betalingsregeling.

Betalingsherinnering

Let op! Deze brief is een
betalingsherinnering

Aanmaning

U moet dan € 9 extra betalen

Betaalt u niet of neemt u geen
contact op vóór 5 september, dan
krijgt u een aanmaning.

Dwangbevel

U moet dan € 53 extra betalen

1 Wat kan ik doen?

Ik wil in delen blijven betalen

Betaal het vorige en huidige
maandbedrag van in totaal € 68 vóór
5 september 2024.

> Ga door naar **2**

**Ik heb het vorige maandbedrag
wel betaald**

Dan hoeft u dat niet nog een keer te
doen. Waarschijnlijk heeft u betaald
vlak voor we deze brief stuurden.

**Het lukt me niet om € 34 per
maand te betalen**

Ga naar toeslagen.nl/betalingsregeling
of neem contact op vóór 5 september
2024.

> Ga door naar **3**

Wat als ik niets doe?

> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Zelf overmaken - Vul de volgende
gegevens in:

Bedrag:
€ 68

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

**Betaal € 68 vóór 5 september
2024**

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet
betalen?



U kunt ons gratis bellen
op 0800 – 0543

*Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385*



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënborg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel of
ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een aanmaning.
Er komen dan aanmaningskosten
van € 9 bij. Reageert of betaalt u
daarna niet? Dan sturen we u een
dwangbevel. U moet dan € 53 extra
betalen.

VOORTZETTING
BETALINGSREGELING 1.0



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën



Bevestiging

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

Bevestiging doorgaan met
betalingsregeling

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
6 september 2024

**Uw gemiste
betaling(en)
van € 68 zijn
ontvangen**

We verwachten
de volgende
**betaling
van € 34**

vóór 28 september 2024

We hebben uw betaling ontvangen.
U hebt een betalingsregeling om de te veel ontvangen
zorgtoeslag over 2023 terug te betalen. U hebt de
gemiste betaling van 28 juli 2024 samen met de
maandelijkse betaling van 28 augustus 2024 betaald.
Daarmee gaat uw betalingsregeling door.

Dit hebt u al afbetaald.

Vóór 28 september 2024
moet u weer **€ 34** betalen.

Over **20 maanden** hebt u het
totaalbedrag volledig betaald.

*Na elke betaling laten we u in de bevestigingsbrief
weten hoeveel rente u hebt betaald.*

1 Wat kan ik doen?

Ik wil maandelijks blijven betalen
Betaal € 34 vóór 28 september 2024.
> Ga door naar **2**

**Het lukt me toch niet om € 34 per
maand te betalen**
Neem contact op vóór 28 september
2024.
> Ga door naar **3**

**Ik wil toch alles in één keer
betalen**
Betaal € 782 vóór 28 september
2024.
> Ga door naar **2**

Wat als ik niets doe?
> Kijk bij **4**

2 Hoe kan ik betalen?

Zelf overmaken - Vul de volgende
gegevens in:

Kies een bedrag:
€ 34 om in delen te blijven betalen
€ 782 om in 1x te betalen
Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst
Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Via iDEAL - Dit kan alleen als je
alles in één keer wil betalen.
Scan de QR-code of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



Betaal vóór 28 september 2024

3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet
betalen?

 U kunt ons gratis bellen
op 0800 – 0543
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385

 U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel
of ga naar toeslagen.nl/hulp

4 Wat als ik niets doe?

Betaalt u een maand niet? Dan
sturen we u een herinnering.
Reageert of betaalt u daarna niet?
Dan komen er extra kosten bij.



BIJLAGE BRIEVEN 2.0



Mededeling

Zorgtoeslag 2023

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U moet terugbetalen

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
15 juni 2024

U moet
€ 816
terugbetalen

vóór 27 juli 2024

Waarom moet ik terugbetalen?
U hebt te veel zorgtoeslag gekregen over 2023.
Dit komt vooral door een verandering in uw inkomen.

Kijk voor meer uitleg op toeslagen.nl/overzicht of bel 0800 - 0543.

Bekijk de **achterkant van deze brief** voor wat u kunt doen >

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik wil in 1 keer betalen.**
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 27 juli 2024.
- > **Ik wil in delen betalen.**
Betaal € 34 vóór 27 juli 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.
Let op: Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**
Ga vóór 27 juli 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan of neem contact op.
- > **Wat als ik niets doe?**
Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna nog niet? Dan sturen wij u een aanmaning. U betaalt dan € 19 extra voor de aanmaning.
- > **Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.**
Hieronder staat wat u kunt doen.

Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 27 juli 2024. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:

 Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen

 Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens

 Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.
- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**
U betaalt dan het hele bedrag van € 816.



Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



**Betaal vóór
27 juli 2024.**

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen op **0800 – 0543**
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 – 0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp



Herinnering

Zorgtoeslag 2023

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
29 juli 2024

U hebt nog niet betaald of gereageerd

U moet **€ 816** terugbetalen

vóór 6 augustus 2024

Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag gekregen over 2023. Dit komt vooral door een verandering in uw inkomen.

Kijk voor meer uitleg op toeslagen.nl/overzicht of bel 0800 - 0543.

Wat kan er nu gebeuren?

Terugbetalen	Herinnering	Betalen	Aanmaning
U moet € 816 terugbetalen, maar u hebt nog niet betaald of gereageerd.	 Deze brief is een herinnering.	Voorkom extra kosten, betaal vóór 6 augustus of neem direct contact op. Bekijk de achterkant van deze brief voor wat u kunt doen.	Betaalt u niet of neemt u geen contact op? Dan krijgt u een aanmaning en moet u € 19 extra betalen.

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik heb wel betaald of gereageerd.**
Waarschijnlijk heeft u betaald of gereageerd vlak voordat we deze brief stuurden. U kunt controleren op toeslagen.nl/overzicht of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.
- > **Ik wil in delen betalen.**
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.
Let op: Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**
Ga vóór 6 augustus 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling of neem contact op.
- > **Wat als ik niets doe?**
Dan krijgt u een aanmaning. U moet het overgebleven bedrag in 1 keer betalen met € 19 aanmaningskosten.
- > **Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.**
Hieronder staat wat u kunt doen.

Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

U kunt geen bezwaar meer maken. U kunt wel vragen of we opnieuw naar de hoogte van het bedrag kunnen kijken. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar naar:

 Dienst Toeslagen
Postbus 4510
6401 JA Heerlen

 Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens

 Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.
- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**
U betaalt dan het hele bedrag van € 816.



Scan de QR-code
of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



**Betaal vóór
6 augustus 2024.**

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen
op **0800 – 0543**

*Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385*



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënborg 30, Nijmegen.

*Maak hiervoor een afspraak. Bel
0800 – 0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp*



Aanmaning

Zorgtoeslag 2023

U hebt nog niet betaald of gereageerd

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
6 augustus 2024

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

U moet € 816 + € 19 terugbetalen
vóór 21 augustus 2024

Waarom moet ik terugbetalen?
U hebt te veel zorgtoeslag gekregen over 2023. U hebt nog niet betaald of gereageerd op eerdere brieven. Daarom komen er aanmaningskosten van € 19 bij. Lees in deze brief wat u nu kunt doen.

! Totaal bedrag: € 816
Aanmaningskosten: € 19

U moet nog betalen: € 835

Wat kan er nu gebeuren?

Terugbetalen

U hebt 29 juli een herinnering gekregen. Maar u hebt nog niet betaald of gereageerd.

Aanmaning

! Deze brief is een aanmaning.

U moet € 19 aanmaningskosten betalen.

Betalen

Betaal vóór 21 augustus of neem direct contact op.

Bekijk de achterkant van deze brief voor wat u kunt doen.

Dwangbevel

Betaalt u niet of neemt u geen contact op?
Dan krijgt u een dwangbevel en moet u € 117 extra betalen.

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik heb wel betaald of gereageerd.**
Waarschijnlijk heeft u betaald of gereageerd kort voordat we deze brief stuurden. U kunt controleren op toeslagen.nl/overzicht of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**
Betaal het hele bedrag van € 835 vóór 21 augustus 2024.
- > **Ik wil in delen betalen.**
Bel **0800 - 0543** om te vragen wat er mogelijk is. Of ga vóór 21 augustus 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke regeling aan.
Let op: bij betalen in delen komt er rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.
- > **Wat als ik niets doe?**
Dan krijgt u een dwangbevel. U moet het overgebleven bedrag in 1 keer betalen met € 117 extra kosten. Neem contact op als u hulp nodig hebt.
- > **Ik ben het niet eens met de aanmaningskosten.**
Hieronder staat wat u kunt doen.

Ik ben het niet eens met de aanmaningskosten.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 18 september 2024. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:

 Landelijk Incasso Centrum
Postbus 100
6400 AC Heerlen

 Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens

 Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.
- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**
U betaalt dan het hele bedrag van € 816.



Scan de QR-code
of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



**Betaal vóór
21 augustus 2024.**

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen
op **0800 – 0543**
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënborg 30, Nijmegen.
*Maak hiervoor een afspraak. Bel
0800 – 0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp*



Bevestiging

Zorgtoeslag 2023

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt een betalingsregeling

Beschikingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
30 juni 2024

U hebt een
betalingsregeling
gestart

Betaal elke
maand **€ 34**
vóór de 27e dag
van de maand

U bent vanaf deze maand uw
zorgtoeslag over 2023 in delen aan
het terugbetalen. U hebt deze maand
€ 34 betaald.

U betaalt elke maand: € 34
Rente (4%): - € 0

U hebt terugbetaald: € 34

Totaalbedrag: € 816
Terugbetaald bedrag: - € 34

U moet nog betalen: € 782

Let op: Vanaf volgende maand betaalt u rente. Kijk voor meer informatie op toeslagen.nl/rente.

Hoe werkt mijn betalingsregeling?



Betaal elke maand **€ 34 vóór de 27e dag van de maand**.



Over **23 maanden** hebt u alles terugbetaald.



Vanaf volgende maand betaalt u **rente**. Dit is 4% per jaar. Dit trekken we af van het bedrag dat u overmaakt. Na elke betaling laten we u in een brief weten hoeveel rente u hebt betaald.



Als u 1 betaling mist, doet u er een maand langer over. Als u 2 betalingen mist, stopt uw betalingsregeling. U moet dan het overgebleven bedrag in 1 keer betalen.

Kijk op de achterkant van deze brief voor meer informatie >

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik wil in delen blijven betalen.**
Betaal € 34 vóór 27 augustus 2024.
- > **Ik wil meer betalen per maand.**
Maak elke maand zelf een hoger bedrag over. U kunt controleren op toeslagen.nl/overzicht of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**
Ga vóór 27 augustus 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan. Of neem contact op.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**
Betaal het overgebleven bedrag van € 782 vóór 27 augustus 2024.
- > **Wat als ik niets doe?**
Betaalt u een maand niet? Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan stoppen wij deze betalingsregeling. U moet het overgebleven bedrag in 1 keer betalen.
- > **Ik ben het niet eens met de betalingsregeling.**
Hieronder staat wat u kunt doen.

Ik ben het niet eens met de betalingsregeling.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 5 september. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:



Landelijk Incasso Centrum
Postbus 100
6400 AC Heerlen



Ga voor meer informatie naar toeslagen.nl/oneens



Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.
- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**
U betaalt dan het hele bedrag van € 782.



Scan de QR-code
of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



**Betaal vóór
27 augustus 2024.**

Betaalt u in delen? Betaal dan elke maand vóór de 27e dag.

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen
op **0800 – 0543**

*Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385*



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënborg 30, Nijmegen.

*Maak hiervoor een afspraak. Bel
0800 – 0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp*



Bevestiging betaling

Zorgtoeslag 2023

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt deze maand betaald

Beschikkingsnummer
3475 6983 267 845

Datum
28 augustus 2024

**Uw
maandelijkse
betaling is
ontvangen**

Betaal volgende
maand weer **€ 34**
vóór 27 september 2024

We hebben uw betaling ontvangen.
U bent zorgtoeslag over 2023 aan het
terugbetalen. U hebt deze maand € 34
betaald. Daarmee is het totale bedrag dat
u nog moet terugbetalen € 750.

U betaalt elke maand: € 34
Rente (4%): - € 2

U hebt terugbetaald: € 32

Totaalbedrag: € 816
Terugbetaald bedrag: - € 66

U moet nog betalen: € 750

Let op: U betaalt elke maand rente. Kijk voor meer informatie op toeslagen.nl/rente.

Hoe ziet mijn betalingsregeling eruit?

**Van de € 816 hebt u
€ 66 betaald.** U moet
nog € 750 betalen.
U betaalt ook rente.

Vóór 27 september
2024 moet u weer **€ 34**
betalen.

Over **23 maanden** hebt
u alles terugbetaald.

Als u een betaling
mist, doet u er een
maand langer over.
Als u meer dan 3
betalingen mist, stopt
de betalingsregeling.

Kijk op de achterkant van deze brief voor meer informatie >

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik wil in delen blijven betalen.**
Betaal € 34 vóór 27 september 2024.
- > **Ik wil meer betalen per maand.**
Maak elke maand zelf een hoger bedrag over. U kunt controleren op toeslagen.nl/overzicht of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**
Ga vóór 27 september 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan. Of neem contact op.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**
Betaal het overgebleven bedrag van € 750 vóór 27 september 2024.
- > **Wat als ik niets doe?**
Betaalt u een maand niet? Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan stoppen wij deze betalingsregeling. U moet het overgebleven bedrag in 1 keer betalen.
- > **Ik ben het niet eens met de rente.**
Hieronder staat wat u kunt doen.

Ik ben het niet eens met de rente.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 5 september. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:



Landelijk Incasso Centrum
Postbus 100
6400 AC Heerlen



Ga voor meer informatie naar
toeslagen.nl/oneens



Hebt u vragen over bezwaar maken?
Bel 0800-0543

2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.
- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**
U betaalt dan het hele bedrag van € 750.



Scan de QR-code
of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



**Betaal vóór
27 september 2024.**

Betaal elke maand vóór de 27e.

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen
op **0800 – 0543**
Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënburg 30, Nijmegen.
Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 – 0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp



Herinnering

Zorgtoeslag 2023

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

U hebt een betaling gemist

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
28 augustus 2024

U hebt een betaling gemist

U moet **€ 34** terugbetalen

vóór 5 september 2024

Waarom moet ik terugbetalen?
U hebt te veel zorgtoeslag gekregen over 2023. U hebt hiervoor een betalingsregeling.

We hebben het vorige maandbedrag niet van u ontvangen.

Uw betalingsregeling wordt verlengd met 1 maand. Vanaf volgende maand betaalt u weer als normaal vóór de 27e van de maand.

Wat kan er nu gebeuren?

Terugbetalen	Herinnering	Betalen	Aanmaning
U hebt vorige maand niet betaald of gereageerd.	! Deze brief is een herinnering.	Betaal vóór 5 september of neem direct contact op. Bekijk de achterkant van deze brief voor wat u kunt doen.	Betaalt u niet of neemt u geen contact op? Dan krijgt u een aanmaning en stopt uw betalingsregeling. U betaalt dan in 1 keer het overgebleven bedrag van € 782 + € 19 aanmaningskosten.

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik heb wel betaald of gereageerd.**
Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald of gereageerd kort voordat we deze brief stuurden. U kunt controleren op toeslagen.nl/overzicht of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik wil in delen blijven betalen.**
Betaal vóór 5 september € 34. Betaal de volgende maand weer € 34 vóór de 27e van de maand.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**
Ga vóór 5 september 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan. Of neem contact op.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**
Betaal het overgebleven bedrag van € 782 vóór 5 september 2024.
- > **Wat als ik niets doe?**
Reageert of betaalt u niet? Dan stoppen we uw betalingsregeling en krijgt u een aanmaning. U moet het overgebleven bedrag van €782 in 1 keer betalen met € 19 aanmaningskosten. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 117 extra betalen.

2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.
- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**
U betaalt dan het hele bedrag van € 782.



Scan de QR-code
of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



**Betaal vóór
5 september 2024.**

Betaal elke maand vóór de 27e.

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen
op **0800 – 0543**

*Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385*



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënburg 30, Nijmegen.

*Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 –
0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp*



Bevestiging

Zorgtoeslag 2023

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam
Straatnaam 12
1234 AB Plaatsnaam

Bevestiging doorgaan met
betalingsregeling

Beschikkingnummer
3475 6983 267 845

Datum
6 september 2024

We hebben uw
betaling van € 34
goed ontvangen

Uw betalingsregeling
gaat weer verder

U kunt weer doorgaan met het
betalen van €34 per maand.

U betaalt elke maand: € 34
Rente (4%): - € 2

U hebt terugbetaald: € 32

Totaal bedrag: € 816
Terugbetaald bedrag: - € 66

U moet nog betalen: € 750

Let op: U betaalt elke maand rente. Kijk voor meer informatie op toeslagen.nl/rente.

Hoe ziet mijn betalingsregeling eruit?

Van de € 816 hebt u
€ 66 betaald en u moet
nog € 750 betalen.
U betaalt ook rente.

Vóór 27 oktober 2024
moet u weer € 34
betalen.

Over 22 maanden hebt
u alles betaald.

Als u weer een betaling
mist, doet u er een
maand langer over. Als
u in totaal meer dan 3
betalingen mist, stopt
de betalingsregeling.

1 Wat kan ik doen?

- > **Ik wil in delen blijven betalen.**
Betaal € 34 vóór 27 oktober 2024.
- > **Ik wil meer betalen per maand.**
Maak elke maand zelf een hoger bedrag over. U kunt controleren op toeslagen.nl/overzicht of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**
Ga vóór 27 oktober 2024 naar toeslagen.nl/betalingsregeling en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan. Of neem contact op.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**
Betaal het overgebleven bedrag van € 718 vóór 27 oktober 2024.
- > **Wat als ik niets doe?**
Betaalt u een maand niet? Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan stoppen we deze betalingsregeling. U moet het overgebleven bedrag in 1 keer betalen.

2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:
NL86INGB0002445588

Ten name van:
Belastingdienst

Betalingskenmerk:
1234 5678 90

Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.
- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**
U betaalt dan het hele bedrag van € 718.



Scan de QR-code
of ga naar
toeslagen.nl/overzicht



**Betaal vóór
27 oktober 2024.**

Betaal elke maand vóór de 27e.

Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen
op **0800 – 0543**

*Belt u vanuit het buitenland?
Bel dan naar +31 55 5 385 385*



U kunt ook langskomen bij
Steunpunt Nijmegen,
Mariënburg 30, Nijmegen.

*Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 –
0543 of ga naar toeslagen.nl/hulp*