# Burgerperspectief op het toeslagenstelsel

Rapportage van een kwalitatief onderzoek

**MARE**

Kees-Jan Hoogeveen &

Thomas de la Mar

Projectnummer MARE: 2019240

19 september 2019

Understanding what makes people tick

**Achtergrond** ..... 3

**INLEIDING** ..... 3

Introductie ..... 3

**ONDERZOEKSDOELSTELLING & -VRAGEN** ..... 4

**Resultaten - context** ..... 4

**RESULTATEN – KENNIS** ..... 4

Het kennisniveau ..... 4
Eenvoudig aanvraagproces ..... 5
De gepercipieerde vs. werkelijke kennis ..... 5
Terugvorderingen voorkomen ..... 5

**RESULTATEN – HOUDING** ..... 5

Grondhouding doelgroep ..... 6
De verantwoordelijkheid voor wijzigingen ..... 6
Hoge terugvorderingen ..... 6

**RESULTATEN – GEDRAG** ..... 6

Algemeen ..... 7
Beperkte informatiebehoefte door gebrek aan kennis ..... 7
Informeren over het doorvoeren van wijzigingen ..... 7
Terugvorderingen ..... 7

**RESULTATEN – TOESLAGEN EN BELASTINGDIENST** ..... 8

Houding t.a.v. Toeslagen en de Belastingdienst ..... 8
De touwtjes in handen ..... 8
Best of both worlds ..... 8

**Resultaten - alternatieven** ..... 8

**RESULTATEN – Algemeen** ..... 9

Zoveel mensen, zoveel wensen ..... 9
Een viertal doelgroepen ..... 9
Een viertal facetten van zekerheden ..... 9

**RESULTATEN – HUIDIGE SYSTEEM** ..... 11

Toeslagen o.b.v. een geschat inkomen ..... 11
Zekerheidscore de huidige systematiek ..... 11

**RESULTATEN – VARIANT A** ..... 12

Toeslagen o.b.v. een vastgesteld inkomen | o.b.v. aangifte van 2 jaar geleden ..... 12
Zekerheidscore variant A ..... 12

**RESULTATEN – VARIANT B** ..... 13

Meer hulp van de Belastingdienst/ Toeslagen | maandelijks 90% van het bedrag ..... 13
Zekerheidscore variant B ..... 13

**RESULTATEN – VARIANT C** ..... 14

Eenvoudiger toeslagen op basis van bekende gegevens | Vast bedrag o.b.v. inkomen ..... 14
Zekerheidscore variant C ..... 14

**RESULTATEN – VARIANT D** ..... 15

Toeslag achteraf o.b.v. maandinkomen | 5 maanden geleden ..... 15
Zekerheidscore variant D ..... 15

**Conclusies & Aanbevelingen** ..... 16

**CONCLUSIE** ..... 16

**AANBEVELINGEN** ..... 16

Toelichten van de systematiek of concreter communiceren wat er van de burger wordt verlangt ..... 17
Leningen en overbruggingsperioden ..... 17
Woordgebruik ..... 17

**FOOD FOR THOUGHT** ..... 17

**Bijlages** ..... 18

# Achtergrond

## INLEIDING

### Introductie

In het interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) Toeslagen wordt onderzoek gedaan naar de verbetermogelijkheden op het gebied van toeslagen. Toeslagen hebben, met de uitzondering van de kinderopvangtoeslag, een inkomensondersteunende functie. De voorwaarden m.b.t. het wel/niet recht hebben op toeslag(en) zijn in de perceptie van sommige burgers te ingewikkeld en/of onduidelijk. Daarnaast is ook het gegeven dat de burger toeslagen moet aanvragen op basis van het (geschatte) toekomstige inkomen, een complicerende factor. Veranderingen in de persoonlijke situatie en/of persoonlijke financiën kunnen daardoor direct van invloed zijn op het wel/geen recht hebben op toeslag(en). Indien een burger te veel toeslagen ontvangt, zal het teveel ontvangen geld uiteindelijk moeten worden terugbetaald. In de praktijk betekent dit echter dat toeslagen soms een averechts effect hebben. Terugvorderingen, en met name hoge terugvorderingen, kunnen immers in plaats van de burger financieel te ondersteunen, uitmonden in financiële problemen of zelfs schuldenproblematiek.

Het doel van het interdepartementale beleidsonderzoek is om in twee deelonderzoeken te kijken naar mogelijke verbeteringen. Het eerste deelonderzoek richt zich op verbetermogelijkheden die op de korte termijn (deze kabinetsperiode) en binnen het huidige stelsel in gang gezet kunnen worden. Het tweede deelonderzoek heeft een bredere scope en richt zich op verbetermogelijkheden voor de lange termijn (na deze kabinetsperiode).

De IBO-werkgroep hecht veel waarde aan het burgerperspectief en wenst inzicht te verkrijgen in de kennis, houding en het gedrag van burgers in het kader van toeslagen in het algemeen en wenst daarnaast inzicht te krijgen in de potentie van een viertal alternatieve toeslagsystematieken in het bijzonder. MARE heeft in opdracht van het Ministerie van Financiën hier kwalitatief onderzoek naar gedaan.

*Disclaimer*

*Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid is deze rapportage in de stellende vorm geschreven.*

**ONDERZOEKSDOELSTELLING & -VRAGEN**

De onderzoeksdoelstelling is tweeledig:

- Doelstelling 1 | exploreren: inzicht verkrijgen in kennis, houding en gedrag van burgers ten aanzien van toeslagen in het algemeen en ten aanzien van de problematiek omtrent de huidige systematiek in het bijzonder.

  **Meer specifiek**:
  - Welke ervaringen hebben toeslaggerechtigden met het aanvragen, wijzigen van toeslagen en met terugvorderingen?
  - Wanneer en om welke redenen vraagt men toeslagen aan? Wanneer en om welke redenen voert men, in het kader van toeslagen, wijzigingen door?
  - In hoeverre doorgronden mensen de achterliggende systematiek?
  - In hoeverre is de burger zich ervan bewust dat wijzigingen in het inkomen en/of de situatie gevolgen kan hebben voor het wel/niet recht hebben op toeslag(en).

- Doelstelling 2 | toetsen: inzicht verkrijgen in de potentie van een viertal alternatieve mogelijkheden om de systematiek omtrent toeslagen ter herorganiseren.

  **Meer specifiek**:
  - In hoeverre begrijpt men de onderliggende toeslagsystematiek?
  - In hoeverre worden de vier alternatieve systematieken gewaardeerd? Welk alternatief wordt als het meest aansprekend ervaren?
  - In hoeverre is men in staat om de persoonlijke relevantie en de persoonlijke gevolgen van het viertal alternatieven in te schatten?
  - In hoeverre zijn er verschillen in voorkeuren tussen de verschillende doelgroepen te identificeren?

**Output**

Het onderzoek levert de volgende output op:

- Inzicht in het kenniskader en de belevingswereld van de burger met betrekking tot toeslagen.
- Inzicht in de potentie van een viertal alternatieve systematieken om toeslagen te herorganiseren.
- Inzicht in verschillen tussen de (aangegeven) doelgroepen.

**Stimulus**

4 globale beschrijvingen van 4 alternatieve systematieken

# Resultaten - context

## RESULTATEN – KENNIS

**Deelconclusie 1:** Doordat het aanvragen van toeslagen in de afgelopen jaren sterk vereenvoudigd is, zijn mensen in de veronderstelling dat zij verstand hebben van toeslagen. De daadwerkelijke kennis is echter beperkt en men doorgrondt de achterliggende systematiek onvoldoende.

### Het kennisniveau

Het kennisniveau met betrekking tot *Belastingdienst/Toeslagen* verschilt, maar meestal is men voornamelijk bekend met de hoofdlijnen. Concreet betekent dit dat de deelnemers in het kader van *Toeslagen*

hoofdzakelijk bekend zijn met; welke toeslagen er zijn, op welke toeslagen zij recht hebben en waar zij toeslagen moeten aanvragen.

- Het gegeven dat de burger toeslagen ontvangt o.b.v. een geschat inkomen is meestal ook bekend, maar dat het maandelijks ontvangen bedrag in werkelijkheid een voorschot is voor de komende maand weet men meestal niet.

### Eenvoudig aanvraagproces

Men is positief over de manier waarop zij toeslagen aan moeten vragen. Het online platform van *Belastingdienst/Toeslagen* werkt intuïtief en met name de rekentools, die helpen bij het berekenen van de toeslag, worden positief gewaardeerd.

- De deelnemers vertellen vaak spontaan dat het platform duidelijk en overzichtelijk is.
    - *"Je ziet meteen voor welke vier zaken je toeslag aan kunt vragen"*.
    - *"Je kan heel gemakkelijk de informatie vinden die je nodig hebt*."
- Kortom: men wordt op het platform *Belastingdienst/Toeslagen* bij de hand genomen en daardoor is (bijna) iedereen in staat om zelfstandig een toeslag aan te vragen.

### De gepercipieerde vs. werkelijke kennis

Doordat het aanvragen van toeslagen dusdanig is vereenvoudigd stroken de gepercipieerde kennis en de werkelijk kennis niet meer met elkaar. Doordat het aanvragen van toeslagen iedereen lukt, veronderstelt men dat zij de toeslagen en de systematiek begrijpen/kennen. In werkelijkheid beheerst men echter alleen het proces van aanvragen en begrijpt men de achterliggende systematiek onvoldoende. Men weet bijvoorbeeld vaak niet eens wanneer hun aansprak op een toeslag vervalt.

- *"Het is niet moeilijk maar toch moet ik ieder jaar geld terugbetalen."*

### Terugvorderingen voorkomen

Aangezien een deel van de mensen de achterliggende systematiek niet doorgrondt, is men er niet altijd van op de hoogte dat terugvorderingen kunnen worden voorkomen.

- Soms weet men überhaupt niet dat zij wijzigingen kunnen/ moeten doorgeven,
    - *"Ik wist helemaal niet dat ik wijzigingen door moet geven. Waar kan ik dat doen dan?"*
- Soms weet men niet dat het doorgeven van wijzigingen de kans op terugvorderingen verkleint,
    - *"Als ik dus mijn salaris elke keer aanpas, krijg ik ook geen terugvorderingen meer?"*
- Maar voor bijna iedereen geldt dat zij niet weten wanneer zij wijzigingen door moeten geven. Men onderneemt eigenlijk alleen actie na grote veranderingen (life-events), maar dat ook 'kleinere' veranderingen direct van invloed kunnen zijn op het wel/ niet recht hebben op een toeslag, is minder bekend.
    - Duidelijke triggers zijn bijvoorbeeld: verhuizen, trouwen, in de ziektewet komen en het krijgen van een erfenis.
    - Minder duidelijke triggers zijn bijvoorbeeld: samenwonen met een kennis, minder uren kinderopvang of een loonsverhoging.

## RESULTATEN – HOUDING

**Deelconclusie 2:** Toeslagen worden in beginsel gepercipieerd als iets positiefs, maar onbegrip, vergeetachtigheid, informatiegebrek en een gebrek aan gepercipieerde urgentie zorgen ervoor dat men maar beperkt in actie komt.

### Grondhouding doelgroep

De doelgroep percipieert het construct toeslagen als iets positiefs en een deel van de doelgroep geeft aan toeslagen 'nodig' te hebben.

- Wat in die context als 'nodig' wordt gepercipieerd, verschilt uiteraard per persoon. Voor de één heeft het betrekking op basale levensbehoeften zoals onderdak *("zonder huurtoeslag kan ik mijn huur niet betalen")*, voor een ander betekent dit 'noodzakelijke' extraatjes *("ik gebruik de toeslag om leuke dingen te doen met mijn kinderen")*.
- Een enkeling geeft aan dat zij de toeslagen niet nodig hebben *("als ik eerlijk ben, heb ik de toeslag eigenlijk niet nodig")*.
- Daarnaast wordt soms de wens uitgesproken om toeslagen te verdisconteren in belastingen of om het te verrekenen met andere maandelijkse (overheids)kosten *("Ik zou het fijn vinden als ze de maandelijkse zorgkosten naar beneden zouden brengen")*.

### De verantwoordelijkheid voor wijzigingen

De meeste deelnemers wisten dat zij verantwoordelijk zijn voor het doorgeven van de juiste informatie en dat o.b.v. die informatie de hoogte van de toeslag wordt bepaald. Maar de ideeën over hoe zij die informatie doorgeven klopt niet altijd.

- Een groot deel van de respondenten gaat er namelijk vanuit dat de gegevens in de belastingaangifte ook worden gebruikt voor het bepalen van de hoogte van toeslagen.

Over het algemeen staat men niet negatief tegenover het feit dat informatie moeten worden doorgeven aan *Belastingdienst/Toeslagen*. De doelgroep vindt namelijk dat zij hun 'persoonlijke' financiële situatie het beste (zelf) kan inschatten.

- Een aantal respondenten gaf aan dat het inschatten van een jaarinkomen moeilijk is. Deze gedachte leeft voornamelijk onder ZZP'ers en ondernemers, maar ook deelnemers met een vast inkomen benoemen soms dat het voorspellen van een jaarinkomen niet gemakkelijk is.
    - *"Het inschatten van een jaarinkomen is gewoon lastig, er kan in een jaar zoveel veranderen."*
    - *"Ik weet niet hoeveel opdrachten ik per jaar binnenkrijg. Het inschatten van mijn inkomen is dus ook heel erg moeilijk."*

### Hoge terugvorderingen

Doelgroepbreed heeft men geleerd te leven met terugvorderingen *("Ja, terugvorderingen. Het hoort er een beetje bij.")*, maar hoge terugvorderingen wil iedereen voorkomen. Een deel van de doelgroep geeft aan het wrang te vinden dat juist de groep die toeslagen 'nodig' heeft, te maken kan krijgen met hoge terugvorderingen.

- De respondenten die reeds te maken hebben gehad met een hoge terugvordering typeren de betalingsregelingen die met de Belastingdienst getroffen kunnen worden, als redelijk en reëel. Daarnaast wordt ook het contact (toon) over betalingsregelingen als positief ervaren.

## RESULTATEN – GEDRAG

**Deelconclusie 3.1:** Aangezien men veronderstelt de toeslagensystematiek te beheersen, is de informatiebehoefte beperkt. Het feit dat men daarnaast weinig tijd besteedt aan het aanvragen en/of wijzigen van toeslagen, zorgt ervoor dat men geen aanwijzingen vindt die op een informatietekort wijzen.

### Algemeen

Meestal is er één persoon per huishouden verantwoordelijk voor de 'Belastingzaken' waaronder men ook *Toeslagen* schaart. Wie dat doet verschilt per huishouden.

- Men neemt het aanvragen van toeslagen maar beperkt serieus en vraagt toeslagen, mede doordat het proces zo eenvoudig is, achteloos aan. Een deelnemer verwoordde het als volgt: *"mijn jaarlijkse belastingaangifte is iets serieus, maar [het aanvragen/wijzigen van] toeslagen is dat minder"*.
- Daarnaast is het doorgeven van wijzigingen, en in mindere mate ook het aanvragen, niet altijd top-of-mind. Een aantal van de deelnemers stelt dat het een 'taakje' is dat zij uitstellen (al dan niet voor een korte tijd).
- Men *probeert* de rekentools op *Belastingdienst/Toeslagen* uit. Het woord 'proberen' is hier bewust gekozen omdat men de rekentools achteloos invult.
    - *"Ik heb het afgelopen jaar mijn gegevens gewoon bij alle vier de toeslagen ingevuld, maar ik zag dat ik nergens recht op had."*

### Beperkte informatiebehoefte door gebrek aan kennis

Aangezien men veronderstelt kennis te hebben over toeslagen en het aanvragen (/wijzigen) hen gemakkelijk afgaat, stelt een meerderheid van de deelnemers dat zij geen verdere informatie nodig heeft. Zij vinden niet voldoende aanwijzingen om in te zien dat hun kennis potentieel tekortschiet.

- In sommige gevallen is een hoge terugvordering wel een trigger om meer informatie op te zoeken, maar ook dan geldt dat niet iedereen op zoek gaat naar meer informatie.
    - *"Ik moet elk jaar geld terugbetalen, maar ik kan daar gewoon niet zoveel aan doen."*
- Soms wordt aangegeven dat de zoektocht naar informatie niet altijd het gewenste resultaat oplevert. Zeker bij hoge terugvorderingen leidt dat tot frustratie.

### Informeren over het doorvoeren van wijzigingen

Een aantal deelnemers zou het op prijs stellen als de *Belastingdienst/Toeslagen* hen tussentijds zou informeren over het al dan niet doorvoeren van wijzigingen. Het merendeel gaat er namelijk vanuit dat de Belastingdienst dat, o.b.v. de gegevens die zij van iedereen verzamelen, kan voorspellen.

- De persoonlijke inbox op mijnoverheid.nl wordt meermaals spontaan genoemd als een 'logische' en/of 'veilige' plek om dergelijke informatie te ontvangen.

**Deelconclusie 3.2:** Ondanks dat iedereen hoge terugvorderingen wil voorkomen, gebeurt dit voornamelijk bij grote veranderingen. Dat kleinere wijzigingen ook kunnen leiden tot hoge terugvorderingen is minder bekend.

### Terugvorderingen

Terugvorderingen worden geaccepteerd aangezien de deelnemers begrijpen dat zij meer toeslag hebben ontvangen dan waar zij recht op hadden. Het feit dat het overschot moet worden terugbetaald is in perceptie rechtvaardig. De schuld legt men voornamelijk bij zichzelf, maar men stelt tevens dat de Belastingdienst hen had kunnen helpen bij het voorkomen van een terugvordering.

Ondanks dat men terugvorderingen aanvaardt, is niet altijd duidelijk waarom men te maken krijgt met een terugvordering.

- Een deel van de doelgroep geeft aan dat zij een aantal jaar achter elkaar te maken hebben gehad met (hoge) terugvorderingen. Desalniettemin, was het hen niet allemaal duidelijk dat en/of hoe zij toekomstige terugvorderingen kunnen voorkomen.
- Slechts een enkeling besteedt tijd en/of aandacht aan het voorkomen van terugvorderingen. Dit gebeurt echter niet altijd via het doorgeven van wijzigingen, maar ook door bijvoorbeeld:

- Toeslagen aan te vragen o.b.v. een hoger inkomen (om zelf een buffer in te bouwen).
- Toeslagen überhaupt niet aan te vragen en/of door toeslagen in zijn geheel stop te zetten.
- Toeslagen pas aan het einde van het jaar aan te vragen (en het daarna direct weer stop te zetten)
- (een deel van) het toeslagbedrag opzij te zetten.

## RESULTATEN – TOESLAGEN EN BELASTINGDIENST

**Deelconclusie 4:** De deelnemers verwachten dat zij bij het indienen van de Belastingaangifte (IB) tevens wijzigingen doorgeven aan *Belastingdienst/Toeslagen*. De gedachte is dat voor beide loketten dezelfde cijfers worden gebruikt.

### Houding t.a.v. Toeslagen en de Belastingdienst

Enerzijds wordt *De Belastingdienst* en *Belastingdienst/Toeslagen* gezien als twee verschillende loketten. Anderzijds verwacht men ook dat de twee loketten nauw verbonden zijn. Concreet betekent dit dat men veronderstelt dat de gegevens uit de jaarlijkse belastingaangifte ook worden gebruikt voor het (her)berekenen van toeslagen.

- Dit is de reden dat men in het kader van terugvorderingen soms ook een deel van de 'schuld' bij de Belastingdienst neerlegt. Men veronderstelt dat de gegevens uit de Belastingaangifte niet goed genoeg en/of incorrect zijn doorvertaald naar de toeslagen die men heeft ontvangen.

### De touwtjes in handen

Men houdt echter graag een deel van de touwtjes zelf in handen en wil daarom wil ook niet alles aan de Belastingdienst overlaten.

1. Men vindt dat zij hun 'persoonlijke' situatie het beste zelf in kan schatten. De gedachte is dat de Belastingdienst niet alle grote veranderingen, maar zeker niet alle kleine veranderingen kan monitoren. Daardoor wordt de Belastingdienst maar beperkt in staat geacht om te bepalen of een burger toeslagen wel/ niet nodig heeft.
2. Daarnaast was een deel van de respondenten, mede door recente berichtgeving, enigszins argwanend ten aanzien van de gegevens van de Belastingdienst en zij eisen dat zij de cijfers die de Belastingdienst van hen verwerkt, kan inzien en/of controleren.

### Best of both worlds

Concreet betekent dit dat men enerzijds graag door de gegevens van de Belastingdienst (/overheid) wordt geholpen, maar dat men daarnaast (mede) zeggenschap houdt over de informatie.

# Resultaten - alternatieven

**Deelconclusie 5:** De reacties per alternatief lopen uiteen. Geen van de opties blijkt voor alle doelgroepen een volwaardige vervanger te zijn van en/of een concrete verbetering op te leveren ten opzichte van de huidige systematiek. De huidige systematiek is desalniettemin (in perceptie) ook niet optimaal.

# RESULTATEN – Algemeen

## Zoveel mensen, zoveel wensen

De verschillende leefomstandigheden, inkomenspatronen, gezinssituaties en levensfases binnen de doelgroep leiden ertoe dat de voorkeuren uiteenlopen. Elke respondent heeft, omwille van zijn eigen unieke situatie, namelijk zijn eigen favoriet. Daar staat echter tegenover dat alle vier de alternatieven de kans op terugvorderingen terugdringen. Een wens die doelgroepbreed leeft.

- Een aantal respondenten gaf aan dat zij geen van de alternatieven ver genoeg vonden gaan. Sommigen stelden bijvoorbeeld spontaan voor om het hele stelsel op de schop te gooien.
    - *"Het zou het beste zijn om het hele stelsel opnieuw vorm te geven en bijvoorbeeld te werken met een basisinkomen."*

## Een viertal doelgroepen

Er kan een viertal doelgroepen worden aangewezen; elk met andere voorkeuren en/of wensen. De vier doelgroepen komen overeen met de veronderstelde doelgroepen bij aanvang van het onderzoek, maar per doelgroep blijkt dat er inderdaad volgens vergelijkbare patronen wordt geredeneerd.

### *4 doelgroepen*

- Vast inkomen zonder financiële ruimte
- Vast inkomen met financiële ruimte
- Flexibel inkomen zonder financiële ruimte
- Flexibel inkomen met financiële ruimte

*Let op: In de bovenstaande verdeling is bewust gekozen voor de woorden financiële ruimte. Het doel is om daarmee te wijzen op de gepercipieerde financiële situatie en niet op de letterlijke financiële situatie. Concreet betekent dit dat dezelfde situatie door de één als ruim en door een ander als beperkt kan worden ervaren.*

## Een viertal facetten van zekerheden

Ondanks dat de bovenstaande vier doelgroepen onderling van elkaar verschillen is elk vatbaar voor argumenten die leiden tot meer 'zekerheid'. Zekerheid bestaat echter uit verschillende facetten en doelgroepbreed kunnen we de volgende 4 *zekerheden* aanwijzen.

### *Zekerheid 1 | Hoge terugvorderingen voorkomen*

Men wil voornamelijk *hoge* terugvorderingen voorkomen, kleine terugvorderingen zijn vervelend maar vormen geen 'bedreiging' voor de financiële situatie.

### *Zekerheid 2 | Stabiliteit en voorspelbaarheid van de hoogte van de toeslag*

Men wenst zo veel mogelijk duidelijkheid te krijgen over de toeslag. Duidelijkheid bestaat daarbij uit twee componenten, enerzijds duidelijkheid over de hoogte van de toeslag en anderzijds over de regelmaat (beperkte volatiliteit) van het bedrag.

### *Zekerheid 3 | Toeslagen die passen bij 'mijn' huidige situatie ('actualiteit')*

Voor de doelgroep is het van belang dat de toeslag past bij de situatie. Men redeneert dat hoe groter de periode tussen de toeslag- en de uitbetalingsmaand is, des te groter de kans op tussentijdse veranderingen. Daardoor 'past' de toeslag in perceptie al snel niet meer bij de situatie waarin men zit. Hoe afhankelijker men is van maandelijkse toeslagen, des te groter deze zorg.

- Twee jaar is bijvoorbeeld een te lange periode, maar ook vijf maanden wordt vaak als lang ervaren. Vijf maanden is echter nog wel redelijk.

*Zekerheid 4 | Inzicht bieden in de opbouw van de toeslag*

Men vertrouwt de overheid en meer specifiek de Belastingdienst onvoldoende om de gegevens vanuit de overheid zondermeer te accepteren. Men wil daarom graag inzicht in hoe de toeslag is opgebouwd.

- Inzicht bieden betekent niet dat men per sé invloed uit wil oefenen op de toeslag, men wil voornamelijk in kunnen zien hoe de hoogte van de toeslag tot stand komt en of de gegevens die daarvoor zijn gebruikt kloppen met de eigen administratie van die periode.

**Toelichting beoordeling per variant**

Aangezien er geen duidelijke winnaar of verliezer is aan te wijzen is ervoor gekozen om de beoordeling van de alternatieven zo veel als mogelijk te objectiveren. Daarom is elk alternatief losstaand beoordeeld. Let op: kwalitatief onderzoek is verkennend van aard en uitkomsten zijn indicatief en moeten geenszins worden geïnterpreteerd als voldongen feiten.

**Scores:**

| | |
|---|---|
| ★☆☆☆☆ | Heel Negatief |
| ★★☆☆☆ | Negatief |
| ★★★☆☆ | Neutraal |
| ★★★★☆ | Positief |
| ★★★★★ | Heel positief |

Elk van de varianten is uitgewerkt op 1-A4 (z.o.z.)

# RESULTATEN – HUIDIGE SYSTEEM

## Toeslagen o.b.v. een geschat inkomen

Men is spontaan vaak negatief over het huidige stelsel en met name de (in perceptie hoge) kans op (hoge) terugvorderingen wordt vaak aangehaald om de ondeugdelijkheid van de huidige systematiek te illustreren. Een deel van de respondenten is bijvoorbeeld in de veronderstelling dat in de huidige systematiek terugvorderingen niet te voorkomen zijn. (*"Ik moet elk jaar geld terugbetalen, dus ik heb mijn toeslagen nu maar helemaal stopgezet").*

Indien de alternatieven worden voorgelegd, ziet men echter ook dat de huidige systematiek voordelen heeft. Met name het feit dat de huidige systematiek *"past bij mijn situatie"* en het feit dat *"ik nauw betrokken ben bij het bepalen van de hoogte van mijn toeslag*" worden als positief ervaren.

*Positieve eigenschappen van de huidige systematiek*

- De huidige systematiek sluit aan bij de persoonlijke situatie doordat de toeslag per persoon wordt vastgesteld.
- Doordat men zelf input levert sluit de toeslag in perceptie goed aan bij de 'huidige' situatie.

*Negatieve eigenschappen de huidige systematiek*

- De systematiek kan uiteindelijk leiden tot (hoge) terugvorderingen, aangezien men het jaarinkomen moet schatten en men een veranderingen in de (financiële) situatie zelf moet doorgeven.
- De huidige systematiek is voornamelijk toegesneden op mensen met een vast inkomen.

## Zekerheidscore de huidige systematiek

| | Vast inkomen zonder financiële ruimte | Vast inkomen met financiële ruimte | Flexibel inkomen zonder financiële ruimte | Flexibel inkomen met financiële ruimte |
|---|---|---|---|---|
| **Hoge terugvorderingen voorkomen** | ★☆☆☆☆ | ★☆☆☆☆ | ★☆☆☆☆ | ★☆☆☆☆ |
| **Stabiliteit en voorspelbaarheid** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ |
| **Passend bij de huidige situatie** | ★★★★☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ |
| **Inzicht bieden in de opbouw** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ |
| **OVERALL** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ |

## RESULTATEN – VARIANT A

### Toeslagen o.b.v. een vastgesteld inkomen | o.b.v. aangifte van 2 jaar geleden

Het krijgen van een toeslag op basis van geverifieerde aangiften wordt gewaardeerd. Desalniettemin, is het krijgen van toeslagen o.b.v. inkomen van 2 jaar geleden in perceptie (en waarschijnlijk ook in de werkelijkheid) niet reëel. Men stelt dat er in 2 jaar zoveel kan gebeuren (grote en kleine dingen) dat de kans dat de toeslag niet past bij de huidige situatie (te) groot is. Het vangnet dat wordt aangeboden, stelt mensen niet genoeg gerust.

- Ter illustratie: *"Dus als ik een deel van mijn inkomen verlies, doordat bijvoorbeeld de Arbo-arts mij minder ziek acht, moet ik twee jaar wachten voordat ik het geld krijg? Maar juist op dat moment heb ik het geld echt nodig."*

Daarnaast vragen mensen met een vast inkomen zich af waarom de Belastingdienst niet recentere gegevens gebruikt, men veronderstelt namelijk dat de Belastingdienst over recentere cijfers beschikt. Burgers met een flexibel inkomen, en met name ZZP'ers en ondernemers, begrijpen de noodzaak van een periode van 2 jaar beter aangezien zij spontaan de link met de belastingaangifte/ inkomstenbelasting leggen.

*Positieve eigenschappen van variant A*

- Het krijgen van een toeslag op basis van geverifieerde en kloppende gegevens wordt positief ontvangen.
- Toeslag o.b.v. een geverifieerde belastingaangifte is makkelijk te begrijpen.

*Negatieve eigenschappen van variant A*

- Toeslag o.b.v. het inkomen van 2 jaar geleden is te ver weg en heeft (in perceptie) een te grote risicofactor.
- Het alloceren van toeslag op basis van t-2 (jaar) is per definitie niet overzichtelijk en vereist van de burger dat hij zijn administratie voor 100% en over meerdere jaren op orde moet heeft.

### Zekerheidscore variant A

| | Vast inkomen zonder financiële ruimte | Vast inkomen met financiële ruimte | Flexibel inkomen zonder financiële ruimte | Flexibel inkomen met financiële ruimte |
|---|---|---|---|---|
| **Hoge terugvorderingen voorkomen** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ |
| **Stabiliteit en voorspelbaarheid** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ |
| **Passend bij de huidige situatie** | ★☆☆☆☆ | ★★☆☆☆ | ★☆☆☆☆ | ★★☆☆☆ |
| **Inzicht bieden in de opbouw** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ |
| **OVERALL** | ★★☆☆☆ | ★★☆☆☆ | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ |

## RESULTATEN – VARIANT B

### Meer hulp van de Belastingdienst/ Toeslagen | maandelijks 90% van het bedrag

Dit alternatief lijkt het meest op de huidige systematiek en vereist de minste uitleg. Men begrijpt de systematiek vrijwel direct en in eerste instantie beoordeelt men het positief. Na een grondigere analyse realiseert men zich echter dat deze systematiek kleine terugvorderingen voorkomt, maar dat hoge terugvorderingen slechts (en maar in geringe mate) lager worden. Kortom: de systematiek lost het gepercipieerde probleem, hoge terugvorderingen, niet op.

Daarnaast geeft een deel van de burgers aan, met name de burgers die de toeslag elke maand in perceptie écht nodig hebben, dat zij maandelijks liever het volledige bedrag krijgen en niet slechts 90%. De gedachte is namelijk dat ze ook die laatste 10% nodig hebben om de eindjes aan elkaar te knopen.

- Ter illustratie - Eén van de respondenten stelde het volgende: "*Als dit wordt ingevoerd dan ga ik mijn salaris bewust lager inschatten zodat ik elke maand toch over de 100% kan beschikken.*"

*Positieve eigenschappen van variant B*

- Lijkt erg op het huidige systeem en vereist weinig uitleg.
- Het lijkt een beetje op de 'truc' die een deel van de burgers reeds zelf toepast (*"ik geef nu elk jaar een hoger inkomen op"*).

*Negatieve eigenschappen van variant B*

- Heeft met name een effect op lage terugvorderingen en niet op hoge terugvorderingen.
- Deze systematiek sluit voornamelijk aan bij die burgers die de toeslag niet 'echt' nodig hebben. Die doelgroep kan immers de 10% per maand missen.

### Zekerheidscore variant B

| | Vast inkomen zonder financiële ruimte | Vast inkomen met financiële ruimte | Flexibel inkomen zonder financiële ruimte | Flexibel inkomen met financiële ruimte |
|---|---|---|---|---|
| **Hoge terugvorderingen voorkomen** | ★☆☆☆☆ | ★☆☆☆☆ | ★☆☆☆☆ | ★☆☆☆☆ |
| **Stabiliteit en voorspelbaarheid** | ★★★★☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ |
| **Passend bij de huidige situatie** | ★★☆☆☆ | ★★★★★ | ★★☆☆☆ | ★★★★★ |
| **Inzicht bieden in de opbouw** | ★★★★☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ |
| **OVERALL** | ★★☆☆☆ | ★★★☆☆ | ★★☆☆☆ | ★★★☆☆ |

## RESULTATEN – VARIANT C

### Eenvoudiger toeslagen op basis van bekende gegevens | Vast bedrag o.b.v. inkomen

Een vast bedrag per maand zorgt voor duidelijkheid, men kan immers niet voor (on)gewenste verrassingen komen te staan (zoals terugvorderingen en/of maandelijkse verschillen). Daar staat echter tegenover dat men bij specifiek deze variant vaak argument omtrent 'eerlijkheid' aanhaalt. De discussie (eerlijk – niet eerlijk) leeft voornamelijk bij de 'huurtoeslag', maar ook potentieel bij 'kinderopvangtoeslag'.

- Wel eerlijk: de variant keert iedereen dezelfde toeslagen uit o.b.v. het inkomen. Inkomen wordt in dit geval gepercipieerd als een eerlijke maatstaf.
- Niet eerlijk: de variant houdt geen rekening met hoe mensen hun leven *nu* hebben ingericht en gaat ervan uit dat men het leven, indien nodig, anders in kan richten. Het is echter maar de vraag in hoeverre dat ook daadwerkelijk mogelijk is.

Het grootste probleem van deze systematiek is dat mensen met een flexibel inkomen (en met name ZZP'ers) direct aangeven dat deze systematiek niet haalbaar is. De ZZP'er merkt immers terecht op dat het inkomen van 5 maanden geleden nog niet bekend is bij de Belastingdienst en dat het systeem dus niet te realiseren is.

- Ter illustratie: *"Betekent dit trouwens dat ik meer administratieve rompslomp heb? Om deze variant te laten werken, moet ik namelijk ieder kwartaal gegevens doorgeven aan de Belastingdienst"*

*Positieve eigenschappen van variant C*

- Duidelijk doordat er op basis van het inkomen wordt uitgegaan van een vast bedrag per maand.
- Eenvoudiger omdat men minder variabelen hoeft door te geven/ bij te houden.

*Negatieve eigenschappen van variant C*

- Werkt alleen bij mensen met een vast inkomen (bij flexibel inkomen is 5 maanden te kort).
- Omdat de systematiek afwijkt van wat men kent, ziet men het als iets 'anders' en vindt men (anders dan de titelregel doet vermoeden) de systematiek ingewikkeld.
- Beperkte inzichtelijkheid, doordat er een gemiddelde wordt gebruikt om een stabiel toeslagpatroon te realiseren.

### Zekerheidscore variant C

| | Vast inkomen zonder financiële ruimte | Vast inkomen met financiële ruimte | Flexibel inkomen zonder financiële ruimte | Flexibel inkomen met financiële ruimte |
|---|---|---|---|---|
| **Hoge terugvorderingen voorkomen** | ★★★★☆ | ★★★★☆ | n.v.t. | n.v.t. |
| **Stabiliteit en voorspelbaarheid** | ★★★★★ | ★★★★★ | n.v.t. | n.v.t. |
| **Passend bij de huidige situatie** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | n.v.t. | n.v.t. |
| **Inzicht bieden in de opbouw** | ★★☆☆☆ | ★★☆☆☆ | n.v.t. | n.v.t. |
| **OVERALL** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | n.v.t. | n.v.t. |

## RESULTATEN – VARIANT D

### Toeslag achteraf o.b.v. maandinkomen | 5 maanden geleden

Het feit dat de toeslagen vaststaan en dat men niks hoeft door te geven is een grote pre. Desalniettemin stelt men, gegeven de twijfels over de betrouwbaarheid van de Belastingdienst, tevens dat zij in willen kunnen zien hoe de toeslag is vastgesteld.

Dat men geen toeslag krijgt de eerste 5 maanden nadat men een toeslag heeft aangevraagd, resulteert in verontwaardiging. De lening om de eerste 5 maanden te overbruggen wordt heel negatief ontvangen, met name door mensen met lagere inkomens. Men wil leningen zo veel als mogelijk voorkomen en ziet een overbruggingslening dan ook als een uiterste noodgreep (één die men liever vermijdt).

- Daarnaast verwacht men dat een dergelijke lening meer rompslomp betekent. Meer concreet benoemt men *“Dan moet ik weer bij een ander [loket] zijn”*, *“Dan krijg ik een registratie bij BKR”*.

*Positieve eigenschappen van variant D*

- Geen kans op terugvorderingen meer
- Burgers hoeven helemaal niks meer door te geven en hebben op zijn hoogst een ‘controlerende’ functie

*Negatieve eigenschappen van variant D*

- Werkt alleen bij mensen met een vast inkomen (bij flexibel inkomen is 5 maanden te kort).
- 5 maanden overbruggingsperiode levert potentieel problemen op
- De overbruggingsperiode van 5 maanden speelt elke keer als men een toeslag aanvraagt en/of de situatie wijzigt. Het is dus niet ondenkbaar dat iemand meerdere keren met de overbruggingsperiode te maken krijgt.

### Zekerheidscore variant D

| | Vast inkomen zonder financiële ruimte | Vast inkomen met financiële ruimte | Flexibel inkomen zonder financiële ruimte | Flexibel inkomen met financiële ruimte |
|---|---|---|---|---|
| **Hoge terugvorderingen voorkomen** | ★★★★★ | ★★★★★ | n.v.t. | n.v.t. |
| **Stabiliteit en voorspelbaarheid** | ★★★☆☆ | ★★★★☆ | n.v.t. | n.v.t. |
| **Passend bij de huidige situatie** | ★★☆☆☆ | ★★☆☆☆ | n.v.t. | n.v.t. |
| **Inzicht bieden in de opbouw** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | n.v.t. | n.v.t. |
| **OVERALL** | ★★★☆☆ | ★★★☆☆ | n.v.t. | n.v.t. |

# Conclusies & Aanbevelingen

## CONCLUSIE

Toeslagen en financiële tegemoetkomingen worden over het algemeen zeer gewaardeerd. Voor een deel van de geïnterviewden zijn ze (in perceptie) zelfs noodzakelijk. De manier waarop men de toeslagen moet aanvragen bij het portal van *Belastingdienst/Toeslagen* wordt doelgroepbreed als positief ervaren.

Over het algemeen benadert men de persoonlijke financiën planmatig, maar door onbegrip en een gebrek aan gepercipieerde urgentie geeft men wijzigingen in de financiële situatie onvoldoende door aan *Belastingdienst/Toeslagen*. Zolang men geen praktische hulp en/of een duidelijk handelingsperspectief vanuit de overheid krijgt voorgeschoteld, zal men te maken blijven krijgen met (hoge) terugvorderingen.

Als men te maken blijft houden met (hoge) terugvorderingen zal men het huidige systeem nooit omarmen. In dat kader spreekt een alternatieve opzet, waarbij hoge terugvorderingen worden voorkomen en er dus meer 'zekerheid' wordt geboden, doelgroepbreed aan. De heterogeniteit van de doelgroep blijkt echter een complicerende factor en het vinden van een eenduidige oplossing, die past bij zowel een vast als een flexibel inkomen, is op zijn minst complex te noemen.

Ondanks dat burgers onderling sterk van elkaar verschillen, kunnen er ook overeenkomsten worden geïdentificeerd. Deze kunnen worden aangeduid als de 4 facetten van 'zekerheid'.

1. door (hoge) terugvorderingen te voorkomen,
2. door stabiliteit en voorspelbaarheid in de hoogte van de toeslag
3. door de toeslag aan te laten sluiten bij de huidige situatie
4. door inzicht te bieden in de opbouw van de toeslag

Concreet betekent dit dat *zekerheid* meer aspecten heeft dan alleen het voorkomen van (hoge) terugvorderingen. Want ook de hoogte, regelmaat, geschiktheid en inzichtelijkheid van de toeslag spelen een rol bij het bieden van meer zekerheid.

Een toeslagensystematiek die goed (of redelijk) aansluit bij de bovenstaande vier facetten en die tevens toepasbaar is op zowel vaste- als flexibele inkomens zou potentieel een grote verbetering betekenen. Of een dergelijke systematiek te realiseren is binnen het huidige stelsel is de vraag, dat laat echter onverlet dat (in ieder geval) een deel van de burgers openstaat voor verandering.

In zowel de huidige als een nieuwe systematiek verwacht men meer van de Belastingdienst in het algemeen en van de jaarlijkse belastingaangifte (IB) in het bijzonder. Men veronderstelt dat de Belastingdienst over de gegevens beschikt die de burger in staat zou moeten stellen om terugvorderingen te voorkomen. Men wil echter niet alles aan de overheid overlaten. Concreet betekent dit dat, ongeacht welke systematiek wordt gekozen/ uitgewerkt, de burger inzicht geboden moet worden in hoe hun toeslag is opgebouwd.

## AANBEVELINGEN

Geen van de vier alternatieven is een volwaardige vervanger ten opzichte van de huidige systematiek. Elk alternatief heeft zijn positieve en minder positieve kanten, maar geen van de alternatieven resulteert in een beduidende verbetering.

Idealiter zou de nieuwe systematiek enerzijds de problematiek van het huidige stelsel mitigeren en anderzijds geen nieuwe tekortkomingen introduceren door ten minste tegemoet te komen aan de vier facetten van zekerheid. Op basis van dit onderzoek lijkt alleen een combinatie tussen het huidige stelsel en één van de alternatieven voor alle doelgroepen tegemoet te komen aan de 4 facetten van zekerheid. Hoe een dergelijk stelsel vorm zou moeten krijgen en of een dergelijke systematiek überhaupt mogelijk is, kunnen we op basis van dit onderzoek niet concluderen.

Desalniettemin lijkt een (groot) deel van de burgers open te staan voor een nieuwe systematiek. Men onderschrijft dat het huidige stelsel niet optimaal is en dat hoge terugvorderingen, zo veel als mogelijk, moeten worden voorkomen. Een aantal burgers verlangt zelfs naar een grote verandering en stelt dat zij hopen op een geheel nieuw stelsel.

Daarnaast past het inschatten van jaarlijkse inkomsten (ook in perceptie van de doelgroep) niet meer bij deze tijd. Er wordt steeds meer gewerkt o.b.v. flexibele contracten en het inschatten van een jaarinkomen is lang niet voor iedereen eenvoudig.

### Toelichten van de systematiek of concreter communiceren wat er van de burger wordt verlangt.

Ongeacht de systematiek is het van belang dat de handelingen die van de burger worden verwacht, nogmaals onder de aandacht worden gebracht. Een (te) groot deel van de doelgroep is zich onvoldoende bewust van het feit dat zij überhaupt veranderingen door moeten geven en/of welke veranderingen zij door moeten geven. Het is daarom raadzaam om de burger (opnieuw) in te lichten over hetgeen van hen wordt verwacht en wat het doorgeven van wijzigingen hen concreet oplevert.

### Leningen en overbruggingsperioden

Leningen en overbruggingsperioden creëren in het kader van toeslagen alleen maar onzekerheid. Burgers, en met name burgers met lagere inkomens, proberen leningen zoveel als mogelijk te vermijden. Zelfs indien de deelnemers werd voorgehouden dat de lening renteloos is, gaf de meerderheid alsnog aan liever geen lening af te sluiten.

### Woordgebruik

Bij het introduceren van een nieuwe systematiek kan het kiezen van de juiste woorden onzekerheden wegnemen en/of verkleinen. Zo klinkt de *jouw laatst vastgesteld belastingaangifte* minder ver in het verleden dan haar letterlijkere tegenhanger *2 jaar geleden*.

## FOOD FOR THOUGHT

De transitieperiode (van het huidige systeem naar een nieuw systeem) is tijdens de interviews niet als zodanig besproken, maar geldt potentieel als hét moment van de waarheid. Men kan de consequenties van elke systematiek op de lange termijn namelijk redelijk beredeneren, maar de praktische korte termijn implicaties zijn, onder andere o.b.v. het gebruikte stimulus, minder goed in te schatten.

De inschatting is dat een aantal van de alternatieven een ingrijpendere transitiefase met zich mee brengen dan anderen. Variant B (90% maandelijks) is bijvoorbeeld eenvoudig te implementeren en zal niet leiden tot hele grote verrassingen. Variant C (vaste bedragen) brengt potentieel een grote verandering in systematiek maar ook in toeslagbedragen teweeg. Wij adviseren bij het ontwikkelen van een alternatief ook nauwgezet de korte termijn gevolgen van de transitie te overwegen.

# Bijlages

## BIJLAGE 1 - Onderzoeksverantwoording

### Methode en procedure

De concepttest is uitgevoerd aan de hand van 12 single interviews van elk 45 minuten en 2 groepsdiscussies (n=7 per groep) van elk 90 minuten. De interviews met burgers zijn uitgevoerd op 10 en 11 september 2019; op 10 september in Den Haag en op 11 september in Amsterdam. Betrokkenen van het Ministerie van Financien hebben meegekeken met het onderzoek.

### Respondenten

In totaal hebben er 26 respondenten (allen ouder dan 18 jaar) meegedaan aan het onderzoek.

**Wervingsgebieden:** Den Haag en omstreken & Amsterdam en omstreken

Voor allen geldt:

- Zijn in de leeftijd 18+ jaar;
- Zijn communicatief vaardig (omwille van een constructief gesprek);
- Ontvangen toeslagen (spreiding op het aantal toeslagen)
    - Ontvangen niet alleen kinderopvangtoeslag
    - Max. n=2 respondenten met een bijstandsuitkering
    - Max. n=1 student
- Inkomenstype laag tot gemiddeld (o.b.v. beroep)
- Deelnemers zijn in de thuissituatie verantwoordelijk voor het aanvragen en/of wijzigen van toeslagen

Daarnaast gelden de volgende hoofdcriteria:

- n=12 respondenten die onlangs (<3 jaar) te maken hebben gehad met een hoge terugvordering
    - Een hoge terugvordering is > € 500 en/of respondenten classificeren de terugvordering als 'zeer hoog' / 'impactvol'
- n=12 respondenten die de afgelopen 3 jaar niet te maken hebben gehad met een terugvordering

| | Wel een (hoge) terugvordering | Geen tot een beperkte terugvordering | Totaal |
|---|---|---|---|
| **Vast inkomen (incl. bijstandsuitkering)** | n ≤ 3 | n ≥ 5 | **n=8** met een vast inkomen |
| **Variabel inkomen *(bijv. ZZP'ers en mensen met 0-uren contract)*** | n ≥ 5 | n ≤ 5 | **n=10** met een variabel inkomen |
| **Personen waarbij de situatie onlangs is veranderd** | n = 5 | n = 3 | **n=8** situatie onlangs veranderd |
| **Totaal** | **n = 13** met een (hoge) terugvordering | **n = 13** met Geen of een beperkte terugvordering | **n = 26 burgers** |

Per bovenstaand hoofdcriterium streven we naar een verdeling op basis van:

- vast inkomen (incl. bijstandsuitkering)
- variabel inkomen (bijv. ZZP'ers en mensen met een 0-uren contract)

- mensen bij wie de financiële situatie onlangs is veranderd (bijv. samenwonen, trouwen, scheiding, verandering of verlies van inkomen, overlijden van partner, etc.)

Verder geldt een spreiding op:

- Geslacht
- Aantal toeslagen
- Leeftijd
- Gezinssituatie
- Sociale klasse (o.b.v. opleidingsniveau en/of beroep)

De respondenten worden geworven door een in marktonderzoek gespecialiseerd wervingsbureau onder verantwoordelijkheid van MARE. Omwille van de haalbaarheid van de selectie is het noodzakelijk dat respondenten bij uitnodiging het volgende wordt verteld: *"MARE doet, in opdracht van de overheid, een onderzoek in het kader van toeslagen"*. Respondenten worden dus niet versluierd uitgenodigd.

### Projectteam

Het onderzoeksteam van MARE bestond uit Kees-Jan Hoogeveen (Managing Partner) en Thomas de la Mar (Research Manager).

## BIJLAGE 2 – Stimulusmateriaal

***Huidige situatie***

*De toeslag wordt een maand vooruit als voorschot uitgekeerd o.b.v. het geschatte jaarinkomen (moet je zelf invullen). Als in het jaar daarop het definitieve jaarinkomen beschikbaar komt uit de belastingaangifte wordt de definitieve toeslag bepaald en indien nodig terugbetaald/nagevorderd. Je moet zelf zorgen dat je gegevens kloppen en kan tussentijds wijzigingen doorvoeren.*

***Variant A*: Toeslagen op basis van een vastgesteld inkomen**

*De toeslag wordt - net zoals in de huidige situatie - een maand vooruit als voorschot uitgekeerd, maar nu o.b.v. het laatst bekende vastgestelde jaarinkomen (meestal van 2 jaar geleden). Het jaarinkomen is dus niet langer een onzekere factor en kan dus niet meer leiden tot terugbetaling/navordering.*

*Bij de vaststelling van de toeslagen in 2019 houdt de Belastingdienst het jaarinkomen van 2017 aan. Er is geen herrekening meer nodig o.b.v. inkomen, maar wel als later blijkt dat bijv. de huur of het tarief kinderopvang afwijkt.*

***Variant B*: Meer hulp van Belastingdienst/Toeslagen**

*De toeslag wordt, net zoals in de huidige situatie, een maand vooruit als voorschot uitgekeerd o.b.v. het geschatte jaarinkomen, maar er wordt 90% i.p.v. 100% uitgekeerd. Als in het jaar daarop het definitieve jaarinkomen bekend is (via jouw belastingaangifte), wordt de definitieve toeslag bepaald en indien nodig volgt er een nabetaling of een terugvordering. De kans op terugvorderingen is hiermee kleiner.*

***Variant C*: Eenvoudiger toeslagen op basis van bekende gegevens**

*De voorwaarden voor de toeslag worden eenvoudiger. Per toeslag ontvang je een standaardbedrag als vergoeding voor de huur, kinderopvang en/of zorg. De precieze hoogte is alleen afhankelijk van de hoogte van je inkomen en dus bijvoorbeeld niet meer afhankelijk van de hoogte van je huur. Voor de hoogte gaat men uit van het jaarinkomen van 5 maanden geleden, deze is bekend bij de Belastingdienst.*

***Variant D*: Toeslag achteraf op basis van maandinkomen**

*De toeslag wordt niet langer als voorschot uitgekeerd, maar 5 maanden na afloop van de toeslagmaand. Je ontvangt je toeslagen 5 maanden na de maand waarop ze betrekking hebben. Deze toeslagen zijn definitief. De toeslagen kunnen per maand verschillen als je inkomen verandert. Je moet wel zelf de kosten voor de huur, zorgverzekering of kinderopvang voorschieten.*

# BIJLAGE 3 – Gesprekspuntenlijst

| | | | |
|---|---|---|---|
| Projecttitel | Burgerperspectief op het toeslagenstelsel - **2019240** | Methode | **12 single interviews** (n=12 en t=45 min.) **2 focusgroepen** met n=6 respondenten per groep (t=90 min.) |
| Datum | 4 september 2019 | | |
| Locatie | Den Haag (10 sept.) & Amsterdam (11 sept.) | Versie | v1 |
| Onderzoekers | Kees-Jan Hoogeveen<br>Thomas de la Mar | Pagina's | **Singles**: 2 t/m 4<br>**Groepen**: 5 t/m 9 |

**Doelstelling**

De onderzoeksdoelstelling is tweeledig:

- Doelstelling 1 | exploreren: inzicht verkrijgen in kennis, houding en gedrag van burgers ten aanzien van toeslagen in het algemeen en ten aanzien van de problematiek omtrent de huidige systematiek in het bijzonder.

  **Meer specifiek**:
  - Welke ervaringen hebben toeslaggerechtigden met het aanvragen, wijzigen van toeslagen en met terugvorderingen?
  - Wanneer en om welke redenen vraagt men toeslagen aan? Wanneer en om welke redenen voert men, in het kader van toeslagen, wijzigingen door?
  - In hoeverre doorgronden mensen de achterliggende systematiek?
  - In hoeverre is de burger zich bewust dat wijzigingen in het inkomen en/of de situatie gevolgen kan hebben voor het wel/niet recht hebben op toeslag(en).

- Doelstelling 2 | toetsen: inzicht verkrijgen in de potentie van een viertal alternatieve mogelijkheden om de systematiek omtrent toeslagen ter herorganiseren.

  **Meer specifiek**:
  - In hoeverre begrijpt men de onderliggende toeslagsystematiek?
  - In hoeverre worden de vier alternatieven alternatieve systematieken gewaardeerd? Welk alternatief wordt als het meest aansprekend ervaren?
  - In hoeverre is men in staat om de persoonlijke relevantie en de persoonlijke gevolgen van het viertal alternatieven in te schatten?
  - In hoeverre zijn er verschillen in voorkeuren tussen de verschillende doelgroepen te identificeren?

**Output**

Het onderzoek levert de volgende output op:

- Inzicht in het kenniskader en de belevingswereld van de burger met betrekking tot toeslagen.
- Inzicht in de potentie van een viertal alternatieve systematieken om toeslagen te herorganiseren.
- Inzicht in verschillen tussen de (aangegeven) doelgroepen.

**Stimulus**

- 4 globale beschrijvingen van 4 alternatieve systematieken

# SINGLES

***Let op:*** *Deze checklist fungeert als een flexibele gespreksrichtlijn. Het aantal, de volgorde en de formulering van de te stellen vragen zijn afhankelijk van de respondenten en het verloop van de gesprekken. Kortom: niet alle vragen zullen aan elke respondent worden gesteld.*

- *Omwille van het begrip bij respondenten hebben we het in de onderstaande checklist over 'toeslagen' en/of 'het proces van toeslagen' in plaats van toeslagensystematiek.*

| | | |
|---|---|---|
| 00:00 – 00:01 | 1 min. | **Introductie** |

- Welkom
- Uitleg onderzoekssituatie

| | | |
|---|---|---|
| 00:01 – 00:03 | 2 min. | **Huidige context** |

*Int. de onderstaande vragen zijn bedoeld om de gezinssituatie en de leefomstandigheden van de respondent in kaart te brengen. Beiden zijn belangrijk om de context van de respondent scherp te hebben alvorens er inhoudelijke vragen worden gesteld.*

- Voorstellen: naam dagelijkse bezigheden, vrije tijd, etc.
- Kun je wat vertellen over waar je woont en werkt *(Int. let op vast/flex inkomen)*
- Kun je wat vertellen over je gezinssituatie.
- Is er recentelijk een verandering in jou thuissituatie, werk, of gezin geweest; welk

| | | |
|---|---|---|
| 00:03 – 00:09 | 6 min. | **Kennis** |

*Int. als het goed is weet je dat je door ons bent uitgenodigd in opdracht van het Ministerie van Financiën. Vandaag wil ik het met je gaan hebben over toeslagen in algemene zin en over hoe jij je zaken omtrent het aanvragen en wijzigen van toeslagen regelt. Het doel van het onderzoek is om jouw ervaringen (positieve en negatieve) en die van anderen in kaart te brengen, zodat wij daarna het Ministerie kunnen helpen bij het verbeteren van hun service. Voordat we het een en ander heel concreet gaan bespreken ben ik echter allereerst benieuwd naar hoe jij met de toeslagen omgaat.*

- Waar denk jij aan bij toeslagen
  - Welke 3 toeslagen komen het eerst bij je naar boven
  - Wat is het doel van toeslagen
  - Zijn toeslagen voor iedereen of voor een bepaalde groep; zo ja, welke groep
- In hoeverre vind je dat je zelf genoeg weet over toeslagen
  - Welke toeslagen ontvang jij nu
  - Hoe kom je te weten of je recht hebt op toeslagen
  - Waar let je op; waar moet je op letten
  - Op welke toeslagen heb jij (wellicht nog meer) recht; waarom denk je dat

| | | |
|---|---|---|
| 00:09 – 00:19 | 10 min. | **Houding en gedrag** |

*Int. we hebben het in de voorgaande vragen de hele tijd gehad over toeslagen en het proces van toeslagen maar ik wil het nu nog iets concreter maken. Hoe ziet het aanvragen/ wijzigen van toeslagen eruit, wat doe je wel, wat doe je niet, etc.? Focus daarbij alleen op jouw eigen situatie*

### Recente ervaringen

- Kun je mij iets vertellen over recente ervaringen met/omtrent toeslagen
    - *Int. let op de woorden: aanvragen, wijzigingen en terugvorderingen*
- Wat vind je van eigenlijk van toeslagen in algemene zin; zijn toeslagen iets positiefs of iets negatiefs
- Wat betekenen toeslagen voor jou
    - Stel dat je vanaf morgen geen recht meer zou hebben op de toeslagen die je nu ontvangt, wat zou dat voor effect hebben op jouw leven
    - Heb je weleens overwogen om minder of meer te gaan werken omdat je toeslagen ontvangt,
        - Int. check op: zodat geen toeslag hoeft aan te vragen *of* zodat je recht hebt op meer toeslag

### Proces (hoe gaat men te werk)

- Kun je mij eens kort vertellen hoe jij (/jullie) te werk gaat (gaan)
    - Hoe gaat het aanvragen/ wijzigen van toeslagen in zijn werk
        - *Int. check op:*
        - Wat,
        - Waar,
        - Wanneer (wat is aanleiding),
        - Hoe en waarom doe je het zo
    - In hoeverre weet je waar je moet aankloppen
    - Hoe ziet zo een 'toeslag aanvragen/wijzigen' moment eruit.
        - *Int check op:*
        - Ga je het direct regelen of juist niet; waarom
        - Met wie doe je het, wie is eindverantwoordelijk en krijg je hulp
        - Ga je eerst nog informatie opzoeken
        - Heb je bepaalde zaken voorbereid; wat dan
        - Is het zo gebeurd of ben je er wel even mee bezig
        - Laat je alles eerst nog door een ander controleren voordat je op aanvragen/wijzigen klikt
    - Hoe vaak controleer jij je toeslagen; wat houdt het controleren specifiek in
        - Wie zorgt ervoor dat de informatie up-to-date blijft; toelichting
        - Wie is eindverantwoordelijk voor het up-to-date houden van de gegevens
            - *Int.check op: het individu vs. overheid*
            - Wat vind je ervan dat jij verantwoordelijk bent voor het doorvoeren van veranderingen
        - Hoe vaak moet jij toeslagen aanpassen

### Waardering proces

- Wat vind je van de manier waarop je nu toeslagen moet aanvragen; positief en negatief
- Wat vind je van de manier waarop je nu toeslagen uitbetaald krijgt; positief en negatief
- In hoeverre vind je het proces van toeslagen aanvragen makkelijk/moeilijk
    - Waar komt dat door
    - Heb je nu specifieke vragen over toeslagen; Is er bepaalde informatie die je graag zou willen hebben
    - In hoeverre kijk je uit naar/ zie je op tegen het aanvragen en/of veranderen van toeslagen

*Int. onderstaande vraag alleen stellen indien relevant (o.b.v. bovenstaande vragen)*

- In hoeverre ben je bang iets fout te doen bij het aanvragen van toeslagen

| | | |
|---|---|---|
| 00:19 – 00:24 | 5 min. | **Terugvorderingen** |

- Heb je zelf wel eens een foutje gemaakt bij het aanvragen van een toeslag
  - Wat had je toen niet helemaal goed gedaan

    *Int. check op:*
    - begrip ten aanzien van de fout en
    - begrip ten aanzien van de terugvordering
  - Heb je toen ook wat moeten terugbetalen

  *Int let op: onderstaande vragen alleen indien relevant.*
  - In hoeverre kun je mij nog navertellen:
    - Wat er toen mis is gegaan
    - Waar het is misgegaan
  - Als je nog eens terugdenkt aan wat je toen hebt ingevuld, kun je dan een reden aanwijzen waardoor je het foutje hebt gemaakt
    - In hoeverre:
    - … was het onduidelijk
    - … had je moeite met het invullen van de informatie
    - … was je zelf onzorgvuldig
    - … waren er persoonlijke omstandigheden die ten grondslag lagen aan het foutje
    - … vond je het de fout van de overheid/ de belastingdienst
- Wanneer is een terugvordering in jouw ogen een hoge terugvordering

| | | |
|---|---|---|
| 00:24 – 00:40 | 16 min. | **Alternatieven** |

*Int. De interviewer legt een viertal alternatieve (toeslag)systematieken één-voor-één voor. Omwille van een constructief gesprek gebeurt dit middels een korte omschrijving (zie bijlage 1). De interviewer vraagt aan de respondent of hij zij de uitleg zelf (en hardop) voor wil lezen en daarbij aan te geven welke zaken hem positief en/of negatief opvallen. De interviewer legt altijd de huidige systematiek als eerste voor en legt vervolgens één-voor-één (per gesprek in willekeurige volgorden) de andere systematieken voor.*

### Per alternatief

- Eerste reactie
- Kun je deze tekst eens in jouw eigen woorden navertellen
  - Wat zou dit concreet voor jou betekenen; in hoeverre verandert er iets t.o.v. de huidige situatie.

  *Int. Indien nodig respondent helpen met begrip en indien relevant bovenstaande vragen herhalen.*
- In hoeverre is deze systematiek beter dan het huidige systeem
  - In hoeverre is het:
  - Duidelijk
  - Eenvoudig
  - Logisch
  - (Persoonlijk) relevant en de persoonlijke impact
- Wat zijn de positieve gevolgen per alternatief
- Wat zijn de negatieve gevolgen per alternatief

### Vergelijken tussen de alternatieven

- Welke van deze vier alternatieven spreekt jou het meest aan; waarom

- Welk van deze vier is wat jou betreft zowel
    - 1.) goed voor Nederland als geheel en
    - 2.) voor jou in het bijzonder
- Bij welke van deze vier verwacht je
    - 1.) het minste fouten te maken en
    - 2.) het minst in de (financiële) problemen te komen

| | | |
|---|---|---|
| 00:40 – 00:43 | 3 min. | **Afwegingsvragen** |

Dilemma dinsdag (1)

1. Een hoger bedrag per maand maar ook een hogere kans op terugvordering *óf*
2. Een lager bedrag per maand (wordt rechtgetrokken aan het einde van het jaar) maar ook een lagere kans op terugvorderingen

- Hoeveel % mag het bedrag per maand lager zijn
- Blijft de voorkeur ook bestaan als men krap bij kas zit

Dilemma dinsdag (2)

1. Toeslagen o.b.v. het huidige salaris, terugvorderingen blijven bestaan en je moet je gegevens bijhouden, *óf*
2. Vaste Toeslagen o.b.v. een inkomen in het verleden, Er zijn geen terugvorderingen of nabetalingen meer en je hoeft geen gegevens bij te houden. Dat doet de overheid. Er bestaat wel een kans bij minder loon dan 2 jaar geleden dat je minder krijgt dan je nodig zou hebben. Alleen bij grote daling (meer dan 20%) wordt dit aangevuld.

- Inkomen in het verleden? Hoeveel maanden terug mag dat maximaal zijn. Moet 2 jaar zijn ivm zekerheid over data.
- Blijft de voorkeur ook bestaan als men krap bij kas zit

| | | |
|---|---|---|
| 00:43 – 00:45 | 2 min. | **AFSLUITING** |

Bedanken

- Vragen/ opmerkingen Ministerie van Financiën (indien tijd)
- Vragen/ opmerkingen Respondent (indien tijd)
- Handtekening en uitreiken incentive

# GROEPEN

***Let op:*** *Deze checklist fungeert als een flexibele gespreksrichtlijn. Het aantal, de volgorde en de formulering van de te stellen vragen zijn afhankelijk van de respondenten en het verloop van de gesprekken. Kortom: niet alle vragen zullen aan elke respondent worden gesteld.*

*Omwille van het begrip bij respondenten hebben we het in de onderstaande checklist over 'toeslagen' en/of 'het proces van toeslagen' in plaats van toeslagensystematiek.*

| | | |
|---|---|---|
| 00:00 – 00:01 | 1 min. | **Introductie** |

- Welkom allemaal
- Een uitleg van de onderzoekssituatie

| | | |
|---|---|---|
| 00:01 – 00:09 | 8 min. | **Voorstelronde** |

*Int. de onderstaande vragen zijn bedoeld om de gezinssituatie en de leefomstandigheden van de respondenten in kaart te brengen. Om er zeker van te zijn dat iedereen alle relevante informatie deelt zal de onderzoeker de onderstaande lijst voorhouden.*

- *Int. Kunnen jullie allemaal jezelf aan de hand van dit bord even één-voor-één voorstellen.*
    - Voornaam
    - Woonplaats (Koophuis of huurhuis)
    - Woonsituatie (Soort woning en het aantal mensen)
    - Gezinssamenstelling
        - Indien kinderen: Leeftijden en voornamen
    - Beroep en/of vrijetijdsbesteding
    - Welke toeslagen ontvang je

| | | |
|---|---|---|
| 00:09 – 00:21 | 12 min. | **Terugvorderingen** |

*Int. als het goed is weet je dat je door ons bent uitgenodigd in opdracht van het Ministerie van Financiën. Vandaag wil ik het met je gaan hebben over toeslagen en meer specifiek over het proces van toeslagen aanvragen en veranderen.*

**Groep | terugvorderingen**: *jullie hebben allemaal eens te maken gehad met een (hoge) terugvordering en in die zin zijn jullie dus gelijkgestemden. Wij zijn hier niet om die situatie op te lossen, maar ik kan mij voorstellen dat jullie er wel wat over kunnen vertellen. Maar het hoeft uiteraard niet!*

- In hoeverre kun jullie wat over jullie ervaringen vertellen
    - Wat had je toen niet helemaal goed gedaan

*De interviewer probeert middels passende vragen te achterhalen wat de aanleiding was en/of oorzaken waren die ten grondslag lagen aan de terugvordering. Daarbij kan de onderzoeker de volgende thema's exploreren*

- *Kennis*
- *Begrip (kundigheid)*

- *Begrijpt men waarom men moest terugbetalen?*
- *Onduidelijkheden en/of problemen tijdens het aanvragen*
- *(Veranderingen van de) persoonlijke omstandigheden*
- *Verkeerd informatie gekregen (verkeerd ingelicht)*
- *Vergeten aan te passen (en/of niet op de hoogte zijn van de noodzaak om het zelf aan te passen).*
- *Zelf onzorgvuldig geweest/ een fout vanuit de overheid*

- Wanneer is een terugvordering voor jullie een hoge terugvordering
    - Wat voor effect heeft zo een hoge terugvordering op het leven
- Zijn er dingen die jullie nu anders doen dan daarvoor

**Groep | geen terugvordering:** *volgens mijn informatie hebben jullie nog nooit te maken gehad met een (hoge) terugvordering, maar desalniettemin hoor ik toch graag hoe jullie naar terugvorderingen kijken.*

- In hoeverre heeft één van jullie wel eens een foutje gemaakt bij het aanvragen van een toeslag
    - Wat had je toen niet helemaal goed gedaan; moest je terugbetalen
- Hoe voorkomen jullie dat jullie te maken krijgen met terugvorderingen
    *Int. Check op:*
    - Tijdig wijzigingen doorgeven; toelichting
    - Controleren of de situatie nog steeds hetzelfde is; toelichting
    - Lager bedrag aangevraagd om terugvorderingen te voorkomen; toelichting
    - Niet alle toeslagen aangevraagd; toelichting
    - Toeslagen niet aanvragen voordat ik 100% zeker weet dat ik recht heb op de toeslag; toelichting
    - Hulp gevraagd bij het aanvragen; toelichting
- Wat zou een hoge terugvordering voor jullie betekenen (impact op leefomstandigheden en financiën)
    - Wanneer is iets eigenlijk een hoge terugvordering?

| | | |
|---|---|---|
| 00:21 – 00:36 | 15 min. | **Kennis** |

*Int. Het doel van het onderzoek is om jullie ervaringen (positieve en negatieve) in kaart te brengen, zodat wij daarna het Ministerie kunnen adviseren bij het optimaliseren van het proces. Voordat we het een en ander heel concreet gaan bespreken ben ik echter allereerst benieuwd naar hoe jullie met de toeslagen omgaan.*

*Voor elke respondent ligt er een blaadje klaar met daarop drie vakken (respectievelijk kennis, houding en gedrag). Voordat elk van deze thema's worden besproken wordt men gevraagd allereerst de persoonlijk mening/ perceptie op te schrijven.*

Individueel

*Int. voor jullie zie je een blaadje. Zouden jullie voor mij de bovenste kolom in willen vullen.*

1. **Algemeen:** Welke 3 toeslagen schieten je als eerst te binnen
2. **Perceptie:** Welk gevoel krijg je bij toeslagen (1 woord)
3. **Kennis:** In hoeverre vind je dat je zelf genoeg weet over toeslagen (score 1 tot 10)

Plenair

**Algemeen**

- Welke toeslagen hebben jullie opgeschreven.
  *Int. blijf doorvragen tot men alle unieke toeslagen heeft genoemd die men heeft opgeschreven.*
- Waar denken jullie aan als we het hebben over toeslagen
    - Wat is het doel van toeslagen

    - Zijn toeslagen voor iedereen of voor een bepaalde groep; zo ja, welke groep
    - Hoe kom je te weten of je recht hebt op toeslagen
    - Waar let je op; waar moet je op letten
- Welke toeslagen ontvangen jullie nu
    - Wie denkt dat hij/zij wellicht recht heeft op nog meer/ andere toeslagen
        - Waarom denk je dat
        - In hoeverre heb je in dat kader weleens informatie opgezocht/ actie ondernomen; zo ja, waar zoek je dan

**Perceptie**

- Welk gevoel krijgen jullie bij toeslagen.
  *Int. de interviewer vraagt per respondenten of zij het antwoord dat zij bij vraag twee hebben opgeschreven willen delen met de onderzoeker. De onderzoeker schrijft mee op een flip-over.*
    - In hoeverre vinden jullie deze woorden passen
    - Welk van deze woorden is wat jullie betreft het meest passen (je mag niet je eigen woord kiezen); waarom

**Kennis**

- Wie heeft zichzelf bij vraag 3 een cijfer gegeven gelijk of hoger dan een 8; waarom
- Wie heeft zichzelf bij vraag 3 een cijfer gegeven gelijk of lager dan een 5; waarom

| | | |
|---|---|---|
| 00:36 – 00:46 | 10 min. | **Houding** |

Individueel

*Int. voor jullie zie je een blaadje. Zouden jullie voor mij de tweede kolom in willen vullen.*

- **Algemeen:** Wat vind je van eigenlijk van toeslagen in algemene zin; zijn toeslagen iets **positiefs** of iets **negatiefs** (doorstrepen wat niet van toepassing is)
- **Algemeen:** Hoe vind je dat toeslagen in NL zijn geregeld *(korte toelichting – 2 regels max)*

Plenair

**Algemeen**

- Wat vinden jullie van het feit dat er überhaupt toeslagen zijn
- Wat betekenen toeslagen voor jullie
    - Stel: vanaf morgen hebben jullie geen recht meer op toeslagen, wat zou dat voor jullie betekenen
    - Wat zou er in je leven (moeten) veranderen

**Houding**

- Wat vinden jullie van het aanvraagproces (in het kader van toeslagen)
    - Wat is er positief (aan het proces)
    - Wat is er negatief (aan het proces)
- Wat vinden jullie ervan dat burgers zelfverantwoordelijk zij voor het doorvoeren van veranderingen
    - In hoeverre zou deze rol eigenlijk door een andere organisaties moeten worden vervuld

**(on)zekerheid**

- In hoeverre vinden jullie het proces van toeslagen aanvragen lastig/moeilijk
    - Waar komt dat door
        - Wat is makkelijk en wat is moeilijk

        - In hoeverre hebben jullie nu vragen over toeslagen
        - Is er bepaalde informatie die jullie graag zou willen krijgen
    - In hoeverre hebben jullie wel eens hulp gevraagd bij het aanvragen van toeslagen
    - In hoeverre zijn jullie bang iets fout te doen bij het aanvragen van toeslagen
        - In hoeverre proberen jullie terugvordering, zo veel als mogelijk, te vermijden; toelichting
    - Heeft een van jullie weleens overwogen om meer of minder te gaan werken.
        *Int. licht eventueel, indien nodig, onderstaande nader toe*
        - Voordeel meer werken: je hoeft minder toeslag aan te vragen
        - Voordeel minder werken: (wellicht) recht op meer toeslag en/of andersoortige inkomensondersteuning

| | | |
|---|---|---|
| 00:46 – 00:56 | 10 min. | **Gedrag** |

*Int. we hebben het in de voorgaande vragen de hele tijd gehad over toeslagen en het proces van toeslagen maar ik wil het nu nog iets concreter maken. Hoe ziet het aanvragen en wijizigen van toeslagen eruit, wat doe je, wat doe je niet, etc.? Focus daarbij allen op jouw eigen situatie*

Plenair

- Kun jullie mij eens kort vertellen hoe jullie te werk gaat (gaan)
    - Wat doe,
    - Waar doe je dat (wat is de aanleiding)
    - Hoe dat je dat en
    - Met wie doe je dat
    - Waarom doe je het zo

- Is het aanvragen van een toeslag (in jullie beleving) zo gebeurd of ben je er wel even mee bezig
    - Wat heb je (allemaal) nodig voor het aanvragen van een toeslag

| | | |
|---|---|---|
| 00:56 – 01:18 | 22 min. | **Alternatieven** |

*Int. De interviewer legt een viertal alternatieve (toeslag)systematieken voor. Omwille van een constructief gesprek gebeurt dit middels een korte omschrijving (zie bijlage 1). De interviewer vraagt aan één van de respondenten of hij zij de uitleg hardop wil voorlezen. De interviewer legt altijd als eerste de huidige systematiek vooren bespreekt vervolgens (in willekeurige volgorde) één-voor-één de andere systematieken.*

- In hoeverre staan jullie open voor een nieuwe manier van toeslagen.

Per alternatief

- Eerste reactie
- Kan iemand (anders dan de voorlezer) deze tekst eens opnieuw en in je eigen woorden navertellen
  *Int. Indien nodig helpen en corrigeren.*
    - Wie van jullie vindt dit een goed idee; waarom
    - Wie van jullie vindt dit geen goed idee; waarom
- Wat betekent deze methode voor jullie concreet
    - Wat zijn de positieve gevolgen per alternatief
    - Wat zijn de negatieve gevolgen per alternatief

Vergelijken tussen de alternatieven

**Individueel**

- Geef elk van de alternatieven een cijfer
- Welke van deze vier alternatieven spreekt jou het meest aan; waarom

**Plenair**

*Int. De interviewer noteert alle voorkeuren en vraagt aan de deelnemers (idealiter) alle unieke voorkeuren kort te pitchen/ verkopen aan de andere deelnemers.*

*Int. Vervolgens worden alle alternatieven nog 1 keer op tafel gelegd en wordt aan de respondenten gevraagd om de alternatieven gezamenlijk te rangschikken.*

| | | |
|---|---|---|
| 01:18 – 01:24 | 6 min. | **Afwegingsvragen** |

Dilemma dinsdag (1)

3. Een hoger bedrag per maand maar ook een hogere kans op terugvordering *óf*
4. Een lager bedrag per maand (wordt rechtgetrokken aan het einde van het jaar) maar ook een lagere kans op terugvorderingen

- Hoeveel % mag het bedrag per maand lager zijn
- Blijft de voorkeur ook bestaan als men krap bij kas zit

Dilemma dinsdag (2)

3. Toeslagen o.b.v. het huidige salaris, terugvorderingen blijven bestaan en je moet je gegevens bijhouden, *óf*
4. Vaste Toeslagen o.b.v. een inkomen in het verleden, Er zijn geen terugvorderingen of nabetalingen meer en je hoeft geen gegevens bij te houden. Dat doet de overheid. Er bestaat wel een kans bij minder loon dan 2 jaar geleden dat je minder krijgt dan je nodig zou hebben. Alleen bij grote daling (meer dan 20%) wordt dit aangevuld.

- Inkomen in het verleden? Hoeveel maanden terug mag dat maximaal zijn. Moet 2 jaar zijn ivm zekerheid over data.
- Blijft de voorkeur ook bestaan als men krap bij kas zit

| | | |
|---|---|---|
| 01:24 - 01:28 | 4 min. | **AFSLUITING** |

*Int. geeft een korte samenvatting van alles wat is gezegd en nodigt de respondenten uit om aanvullingen te doen*

- In hoeverre hebben jullie vandaag iets nieuws geleerd
- Welke informatie die je vandaag hebt gekregen, had je eigenlijk eerder willen krijgen

| | | |
|---|---|---|
| 01:28 - 01:30 | 2 min. | **AFSLUITING** |

Bedanken

- Vragen/ opmerkingen Ministerie van Financiën (indien tijd)
- Vragen/ opmerkingen Respondenten (indien tijd)
- Handtekeningen en uitreiken incentives