D&B

FEBRUARI 2022
EINDRAPPORTAGE

GEDRAGSEXPERIMENT TERUGVORDERING KOT

ONDERZOEK NAAR HET STIMULEREN VAN OUDERS OM WIJZIGINGEN IN INKOMEN EN OPVANGUREN DOOR TE GEVEN

COLOFON

Eindrapportage ‘Gedragsexperiment verbetertraject terugvorderingspro-
blematiek kinderopvangtoeslag (KOT)’

Februari 2022

OPDRACHTGEVER

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Jappe van Zelm

Toeslagen
Belastingdienst

Dienst Toeslagen
Lili Chu
Anco Barnhoorn

OPDRACHTNEMER

D&B

D&B
Kaj Bots
Leonie Venhoeven
Eva Freling

info@gedragsverandering.nl
www.dbgedrag.nl
www.gedragsverandering.nl

EEN WOORD VOORAF

Het onderzoek dat we in deze rapportage bespreken, is gestart in augustus 2019. Gedurende de eerste maanden van het onderzoek voerden we diverse onderdelen uit. Zo vonden o.a. de data-analyse, klantreisanalyse en de vragenlijst plaats in Q3 van 2019. Vervolgens ontwikkelden we een aantal conceptinterventies.

Het onderzoek heeft vervolgens een tijd stilgelegen. Dit kwam door het uitbreken van de coronacrisis en de aandacht voor (en afhandeling van) de toeslagenaffaire die veel capaciteit van Toeslagen vroeg.

Begin 2021 gingen we weer verder met het uitwerken van de interventies. In maart 2021 is de eerste interventie (brief met folder) uitgevoerd en in augustus en september 2021 de tweede (belactie). Sommige hoofdstukken van dit rapport gaan daarom over Q3 en Q4 van 2019 en andere hoofdstukken (o.a. resultaten en aanbevelingen) gaan over de periode Q2/Q3 van 2021.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING **4**
Onderzoeksopzet 5

SAMENVATTING **7**

DOELGROEPEN **20**
Geselecteerde doelgroepen 21

KOT AANVRAGEN EN WIJZIGINGEN DOORGEVEN, HOE GAAT HET NU? **24**
Kinderopvangtoeslag aanvragen 25
Een wijziging in het toetsingsinkomen 28
Een wijziging in het aantal opvanguren 29

WIJZIGINGEN NIET (CORRECT) DOORGEVEN, WAAR GAAT HET MIS? **32**
Gedragsmodel 33
Onbewust gedrag 34
Cognitieve schaarste 34
Onduidelijke communicatie 35
Slecht imago Toeslagen 36
Gebrek aan kennis 36
Onduidelijk systeem 41
Vergeten een wijziging door te geven 43
Conclusies 44
Referenties 45

INTERVENTIES **47**
Interventie 1: folder & brief 48
Interventie 2: belactie 52

RESULTATEN **56**
Tijdlijn interventies 57
Opzet experiment 1: folder en brief 58
Resultaten experiment 1 59
Tijdsverloop ondernomen acties 62
Opzet experiment 2: belactie 64
Resultaten experiment 2 66
Conclusies 70

AANBEVELINGEN **72**
Aanbevelingen op basis van getoetste interventies 73
Bredere aanbevelingen op basis van analyse psychologisch landschap 80

BIJLAGEN **85**

INLEIDING

In het huidige toeslagensysteem moet een aanzienlijk deel van de ouders die kinderopvangtoeslag (KOT) ontvangen aan het eind van het jaar geld terugbetalen. Regelmatig gaat het om hoge terugvorderingen die kunnen oplopen tot enkele duizenden euro's. Hierdoor kunnen ouders in de financiële problemen komen met alle gevolgen van dien.

De hoogte van de KOT hangt van verschillende factoren af, waaronder het toetsingsinkomen en het aantal uren dat een kind naar de kinderopvang gaat (opvanguren). De Dienst Toeslagen (verder: Toeslagen) berekent de hoogte van de KOT waar ouders recht op hebben aan het begin van het jaar aan de hand van een schatting van deze gegevens en vraagt ouders om deze te controleren. Het is belangrijk dat ouders een goede inschatting maken van hun toetsingsinkomen en het aantal opvanguren en het op tijd doorgeven wanneer hun toetsingsinkomen of het verwachte aantal opvanguren wijzigt. Anders lopen zij de kans dat ze te veel toeslag ontvangen die zij later terug moeten betalen.

In dit onderzoek onderzochten we:

- wat het voor ouders moeilijk maakt om hun inkomen of het aantal opvanguren dat zij af gaan nemen in te schatten;
- waarom ouders wijzigingen in hun inkomen of opvanguren niet (op tijd) doorgeven;
- hoe we hen kunnen stimuleren om dit wél te doen.

FOCUS

Naast het goed inschatten van het toetsingsinkomen en het aantal nodige opvanguren richten we ons in dit onderzoek op het doorgeven van een stijging van het toetsingsinkomen en een daling van het aantal opvanguren. Toeslagen wil voorkomen dat ouders meer KOT ontvangen dan waar zij recht op hebben en daardoor een schuld opbouwen. Bij een daling van het inkomen hebben ouders juist recht op meer KOT. Hetzelfde geldt voor een stijging van het aantal opvanguren.

ONDERZOEKSOPZET

We hebben verschillende onderzoeksmethoden ingezet om het probleem in kaart te brengen:

- Een data-analyse van de data uit 2017 om de doelgroepen van het onderzoek te specificeren.
- Een literatuurstudie van wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke literatuur om inzicht te krijgen in wat er al bekend is over het probleem en de mogelijke oorzaken die eraan ten grondslag liggen.
- Een analyse van de burgerreis vanuit gedragsperspectief. Deze analyse geeft inzicht in de knelpunten in het proces en inhoudelijke kennis over het proces zelf om passende interventies te kunnen ontwikkelen. Hiervoor belden we met kinderopvangorganisaties en analyseerden we Mijn toeslagen, enkele brieven en de website van Toeslagen.
- Een digitale vragenlijst onder ouders die KOT ontvangen om te toetsen in hoeverre de mogelijke oorzaken die we vonden in de literatuurstudie en burgerreisanalyse bij hen spelen. Hiervoor benaderden we 18.384 ouders, waarvan 818 ouders de vragenlijst volledig invulden*. De ouders die we benaderden waren onderdeel van de doelgroepen die we definieerden voor het onderzoek.

  Binnen elk van deze doelgroepen benaderden we zowel ouders die in 2017 een terugvordering van meer dan €1000 kregen (hoge terugvordering), als ouders die in 2017 een terugvordering van minder dan €1000 kregen (lage terugvordering). Deze twee groepen vergeleken we met elkaar om te zien welke factoren samenhangen met de hoogte van de terugvordering die ouders ontvangen.

Aan de hand van de inzichten uit deze onderzoeksmethoden ontwikkelden we interventies die we in de praktijk hebben getoetst op effectiviteit.

LEESWIJZER

In dit rapport bespreken we welke doelgroepen we selecteerden op basis van de bevindingen uit de data-analyse en beschrijven we de burgerreis voor het aanvragen van kinderopvangtoeslag en het wijzigen van gegevens over inkomen en opvanguren. Daarna bespreken we de factoren die uit de literatuurstudie, burgerreisanalyse en vragenlijst naar voren kwamen gezamenlijk. Vervolgens gaan we in op de interventies die we hebben uitgezet en bespreken we de resultaten en aanbevelingen.

* Maar een klein deel van de benaderde ouders vulde de vragenlijst volledig in. Vanwege de AVG kon Toeslagen de contactgegevens van ouders niet met ons delen. We benaderden ouders daarom via Toeslagen, met een brief waarin de link naar de digitale vragenlijst stond. Mogelijk hebben de afzender en het moeten zetten van een extra stap om bij de vragenlijst te komen voor non-respons van een deel van de respondenten gezorgd. Het is waarschijnlijk dat de vragenlijst dus door een specifieke doelgroep ouders is ingevuld: ouders die actie ondernemen op een verzoek van Toeslagen.

SAMENVATTING

In het huidige toeslagensysteem moet een aanzienlijk deel van de ouders die kinderopvangtoeslag (KOT) ontvangen aan het eind van het jaar geld terugbetalen. Regelmatig gaat het om hoge terugvorderingen die kunnen oplopen tot enkele duizenden euro's. Hierdoor kunnen ouders in de financiële problemen komen met alle gevolgen van dien.

De hoogte van de KOT hangt van verschillende factoren af, waaronder het toetsingsinkomen en het aantal uren dat een kind naar de kinderopvang gaat (opvanguren). De Dienst Toeslagen (verder: Toeslagen) berekent de hoogte van de KOT waar ouders recht op hebben aan het begin van het jaar aan de hand van een schatting van deze gegevens en vraagt ouders om deze te controleren. Het is belangrijk dat ouders een goede inschatting maken van hun toetsingsinkomen en het aantal opvanguren en het op tijd doorgeven wanneer hun toetsingsinkomen of het verwachte aantal opvanguren wijzigt. Anders lopen zij de kans dat ze te veel toeslag ontvangen die zij later terug moeten betalen.

In dit onderzoek onderzochten we:

- wat het voor ouders moeilijk maakt om hun inkomen of het aantal opvanguren dat zij af gaan nemen in te schatten;
- waarom ouders wijzigingen in hun inkomen of opvanguren niet (op tijd) doorgeven;
- hoe we hen kunnen stimuleren om dit wél te doen.

Onderzoeksopzet

Binnen dit onderzoek hebben we de volgende onderzoeksmethoden ingezet:

- Een data-analyse om de doelgroepen van het onderzoek te specificeren.
- Een literatuurstudie.
- Een analyse van de burgerreis vanuit gedragsperspectief.
- Een digitale vragenlijst onder ouders die KOT ontvangen om te toetsen in hoeverre de mogelijke oorzaken die we vonden in de literatuurstudie en burgerreisanalyse bij hen spelen.

Aan de hand van de inzichten uit deze onderzoeksmethoden ontwikkelden we interventies die we in de praktijk hebben getoetst op effectiviteit.

DOELGROEPEN

We bekeken de data die Toeslagen ter beschikking had om te bepalen welke doelgroepen een interessante focus vormen voor het huidige onderzoek. Gebaseerd op de data-analyse en eerdere acties die Toeslagen ondernam voor specifieke doelgroepen, richtten we ons binnen het huidige onderzoek op de volgende doelgroepen:

- Ouders met eerdere hoge verminderingen*. We richtten ons op ouders die eerder meer dan €9.754 aan verminderingen kregen.

* Met verminderingen bedoelen we het totaalbedrag aan beschikkingen en regelingen dat de burger in de voorschotfase te veel ontving van Toeslagen. Toeslagen kan verminderingen verrekenen met het geld dat ouders op een later moment zouden ontvangen.

- Ouders die gedurende het jaar vaak inloggen. We richtten ons op ouders die binnen het jaar vaker dan vier keer inloggen.
- Ouders die ondernemer zijn.

KOT AANVRAGEN EN WIJZIGINGEN DOORGEVEN, HOE GAAT HET NU?

We deden een burgerreisanalyse om inzicht te krijgen in de stappen die ouders doorlopen wanneer zij KOT aanvragen en wanneer zij een wijziging doorgeven.

KOT aanvragen

Ouders kunnen op verschillende manieren KOT aanvragen. De meerderheid van de ouders doet dit digitaal via Mijn toeslagen. Tijdens de aanvraag moeten ouders verschillende gegevens invullen. Zo geven zij aan wat hun toetsingsinkomen is (het geschatte jaarinkomen van het huidige/komende jaar) en het aantal opvanguren. Na de aanvraag ontvangen ouders een digitale voorschotbeschikking in Mijn toeslagen. Daarin staat o.a. hoeveel KOT zij in dat jaar en per maand ontvangen.

Vervolgens is na de belastingaangifte het definitieve inkomen bekend. De aanvrager van de toeslag krijgt dan per post een definitieve beschikking. Hierin staat het bedrag aan KOT waar ouders dat jaar recht op hadden. Als ouders te weinig toeslag hebben gekregen dan ontvangen zij de te weinig ontvangen toeslag alsnog van Toeslagen. Hebben ouders te veel toeslag ontvangen? Dan moeten zij de te veel ontvangen toeslag terugbetalen.

Wijziging in het toetsingsinkomen

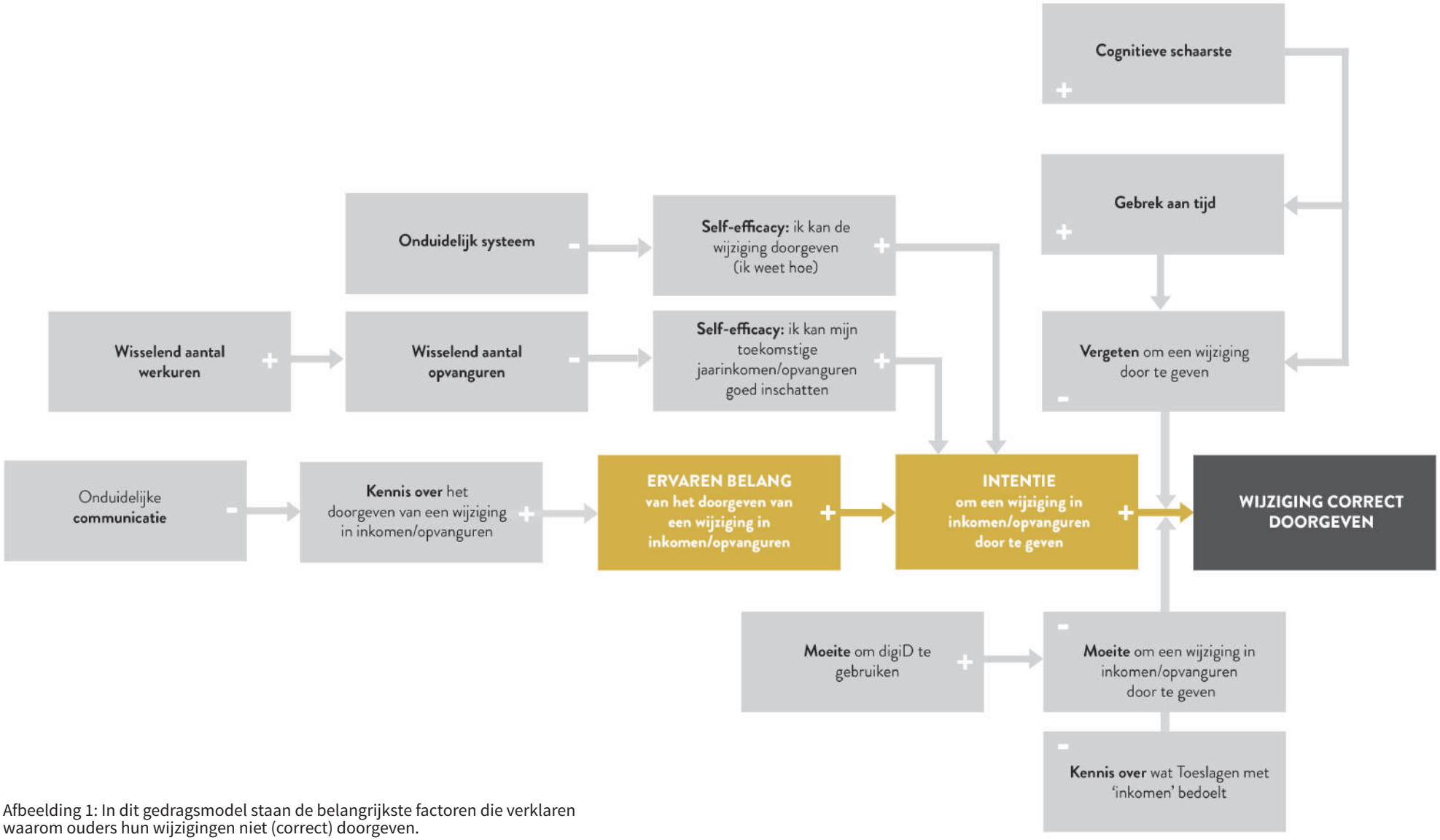
Er zijn verschillende situaties waardoor het toetsingsinkomen van ouders hoger is dan zij vooraf in hadden geschat. Denk bijvoorbeeld aan een baanwissel of loonsverhoging, wisselende werkuren, overuren, of bonussen. De aanvrager en de toeslagpartner kunnen in Mijn toeslagen het doorgegeven toetsingsinkomen wijzigen.

Wijziging in het aantal opvanguren

Er zijn verschillende situaties waardoor ouders mogelijk minder opvanguren afnemen dan zij hebben doorgegeven. Bijvoorbeeld wanneer ze in een flexibele functie minder uren hebben gewerkt dan verwacht en dus minder opvang nodig hadden. De aanvrager en de toeslagpartner kunnen het aantal opvanguren wijzigen in Mijn toeslagen.

WIJZIGINGEN NIET (CORRECT) DOORGEVEN, WAAR GAAT HET MIS?

Er zijn verschillende factoren die ervoor zorgen dat ouders (1) niet beseffen dat hun situatie veranderd is, (2) hun huidig inkomen en opvanguren niet accuraat inschatten en (3) indien nodig geen wijziging doorgeven. In het gedragsmodel op de volgende pagina staan de belangrijkste factoren die verklaren waarom ouders hun wijzigingen niet (correct) doorgeven.



Afbeelding 1: In dit gedragsmodel staan de belangrijkste factoren die verklaren waarom ouders hun wijzigingen niet (correct) doorgeven.

Onbewust gedrag
Veel van ons gedrag ontstaat onbewust. Zelfs wanneer we goed ons best doen om rationeel te handelen en het juiste te doen, worden we beïnvloed door onze heuristieken, emoties, omgeving, beperkte aandacht en cognitieve capaciteit. Alleen inzetten op de rationele route om ouders te stimuleren een wijziging door te geven, bijvoorbeeld door ze slechts te informeren over de gevolgen van het verzuimen hiervan, haakt dus onvoldoende aan op hoe een mens functioneert.

Cognitieve schaarste
Waarschijnlijk ervaren ouders in veel gevallen cognitieve schaarste én schaarste in tijd. Mensen, en zeker ouders van jonge kinderen, hebben maar beperkte cognitieve capaciteit door bijvoorbeeld continu beslissingen nemen, vooruitplannen, je kind(eren) motiveren en bijsturen en slaapgebrek. Door de verminderde cognitieve capaciteit worden handelingen die simpel lijken, extra belastend. Denk aan het begrijpen van instructies, het zoeken van aanvullende informatie, of het doorgeven van een wijziging.

Onduidelijke communicatie
Een van de dingen die het moeilijk maakt om het juiste gedrag te vertonen, is als niet duidelijk is wat er precies van je gevraagd wordt. Uit de vragenlijst blijkt dat alle doelgroepen gemiddeld genomen vinden dat Toeslagen hen niet duidelijk laat weten waar ze aan toe zijn en de communicatie van Toeslagen zelf niet erg duidelijk vinden.

Slecht imago Toeslagen
Mede door de onduidelijke communicatie, heeft niet iedereen een positief beeld van Toeslagen en haar dienstverlening. Uit de vragenlijst blijkt ook dat ouders met een hoge terugvordering een negatiever beeld van Toeslagen hebben dan ouders met een lage terugvordering.

TOESLAGENAFFAIRE

Dit onderzoek is uitgevoerd in de tijd dat er veel politieke en media-aandacht was voor de toeslagenaffaire. Gedurende dit onderzoek nam deze aandacht alleen maar toe. Het eerste deel van het onderzoek (o.a. de burgerreisanalyse en de vragenlijst) vond medio september 2019 plaats. In die tijd was de aandacht voor de toeslagenaffaire (en dus ook de kinderopvangtoeslag) nog niet op zijn hoogtepunt. Uiteraard is het wel mogelijk dat de media-aandacht invloed heeft gehad op de resultaten van het vragenlijstonderzoek.

Gebrek aan kennis
Hoewel kennis niet automatisch zorgt voor gedrag, vormt het wel een basisvoorwaarde voor bewust gedrag. Op verschillende punten lijkt er sprake te zijn van kennisgebrek:

- Kennis van wat 'inkomen' betekent en hoe je het berekent.
- Kennis over wat het eigen inkomen of het benodigde aantal opvanguren komend jaar is.
- Kennis van het proces bij Toeslagen.
- Kennis over door moeten geven van wijzigingen in inkomen en opvanguren.
- Kennis over de gegevens die Toeslagen al heeft.
- Kennis over de gevolgen van een wijziging niet doorgeven.

Onduidelijk systeem
Niet iedereen heeft het vertrouwen dat hij wijzigingen goed kan doorgeven. Van de deelnemers aan de vragenlijst geven de meesten echter aan dat ze goed weten hoe ze een wijziging in inkomen en opvanguren moeten doorgeven en dit niet erg moeilijk vinden. Uit eerder onderzoek blijkt dan ook dat mensen een wijziging doorgeven over het algemeen niet per se moeilijk, maar wel een gedoe vinden.

Vergeten een wijziging door te geven
Ouders ontvangen weinig tot geen herinneringen aan het feit dat zij wijzigingen in hun gegevens moeten bijhouden en doorgeven. Ook als ouders zich er wel van bewust zijn dat er een wijziging plaatsvond en dat ze deze moeten doorgeven aan Toeslagen, is de kans aanwezig dat ze dit toch niet (tijdig) doen omdat ze het vergeten.

INTERVENTIES
Op basis van onze analyse ontwikkelden we twee interventies. We maakten een folder, waarin we aan de hand van een uitgebreid stappenplan uitleggen hoe ouders hun gegevens kunnen controleren. Deze folder stuurden we op met een begeleidende brief. Daarnaast bedachten we een opzet voor een belteam dat ouders actief belt om samen hun situatie te doorlopen.

Interventie 1: folder & brief
Voor de eerste interventie ontwikkelden we een standaardbrief. In deze brief stond het verzoek om gegevens te controleren en indien nodig te wijzigen. Daarnaast ontwierpen we een folder en een begeleidende brief. In de folder stond uitgelegd hoe ouders hun gegevens kunnen controleren en hoe ze vervolgens, indien nodig, wijzigingen moeten doorgeven. Visuele elementen zijn toegevoegd om de informatie leesbaarder en begrijpelijker te maken. Verder is een uitgebreid stappenplan opgenomen om het gemakkelijker te maken in actie te komen.

Interventie 2: belactie
Met de tweede interventie hielpen we een groep ouders met een mogelijk ingewikkelde situatie bij het controleren en eventueel aanpassen van hun gegevens. Dit deden we in de vorm van een belactie. Medewerkers van Toeslagen namen telefonisch

contact op met ouders om hen te helpen bij het controleren van hun gegevens. We richtten hiervoor een proces in. Het proces was opgedeeld in twee delen: (1) een screening van de ouders en (2) de belactie zelf. De belactie zelf bestond vervolgens weer uit twee gesprekken: (1) het inplannen van de afspraak en (2) het daadwerkelijke hulpgesprek waarbij de medewerker samen met de ouder de gegevens van de ouder doornam en eventueel gegevens wijzigde.

Afbeelding 1 – de binnenkant van de folder.

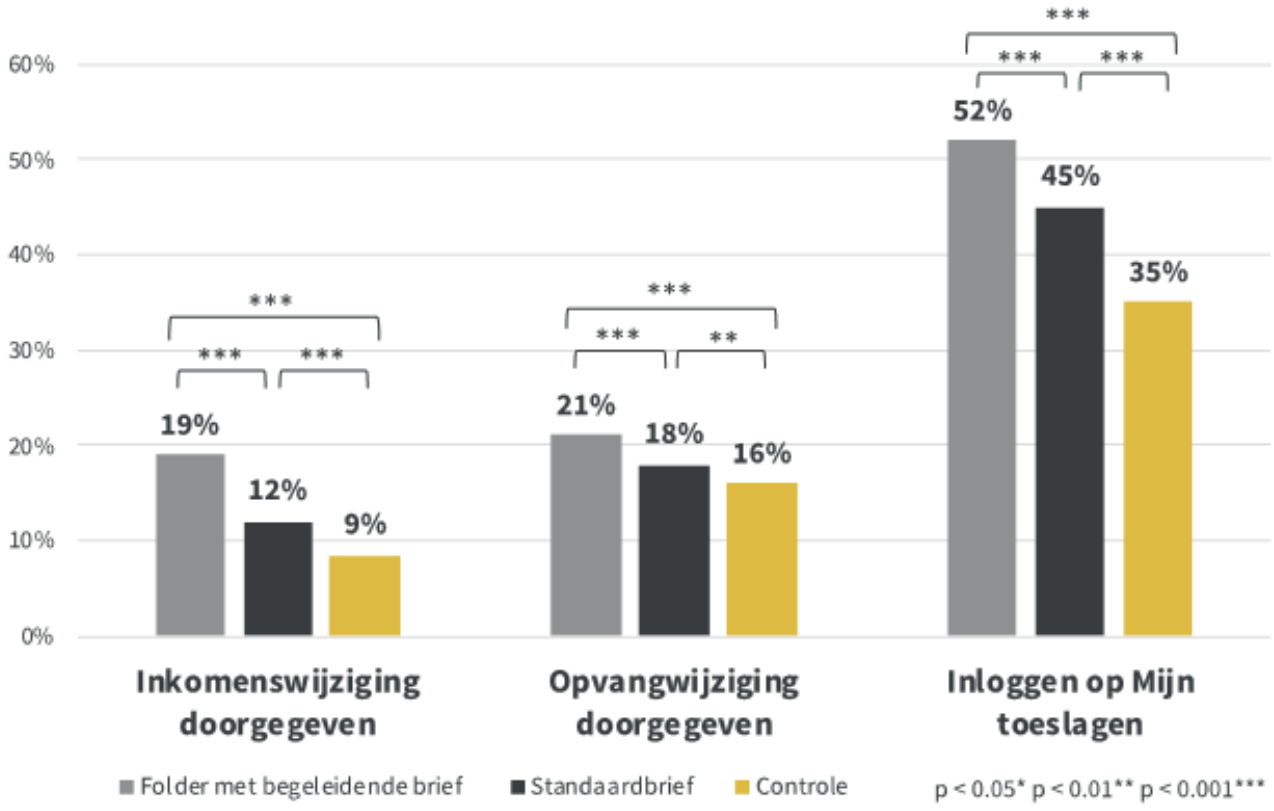
RESULTATEN

We voerden twee gedragsexperimenten uit om de effectiviteit van de twee interventies te meten. We vergeleken in beide experimenten de experimentele interventie met een standaard interventie en een controlegroep die geen interventie ontving. Na de implementatie van de interventies analyseerden we het effect door te kijken hoeveel ouders na de interventie een inkomens- en/of een opvangwijziging hebben doorgegeven en hoeveel ouders er inlogden op Mijn toeslagen.

Experiment 1: folder & brief

In het eerste gedragsexperiment vergeleken we de folder met de begeleidende brief (N = 10.000) met een standaardbrief (N = 9.999) en met een controlegroep (waarbij ouders geen interventie ontvingen; N = 10.000).

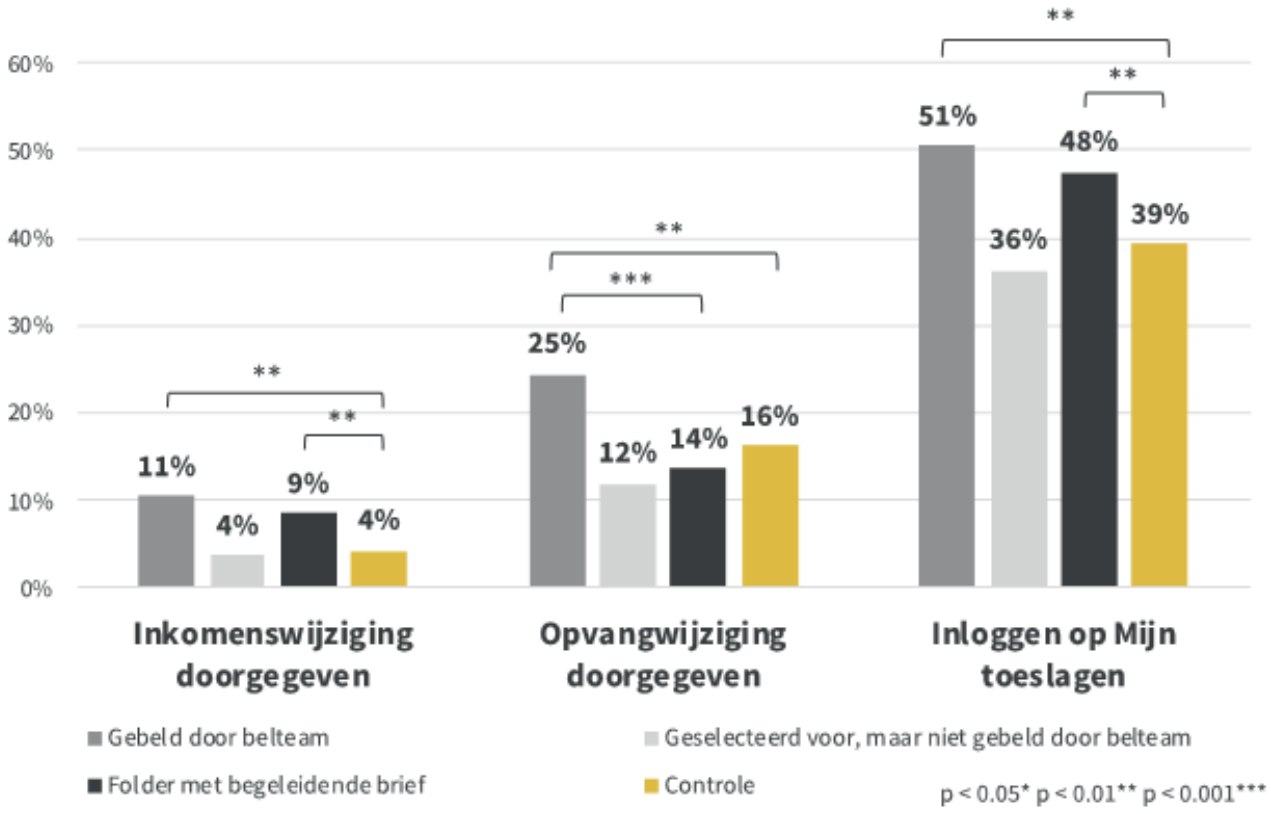
Van de ouders die de folder met begeleidende brief ontvingen, gaven meer ouders een wijziging in inkomen of opvanggegevens door dan ouders die niets ontvingen of ouders die de standaardbrief ontvingen. Ook logden er meer ouders uit deze groep in Mijn toeslagen in dan ouders uit de andere twee groepen. De folder met begeleidende brief zet ouders met eerdere verminderingen (de doelgroep van het onderzoek) dus het meest aan tot actie. Daarnaast suggereert de analyse van het tijdsverloop dat de folder met begeleidende brief in vergelijking met de standaardbrief over langere tijd aanzet tot het doorgeven van wijzigingen.



Grafiek 1: percentage ouders dat een inkomenswijziging/ opvangwijziging doorgaf en percentage ouders dat inlogde op Mijn toeslagen na interventie 1.

Experiment 2: belactie

In het tweede gedragsexperiment vergeleken we de belactie (N = 600) met de folder met de begeleidende brief (N = 600) en met een controlegroep (waarbij ouders geen interventie ontvingen; N = 600). Ouders in de belactie-conditie werden eerst gescreend door een belteam. Na de screening werden er in totaal 200 ouders telefonisch benaderd, 400 ouders werden niet benaderd.



Grafiek 2: percentage ouders dat een inkomenswijziging/ opvangwijziging doorgaf en percentage ouders dat inlogde op Mijn toeslagen na interventie 2.

Ouders die actief gebeld werden gaven vaker een wijziging in inkomen of opvanggegevens door dan ouders die niets ontvingen. Ook logden ouders uit deze groep vaker op Mijn toeslagen in. Actief bellen zet ondernemers en ouders die vaak inlogden (de doelgroepen waarbij de belactie is getoetst) echter niet consistent aan tot meer actie dan de folder met begeleidende brief doet. Alleen op het doorgeven van een opvangwijziging lijkt actief bellen een sterker effect te hebben dan een folder met begeleidende brief. Actief bellen lijkt voor ouders die vaak inlogden meer effect te hebben dan voor ondernemers, maar geeft ook voor de groep ouders die vaak inlogden geen consistent beter resultaat dan een folder met begeleidende brief.

AANBEVELINGEN

Op basis van de getoetste interventies en onze analyse van het psychologisch landschap formuleerden we verschillende aanbevelingen.

Aanbevelingen op basis van interventie 1: folder met brief

Ons advies is om het langetermijneffect van de interventie te monitoren en deze interventie in te blijven zetten bij positief resultaat. Verder zien we nog de volgende kansrijke mogelijkheden voor vervolgonderzoek:

- **Herinner vaker en op andere manieren.** Op dit moment wijst Toeslagen ouders maar op enkele momenten actief op hun verantwoordelijkheid voor het doorgeven van wijzigingen. Actief herinneren aan de verplichting wijzigingen door te geven lijkt daarom een belangrijke toevoeging aan het huidige proces.
- **Toets de inhoud onder de doelgroep.** Het is interessant om de folder en brief expliciet te toetsen (pre-testen) onder de doelgroep om zo inzicht te krijgen in de begrijpelijkheid van de interventie. Met deze aanvullende inzichten is het mogelijk om de brief en folder nog beter af te stemmen op de behoeften en wensen van ouders uit de doelgroep.
- **Ontwikkel een folder voor ouders die KOT aanvragen of dit recent hebben gedaan.** Het kan interessant zijn om ouders die toeslag aanvragen ook informatie aan te bieden waarin aandacht is voor de toeslagensystematiek, inkomensdefinitie en het doorgeven van wijzigingen.
- **Stuur de brief en folder ook naar andere doelgroepen.** De elementen waarop de interventie is gebaseerd zijn mogelijk ook relevant voor de volledige groep ouders die KOT ontvangt.
- **Gebruik een ander communicatiekanaal.** Zo kan het interessant zijn om de informatie uit de folder (ook) online te communiceren en ouders op een eenvoudige manier naar de online omgeving toe te leiden. Denk bijvoorbeeld aan een QR-code in een herinneringsbrief. Enkele ideeën zijn:
  - Maak een webpagina op toeslagen.nl met het uitgebreide stappenplan.
  - Maak één stappenplan in Mijn toeslagen. Een idee is om ouders op een speciale module in Mijn toeslagen

te laten landen waarin de verschillende stappen die zij moeten nemen geïntegreerd zijn.
- Voeg een 'tutorial mode' toe in Mijn toeslagen.
- Gebruik animaties om de informatie over te brengen.

Aanbevelingen op basis van interventie 2: belactie
Ons advies is om deze interventie niet te continueren in de huidige vorm. Mede op basis van de evaluatie met medewerkers van het belteam zien we wel andere kansrijke mogelijkheden voor vervolgonderzoek als het gaat om het (actief) bieden van hulp:

- **Geef de belactie anders vorm.** In plaats van standaard bellen, stellen we voor de medewerker zelf de keuze te laten maken voor welke hulp passend is bij de situatie van de ouder. Zo kan een medewerker ervoor kiezen om na het bekijken van de situatie van de ouder geen actie te ondernemen, alleen een folder te sturen, een folder te sturen met de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen of om proactief te bellen.
- **Maak laagdrempelig contact mogelijk.** Zoals het huidige onderzoek laat zien, kan het identificeren van de groep ouders met een complexe situatie lastig zijn. Toeslagen kan zich daarom ook richten op het zo laag mogelijk maken van de drempel om zelf hulp te vragen voor deze groep ouders.

BREDERE AANBEVELINGEN OP BASIS VAN HET PSYCHOLOGISCH LANDSCHAP

Vereenvoudig het doorgeven van een inkomenswijziging
Een inkomenswijziging doorgeven vraagt veel van sommige ouders. We adviseren daarom om het doorgeven van een inkomenswijziging te vereenvoudigen. Er zijn een aantal manieren waarop dit vereenvoudigd zou kunnen worden.

- **Vereenvoudig de definitie van inkomen.** Daarmee wordt KOT minder gericht, maar wordt de complexiteit voor de burger gereduceerd.
- **Baseer toeslag op een schatting van een kortere arbeidsperiode.** Het toekennen van toeslag gebeurt nu op basis van een schatting van het jaarinkomen. Een alternatief is om ouders te vragen hun inkomen voor een kortere periode in te schatten, bijvoorbeeld het komende kwartaal. Mogelijk maakt een kortere periode het makkelijker om een goede inkomensschatting te maken.
- **Maak gegevensuitwisseling tussen instanties eenvoudiger.** Voor de informatie die beschikbaar is bij andere instanties, kan (tijdiger) uitwisselen van gegevens en vervolgens gerichter herinneren aan het controleren van de gegevens de hoogte van terugvorderingen verminderen.
- **Maak het doorgeven van inkomen in Mijn toeslagen eenvoudiger.** Het systeem van Mijn toeslagen is ingewikkeld waardoor ouders onbedoeld een verkeerd

inkomend doorgeven. We stellen daarom de volgende aanpassingen voor:

- Verwerk de rekenhulp toetsingsinkomen in de aanvraag van KOT.
- Sla gegevens die ouders in de rekenhulp invullen op.
- Geef aan wat ouders nodig hebben om de rekenhulp in te vullen voordat zij starten met de aanvraag.
- Maak een knop in de rekenhulp waarmee ouders een ‘veiligere’ schatting van hun inkomen kunnen maken.
- Verduidelijk de toelichting bij de rekenhulp.
- Verbeter de procesflow en het ontwerp van Mijn toeslagen.

Vereenvoudig het doorgeven van een wijziging in opvanguren
Voor ouders met flexibele werk- en/of opvanguren is het lastig om vooraf een goede schatting te maken van het aantal opvanguren dat zij gaan gebruiken. We adviseren daarom om het doorgeven van een wijziging in opvanguren te vereenvoudigen. Er zijn een aantal manieren waarop dit vereenvoudigd zou kunnen worden.

- **Vereenvoudig de berekening door correctie voor werkuren los te laten.** Het aantal opvanguren dat ouders doorgeven in hun uitvraag moeten ze corrigeren voor het aantal werkuren. We denken dat deze correctie het berekenen van het aantal door te geven opvanguren ook complexer en minder intuïtief maakt.
- **Maak het doorgeven van opvanguren in Mijn toeslagen eenvoudiger.** Het systeem van Mijn toeslagen is ingewikkeld waardoor ouders onbedoeld een verkeerd aantal opvanguren doorgeven. We stellen daarom de volgende aanpassingen voor:

- Verwerk de rekenhulp opvanguren in de aanvraag van KOT.
- Sla gegevens die ouders in de rekenhulp invullen op.
- Verander de categorie waar ouders op moeten klikken in Mijn toeslagen om opvanguren te wijzigen.

DOELGROEPEN

We bekeken de data die Toeslagen ter beschikking heeft om te bepalen welke doelgroepen een interessante focus vormen voor het huidige onderzoek. Hiervoor keken we voor welke doelgroepen het aantal wijzigingen of de inhoud van de wijziging die ze doorgaven nog niet in lijn lijken te zijn met hun daadwerkelijke situatie. Met andere woorden, doelgroepen die een hoge terugvordering ontvingen ondanks dat zij wijzigingen doorgaven. Vervolgens bepaalden we samen met SZW en Toeslagen op welk van deze doelgroepen we ons binnen het onderzoek richtten.

GESELECTEERDE DOELGROEPEN

ALGEMEEN

Toeslagen zet al verschillende maatregelen in om de terugvorderingen van studenten, inburgeraars en reïntegreerders ('doelgroepers') te verminderen. In het huidige onderzoek lieten we 'doelgroepers' daarom buiten beschouwing bij de doelgroepbepaling.

Daarnaast is het doorgeven van een wijziging alleen relevant voor ouders die tijdens de loop van het onderzoek nog KOT ontvangen. Ouders die alleen in het verleden KOT ontvingen, benaderden we daarom niet.

In afstemming met SZW richtten we ons in dit onderzoek op ouders die gebruik maken van een kindcentrum (en geen gastouderopvang). Dit is de grootste groep ouders, en de bevindingen uit het onderzoek zijn daardoor breder toepasbaar.

Voor de data-analyse bekeken we de data van 2017. Op het moment van analyseren was namelijk van bijna alle ouders bekend hoe hoog de terugvordering was die zij over 2017 moesten betalen. We vergeleken ouders die in 2017 een terugvordering van meer dan €1000 kregen (hoge terugvordering) met ouders die in 2017 een terugvordering van minder dan €1000 kregen (lage terugvordering).

INKOMEN & OPVANGGEGEVENS: EERDERE HOGE VERMINDERINGEN

Het doorgeven van een wijziging in inkomen of opvanggegevens zorgde vooral voor een lagere terugvordering in 2017 bij ouders die in alle jaren voor 2017 geen of lage verminderingen* kregen. Ouders die eerder hoge verminderingen kregen, vormen daarmee voor zowel wijzigingen in inkomen als wijzigingen in opvanguren een interessante doelgroep. Uit de data-analyse bleek verder dat ouders van wie het totaalbedrag aan eerdere verminderingen hoger was dan €9.754, een grotere kans hebben op een hoge terugvordering in 2017. We richtten ons daarom op ouders die eerder meer dan €9.754 aan verminderingen kregen.

INKOMEN: VAAK INLOGGEN

Het doorgeven van een wijziging in inkomen zorgde vooral voor een lagere terugvordering in 2017 bij ouders die tijdens het jaar weinig inloggen op het burgerportaal van Toeslagen. Dit lijkt in eerste instantie tegenstrijdig. Voor de doelgroep die vaak inlogt, lijkt het inloggen en de wijziging(en) die ze doorgeven zich echter niet te vertalen in een lagere terugvordering. Ouders die vaak inloggen vormen daarmee een interessante doelgroep voor het doorgven van een wijziging in inkomen. Uit de data-analyse bleek verder dat ouders die vaker dan vier keer inloggen tijdens het jaar, een grotere kans hebben op een hoge terugvordering in 2017. We richtten ons daarom op ouders die binnen het jaar vaker dan vier keer inloggen.

* Met verminderingen bedoelen we het totaalbedrag aan beschikkingen en regelingen dat de burger in de voorschotfase te veel ontving van Toeslagen. Toeslagen kan verminderingen verrekenen met het geld dat ouders op een later moment zouden ontvangen. Terugvorderingen zijn vervolgens de 'rest' schuld waarvan ouders de rekening toegestuurd krijgen.

OPVANGGEGEVENS: ONDERNEMERS

Een wijziging in opvanggegevens doorgeven zorgde vooral voor een lagere terugvordering in 2017 bij ouders in loondienst. Ouders die andere typen inkomsten hebben, vormen daarmee een interessante doelgroep voor het doorgeven van een wijziging in opvanggegevens. Ondernemers zijn daarnaast een groep die bij alle acties die Toeslagen tot nu toe deed vaak buiten beschouwing werd gelaten. We richtten ons daarom op ondernemers als specifieke doelgroep.

SAMENVATTING

Gebaseerd op de data-analyse en eerdere acties die Toeslagen ondernam voor specifieke doelgroepen, richtten we ons binnen het huidige onderzoek op de volgende doelgroepen:

- Ouders met eerdere hoge verminderingen
- Ouders die gedurende het jaar vaak inloggen
- Ouders die ondernemer zijn.

KOT AANVRAGEN EN WIJZIGINGEN DOORGEVEN, HOE GAAT HET NU?

We deden een burgerreisanalyse om inzicht te krijgen in de stappen die ouders doorlopen wanneer zij KOT aanvragen en wanneer zij een wijziging doorgeven. In dit hoofdstuk omschrijven we de stappen die ouders doorlopen wanneer zij KOT aanvragen en de stappen die zij doorlopen wanneer zij het toetsingsinkomen of het aantal opvanguren wijzigen in Mijn toeslagen.

KINDEROPVANGTOESLAG AANVRAGEN

Ouders kunnen op verschillende manieren KOT aanvragen. De meerderheid van de ouders doet dit digitaal via Mijn toeslagen. In dit onderzoek richtten we ons daarom op deze manier van het aanvragen van de KOT.

KOT AANVRAGEN IN MIJN TOESLAGEN

Ouders die KOT aanvragen via Mijn toeslagen loggen in met DigiD. Zowel de aanvrager als de toeslagpartner moet inloggen. Vervolgens vullen zij verschillende gegevens in die betrekking hebben op hun werk en/of studie, inkomen en opvanggegevens.

Toetsingsinkomen

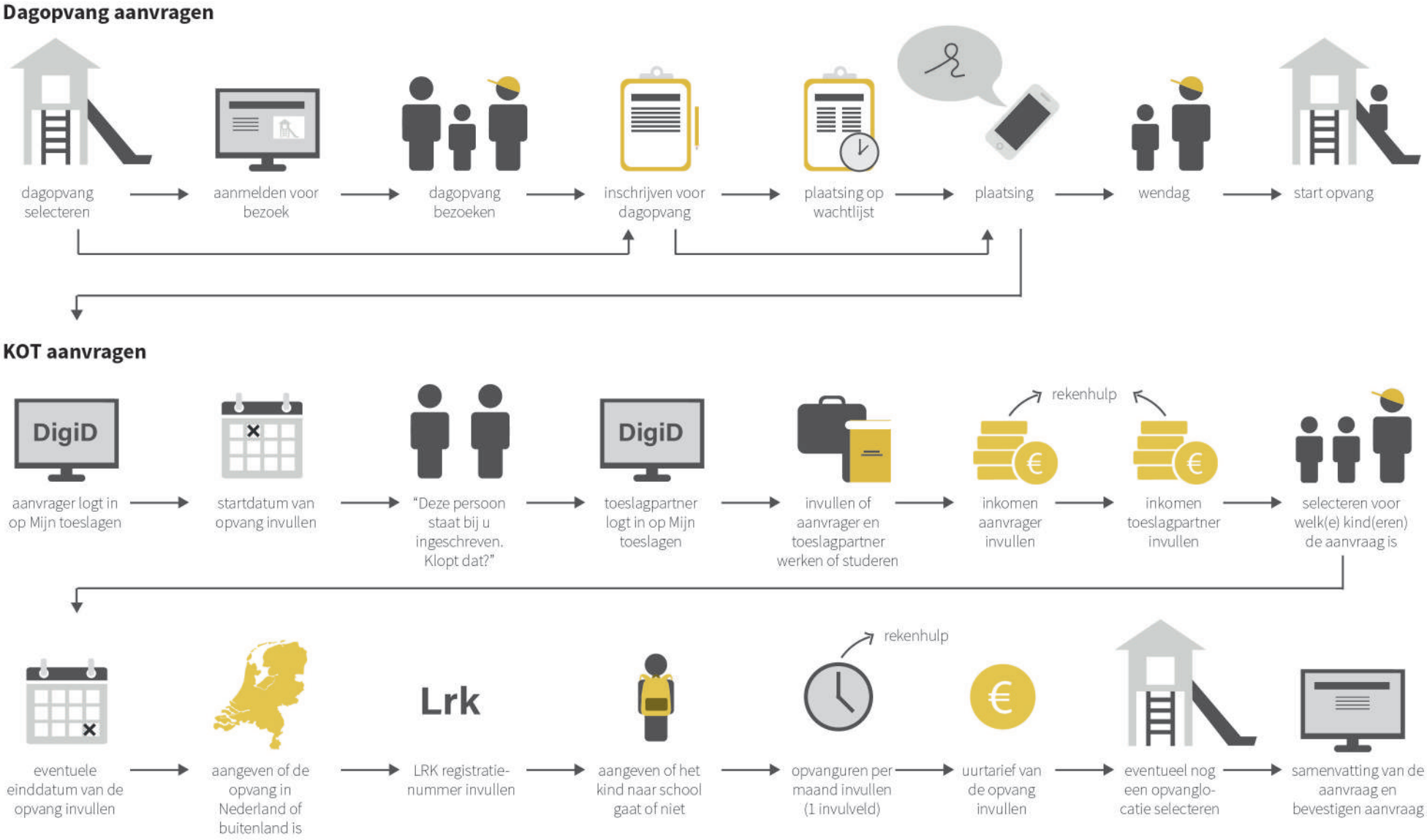
Ouders vullen zowel voor de aanvrager als de toeslagpartner een toetsingsinkomen in twee verschillende invulvelden in. Het toetsingsinkomen is het geschatte jaarinkomen van het huidige/komende jaar.

Afbeelding 2: schermafbeelding van Mijn toeslagen zoals ouders die te zien krijgen wanneer zij hun toetsingsinkomen invullen.

Opvanguren

Bij opvanguren is er één invulveld waar ouders het gemiddelde aantal uren opvang per maand invullen. Het aantal opvanguren dat ouders op mogen geven, gaat uit van het aantal uren dat de minst werkende partner werkt.

Voor het berekenen van het inkomen en het maximum aantal opvanguren dat ouders op mogen geven, zijn rekenhulpen beschikbaar via een knop die ouders naar een pagina buiten Mijn toeslagen leidt. Het gebruik van deze rekenhulpen is niet verplicht.



Afbeelding 3: de stappen die ouders doorlopen bij het aanvragen van dagopvang en KOT

NA DE AANVRAAG: VOORSCHOTBESCHIKKING

Na de aanvraag ontvangen ouders een digitale voorschotbeschikking in Mijn toeslagen. Op deze voorschotbeschikking staat:

- hoeveel KOT zij in dat jaar en per maand ontvangen;
- het aantal opvanguren per maand;
- het uurtarief van de kinderopvang;
- het gezamenlijke toetsingsinkomen, het toetsingsinkomen van de aanvrager en dat van de eventuele toeslagpartner.

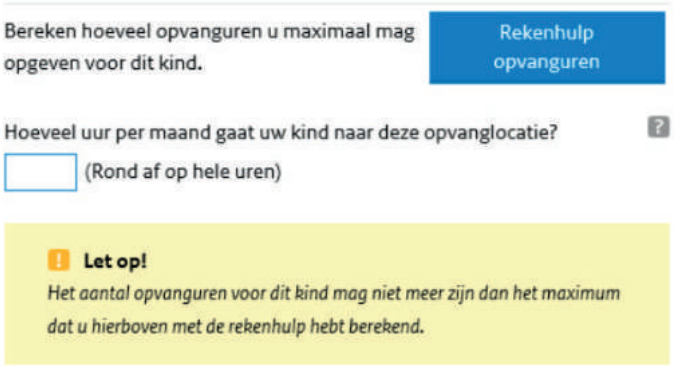
Wanneer de aanvrager de Berichtenbox van de overheid heeft, krijgt hij een melding dat er een nieuw bericht van Toeslagen is. Heeft de aanvrager geen Berichtenbox? Dan krijgt hij geen bericht. De toeslagpartner krijgt nooit een notificatie dat er een bericht in Mijn toeslagen staat.

NA DE AANGIFTE: DEFINITIEVE BESCHIKKING

Na de belastingaangifte is het definitieve inkomen bekend. De aanvrager van de toeslag krijgt dan per post een definitieve beschikking. Hierin staat het bedrag aan KOT waar ouders dat jaar recht op hadden.

Als ouders te weinig toeslag hebben gekregen dan ontvangen zij de te weinig ontvangen toeslag alsnog van Toeslagen. Hebben ouders te veel toeslag ontvangen? Dan moeten zij de te veel ontvangen toeslag terugbetalen. Zij ontvangen dan nog een brief met een acceptgiro. Het is mogelijk om het bedrag in één keer te betalen of in maandelijkse termijnen.

Toeslagen schat het verzameltoetsingsinkomen voor het nieuwe jaar op basis van beschikbare gegevens.



Afbeelding 4: schermafbeelding van Mijn toeslagen (2019) wanneer ouders opvanguren invullen.

EEN WIJZIGING IN HET TOETSINGSINKOMEN

Er zijn verschillende situaties waardoor het toetsingsinkomen van ouders hoger is dan zij vooraf in hadden geschat. Denk bijvoorbeeld aan een baanwissel of loonsverhoging, wisselende werkuren, overuren, of bonussen. Het kopen van een huis kan juist zorgen voor een lager inkomen door verschillende aftrekposten.

Toeslagen wisselt gegevens uit met UWV en heeft in 91% van de gevallen inzicht in het inkomen. Er zit echter een vertraging van drie maanden in deze gegevensuitwisseling. De gegevens zijn dus alleen actueel als ouders wijzigingen zelf tijdig doorgeven.

Wanneer Toeslagen signaleert dat het inkomen van ouders is gestegen, met als gevolg een toeslagdaling van 120 euro op jaarbasis, dan streeft zij ernaar om ouders een brief te sturen. Dit lukt echter niet altijd. Ouders waarvan Toeslagen geen tussentijdse inkomensgegevens ontvangt, krijgen geen notificaties over een mogelijke stijging in hun inkomen.

De aanvrager en de toeslagpartner kunnen in Mijn toeslagen het doorgegeven toetsingsinkomen wijzigen. Hieronder staat een visuele weergave van de stappen die zij dan doorlopen.

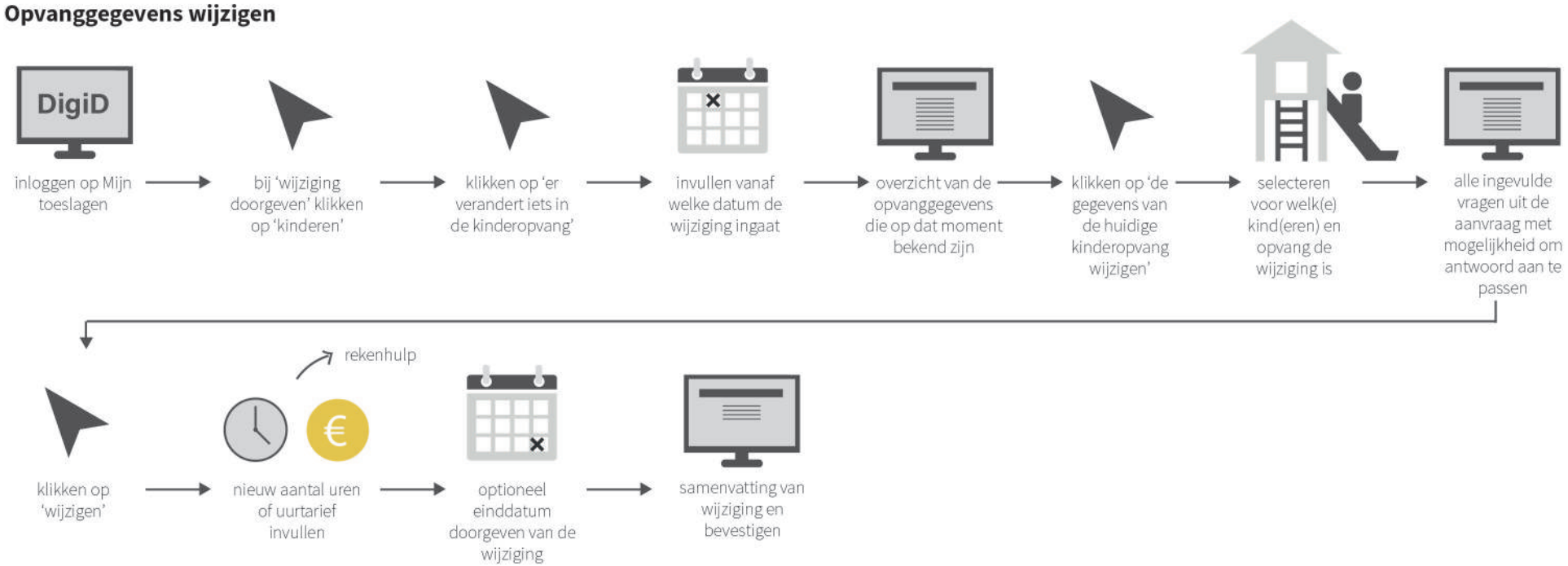
Afbeelding 5: de stappen die ouders doorlopen wanneer zij hun inkomen wijzigen in Mijn toeslagen.

EEN WIJZIGING IN HET AANTAL OPVANGUREN

Er zijn verschillende situaties waardoor ouders mogelijk minder opvanguren afnemen dan zij hebben doorgegeven. Bijvoorbeeld wanneer ze in een flexibele functie minder uren hebben gewerkt dan verwacht en dus minder opvang nodig hadden. Of doordat een van de ouders ontslagen is of gaat samenwonen met een minder werkende partner.

Toeslagen kreeg aan het begin van dit onderzoek van 5% van de kinderopvangorganisaties en van in totaal 27% van de kinderen maandelijks contra-informatie*. Dit wil zeggen dat kinderopvangorganisaties doorgeven hoeveel uren opvang een kind heeft gehad. Wanneer Toeslagen over drie maanden signaleert dat ouders per kind en opvanglocatie minimaal 10% meer uren hebben opgegeven dan uit de contra-informatie blijkt, dan streven zij ernaar om ouders een brief te sturen.

Ouders waarvan Toeslagen geen contra-informatie van het dagverblijf ontvangt, krijgen geen notificaties over een mogelijke



Afbeelding 6: de stappen die ouders doorlopen wanneer zij opvanggegevens wijzigen in Mijn toeslagen.

* Onderhand is dit percentage aanzienlijk hoger.

daling in het aantal opvanguren. Per 1 januari 2022 is het verplicht voor opvangorganisaties om maandelijks contra-informatie te leveren.

De aanvrager en de toeslagpartner kunnen het aantal opvanguren wijzigen in Mijn toeslagen.

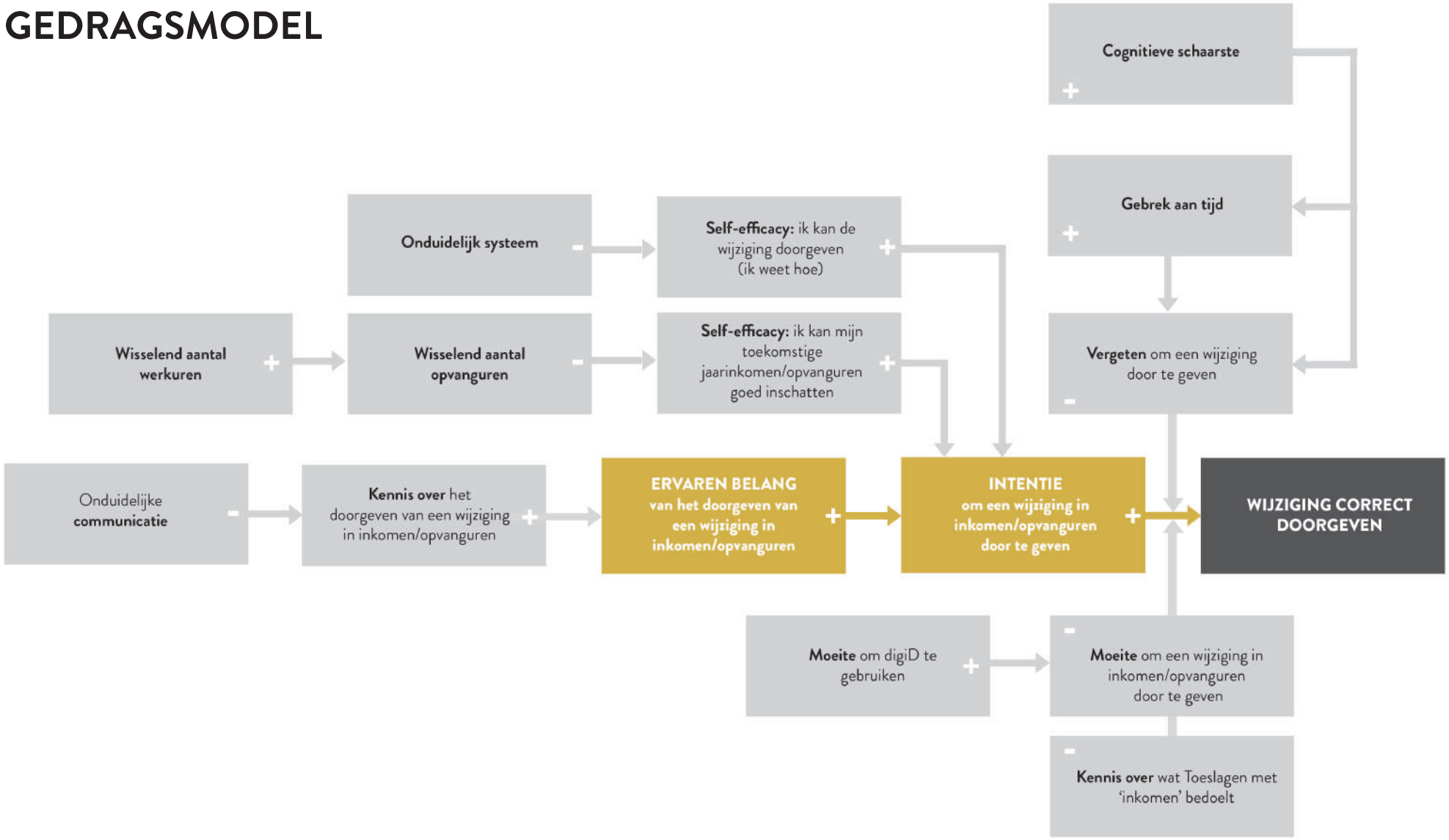
WIJZIGINGEN NIET (CORRECT) DOOR-GEVEN, WAAR GAAT HET MIS?

Door ervoor te zorgen dat Toeslagen altijd op de hoogte is van de juiste en actuele gegevens, kan je als ouder zoveel mogelijk voorkomen dat je aan het eind van het jaar geconfronteerd wordt met een (hoge) terugvordering. Dit vraagt het volgende van ouders:
1. Beseffen dat je situatie is veranderd, bijvoorbeeld door te checken of je gegevens nog kloppen.
2. Het (opnieuw) accuraat inschatten van je huidige inkomen en opvanguren.
3. Indien nodig een wijziging doorgeven.

Sommige ouders krijgen een hoge terugvordering omdat zij hun gegevens niet wijzigen, maar ook bij ouders die wél wijzigingen doorgeven zien we (hoge) terugvorderingen. In die gevallen is het mogelijk dat er iets misgaat bij het inschatten van het inkomen of het aantal opvanguren.

In dit hoofdstuk omschrijven we factoren die verklaren waarom ouders hun wijzigingen niet doorgeven en bespreken we hoe het komt dat ouders die wijzigingen wel doorgeven, soms alsnog met een hoge terugvordering te maken krijgen.

GEDRAGSMODEL



Afbeelding 7: gedragsmodel met daarin de belangrijkste factoren die verklaren waarom ouders hun wijzigingen niet (correct) doorgeven.

ONBEWUST GEDRAG

Veel van ons gedrag ontstaat onbewust: we denken er niet bij na. Gelukkig maar, want dit evolutionaire overblijfsel stelt ons in staat om efficiënt te functioneren. Als we altijd overal bewust over zouden moeten nadenken, zou elke simpele handeling ons onnodig veel tijd en energie kosten. Menselijk gedrag vindt zijn oorsprong dan ook voor een groot deel in gewoontes en heuristieken [1]. Zelfs wanneer we goed ons best doen om rationeel te handelen en het juiste te doen, worden we beïnvloed door onze heuristieken, emoties, omgeving, beperkte aandacht en cognitieve capaciteit [2].

Alleen inzetten op de rationele route om ouders te stimuleren een wijziging door te geven, bijvoorbeeld door ze slechts te informeren over de gevolgen van het verzuimen hiervan, haakt dus onvoldoende aan op hoe een mens functioneert. Het ideaal is dan ook dat de volledige burgerreis, in opzet en inhoud, aansluit bij de hieronder beschreven psychologische mechanismen die het gedrag van ouders aansturen.

COGNITIEVE SCHAARSTE

Het toeslagenstelsel is zo ingericht dat inzicht in de actuele gegevens van ouders cruciaal is om een terugvordering te voorkomen. Toeslagen heeft dat inzicht niet tijdig, en daarom ligt de verantwoordelijkheid voor het actueel houden van hun gegevens bij ouders zelf. Het is echter de vraag of er niet teveel van hen verwacht wordt en of ouders deze verantwoordelijkheid daadwerkelijk (kunnen) nemen. Ouders ervaren namelijk in veel gevallen cognitieve schaarste én schaarste in tijd [5]. Als ouder moet je continu beslissingen nemen, vooruitplannen en je kind(eren) motiveren en bijsturen. Daarnaast veroorzaakt slaapgebrek, waar zeker ouders met jonge kinderen vaak mee kampen, voor een afname in cognitieve capaciteit.
Toeslagen staan daardoor waarschijnlijk niet bovenaan het prioriteitenlijstje van ouders [3]. Dat blijkt ook uit eerder onderzoek onder doelgroepers: zij geven aan weinig tijd te hebben om zich te oriënteren op KOT of om zaken tot op de bodem uit te zoeken. Andere zaken, zoals tijd en aandacht voor de kinderen zelf, gaan voor [4].

Vooral op het moment dat er grote wijzigingen in de situatie van ouders plaatsvinden, zullen zij waarschijnlijk beperkte cognitieve capaciteit ervaren. Stress door levensgebeurtenissen zoals ziekte, een overlijden in de directe omgeving, scheiding, wisselende inkomsten, ontslag of faillissement en financiële problemen, kan er toe leiden dat mensen minder rationeel kunnen handelen [3]. Stress kan er namelijk voor zorgen dat we (tijdelijk) minder hersencapaciteit hebben [6]. Door de verminderde cognitieve capaciteit worden handelingen die simpel lijken, extra belastend. Denk aan het begrijpen van instructies, het zoeken van aanvullende informatie, of het doorgeven van een wijziging. Maar juist een ingrijpende levensgebeurtenis maakt de kans groot dat een wijziging doorgeven nodig is.

Ook uit de vragenlijst blijkt dat er binnen alle doelgroepen een groep ouders is die aangeeft veel aan hun hoofd te hebben. Van de ouders die ondernemer zijn, geven ouders met een hoge terugvordering daarnaast aan meer aan hun hoofd te hebben dan ouders met een lage terugvordering doen. Het is daarom belangrijk om rekening te houden met deze cognitieve schaarste, en het ouders zo gemakkelijk mogelijk te maken het juiste gedrag te vertonen.

ONDUIDELIJKE COMMUNICATIE

Een van de dingen die het moeilijk maakt om het juiste gedrag te vertonen, is als niet duidelijk is wat er precies van je gevraagd wordt. Als je doelgroep beperkte aandacht voor je boodschap heeft of beperkte capaciteit beschikbaar heeft om je boodschap te verwerken, is het daarom belangrijk om je communicatie zo eenvoudig mogelijk te houden. Uit de vragenlijst blijkt echter dat alle doelgroepen gemiddeld genomen vinden dat Toeslagen hen niet duidelijk laat weten waar ze aan toe zijn en de communicatie van Toeslagen zelf niet erg duidelijk vinden. Dit geldt nog sterker voor ouders met een hoge terugvordering dan voor ouders met een lage terugvordering. Alleen voor ouders die ondernemer zijn vinden we geen significant verschil: zowel ondernemers met hoge als met lage terugvordering scoren relatief even laag op hoe duidelijk ze de communicatie van Toeslagen vinden.

Tijdens de burgerreisanalyse viel bijvoorbeeld op dat er op de website geen duidelijk overzicht is van alle wijzigingen die relevant zijn voor de KOT. Er wordt wel gecommuniceerd over diverse wijzigingen die je moet doorgeven, maar dit gebeurt niet per soort toeslag. Hierdoor weet mogelijk niet iedereen welke wijzigingen zij wanneer door moeten geven. Dit zorgt ervoor dat het voor ouders niet direct duidelijk is wat Toeslagen van hen vraagt. Verder viel op dat de categorieën van de wijzigingen niet altijd duidelijk zijn. Zo moet je voor het doorgeven van wijzigingen in de opvanguren op ‘Kinderen’ klikken.

Afbeelding 8: schermafbeelding van belastingdienst.nl (2019). Welke wijzigingen moet ik doorgeven?

SLECHT IMAGO TOESLAGEN

Mede door de onduidelijke communicatie, heeft niet iedereen een positief beeld van Toeslagen en haar hulpverlening. Zo blijkt uit eerder onderzoek dat mensen het proces en de communicatie rondom de kinderopvangtoeslag ervaren als onpersoonlijk en bureaucratisch [7]. Ook zijn sommige ouders sceptisch ten aanzien van Toeslagen: ‘Hebben zij het wel op orde?’ [4].

Uit de vragenlijst blijkt dan ook dat ouders met een hoge terugvordering een negatiever beeld van Toeslagen hebben dan ouders met een lage terugvordering*: zij hebben het gevoel dat Toeslagen hen minder serieus neemt en hebben minder het gevoel dat Toeslagen hen wil helpen.

GEBREK AAN KENNIS

Als mensen weten wat ze moeten doen en waarom ze dit moeten doen, is dat geen garantie dat ze ook daadwerkelijk in actie komen. Toch vormt een gebrek aan kennis wel een belangrijke drempel voor actief gedrag. Zonder kennis over wat je moet doen, kan je niet bewust in actie komen wanneer dat gewenst is. En zonder kennis over wat de gevolgen zijn van je acties kan je geen prioriteit en urgentie bepalen voor je acties. Hoewel kennis dus niet automatisch zorgt voor gedrag, vormt het wel een basisvoorwaarde voor bewust gedrag. Waarover zou Toeslagen dus duidelijk(er) kunnen communiceren?

TOESLAGENAFFAIRE

Bij de aanpak van de kinderopvangtoeslag is in het verleden veel niet goed gegaan. Zo heeft Toeslagen grote fouten gemaakt met het geven, stopzetten en terugvorderen van kinderopvangtoeslag. Duizenden ouders zijn uiteindelijk slachtoffer geworden van de toeslagenaffaire. In 2020 is de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) opgericht en is Toeslagen gestart met herstellen van dat wat niet goed is gegaan.

Dit onderzoek is uitgevoerd in de tijd dat er veel politieke en media-aandacht was voor de toeslagenaffaire. Gedurende dit onderzoek nam deze aandacht alleen maar toe. Het eerste deel van het onderzoek (o.a. de burgerreisanalyse en de vragenlijst) vond medio september 2019 plaats. In die tijd was de aandacht voor de toeslagenaffaire (en dus ook de kinderopvangtoeslag) nog niet op zijn hoogtepunt. Uiteraard is het wel mogelijk dat de media-aandacht invloed heeft gehad op de resultaten van het vragenlijstonderzoek.

* Dit verschil geldt voor alle doelgroepen behalve ondernemers.

KENNIS OVER WELKE INFORMATIE DOOR TE GEVEN VOOR EEN GOEDE INKOMENSSCHATTING

Kennis van wat 'inkomen' betekent

Het begrip 'inkomen' dat Toeslagen gebruikt, kan sterk verschillen van het arbeidsinkomen dat de meeste mensen met 'inkomen' zullen associëren. Namelijk het loon dat iemand op zijn bankrekening ontvangt. Zo kan het bij het omrekenen van maandinkomen naar jaarinkomen gemakkelijk gebeuren dat ouders vergeten hun vakantiegeld of een 13e maand mee te nemen in de berekening [3]. Ook verschilt het per toeslag welke personen tot het huishouden behoren en welke dus meetellen voor het huishoudinkomen. In de vragenlijst die we afnamen gaven ouders dan ook aan dat zij het onduidelijk vinden wat zij precies door moeten geven en hoe ze de berekening moeten maken. Dit maakt het moeilijk om hun inkomen voor volgend jaar in te schatten.

De kans is dus aanwezig dat ouders die geen gebruik maken van de rekenhulp* verkeerd interpreteren om welke gegevens Toeslagen vraagt en al bij de start een verkeerd inkomen doorgeven. Zij beginnen dan met een verkeerd ingeschat toeslagbedrag, wat de kans op terugvordering aan het eind van het jaar groter maakt**. En zelfs als ouders de rekenhulp gebruiken, vragen ze zich af of ze het goed gedaan hebben. Niet iedereen gelooft namelijk in de rekenhulp en hij wordt vaak als een *black box* bestempeld [7]. Van de ouders die vaak inloggen, geven ouders met een hoge terugvordering dan ook aan het relatief moeilijker te vinden om de rekenhulp te gebruiken dan ouders met een lage terugvordering doen.

Kennis over wat het eigen inkomen of het benodigde aantal opvanguren komend jaar is

Het toeslagenstelsel gaat uit van voorspelbaarheid en inschattingsvermogen. Het gaat uit van ouders die weten of in kunnen schatten hoeveel inkomen ze komend jaar gaan ontvangen en hoeveel opvanguren ze nodig hebben. Terugvorderingen en nabetalingen ontstaan als gedurende het jaar blijkt dat de inschatting die ouders maakten niet klopt of als er wijzigingen plaatsvinden in de gegevens die gebruikt zijn om het voorschotbedrag te berekenen. Zelfs als een ouder die wijzigingen vrijwel direct doorgeeft, kunnen terugvorderingen ontstaan wanneer het onmogelijk is om eventueel teveel ontvangen toeslag te verrekenen met het bedrag dat ouders dat jaar nog krijgen. Het voorschot voor een maand wordt daarnaast zo'n twee weken voor hij aan ouders wordt uitgekeerd, klaargezet in de systemen van Toeslagen en het verwerken van een aanpassing kost tijd. Idealiter zouden ouders een wijziging dus twee maanden van tevoren doorgeven, maar in de praktijk gebeurt dat niet altijd [3].

Ouders willen best iets meer tijd besteden aan het correct inschatten van hun inkomen en benodigde opvanguren zodat het risico op een terugvordering kleiner is. Toch heerst bij een deel van de ouders het gevoel dat meer tijd besteden aan het schatten niet altijd een correctere uitkomst tot gevolg heeft [7]. Het is

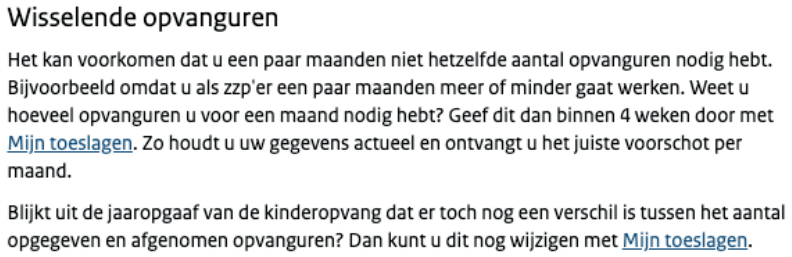
*In de vragenlijst geeft 43% van de ouders met hoge eerdere verminderingen en 55% van de ouders die vaak inloggen aan gebruik te hebben gemaakt van de rekenhulp om hun inkomen te schatten.

**In de vragenlijst vonden we geen significant verschil in hoogte van de terugvordering tussen ouders die de rekenhulp wel, en ouders die de rekenhulp niet gebruikten.

namelijk de vraag of ouders die KOT aanvragen hun inkomen en opvanguren vooraf (goed) kunnen inschatten. Zo maken de toenemende flexibilisering van werk en samenlevingsvormen het lastig om inkomen en benodigde opvanguren op tijd en accuraat in te schatten [3]. Niet alle wijzigingen zijn namelijk vooraf bekend [4].

In de vragenlijst vroegen we ouders om aan te geven wat het lastig maakt om hun inkomen en opvanguren voor volgend jaar in te schatten. Een belangrijke reden bleek dat ze nog niet weten wat ze gaan verdienen, of wanneer hun kind daadwerkelijk naar de opvang zal gaan. Zo hebben ouders met een wisselend inkomen of wisselende werkuren vooraf onvoldoende inzicht in hun inkomsten of benodigde opvanguren. Ook (onvoorziene) zaken zoals een wisseling van baan of opgenomen vakantiedagen maken inschatten lastig. Voor sommige ouders is het door hun situatie van tevoren dus onmogelijk om een accurate inschatting te geven van wat hun inkomen en benodigde opvanguren komend jaar zijn.

Ook tijdens de burgerreisanalyse viel op dat het voor ouders lastig kan zijn om te weten wat ze precies moeten doen als het aantal opvanguren regelmatig wisselt. Op de website is er wel informatie over te vinden (zie afbeelding 9), maar telkens een wijziging doorgeven bij een verandering in het aantal opvanguren vraagt veel van ouders die bijvoorbeeld ondernemer of oproepkracht zijn. Vooral in combinatie met cognitieve schaarste kan dit ervoor zorgen dat ouders niet elke relevante wijziging op tijd doorgeven.



Wisselende opvanguren

Het kan voorkomen dat u een paar maanden niet hetzelfde aantal opvanguren nodig hebt. Bijvoorbeeld omdat u als zzp'er een paar maanden meer of minder gaat werken. Weet u hoeveel opvanguren u voor een maand nodig hebt? Geef dit dan binnen 4 weken door met Mijn toeslagen. Zo houdt u uw gegevens actueel en ontvangt u het juiste voorschot per maand.

Blijkt uit de jaaropgaaf van de kinderopvang dat er toch nog een verschil is tussen het aantal opgegeven en afgenomen opvanguren? Dan kunt u dit nog wijzigen met Mijn toeslagen.

Afbeelding 9: schermafbeelding van belastingdienst.nl (2019). Welke veranderingen in de kinderopvang moet ik doorgeven?

Kennis van het proces bij Toeslagen

Burgers lijken het bestaan van toeslagen te waarderen en voor veel van hen zijn deze toeslagen ook noodzakelijk. Ze denken vaak verstand te hebben van toeslagen omdat ze het aanvraagproces relatief eenvoudig vinden [3]. Het is echter de vraag of ze het proces van toeslagen daadwerkelijk begrijpen. Zo geeft bijvoorbeeld een groot deel van de ouders in de vragenlijst aan liever een lager toeslagbedrag per maand te ontvangen om de kans op een terugvordering te verkleinen, en voor alle doelgroepen behalve ondernemers is dit sterker het geval voor ouders met een lage terugvordering dan voor ouders met een hoge terugvordering.

Toch stellen maar weinig ouders hun toeslagen op deze manier in. Ze beseffen namelijk niet altijd dat het proces zo is ingericht dat ze door hun inkomen hoger in te schatten een lagere maandelijkse toeslag ontvangen en zo de kans op een terugvordering verkleinen [7]. Dit is dan ook niet iets waar Toeslagen ouders op het moment van het onderzoek actief op wees.
Het is ook niet gek dat ouders het proces niet begrijpen. Het

systeem zelf is namelijk onduidelijk, doordat het gerichtheid (het op de euro nauwkeurig uitkeren, rekening houdend met veel verschillende omstandigheden en tegen zo laag mogelijke kosten) combineert met tijdigheid (een voorschot op basis van de actuele situatie zodat ouders kosten niet zelf hoeven voor te schieten). Deze combinatie zorgt ervoor dat kleine fouten tot grote terugvorderingen kunnen leiden, maar mensen lang niet altijd goed begrijpen waar die terugvorderingen vandaan komen [3]. Door de beperkte informatie die ouders krijgen over hoe de schulden ontstaan zijn, kunnen ze hier weinig van leren over hoe een schuld in de toekomst te voorkomen [4]. Vaak komt een terugvordering voort uit een combinatie van factoren, en het huidige systeem is er niet op ontworpen om eenvoudig duidelijk te maken welke factoren dit zijn. Ouders die een terugvordering ontvangen krijgen dus alleen te horen dat ze te veel toeslag hebben ontvangen, maar niet waar dit specifiek door komt. Dat kan ervoor zorgen dat ze het toeslagenstelsel gaan ervaren als iets waarop ze zelf geen grip hebben. De passiviteit die dit gevoel oproept is extra ‘vervelend’, omdat het juist cruciaal is dat ouders zelf in actie komen op het moment dat er iets verandert in hun inkomen of opvanguren [3].

KENNIS OVER DOOR MOETEN GEVEN VAN WIJZIGINGEN IN INKOMEN EN OPVANGUREN

Tijdens de burgerreisanalyse viel op dat Toeslagen ouders er nauwelijks actief op wijst dat ze wijzigingen in hun situatie zelf door moeten geven. Op de website is informatie over het doorgeven van een wijziging (wat, wanneer en hoe) lastig te vinden. Er is wel informatie beschikbaar, maar de huidige pagina geeft hoogstwaarschijnlijk onvoldoende inzicht in alle wijzigingen die van belang zijn voor de KOT (zie de afbeelding 10 voor een van de websitepagina’s over het doorgeven van wijzigingen).

Er verandert iets in de kinderopvang - wat moet ik doen?

Zomaar wat voorbeelden:

- Na de vakantie maakt mijn kleuter toch écht de overstap naar de bso.
- De komende maanden heb ik minder opvang nodig.
- Vanaf volgende maand gaat mijn baby een extra ochtend naar het kinderdagverblijf.

Geef alle veranderingen in de opvang snel aan ons door

Dat doet u zo:

1. Log in op Mijn toeslagen.
2. Kies onder 'Wijziging doorgeven' voor 'Kinderen'.
3. Kies 'Er verandert iets in de kinderopvang'.
4. Beantwoord de vragen.

Weet u niet welke optie u moet kiezen in Mijn toeslagen? Dit helpt u misschien verder:

Mijn kind gaat naar de bso

De opvang stopt maar een tijdje, bijvoorbeeld in de vakantie

Ik heb iedere maand andere opvanguren

Afbeelding 10: schermafbeelding van belastingdienst.nl, (2019) Er verandert iets in de kinderopvang - wat moet ik doen?

Uit onderzoek onder doelgroepers blijkt dan ook dat hun kennis over wijzigingen beperkt is [8] en zelfs degenen die als ‘redzaam’ gezien werden, niet spontaan wisten aan te geven welke wijzigingen ze wanneer door moeten geven aan Toeslagen [4]. Hieronder bespreken we verschillende situaties met betrekking tot het doorgeven van een wijziging waarover ouders kennis missen.

Kennis over de gegevens die Toeslagen al heeft
Veel mensen zullen Toeslagen nog associëren met de Belastingdienst en de jaarlijkse belastingaangifte, waarin alle bij de Belastingdienst bekende informatie over hun inkomen vooraf staat ingevuld en ze die alleen nog maar hoeven te controleren. Toeslagen streeft er dan ook naar om de bij haar bekende gegevens in te zetten om ouders te helpen, en ouders bijvoorbeeld een brief te sturen als ze zien dat hun gegevens voor KOT niet meer lijken te kloppen.

Het sturen van een dergelijke brief lukt echter niet altijd en gebeurt bovendien vaak pas enkele maanden nadat de wijziging plaatsvond. Als ouders er in sommige gevallen wel, maar in andere niet op geattendeerd worden dat zij een wijziging moeten doorgeven, kan dit tot verwarring leiden. Als ouders denken dat Toeslagen op de hoogte is van hun huidige situatie en hen op de hoogte stelt als ze in actie moeten komen, voelen ze zelf minder verantwoordelijk voor het actueel houden van hun gegevens. Uit eerder onderzoek blijkt dan ook dat niet iedereen weet dat hij zijn inkomensgegevens zelf actueel moet houden: een grote groep denkt dat ‘de Toeslagen het toch wel weet’ [7]. In onze eigen vragenlijst vonden we dat veruit de meeste ouders dachten dat ze een wijziging in inkomen zelf moeten doorgeven. Van de ouders die dachten dat ze wijzigingen in inkomen niet zelf hoeven door te geven, gaf de meerderheid echter als reden aan dat de Toeslagen daar (via hun werkgever) al van op de hoogte is. Niet alle ouders zullen dus weten welke informatie wel, en welke informatie niet al bekend is bij Toeslagen – en ze dus zelf moeten doorgeven.

Kennis over de gevolgen van een wijziging niet doorgeven
In de vragenlijst geeft het grootste deel van de ouders aan te weten wat de gevolgen zijn van het niet doorgeven van een wijziging en kiest het juiste antwoord (“Ik moet dan aan het eind van het jaar toeslag terugbetalen”). Het is echter de vraag of dit komt doordat de gevolgen duidelijk worden in het proces.

Uit de burgerreisanalyse blijkt namelijk dat Toeslagen weinig concreet communiceert over wat de gevolgen zijn als ouders wijzigingen in inkomen en opvanguren niet (tijdig) doorgeven. Niet iedereen is zich dan ook bewust van de urgentie om wijzigingen door te geven. Zo noemt eerder onderzoek dat sommige mensen de belastingaangifte als iets serieuzers zien dan het bijhouden van de toeslagen [3]. Uit de vragenlijst blijkt daarnaast dat, van de ouders die vaak inloggen, ouders met een hoge terugvordering aangeven minder goed te weten wat de

AANDACHT IN DE MEDIA

Dat ouders in de vragenlijst aangeven dat ze weten welke wijzigingen ze allemaal moeten doorgeven en wat de gevolgen zijn van het verzuimen hiervan, betekent niet dat ze deze kennis ook makkelijk uit de communicatie van Toeslagen zelf kunnen halen. Berichtgeving in de media kan ook een bron van kennis zijn [9], die verdwijnt zodra kinderopvangtoeslag geen *hot topic* meer is. Vandaar dat we deze factor toch opnemen in dit rapport.

gevolgen zijn als ze wijzigingen in hun inkomen niet doorgeven aan Toeslagen dan ouders met een lage terugvordering.

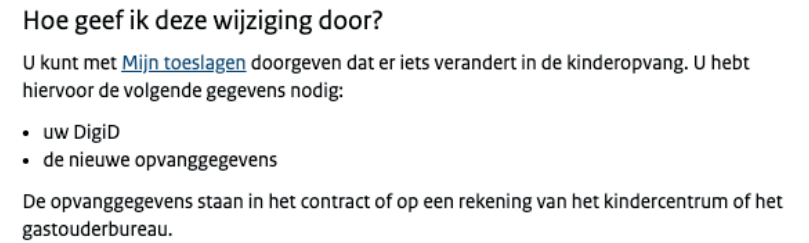
Het besef dat het belangrijk is om wijzigingen tijdig door te geven is daarnaast minder groot, zeker als het gaat om kleine wijzigingen [3]. Zo worden wijzigingen vaak last minute doorgegeven en houden mensen onvoldoende rekening met de verwerkingstijd en het moment van de maand waarop ze de wijziging doorgeven – terwijl dit wel veel kan uitmaken voor wanneer de gegevens goed in het systeem staan [4].

ONDUIDELIJK SYSTEEM

Niet iedereen heeft het vertrouwen dat hij wijzigingen goed kan doorgeven. Uit de vragenlijst blijkt bijvoorbeeld dat, binnen de doelgroep ouders die eerder een hoge vermindering kregen, ouders met een hoge terugvordering aangeven minder goed te weten hoe ze een wijziging in het aantal opvanguren moeten doorgeven dan ouders met een lage terugvordering. Daarnaast blijkt uit eerder onderzoek onder doelgroepers dat er subgroepen zijn die hun wijzigingen het liefst face to face of anders telefonisch doorgeven, omdat zij zeker willen weten dat het goed gaat en zo ook vragen kunnen stellen, net als subgroepen die onvoldoende in staat zijn om wijzigingen door te geven via Toeslagen.nl [4].

Van de deelnemers aan de vragenlijst geven de meesten echter aan dat ze goed weten hoe ze een wijziging in inkomen en opvanguren moeten doorgeven en dit niet erg moeilijk vinden. Uit eerder onderzoek blijkt dan ook dat mensen een wijziging doorgeven over het algemeen niet per se moeilijk, maar wel een gedoe vinden [8]. Zo geven ouders die ontevreden zijn over de website aan dat ze deze onoverzichtelijk vinden [7]. Ze missen een helder overzicht van hun huidige situatie [7] en kunnen op de site niet alle benodigde informatie vinden [9] – bijvoorbeeld omdat de paginatitels niet intuïtief zijn . Ook vinden ze het rekenwerk veel gedoe, zeker als ze een variabel inkomen hebben, en vinden ze het lastig dat er veel verschillende soorten gegevens nodig zijn [7]. Nu moeten ouders bijvoorbeeld telkens als er iets in hun inkomen wijzigt al deze gegevens opnieuw invullen in de rekenhulp, in plaats van enkel het gegeven dat gewijzigd is.

Dat ouders het doorgeven van een wijziging een gedoe vinden, vormt een belangrijke drempel. Zoals we in het begin al toelichtten, verloopt een groot deel van ons gedrag via de onbewuste, automatische weg. Dit maakt ons tot ‘gemaksdieren’ die snel voor de makkelijke route kiezen: de *law of least effort* [10]. Hoe makkelijker het gevraagde gedrag is, hoe groter de kans dat ouders in actie komen en hoe moeilijker het is, hoe kleiner die kans wordt. Tijdens de burgerreisanalyse viel op dat de uitleg m.b.t. het doorgeven van wijzigingen in sommige gevallen vrij summier is. Zo wordt er niet altijd gebruik gemaakt van een duidelijk stappenplan waardoor ouders weten hoe ze een wijziging moeten doorgeven (zie afbeelding 11 op de volgende pagina ter illustratie).



Hoe geef ik deze wijziging door?

U kunt met Mijn toeslagen doorgeven dat er iets verandert in de kinderopvang. U hebt hiervoor de volgende gegevens nodig:

- uw DigiD
- de nieuwe opvanggegevens

De opvanggegevens staan in het contract of op een rekening van het kindercentrum of het gastouderbureau.

Afbeelding 11: schermafbeelding van belastingdienst.nl (2019) Hoe geef ik deze wijziging door?

MOEITE MET GEBRUIK DIGID

Uit de vragenlijst blijkt dat deelnemers het over het algemeen makkelijk vinden om met DigiD in te loggen op Mijn toeslagen. Van de ouders die eerdere verminderingen hadden, geven ouders met een hoge terugvordering aan het wel minder makkelijk te vinden om in te loggen met DigiD dan ouders met een lage terugvordering doen.

Toch blijkt uit eerder onderzoek dat inloggen via DigiD een drempel kan vormen. Ook voor DigiD geldt dat het niet zozeer moeilijk, maar soms wel een gedoe is in het gebruik. Bijvoorbeeld als mensen van de ene site naar de andere site doorklikken en opnieuw hun inloggegevens moeten invullen. Of als mensen, omdat ze hun gegevens niet vaak gebruiken, hun inloggegevens vergeten zijn en veel tijd en moeite moeten steken in het opnieuw aanvragen van deze gegevens [7]. In deze gevallen kan het inloggen via DigiD er dus wel degelijk voor zorgen dat ouders gedurende het proces afhaken en geen wijziging doorgeven.

VERGETEN EEN WIJZIGING DOOR TE GEVEN

De KOT die ouders ontvangen is een voorschot, gebaseerd op de inschatting van hun situatie aan het begin van het jaar. Het is daarom belangrijk dat ouders tijdens het toeslagjaar kijken of hun gegevens nog kloppen en of dit voorschot nog klopt met hun huidige situatie. In eerder onderzoek gaven mensen echter aan dat er geen duidelijk moment is om deze gegevens te controleren [3].

Uit de burgerreisanalyse blijkt dat Toeslagen bijvoorbeeld alleen ouders uit specifieke groepen tussentijds vraagt om hun gegevens te controleren, zoals ouders die eerder een grote terugvordering kregen én sindsdien geen wijziging hebben doorgegeven. Daarnaast wijzen de organisaties die informatie sturen over een wijziging in inkomen (bijvoorbeeld de vaste werkgever als er loonsverhoging plaatsvindt) of kinderopvanggegevens (bijvoorbeeld het kinderdagverblijf als ouders minder opvanguren afnemen) er niet altijd op dat ouders dit door moeten geven aan Toeslagen. Ouders ontvangen dus weinig tot geen herinneringen aan het feit dat zij wijzigingen in hun gegevens moeten bijhouden en doorgeven. Zeker bij kleine veranderingen in hun inkomen of gebruik van de kinderopvang is de kans dus groot dat ouders zich er niet bewust van zijn dat de gegevens niet meer kloppen, en vergeten dat het nodig is om hun gegevens te wijziging.

Ook als ouders zich er wel van bewust zijn dat er een wijziging plaatsvond en dat ze deze moeten doorgeven aan de Toeslagen, is de kans aanwezig dat ze dit toch niet (tijdig) doen omdat ze het vergeten. Deze taak komt ergens op hun (mentale) *to-do* lijst te staan. Maar als andere *to-do's* prioriteit hebben, zullen ze het doorgeven van een wijziging uitstellen. Dit vergroot de kans op verder uitstellen en uiteindelijk vergeten [3].

COMMUNICATIE ALLEEN NAAR AANVRAGER

Naast wijzigingen in de gegevens van de aanvrager van de KOT, kunnen er ook wijzigingen in de gegevens van de toeslagpartner plaatsvinden. Gegevens van de toeslagpartner tellen ook mee voor het berekenen van de KOT en de toeslagpartner is ook aansprakelijk bij opgebouwde schulden. Uit de burgerreisanalyse blijkt echter dat alle communicatie die Toeslagen stuurt alleen naar de aanvrager van de toeslag gaat. De toeslagpartner is zeer waarschijnlijk dus minder goed op de hoogte van wat er speelt rondom de KOT.

Als Toeslagen wel een herinneringsbericht stuurt, bijvoorbeeld dat zij signaleert dat het inkomen van de toeslagpartner hoger is dan aangegeven, krijgt de aanvrager hier bericht van en niet de toeslagpartner zelf. De aanvrager moet de toeslagpartner er dan op wijzen om zijn of haar gegevens (samen) te controleren en eventueel te wijzigen. Dit is een extra stap en vormt daarmee een drempel die de kans dat een van de partners vergeet actie te ondernemen vergroot.

CONCLUSIES

Menselijk gedrag is niet altijd zo rationeel als we denken. Zelfs wanneer we goed ons best doen om rationeel te handelen en het juiste te doen, worden we beïnvloed door onbewuste processen. Het toeslagensysteem en de burgerreis voor ouders houden hier niet voldoende rekening mee.

Werkende ouders met kleine kinderen – de doelgroep voor KOT – zijn typisch een doelgroep die te maken heeft met cognitieve schaarste. Zij hebben veel aan hun hoofd, dus zullen maar weinig bewuste aandacht schenken aan het accuraat houden van hun gegevens. Voor hen is het dus extra belangrijk dat de informatie die ze nodig hebben makkelijk te vinden, te begrijpen en uit te voeren is. Op het moment is dit echter niet altijd het geval: de communicatie over wat ouders wanneer moeten doen en waarom is onduidelijk. Ouders weten door gebrek aan kennis niet goed wat er van hen verwacht wordt en het doorgeven van een wijziging kost soms meer tijd dan nodig door de inrichting van het systeem.

Daarnaast ontvangen ouders weinig herinneringen aan het controleren en wijzigen van hun gegevens en hierdoor is de kans dus groot dat ze dit vergeten. Sommige ouders passen door flexibel inkomen en benodigde opvanguren niet goed binnen het huidige systeem. Voor hen mist nu een duidelijk handelingsperspectief: hoe kunnen zij hun gegevens het beste invullen en bijhouden?

Tot slot krijgen ouders alleen te horen dat ze teveel toeslag hebben ontvangen, maar niet waar dit specifiek door komt. Dat kan ervoor zorgen dat ze het toeslagenstelsel gaan ervaren als iets waarop ze zelf geen grip hebben. De passiviteit die dit gevoel oproept is extra ‘vervelend’, omdat het juist cruciaal is dat ouders zelf in actie komen op het moment dat er iets verandert in hun inkomen of opvanguren [3].

REFERENTIES

1. Dijksterhuis, A. (2007). *Het slimme onbewuste: Denken met gevoel*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.

2. Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.

3. Ministerie van Financiën (2019). IBO Toeslagen Deelonderzoek I. Eenvoud of maatwerk: Uitruilen binnen het bestaande toeslagenstelsel.

4. Blauw (2018). Kinderopvangtoeslag doelgroepers. Rapportage van het kwalitatief onderzoek onder studenten en reïntegreerders.

5. Mullainathan, S., & Shafir, E. (2018). *Schaarste: Hoe gebrek aan geld en tijd ons leven bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

6. Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science, 341*(6149), 976-980.

7. Accenture Digital & Belastingdienst Toeslagen (2016). Presentatie Rapport klantbehoeftes – Experiment De Natuurlijke Dialoog.

8. Dienst Publiek en Communicatie (2018) Presentatie Gedragslab Belastingdienst Toeslagen.

9. Veldkamp (2013). Informatievoorziening en -behoefte rondom kinderopvang(toeslag). Onderzoek onder ouders.

10. Kool, W., McGuire, J. T., Rosen, Z. B., & Botvinick, M. M. (2010). Decision making and the avoidance of cognitive demand. *Journal of experimental psychology: general,*139(4), 665.

INTERVENTIES

Op basis van onze analyse ontwikkelden we twee interventies. We maakten een folder, waarin we aan de hand van een uitgebreid stappenplan uitleggen hoe ouders hun gegevens kunnen controleren. Deze folder stuurden we op met een begeleidende brief. Daarnaast bedachten we een opzet voor een belteam dat ouders actief belt om samen hun situatie te doorlopen. In dit hoofdstuk leggen we per interventie uit wat de belangrijkste technieken zijn die we hier toepassen en lichten we toe waarom we deze toepassen.

INTERVENTIE 1: FOLDER & BRIEF

Ouders ervaren in veel gevallen cognitieve schaarste en schaarste in tijd. Zij hebben veel aan hun hoofd, dus zullen zij maar weinig bezig zijn met de vraag of hun gegevens nog juist zijn en of ze wijzigingen moeten doorgeven. Daarnaast blijkt uit de analyse dat een gebrek aan kennis een belangrijke drempel vormt. Sommige ouders geven aan niet goed te weten hoe ze hun inkomen en de opvanguren moeten schatten en hoe ze wijzigingen moeten doorgeven. Ook ontvangen ouders weinig herinneringen aan het controleren en wijzigen van hun gegevens.

De interventie is er daarom op gericht om ouders actief de juiste informatie aan te bieden. Hierdoor helpen we hen om hun inkomen en opvanguren te schatten en indien nodig een wijziging door te geven. Omdat alleen kennis niet genoeg is om het gewenste gedrag te vertonen, spelen we ook in op andere belangrijke gedragsfactoren.

De interventie bestond uit verschillende onderdelen:

- Een standaardbrief. Door middel van deze brief werden ouders gevraagd om hun gegevens te controleren en eventueel te wijzigen (dus hetzelfde doelgedrag als de folder). Deze brief is gebaseerd op een standaardbrief die Toeslagen jaarlijks stuurt. (zie bijlage 1)
- Een folder. Door middel van een folder bieden we ouders actief de juiste informatie aan en helpen we hen om hun inkomen en opvanguren te schatten en indien nodig een wijziging door te geven. (zie bijlage 3)
- Een begeleidende brief voor bij de folder. In de begeleidende brief bij de folder leggen we kort uit waarom we de folder sturen en waarom we ouders vragen hun gegevens te controleren. (zie bijlage 2)

Afbeelding 12: fragment uit de folder, een illustratie van de informatie op basis waarvan de hoogte van de kinderopvangtoeslag bepaald wordt.

FOLDER

In de folder leggen we uit hoe ouders hun gegevens kunnen controleren en hoe ze vervolgens wijzigingen moeten doorgeven als dat nodig is. Door in de folder te werken met visuele elementen proberen we de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie te verhogen (kijk op de volgende pagina voor een fragment uit de folder). We maken een opdeling in aparte alinea's met scanbare, activerende tussenkopjes en we zetten de belangrijkste informatie in een gekleurd kader.

In de folder helpen we ouders om vooraf de juiste gegevens te verzamelen. Hierdoor is de kans kleiner dat ze tijdens het controleren van hun gegevens afhaken. Ook werken we met een uitgebreid stappenplan. Door het gewenste gedrag stap voor stap te beschrijven, geven we de grote hoeveelheid relevante informatie op een overzichtelijke manier weer en bieden we een duidelijk handelingsperspectief. We ondersteunen het stappenplan met visuele elementen in de vorm van een versimpelde weergave van de pagina's op Mijn toeslagen (zie fragment op de volgende pagina).

Daarnaast benadrukken we in de folder het belang van het doorgeven van veranderingen in de situatie van ouders. Door het jaarinkomen en de opvanguren goed te schatten kunnen ouders namelijk voorkomen dat ze te veel toeslag ontvangen en dit later moeten terugbetalen.

Tot slot erkennen we weerstand door aan te geven dat het schatten van het inkomen en de opvanguren om verschillende redenen lastig kan zijn. Bijvoorbeeld als iemand wisselende uren werkt of ondernemer is. Door weerstand te erkennen kan je de weerstand bij de doelgroep verminderen, omdat je een tegenargument wegneemt. Daarnaast laat je zien dat je je doelgroep en hun situatie begrijpt. Naast het erkennen van weerstand bieden we ook oplossingen voor het lastig schatten van inkomen en opvanguren. Zo geven we enkele tips voor het maken van de schatting.

Afbeelding 13:
voorkant van de folder

Afbeelding 14:
De binnenkant van de folder.

BEGELEIDENDE BRIEF

In de begeleidende brief bij de folder leggen we kort uit waarom we de folder sturen en waarom we ouders vragen hun gegevens te controleren. We geven ook hier een duidelijk handelingsperspectief: “Controleer uw gegevens voor 31 maart 2021”. Dit benadrukken we op verschillende plekken in de brief (zie een afbeelding van de brief hiernaast). Hiermee verhogen we ook de urgentie. Voor ouders is het dan namelijk duidelijk dat ze direct in actie moeten komen.

Daarnaast erkennen we in de brief de mogelijke weerstand die ouders hebben, namelijk dat het veel tijd kost om de gegevens te controleren en eventueel te wijzigen. Tot slot maken we de brief persoonlijker. We kozen ervoor om niet voor een formele aanhef te gaan, maar voor een meer informele. “Geachte heer/mevrouw” werd “Beste meneer/mevrouw”.

Kantoor Utrecht

> Postbus <adres>

BelastingTelefoon
0800 - 0543

Datum
<Datum>

Uw kenmerk
<BSN>

Kenmerk
<Kenmerk>

<Naam>
<Adres>
<PC> <WOONPLAATS>
<Land>

Betreft
Controleer uw gegevens voor 31 maart 2021

Beste <meneer/mevrouw> <achternaam>,

Ieder jaar berekenen wij hoeveel kinderopvangtoeslag u in het nieuwe jaar kunt krijgen. Maar wij weten niet zeker of de gegevens kloppen die wij voor de toeslag van 2021 hebben gebruikt. Wij willen u daarom vragen deze gegevens voor 31 maart 2021 te controleren en te wijzigen als dit nodig is. Zo voorkomt u zoveel mogelijk dat u te weinig toeslag ontvangt of dat u later geld terug moet betalen.

Lees in de folder hoe u uw gegevens controleert
Bij deze brief vindt u een folder. In deze folder leest u stap voor stap hoe u uw gegevens en die van uw eventuele toeslagpartner controleert en wijzigt als dit nodig is. Afhankelijk van uw situatie kost het controleren en wijzigen van uw gegevens tussen de 10 tot 30 minuten.

tip

Hebt u nu geen tijd om uw gegevens te controleren? Prik dan een moment in uw agenda waarop u wel tijd hebt. Controleer en wijzig, als het nodig is, uw gegevens in ieder geval voor 31 maart 2021. Dan kunnen wij de wijzigingen meenemen in de toeslag die u in april ontvangt.

Meer informatie? Ga naar de website of bel ons
Mogelijk is het voor u lastig om uw inkomen of het aantal opvanguren in te schatten. Bijvoorbeeld omdat u ondernemer bent, flexibele werkuren of flexibele opvang hebt. Ook de situatie rondom het coronavirus kan het lastig maken om een goede inschatting te maken.

Lukt het u zelf niet om een goede schatting te maken? Of hebt u een vraag over het controleren en/of wijzigen van uw gegevens? Neem dan contact op met de BelastingTelefoon via 0800 - 0543. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 18.00 uur, en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Wilt u meer weten over de kinderopvangtoeslag? Kijk dan op toeslagen.nl/kinderopvangtoeslag.

Met vriendelijke groet,

<HANDTEKENING INVOEGEN>

<NAAM DIRECTEUR>
Directeur Belastingdienst/Toeslagen a.i.

Afbeelding 15: de begeleidende brief bij de folder.

INTERVENTIE 2: BELACTIE

Uit de analyse blijkt dat het voor sommige ouders mogelijk lastig is om het inkomen of het aantal uren kinderopvang in te schatten. Bijvoorbeeld omdat iemand ondernemer is of flexibele werkuren of flexibele opvang heeft. Wanneer ouders het inkomen of het aantal opvanguren verkeerd inschatten, lopen zij het risico dat ze later veel geld terug moeten betalen. Daarom willen we de groep ouders met een mogelijk ingewikkelde situatie helpen bij het controleren en eventueel aanpassen van hun gegevens en hen de gelegenheid geven om vragen te stellen. Dit deden we in de vorm van een belactie.

DOEL BELACTIE

Het doel van de belactie was om de zelfredzaamheid van ouders te vergroten, zodat zij in de toekomst actief hun gegevens actueel (kunnen) houden. Dit wilden we bereiken door samen met ouders hun huidige situatie door te nemen en gezamenlijk na te gaan of zij iets moesten wijzigen in hun situatie. We richtten ons hier vooral op wijzigingen in inkomen en opvanguren, maar uiteraard konden er ook andere aspecten/wijzigingen ter sprake komen tijdens het gesprek. Deze belactie was volledig gericht op dienstverlening en was dus geen controleactie.

HET PROCES

De bedoeling was om telefonisch contact op te nemen met ouders om hen te helpen bij het controleren van hun gegevens. We richtten een proces in om ervoor te zorgen dat Toeslagen ouders niet onnodig belde (als hun situatie bijvoorbeeld geen aanleiding geeft om te bellen). Het proces was opgedeeld in twee delen: (1) screening van de ouders en (2) de belactie zelf.

Selectieproces

Toeslagen selecteerde een groep van 600 ouders op basis van de selectiecriteria (zie voor het selectieproces bijlage 4). Vervolgens doorliepen medewerkers van Toeslagen voor deze groep de volgende stappen:

- Ze bekeken alle geselecteerde ouders. Ze keken o.a. naar de opvang- en inkomensgegevens die eerder door de ouder zijn doorgegeven. Deze gegevens vergeleken ze met de opvang- en inkomensgegevens die eventueel al bekend waren in de systemen van Toeslagen.
- Vervolgens maakten de medewerkers een inschatting of het waardevol was om de ouder te bellen. Hiervoor hanteerden ze geen harde grenzen. Bij twijfel of er hulp nodig was, belden zij de ouder altijd op. Zie bijlage 4 voor een uitgebreide omschrijving van deze werkwijze.
- Ouders waarvan werd ingeschat dat ze (extra) hulp konden gebruiken of waarbij de (door ouders) doorgegeven gegevens leken af te wijken van de informatie die in andere systemen bekend was bij Toeslagen, werden geselecteerd voor telefonisch contact.

Belactie

De resterende groep (van de 600 ouders werden er uiteindelijk 200 geselecteerd voor de belactie) kreeg een aankondigingsbrief (zie bijlage 5) waarin stond dat Toeslagen contact met hen ging opnemen. Ook ontvingen zij de folder van interventie 1 met daarin het stappenplan om hun gegevens te controleren. Vervolgens belden medewerkers van Toeslagen de 200 geselecteerde ouders op.

Gesprek 1: afspraak inplannen
De medewerkers van Toeslagen belden ouders op om samen met hen een telefonische afspraak in te plannen. Ouders mochten zelf kiezen of zij gebruik wilden maken van de hulp, het was namelijk volledig vrijblijvende dienstverlening. Ouders die een afspraak wilden maken, kregen een bevestiging van de afspraak per mail (zie afbeelding 12 op de volgende pagina). Van de 200 ouders kreeg het belteam 154 ouders telefonisch te pakken (119 na een eerste poging, 24 na twee pogingen en 11 na drie pogingen). Uiteindelijk zijn er dus 46 ouders niet gesproken.

Gesprek 2: hulpgesprek
De medewerkers belden de 154 ouders op het afgesproken tijdstip om samen hun gegevens door te nemen, eventueel gegevens te wijzigen en om hun vragen te beantwoorden.

BELSCRIPT

We stelden een belscript op om de medewerkers van het belteam houvast te geven tijdens de belactie. In het belscript stonden de processtappen uitgebreid beschreven. Daarnaast gaven we verschillende tips voor het voeren van beide gesprekken (het eerste gesprek om de afspraak in te plannen en het tweede hulpgesprek). Ook bevatte het belscript handvatten, zoals teksten voor eventuele in te spreken voicemailberichten en een tekst voor de bevestigingsmail.

GEDRAGSTECHNIEKEN

Door een speciaal belteam in te zetten, wilden we ouders met een ingewikkelde situatie extra ondersteuning bieden. Tijdens het telefoongesprek kon Toeslagen direct de informatie toespitsen op wat relevant is voor de ouder. Daarnaast heeft het bellen van ouders nog enkele andere voordelen. Zo leg je direct persoonlijk contact met ouders, in tegenstelling tot communicatie via een brief. Uit de gedragsanalyse bleek namelijk dat vooral ouders met een hoge terugvordering niet het gevoel hebben dat Toeslagen hen wil helpen. Door te bellen, bied je actief hulp aan.

Daarnaast maakten we gebruik van technieken die weerstand verminderen, zoals het geven van keuzevrijheid. Een medewerker van het belteam maakte tijdens het eerste telefoongesprek samen met de ouder een telefonische afspraak. Toeslagen legt de afspraak dus niet op, maar spreekt hem samen met de ouder af. Tot slot konden medewerkers direct onduidelijkheden met ouders bespreken waardoor de ouders beter weten of zij wijzigingen moeten doorgeven en hoe zij dat vervolgens moeten doen.

Bevestiging afspraak 1 september 2021 om 12:00u Inbox ×

Naam <email@adres.nl>
aan mij

18:09 (0 minuten geleden)

Beste [voor- en achternaam],

Hierbij bevestig ik de belafspraak die we samen telefonisch hebben gemaakt.

Onze telefonische afspraak is op:

- Datum: **woensdag 1 september 2021**
- Tijd: **12:00 uur**

Wilt u de gegevens op pagina 4 van de bijgevoegde folder alvast verzamelen en tijdens het gesprek bij de hand te houden? Het gaat om uw gegevens én die van uw eventuele toeslagpartner. Ook is het handig als u tijdens het gesprek toegang heeft tot Mijn toeslagen. Hiervoor hebt u een computer en DigiD nodig.

Wat is het doel van de afspraak?
Ieder jaar berekenen wij hoeveel kinderopvangtoeslag u in het nieuwe jaar kunt krijgen. Maar wij weten niet zeker of de gegevens kloppen die wij voor de toeslag van 2021 hebben gebruikt. Het doel van de afspraak is om u te helpen met het doornemen van uw situatie en gegevens en uw eventuele vragen te beantwoorden.

Hoe kunt u zich nog meer voorbereiden?
Het is prettig als u zich voorbereidt op de afspraak. Wij vragen u om in ieder geval de gegevens op pagina 4 van de bijgevoegde folder alvast voor u en uw eventuele toeslagpartner te verzamelen. U heeft de folder ook bij de brief ontvangen. Daarnaast kunt u:

1. De folder 'Kinderopvangtoeslag' doornemen tot en met pagina 6. Deze folder is meegestuurd met de eerste brief en is digitaal bijgevoegd bij deze mail.
2. Stap 1 en 2 van het stappenplan in de folder alvast te doorlopen (pagina 5).

Met vriendelijke groet,

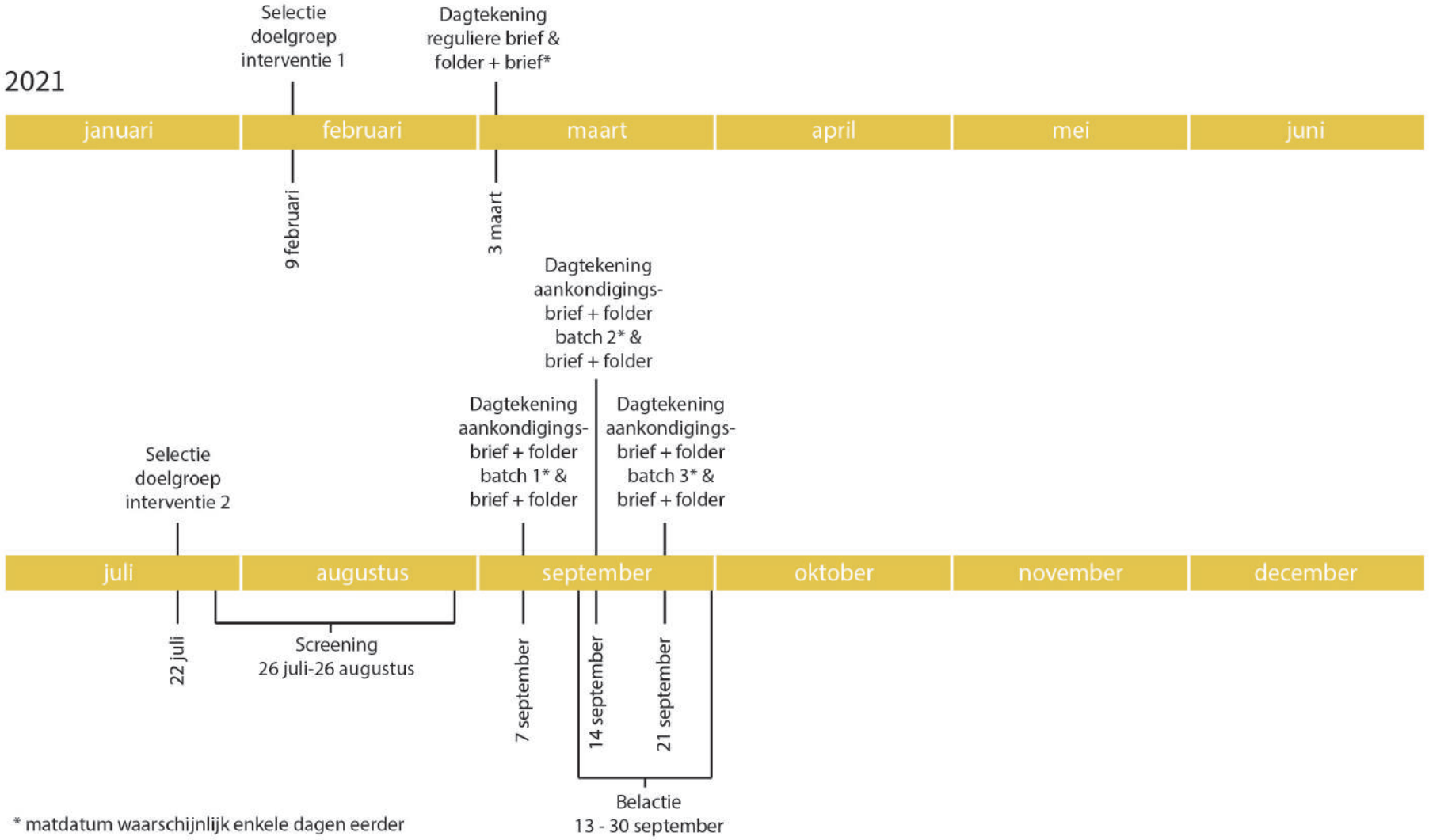
[voor- en achternaam medewerker Toeslagen]

Afbeelding 16: Screenshot van bevestigingsmail

RESULTATEN

We voerden twee gedragsexperimenten uit om de effectiviteit van de twee interventies te meten. We vergeleken in beide experimenten de experimentele interventie met een standaard interventie en een controlegroep die geen interventie ontving. Na de implementatie van de interventies analyseerden we het effect door te kijken hoeveel ouders na de interventie een inkomens- en/of een opvangwijziging hebben doorgegeven en hoeveel ouders er inlogden op Mijn toeslagen. In dit hoofdstuk behandelen we de resultaten van deze effectmeting.

TIJDLIJN INTERVENTIES



OPZET EXPERIMENT 1: FOLDER EN BRIEF

SELECTIE OUDERS

De ouders die we selecteerden om de effectiviteit van een brief en folder ten opzichte van een standaardbrief en controleconditie te testen, voldeden aan de volgende criteria:

- Hebben verminderingen t/m 2020 van meer dan € 9.754,-
- Hebben een lopende KOT-toekenning 2021
- Minstens een van de kinderen wordt opgevangen bij een kindcentrum
- Hebben in de drie maanden voor implementatie van de interventie geen wijziging in opvanggegevens of inkomen doorgegeven

Aanvullend zijn verschillende kleine subgroepen uitgesloten*.

CONDITIES

De geselecteerde ouders werden willekeurig toegewezen aan één van de volgende drie condities:

1. **folder met begeleidende brief** – uitleg over de toeslagensystematiek, het waarom, visueel ondersteunde instructie voor controleren van de gegevens en, indien nodig, hoe wijzigingen door te geven in een uitgebreid stappenplan (zie hoofdstuk 4 en bijlage 2 en 3);
2. **standaardbrief** – tekstuele herinnering aan controleren van de gegevens en, indien nodig, hoe wijzigingen door te geven in een korte opsomming (zie bijlage 1);
3. **controle** - geen extra communicatie.

Conditie	Aantal ouders
Folder met begeleidende brief	10.000
Standaardbrief	9.999
Controle	10.000
Totaal	**29.999**

Tabel 1: aantal ouders ingedeeld in elk van de condities

* De volgende subgroepen werden uitgesloten: 1) ouders die werden behandeld in de herstelorganisatie UHT, 2) ouders waarvoor een werkopdracht HOTHOR of hoog risico aanwezig is of afgerond in de voorgaande 3 maanden, 3) ouders die werden behandeld door het Stellateam, 4) ouders die werden behandeld in het proces Toeslagen Maatwerk, 5) ouders waarvoor een overlijden in het huishouden bekend was in 2021, of 6) ouders die op de Intensief Toezichtlijst staan.

RESULTATEN EXPERIMENT 1[1]

EFFECT VAN DE INTERVENTIE OP ONDERNOMEN ACTIES

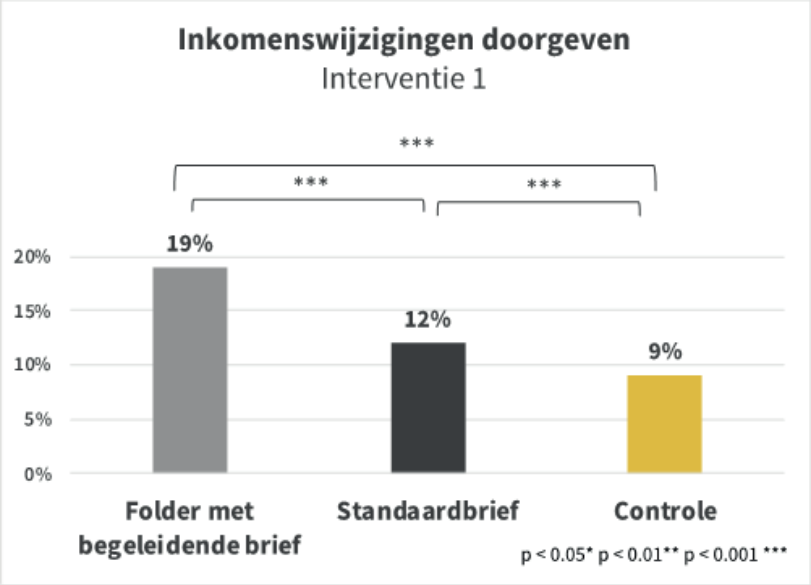
Inkomenswijziging doorgeven

Standaardbrief vs. controle

Het versturen van een standaardbrief zorgt ervoor dat significant meer ouders hun inkomen wijzigen. Op het moment van analyse had van de ouders die de standaardbrief kregen 11.8% een inkomenswijziging doorgegeven, tegenover 8.8% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 49.21$, $p < 0.001$).

Folder met begeleidende brief vs. standaardbrief en controle

Ook het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt ervoor dat significant meer ouders hun inkomen wijzigen. Op het moment van analyse had van de ouders die de folder met begeleidende brief kregen 18.6% een inkomenswijziging doorgegeven, tegenover 8.8% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 401.69$, $p < 0.001$). De folder met begeleidende brief heeft een nog sterker effect op inkomenswijzigingen doorgeven dan de standaardbrief ($\chi^2(1) = 181.51$, $p < 0.001$).



Grafiek 3: percentage ouders dat een inkomenswijziging doorgaf in elk van de condities

1 De data voor de analyses die we bespreken in dit hoofdstuk zijn op 30-09-2021 samengesteld.

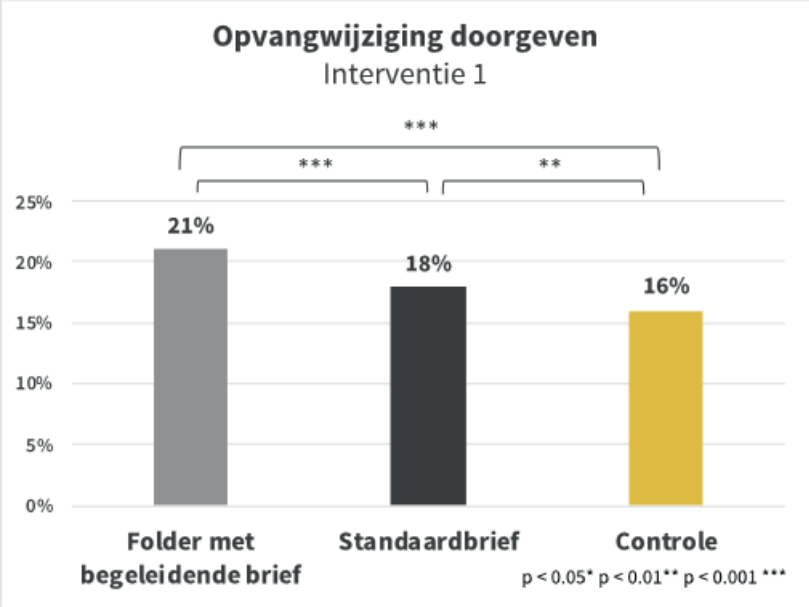
Opvangwijziging doorgeven

Standaardbrief vs. controle

Het versturen van een standaardbrief zorgt ervoor dat significant meer ouders de opvanggegevens van hun kind wijzigen. Op het moment van analyse had van de ouders die de standaardbrief kregen 17.6% een opvangwijziging doorgegeven, tegenover 16% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 9.30$, $p < 0.01$).

Folder met begeleidende brief vs. standaardbrief en controle

Ook het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt ervoor dat significant meer ouders de opvanggegevens van hun kind wijzigen. Op het moment van analyse had van de ouders die de folder met begeleidende brief kregen 20.9% een opvangwijziging doorgegeven, tegenover 16% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 81.37$, $p < 0.001$). De folder met begeleidende brief heeft een nog sterker effect op opvangwijzigingen doorgeven dan de standaardbrief ($\chi^2(1) = 35.81$, $p < 0.001$).



Grafiek 4: percentage ouders dat een opvangwijziging doorgaf in elk van de condities

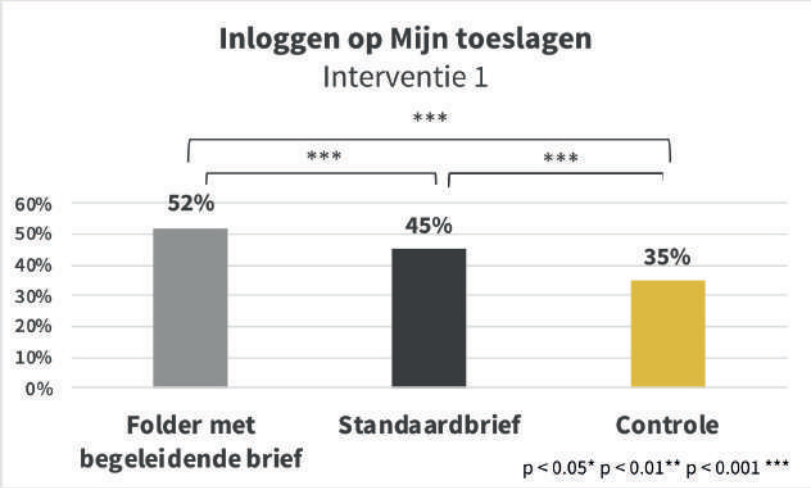
Inloggen op Mijn toeslagen

Standaardbrief vs. controle

Het versturen van een standaardbrief zorgt ervoor dat significant meer ouders inloggen op de Mijn toeslagen. Op het moment van analyse had van de ouders die de standaardbrief kregen 44.7% ingelogd op Mijn toeslagen, tegenover 35.1% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 192.29$, $p < 0.001$).

Folder met begeleidende brief vs. standaardbrief en controle

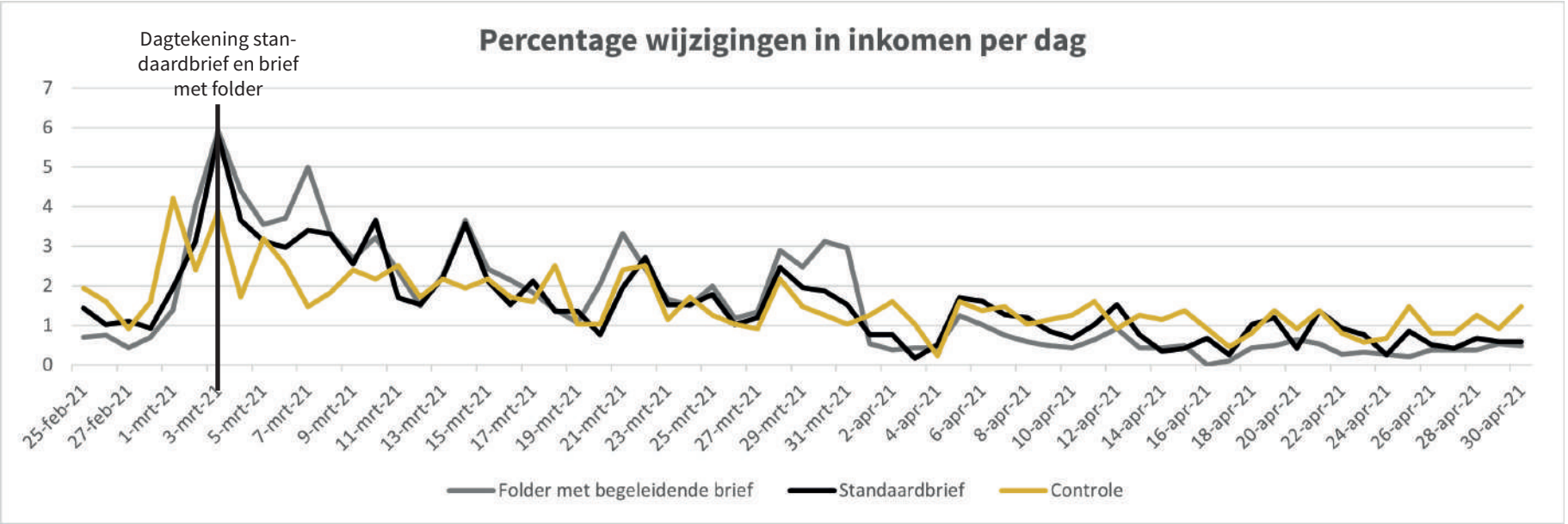
Ook het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt ervoor dat significant meer ouders inloggen op Mijn toeslagen. Op het moment van analyse had van de ouders die de folder met begeleidende brief kregen 52.3% ingelogd op Mijn toeslagen, tegenover 35.1% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 602.53$, $p < 0.001$). De folder met begeleidende brief heeft een nog sterker effect op inloggen dan de standaardbrief ($\chi^2(1) = 116.09$, $p < 0.001$).



Grafiek 5: percentage ouders dat inlogde op Mijn toeslagen in elk van de condities

TIJDSVERLOOP ONDERNOMEN ACTIES

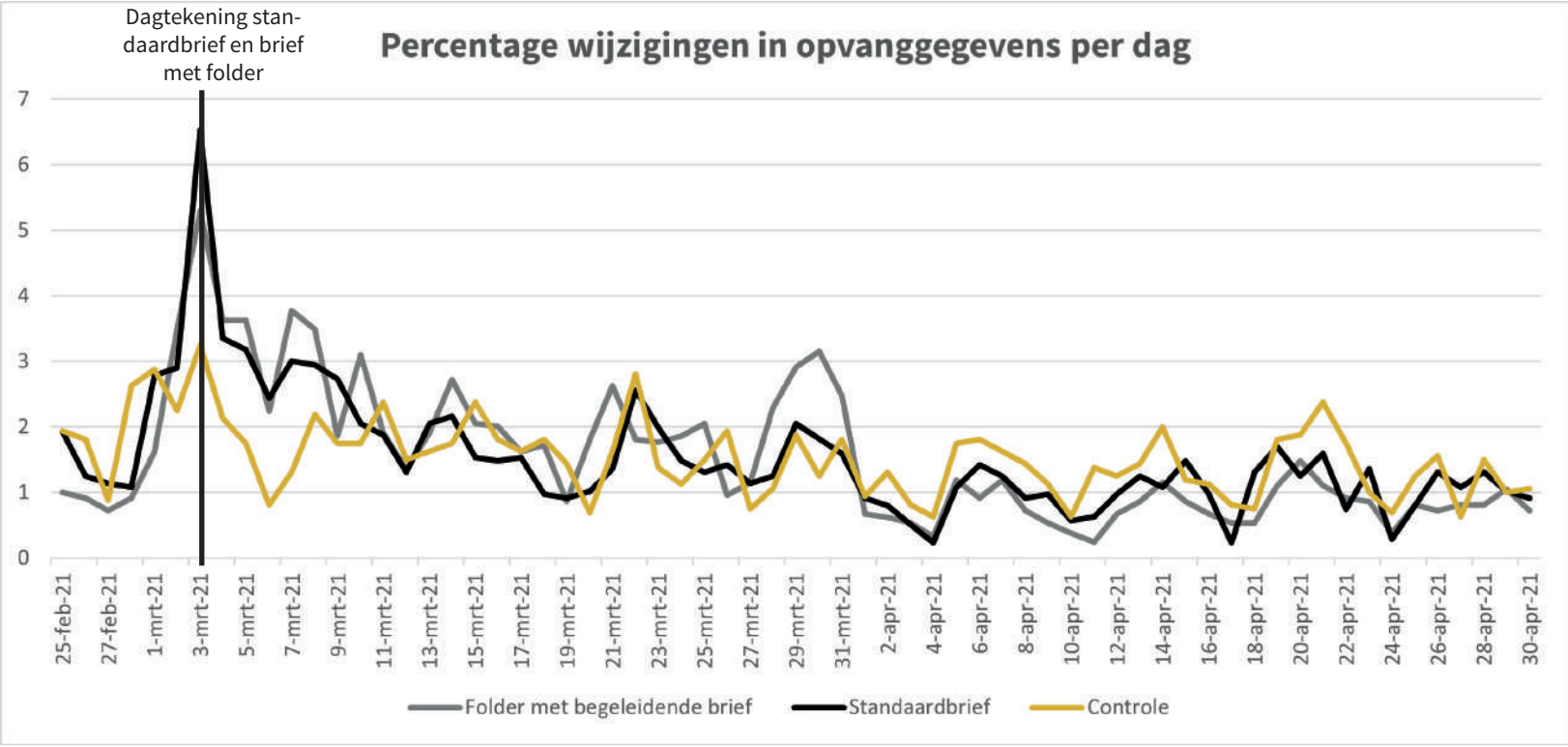
De folder met begeleidende brief en de standaardbrief werden op hetzelfde moment verzonden. Een tijdlijn* geeft daarom aanvullende informatie over het moment waarop de brieven effect op het gedrag van ouders hebben. We brachten in kaart wanneer ouders hun inkomenswijziging of wijziging in opvanggegevens doorgaven[1]. Deze tijdlijn is te zien in de onderstaande grafiek en de grafiek op de volgende pagina:



Grafiek 6: percentage ouders dat een wijziging in inkomen doorgaf in elk van de condities per dag

* Voor inloggen in Mijn toeslagen is alleen bekend wat de datum van de laatste inlog is. Deze tijdlijn is daarom minder informatief.

In de tijdlijn valt op dat de standaardbrief vooral vlak na ontvangen zorgt voor inkomens- en opvangwijzigingen. De folder met begeleidende brief lijkt echter over langere tijd aan te zetten tot het doorgeven van wijzigingen. In april lijken er juist in de controlegroepen iets meer opvangwijzigingen doorgegeven te worden. Mogelijk betekent dit dat ouders hun opvangwijzingen naar aanleiding van de standaardbrief en folder met begeleidende brief eerder dan normaal doorgaven; wijzigingen die ze anders pas in april zouden doorgeven.



Grafiek 7: percentage ouders dat een wijziging in opvanggegevens doorgaf in elk van de condities per dag

OPZET EXPERIMENT 2: BELACTIE

SELECTIE OUDERS

We selecteerden twee groepen ouders om de effectiviteit van actief bellen ten opzichte van een brief met folder en controleconditie te testen. De ouders uit de eerste groep voldeden aan de volgende criteria:

- **Ouders waren ondernemer in 2019**
- Hebben een lopende KOT-toekenning 2021
- Minstens een van de kinderen wordt opgevangen bij een kindcentrum
- Hebben in de drie maanden voor het maken van de selectie[1] geen wijziging in opvanggegevens of inkomen gedaan
- Gezinsinkomen is maximaal € 40.000,-
- Er is een telefoonnummer van de aanvrager bekend
- Zijn niet benaderd in interventie 1

We verwijzen naar deze groep met de term ‘ondernemers’ in de rest van het hoofdstuk.

De ouders uit de tweede groep voldeden aan de volgende criteria:

- **Hebben in 2020 in totaal minstens 4 keer ingelogd op Mijn toeslagen**
- **Hebben verminderingen t/m 2020 van minstens € 5.000,-**
- Hebben een lopende KOT-toekenning 2021
- Minstens een van de kinderen wordt opgevangen bij een kindcentrum
- Hebben in de drie maanden voor selectie[2] geen wijziging in opvanggegevens of inkomen gedaan
- Gezinsinkomen is maximaal € 40.000,-
- Er is een telefoonnummer van de aanvrager bekend
- Zijn niet benaderd in interventie 1

We verwijzen naar deze groep met de term ‘ouders die vaak inlogden’ in de rest van het hoofdstuk.

CONDITIES

De geselecteerde ouders uit beide groepen werden willekeurig toegewezen aan één van de volgende drie condities:

1. **belactie** – ouders in deze conditie werden gescreend door een belteam. Ouders waarvan het belteam inschatte dat ze mogelijk hulp nodig hadden bij het beoordelen van hun situatie werden actief gebeld. In het gesprek keek het belteam mee naar de situatie van ouders en hielp ze waar gewenst met het direct doorgeven van wijzigingen (zie hoofdstuk 4 en bijlage 4 en 5);
2. **folder met begeleidende brief** – uitleg over de toeslagensystematiek, het waarom, visueel ondersteunde instructie voor controleren van de gegevens en, indien nodig, hoe wijzigingen door te geven in een uitgebreid stappenplan (zie hoofdstuk 4 en bijlage 2 en 3);
3. **controle** - geen extra communicatie.

1 Datum waarop de selectie gemaakt werd was 31-08-2021
2 Datum waarop de selectie gemaakt werd was 31-08-2021

Groep	Aantal ouders
Totale groep	
Belactie; na screening actief gebeld	200*
Belactie; na screening niet gebeld	400
Folder met begeleidende brief	600
Controle	600
Subgroep: ondernemers	
Belactie; na screening actief gebeld	78
Belactie; na screening niet gebeld	222
Folder met begeleidende brief	300
Controle	300

Groep	Aantal ouders
Vaak ingelogd	
Belactie; na screening actief gebeld	122
Belactie; na screening niet gebeld	178
Folder met begeleidende brief	300
Controle	300
Totaal	**1800**

Tabel 2: aantal ouders ingedeeld in elk van de condities interventie 2

*Van de ouders die actief gebeld werden heeft Toeslagen 119 direct bereikt of de ouder belde direct terug. 24 ouders werden na de 2e poging bereikt. 11 ouders werden na de 3e poging bereikt. In totaal werden 46 ouders niet bereikt, waarvan 3 omdat er geen juist telefoonnummer beschikbaar was.

Onder de bereikte ouders waren 5 ouders waarmee een terugbelafspraak werd gemaakt die uiteindelijk werd afgezegd of die niet meer opnamen. Onder de niet-bereikte ouders waren 3 ouders waarvoor nog extra uitvraag/moeite is gedaan, omdat Toeslagen in het systeem dusdanig grote problemen zag dat inactie zou (kunnen) leiden tot een hoge terugvordering.

RESULTATEN EXPERIMENT 2[1]

EFFECT VAN DE INTERVENTIE OP ONDERNOMEN ACTIES

We brengen het effect van de belactie in kaart door specifiek te kijken naar de ouders die ook daadwerkelijk gebeld zijn door het belteam. De ouders die wel geselecteerd zijn voor de belactie, maar na screening uiteindelijk niet werden gebeld, laten we in de analyses buiten beschouwing. Voor de volledigheid laten we de actie die deze groep ondernam wel zien in de grafieken.

We bespreken voor elke actie eerst de effecten voor de totale groep, en gaan daarna in op de specifieke effecten voor de subdoelgroepen 'ondernemers' en 'ouders die vaak inlogden'.

Inkomenswijziging doorgeven

Folder met begeleidende brief vs. controle

Totale groep. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt ervoor dat significant meer ouders hun inkomen wijzigen. Op het moment van analyse had van de ouders die de folder met begeleidende brief kregen 8.5% een inkomenswijziging doorgegeven, tegenover 4.3% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 8.67$, $p < 0.01$).

Ondernemers. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt ervoor dat significant meer ondernemers hun inkomen wijzigen. Op het moment van analyse had van de ondernemers die de folder met begeleidende brief kregen 7% een inkomenswijziging doorgegeven, tegenover 2.3% van de ondernemers in de controleconditie ($\chi^2(1) = 7.34$, $p < 0.01$).

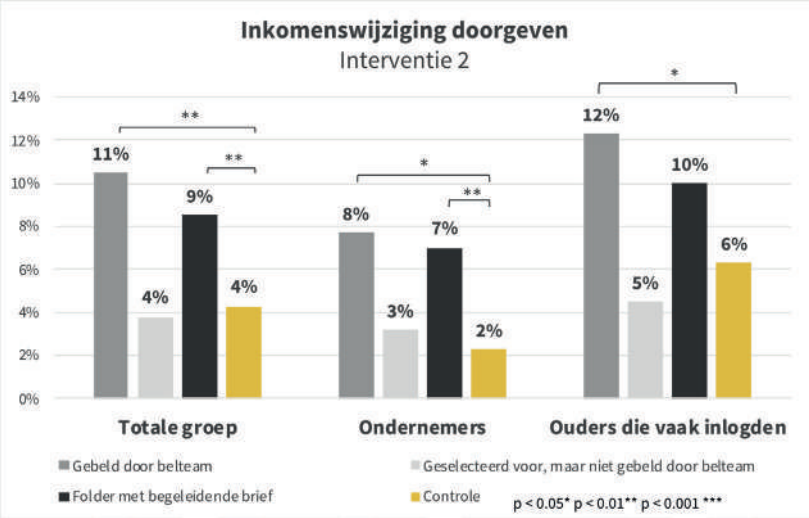
Ouders die vaak inlogden. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt er niet voor dat meer ouders die vaak inlogden hun inkomen wijzigen ($\chi^2(1) = 2.69$, $p = 0.10$).

Gebeld door belteam vs. folder met begeleidende brief en controle

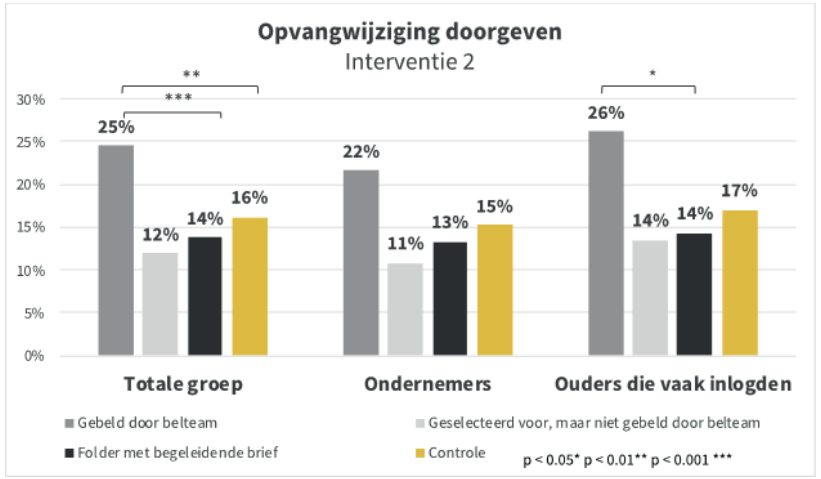
Totale groep. Actief bellen zorgt ervoor dat significant meer ouders hun inkomen wijzigen. Op het moment van analyse had van de ouders die gebeld werden 10.5% een inkomenswijziging doorgegeven, tegenover 4.3% van de ondernemers in de controleconditie ($\chi^2(1) = 10.32$, $p < 0.01$). Al deze wijzigingen werden na de interventiedatum doorgegeven door ouders zelf. De wijzigingen vonden dus niet plaats tijdens het telefoongesprek. Ouders actief bellen heeft geen sterker effect dan ze een folder met begeleidende brief sturen ($\chi^2(1) = 0.73$, $p = 0.39$).

Ondernemers. Actief bellen zorgt ervoor dat meer ondernemers hun inkomen wijzigen. Op het moment van analyse had van de ondernemers die gebeld werden 7.7% een inkomenswijziging doorgegeven, tegenover 2.3% van de ondernemers in de controleconditie ($\chi^2(1) = 5.35$, $p < 0.05$). Al deze wijzigingen werden na de interventiedatum doorgegeven door ouders zelf. De wijzigingen werden dus niet tijdens het telefoongesprek doorgegeven door de behandelaar of ondernemer. Ondernemers actief bellen heeft geen sterker effect dan ze een folder met begeleidende brief sturen ($\chi^2(1) = 0.04$, $p = 0.83$).

1 De data voor de analyses die we bespreken in dit hoofdstuk zijn op 01-12-2021 samengesteld.



Grafiek 8: percentage ouders dat een wijziging in inkomen doorgaf in elk van de condities per doelgroep



Grafiek 9: percentage ouders dat een wijziging in opvanggegevens doorgaf in elk van de condities per doelgroep

Ouders die vaak inlogden. Actief bellen zorgt er ook voor dat meer ouders die vaak inlogden hun inkomen wijzigen. Op het moment van analyse had van de ouders die vaak inlogden en die gebeld werden 12.3% een inkomenswijziging doorgegeven, tegenover 6.3% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 4.16$, $p < .05$). Al deze wijzigingen werden na de interventiedatum doorgegeven door ouders zelf. De wijzigingen vonden dus niet plaats tijdens het telefoongesprek. Ouders actief bellen heeft geen sterker effect dan ze een folder met begeleidende brief sturen ($\chi^2(1) = 0.48$, $p = 0.49$).

Opvangwijziging doorgeven

Folder met begeleidende brief vs. controle

Totale groep. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt er niet voor dat meer ouders de opvanggegevens van hun kind wijzigen ten opzichte van de controleconditie ($\chi^2(1) = 1.28$, $p = 0.26$).

Ondernemers. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt er niet voor dat meer ondernemers de opvanggegevens van hun kind wijzigen ten opzichte van de controleconditie ($\chi^2(1) = 0.49$, $p = 0.48$).

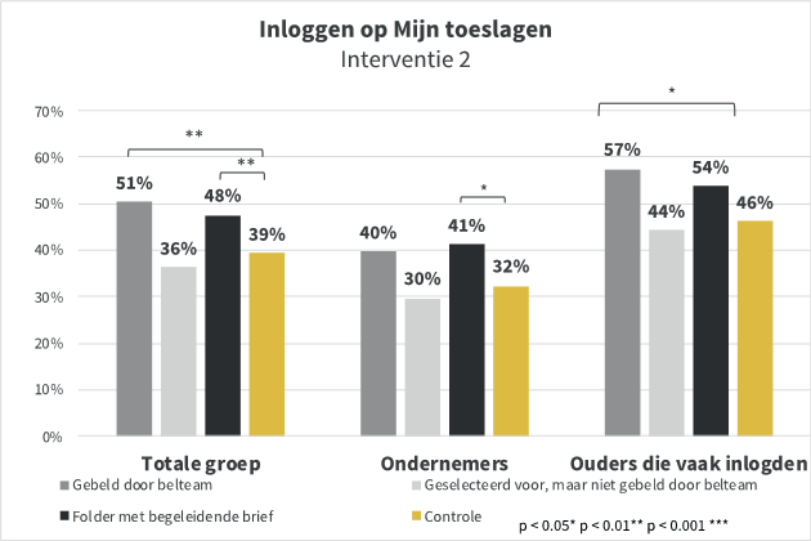
Ouders die vaak inlogden. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt er ook niet voor dat meer ouders die vaak inlogden de opvanggegevens van hun kind wijzigen ten opzichte van de controleconditie ($\chi^2(1) = 0.81$, $p = 0.37$).

Gebeld door belteam vs. folder met begeleidende brief en controle

Totale groep. Actief bellen zorgt ervoor dat significant meer ouders de opvanggegevens van hun kind wijzigen. Op het moment van analyse had van de ouders die gebeld werden door het belteam 24.5% een opvangwijziging doorgegeven, tegenover 16.2% van de ouders in de controleconditie $\chi^2(1) = 6.98$, $p < .01$). Daarnaast zorgt actief bellen ook voor significant meer wijzigingen in opvanggegevens dan een folder met begeleidende brief sturen. Op het moment van analyse had van de ouders die gebeld werden 24.5% een opvangwijziging doorgegeven, tegenover 13.8% van de ouders die een folder met begeleidende brief kregen ($\chi^2(1) = 12.39$, $p < 0.001$).

Ondernemers. Actief bellen zorgt er niet voor dat meer ondernemers de opvanggegevens van hun kind wijzigen ten opzichte van de controleconditie ($\chi^2(1) = 0.96$, $p = 0.33$) of ten opzichte van de folder met begeleidende brief ($\chi^2(1) = 1.65$, $p = 0.20$).

Ouders die vaak inlogden. Actief bellen zorgt er ook niet voor dat meer ouders die vaak inlogden de opvanggegevens van hun kind wijzigen ten opzichte van de controleconditie ($\chi^2(1) = 1.31$, $p = .25$)*. Actief bellen zorgt wel voor significant meer wijzigingen in opvanggegevens dan een folder met begeleidende brief sturen. Op het moment van analyse had van de ouders die gebeld werden door het belteam 26.2% een opvangwijziging doorgegeven, tegenover 14.3% van de ouders die een folder met begeleidende brief kregen ($\chi^2(1) = 4.27$, $p < 0.05$).



Grafiek 10: percentage ouders dat inlogde op Mijn toeslagen in elk van de condities per doelgroep

*Dat we in de totale groep een significant verschil vinden tussen ouders die actief gebeld werden en de controlegroep maar in beide subgroepen niet, lijkt te komen door het kleine aantal respondenten dat actief gebeld werd per subgroep.

Inloggen op Mijn toeslagen

Folder met begeleidende brief vs. controle

Totale groep. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt ervoor dat significant meer ouders inloggen op Mijn toeslagen na de interventiedatum. Op het moment van analyse had van de ouders die de folder met begeleidende brief kregen 47.5% ingelogd op Mijn toeslagen, tegenover 39.3% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 8.14$, $p < 0.01$).

Ondernemers. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt ervoor dat significant meer ondernemers inloggen op Mijn toeslagen. Op het moment van analyse had van de ondernemers die de folder met begeleidende brief kregen 41.3% ingelogd op Mijn toeslagen, tegenover 32.3% van de ondernemers in de controleconditie ($\chi^2(1) = 5.22$, $p < 0.05$).

Ouders die vaak inlogden. Het versturen van een folder met begeleidende brief zorgt er niet voor dat meer ouders die vaak inlogden, inlogden in Mijn toeslagen ten opzichte van de controleconditie ($\chi^2(1) = 3.23$, $p = 0.07$).

Gebeld door belteam vs. folder met begeleidende brief en controle

Totale groep. Actief bellen zorgt ervoor dat significant meer ouders inloggen op Mijn toeslagen na de interventiedatum. Op het moment van analyse had van de ouders die gebeld werden 50.5% ingelogd op Mijn toeslagen, tegenover 49.3% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 7.67$, $p < 0.01$). Actief bellen zorgt niet voor vaker inloggen dan een folder met begeleidende brief sturen ($\chi^2(1) = 0.54$, $p = 0.46$).

Ondernemers. Actief bellen zorgt er niet voor dat meer ondernemers inloggen in Mijn toeslagen ten opzichte van de controleconditie ($\chi^2(1) = 1.52$, $p = 0.22$) of ten opzichte van de folder met begeleidende brief ($\chi^2(1) = 0.06$, $p = 0.80$).

Ouders die vaak inlogden. Actief bellen zorgt er wel voor dat significant meer ouders die vaak inlogden, na de interventiedatum inloggen op Mijn toeslagen. Op het moment van analyse had van de ouders die vaak inlogden en die gebeld werden 57.4% ingelogd op Mijn toeslagen, tegenover 46.3% van de ouders in de controleconditie ($\chi^2(1) = 4.23$, $p < 0.05$). Actief bellen zorgt niet voor vaker inloggen dan een folder met begeleidende brief sturen ($\chi^2(1) = 0.48$, $p = 0.49$).

CONCLUSIES

Van de ouders die de folder en begeleidende brief ontvingen, gaven meer ouders een wijziging in inkomen of opvanggegevens door dan ouders die niets ontvingen of ouders die de standaardbrief ontvingen. Ook logden er meer ouders uit deze groep in Mijn toeslagen in dan ouders uit de andere twee groepen. De folder met begeleidende brief zet ouders met eerdere verminderingen (de doelgroep van het onderzoek) dus het meest aan tot actie. Daarnaast suggereert de tijdlijn dat de folder met begeleidende brief in vergelijking met de standaardbrief over langere tijd aanzet tot het doorgeven van wijzigingen.

Ouders die actief gebeld werden gaven vaker een wijziging in inkomen of opvanggegevens door dan ouders die niets ontvingen. Ook logden ouders uit deze groep vaker in Mijn toeslagen in. Actief bellen zet ondernemers en ouders die vaak inlogden (de doelgroepen waarbij de belactie is getoetst) echter niet consistent aan tot meer actie dan de folder met begeleidende brief doet. Alleen op het doorgeven van een opvangwijziging lijkt actief bellen een sterker effect te hebben dan een folder met begeleidende brief. Actief bellen lijkt voor ouders die vaak inlogden meer effect te hebben dan voor ondernemers, maar geeft ook voor de groep ouders die vaak inlogde geen consistent beter resultaat dan een folder met begeleidende brief.

AANBEVELINGEN

Op basis van de getoetste interventies en onze analyse van het psychologisch landschap formuleerden we verschillende aanbevelingen. In dit hoofdstuk bespreken we per interventie wat de belangrijkste aanbeveling en kansrijke mogelijkheden voor vervolgonderzoek zijn. Daarna gaan we in op bredere aanbevelingen op basis van onze analyse van het psychologisch landschap.

AANBEVELINGEN OP BASIS VAN GETOETSTE INTERVENTIES

INTERVENTIE 1: FOLDER MET BEGELEIDENDE BRIEF

Van de ouders die de folder en begeleidende brief ontvingen, gaven meer ouders een wijziging in inkomen of opvanggegevens door dan ouders die niets ontvingen of ouders die de standaardbrief ontvingen. Ook logden er meer ouders uit deze groep in Mijn toeslagen in dan ouders uit de andere twee groepen. De folder met begeleidende brief zet ouders met eerdere verminderingen (de doelgroep van het onderzoek) dus het meest aan tot actie.

De folder geeft ouders uitleg over de toeslagsystematiek en benadrukt het belang om wijzigingen door te geven. Ook is het stappenplan in de folder uitgebreider dan de stappen in de standaardbrief en zijn de stappen visueel ondersteund. De aanvullende folder lijkt extra aan te zetten tot het controleren van gegevens en het doorgeven van een wijziging in inkomen en opvanggegevens, bovenop een herinnering (die de standaardbrief ook vormt). Ons advies is daarom om het lange termijn effect van de interventie te monitoren en deze interventie in te blijven zetten bij positief resultaat.

KANSRIJKE MOGELIJKHEDEN VOOR VERVOLGONDERZOEK

Monitor het langetermijneffect

Het is op dit punt in het jaar onmogelijk om te zeggen hoeveel wijzigingen ouders hadden moeten doorgeven. De wijzigingen die op dit moment zijn doorgegeven, zijn dus lastig in perspectief te plaatsen. Zo kan 19% van de ouders die naar aanleiding van de folder een wijziging doorgaf betekenen dat 19% van de ouders die een wijziging hadden moeten doorgeven dat ook daadwerkelijk deed, maar ook dat 100% van de ouders die een wijziging hadden moeten doorgeven dat ook daadwerkelijk deed - en alles daar tussenin. We raden daarom aan om de analyse nogmaals uit te voeren zodra de definitieve toekenningen bekend zijn. Op die manier kan Toeslagen bepalen of de interventie leidt tot minder terugvorderingen en dus logischerwijs aanzette tot het doorgeven van wijzingen als wijzigingen plaatsvonden, ook op lange termijn.

Herinner vaker en op andere manieren

Op dit moment wijst Toeslagen ouders maar op enkele momenten actief op hun verantwoordelijkheid voor het doorgeven van wijzigingen. Het is voor ouders daarom mogelijk onduidelijk dat zij wijzigingen door moeten geven, om welke wijzigingen het gaat en wanneer ze de wijzigingen moeten doorgeven. Ouders die wel weten dat ze wijzigingen door moeten geven, vergeten dit mogelijk. Actief herinneren aan de verplichting wijzigingen door te geven lijkt daarom een belangrijke toevoeging aan het huidige proces, bijvoorbeeld door aan te sluiten bij relevante contactmomenten in het huidige proces. Denk ook aan contactmomenten die de Belastingdienst heeft met ouders, zoals (direct na) de belastingaangifte. Dit is een moment waarop ouders hun administratie doen en alle informatie bij de hand hebben.

Naast het versturen van de folder met begeleidende brief, zien we aanvullende kansrijke manieren om ouders aan hun verplichting te herinneren om te toetsen in vervolgonderzoek:

- Stimuleer kindcentra om ouders te herinneren aan het doorgeven van een wijziging aan Toeslagen wanneer het aantal opvanguren op het contract wijzigt. Laat hen ouders ook helpen wanneer die niet weten hoe ze een wijziging door moeten geven.
- Laat ouders die hiervoor voldoende doenvermogen ervaren, aangeven wanneer zij een herinnering willen voor het controleren van hun gegevens en hoe zij deze herinnering willen ontvangen (brief/mail/sms/KOT-app).
- Laat ouders die hiervoor voldoende doenvermogen ervaren zelf een herinnering plannen. Dit kan bijvoorbeeld met een agendalink waardoor herinneringen meteen in hun digitale agenda komen te staan.
- Stuur ouders herinneringen naar aanleiding van eventuele patronen die over de jaren in hun inkomen te zien zijn. Bijvoorbeeld twee jaar achter elkaar een loonsverhoging in september.
- Communiceer en notificeer ouders op andere manieren dan alleen via de Berichtenbox. Op dit moment communiceert Toeslagen voornamelijk in Mijn toeslagen. Aanvragers die de Berichtenbox van de overheid hebben krijgen notificaties van nieuwe berichten, maar ouders die dit niet hebben, ontvangen niets. Hierdoor zijn zij waarschijnlijk niet op de hoogte van belangrijke informatie zoals hun voorschotbeschikking. Bovendien is er weinig dat hen aan toeslagen en hun informatieplicht herinnert. We raden dus aan om ook op andere (meer laagdrempelige) manieren ouders notificaties te sturen en met ouders te communiceren zoals per mail, sms, post of de KOT-app.

Toets de inhoud onder de doelgroep

Vanwege de turbulente periode waarin we de interventies ontwikkelden, was het in het huidige onderzoek helaas niet mogelijk om de folder en brief expliciet te toetsen (pre-testen) onder de doelgroep. De inhoud van de brief en folder baseerden we op de gedragsanalyse. Het is echter interessant om inzicht te krijgen in de begrijpelijkheid van de folder en brief en de gevoelens die ze bij ouders oproepen. Vinden ouders de afbeeldingen duidelijk? Hoe ervaren ze de hoeveelheid tekst? Wat roept een stappenplan van een aantal pagina's bij ze op? Met deze inzichten is het mogelijk om de brief en folder nog beter af te stemmen op de behoeften en wensen van ouders uit de doelgroep.

Ontwikkel een folder voor ouders die KOT aanvragen of dit recent hebben gedaan

De doelgroep van het huidige onderzoek bestond uit ouders die al langer KOT ontvangen. Onderdelen van de folder zijn echter ook relevant voor ouders die KOT gaan aanvragen of die dit net hebben gedaan. Nu gaat Toeslagen ervan uit dat ouders die toeslag hebben aangevraagd de onderliggende basis (grondslagen, wijzigingen, etc.) ook begrijpen. Dat lijkt echter niet

(altijd) het geval. Het kan daarom interessant zijn om ouders die toeslag aanvragen ook informatie aan te bieden waarin aandacht is voor de toeslagensystematiek, inkomensdefinitie en het doorgeven van wijzigingen. Dit laatste biedt bovendien kansen om de misperceptie weg te nemen dat Toeslagen het inkomen of de opvanggegevens via andere partijen ontvangt. Aanvullend is de aanvraag zelf een interessant moment om ouders te wijzen op hun verantwoordelijkheid om wijzigingen door te geven en de urgentie van het tijdig doorgeven van wijzigingen te benadrukken. Geef aan dat Toeslagen niet altijd of pas later weet dat er wijzigingen plaatsvonden en dat wijzigingen pas later doorgeven al snel kan zorgen voor (grote) terugvorderingen. Laat ouders daarnaast actief aangeven dat zij van deze verantwoordelijkheid op de hoogte zijn, bijvoorbeeld door ze dit na de aanvraag actief te laten aanvinken.

Stuur de brief en folder ook naar andere doelgroepen
We hebben de brief en folder getoetst onder ouders met eerdere verminderingen en opvang bij een kindcentrum. De elementen waarop de interventie is gebaseerd zijn mogelijk ook relevant voor de volledige groep ouders die KOT ontvangt. We adviseren daarom om een (eventuele aangepaste) folder ook naar ouders zonder eerdere verminderingen en ouders die gebruik maken van gastouderopvang te sturen en doormiddel van data-analyse het effect hiervan te evalueren.

Gebruik een ander communicatiekanaal
Een nadeel van een kant en klare papieren folder is dat Toeslagen op die manier de flexibiliteit verliest om aanpassingen te doen in Mijn toeslagen. De informatie en afbeeldingen in de folder kloppen dan immers niet meer met de actuele informatie op de website. Werken met een folder-sjabloon waarin de meest actuele informatie van de website wordt gezet op het moment dat de folder wordt klaargezet voor verzending zou hiervoor een oplossing bieden. Dit kost echter wel meer tijd in het voorbereidingsproces.

Daarnaast kost een geprinte folder veel papier en is in dat opzicht niet duurzaam. Ook betekent een folder toesturen dat ouders de folder moeten bewaren als zij de informatie en het stappenplan later nogmaals willen doorlopen en dat ouders die de folder niet (meer) hebben geen toegang hebben tot die informatie en het daarin opgestelde stappenplan. Het kan daarom interessant zijn om de informatie uit de folder (ook) online te communiceren en ouders op een eenvoudige manier naar de online omgeving toe te leiden. Denk bijvoorbeeld aan een QR-code in een herinneringsbrief. Hieronder omschrijven we verschillende ideeën. Wij realiseren ons dat sommigen hiervan uitdagend zijn om in de praktijk te realiseren.

Maak een webpagina op toeslagen.nl
Door het uitgebreide stappenplan toegankelijk te maken op toeslagen.nl is de informatie ook toegankelijk voor ouders die de folder niet hebben ontvangen. Bovendien biedt dit de mogelijkheid om de informatie up-to-date te houden wanneer Toeslagen aanpassingen aan toeslagen.nl doorvoert, interactieve elementen toe te voegen die direct doorverwijzen naar de juiste pagina en is het een duurzamere optie dan papieren folders. Op

basis van het huidige onderzoek weten we echter niet of een brief die naar een dergelijke webpagina verwijst evenveel aanzet tot actie als de papieren folder.

Maak één stappenplan in Mijn toeslagen
Idealiter hoeven ouders op toeslagen.nl en in Mijn toeslagen niet naar verschillende pagina's te navigeren om hun inkomen te controleren en wijzigen. Een idee is om ouders op een speciale module in Mijn toeslagen te laten landen waarin de verschillende stappen die zij moeten nemen geïntegreerd zijn.

1. Ouders vullen op deze pagina eerst (verplicht) de rekenhulp in en klikken op 'verder'.
2. Vervolgens zien zij hun huidige inkomensgegevens en wordt automatisch aangegeven of deze gegevens verschillen van het inkomen dat uit de rekenhulp kwam. Hier staat een uitleg over het wel of niet aanpassen van het inkomen. Ouders kunnen uit vier acties kiezen:
    - Het inkomen niet aanpassen
    - Het inkomen aanpassen (automatisch n.a.v. de rekenhulp)
    - Het inkomen aanpassen en ophogen met 10% (een marge voor een moeilijk in te schatten inkomen)
    - Het inkomen handmatig aanpassen

Voeg een 'tutorial mode' toe in Mijn toeslagen
Een ander idee is om een tutorial mode toe te voegen aan Mijn toeslagen die ouders begeleidt bij het navigeren en uitvoeren van acties. Gerichte pop-ups kunnen ouders helpen waar ze moeten klikken. Ook is het mogelijk om vraagtekens toe te voegen. Als ouders op een vraagteken klikken, verschijnt er een uitleg (in tekst, beeld of korte animaties) die de benodigde stappen duidelijk maakt.

Gebruik animaties om de informatie over te brengen
Tot slot zijn de brief en folder nog steeds erg tekstueel. Dat maakt deze interventies lastig te begrijpen voor ouders met lage leesvaardigheid en/of anderstaligen. Het kan interessant zijn om de informatie voor deze doelgroepen te communiceren in korte animaties, waar ouders ondertiteling en een voice-over in verschillende talen bij kunnen kiezen en te toetsen of met een dergelijke interventie een groter effect behaald kan worden.

INTERVENTIE 2: BELACTIE

Ouders die actief gebeld werden, gaven vaker een wijziging in inkomen of opvanggegevens door dan ouders die niets ontvingen. Ook logden ouders uit deze groep vaker in Mijn toeslagen in. Actief bellen zet ondernemers en ouders die vaak inlogden (de doelgroepen waarbij de belactie is getoetst) echter niet consistent aan tot meer actie dan de folder met begeleidende brief doet. Alleen op het doorgeven van een opvangwijziging lijkt actief bellen een sterker effect te hebben dan een folder met begeleidende brief. In de effectmeting van de belactie vinden we geen effect van de folder met begeleidende brief op het doorgeven van wijzigingen in opvanggegevens. Actief bellen lijkt voor ouders die vaak inlogden meer effect te hebben dan voor ondernemers,

maar geeft ook voor de groep ouders die vaak inlogden geen consistent beter resultaat dan een folder met begeleidende brief.

Er zijn zeker ouders wiens complexe situatie het doorgeven van (de juiste) gegevens lastig maakt. Deze ouders ondersteunen, blijft een relevante vorm van dienstverlening. Het is alleen de vraag of Toeslagen deze mensen op basis van beschikbare data goed kan identificeren. Voorafgaand aan deze actie maakten medewerkers van Toeslagen namelijk een selectie van ouders die waarschijnlijk de meeste behoefte hadden aan hulp. Deze ouders werden vervolgens actief benaderd. De gebelde ouders gaven echter lang niet allemaal daadwerkelijk een wijziging door. En van de ouders die een wijziging doorgaven, deed maar een klein deel dat tijdens het telefoongesprek met hulp van de medewerker. Ook voor de belactie is op dit punt in het jaar onmogelijk om te zeggen hoeveel wijzigingen ouders hadden moeten doorgeven. We raden daarom aan om de analyse nogmaals uit te voeren zodra de definitieve toekenningen bekend zijn. Op dit moment lijken de relatief lage percentages ouders die in actie kwamen na geselecteerd en actief gebeld te zijn er echter op te wijzen dat het selecteren van ouders die hulp nodig hebben lastig is, of dat de telefonische hulp met het doorgeven van eventuele wijzigingen niet geheel aansluit bij de behoeften van ouders. Medewerkers van het belteam trokken deze conclusies dan ook zelf in de evaluatie.

Vanwege de arbeidsintensiviteit van de belactie konden we in deze effectmeting minder ouders opnemen dan in de effectmeting van de folder en begeleidende brief. Dit betekent ook dat we kleine effecten die er in werkelijkheid mogelijk wel zijn in dit experiment niet significant kunnen aantonen. Aangezien de interventie zo arbeidsintensief is, is het echter de vraag of Toeslagen een belactie in wil zetten als onderdeel van haar reguliere proces als deze interventie slechts een klein effect heeft. Aangezien we met de aantallen ouders die deelnamen aan de effectmeting wel gemiddelde en grote effecten kunnen aantonen als die er zijn, kunnen we ondanks de kleinere aantallen ouders in de effectmeting wel belangrijke conclusies uit de effectmeting trekken.

Ons advies is dan ook om deze interventie niet te continueren in de huidige vorm. Mede op basis van de evaluatie met medewerkers van het belteam zien we wel andere kansrijke mogelijkheden voor vervolgonderzoek als het gaat om het (actief) bieden van hulp.

KANSRIJKE MOGELIJKHEDEN VOOR VERVOLGONDERZOEK

Geef de belactie anders vorm

Voor een eventueel vervolg van de belactie adviseren we om de actie anders vorm te geven. In de huidige vorm vindt er een (voor) selectie plaats op basis van diverse kenmerken, waarna enkele medewerkers naar de situatie van de geselecteerde ouders kijken en de ouders selecteren die mogelijk hulp nodig hebben. Deze ouders worden dan gebeld door een (gespecialiseerd) belteam. In plaats van standaard bellen, stellen we voor de medewerker

zelf de keuze te laten maken voor welke hulp passend is bij de situatie van de ouder. Een alternatief op de huidige belactie kan bijvoorbeeld als volgt worden vormgegeven:

1. Er vindt een (voor)selectie plaats op basis van data-analyse waarin ouders waarvoor de belactie niet relevant is worden uitgesloten. Denk aan ouders waarvan geen telefoonnummer bekend is. Mogelijk kan de selectie van het huidige onderzoek verder worden aangescherpt. Deze (voor)selectie resulteert in een lijst geselecteerde ouders.
2. Een medewerker van het belteam neemt de situatie van de geselecteerde ouders door en bepaalt per ouder welke actie ondernomen moet worden:
    - Geen actie. Alles lijkt in orde en de ouder hoeft waarschijnlijk niks te doen. De medewerker onderneemt geen actie.
    - Een folder sturen. De ouder moet waarschijnlijk een (kleine) wijziging doorgeven maar de situatie lijkt niet complex te zijn. De medewerker stuurt de folder met een begeleidende brief.
    - Een folder sturen en de mogelijkheid geven om telefonisch contact op te nemen. De ouder moet een wijziging doorgeven en heeft hier mogelijk vragen over. De medewerker stuurt de folder met een begeleidende brief en biedt de ouder de mogelijkheid om direct telefonisch contact op te nemen met hem of haar.
    - Proactief bellen. De medewerker schat in dat het om een complexe situatie gaat of voorziet (grote) problemen, bijvoorbeeld als de verwachting is dat de ouder eigenlijk geen recht meer heeft op toeslag. De medewerker volgt het proces zoals beschreven in bijlage 4.

Het voordeel van deze werkwijze is dat de regie bij de medewerker ligt. De medewerker die de situatie van de ouder in kaart brengt, kan waarschijnlijk het beste inschatten wat de ouder nodig heeft. Hierdoor is de hulp die Toeslagen biedt meer op maat. Een extra voordeel is dat deze actie ook goed past bij ouders met een lager risico op terugvorderingen. Zij hoeven niet gebeld te worden, maar hebben mogelijk wel baat bij de herinnering en hulp die de folder biedt.

Maak laagdrempelig contact mogelijk

Er zal een groep ouders zijn voor wie de hulp die zij nodig hebben vanwege hun complexe situatie verder gaat dan de hulp die ze standaard kunnen krijgen (bijvoorbeeld door de BelastingTelefoon te bellen). Het aanbieden van specialistische hulp aan deze groep ouders blijft daarom relevant. Zoals het huidige onderzoek laat zien, kan het identificeren van deze groep ouders echter lastig zijn. Alternatief kan Toeslagen zich daarom ook richten op het zo laag mogelijk maken van de drempel om zelf hulp te vragen voor deze groep ouders. Denk bijvoorbeeld aan:

- Ouders kunnen ook berichten versturen via een berichtenbox in Mijn toeslagen, of kunnen gebruik

maken van een chat- of WhatsApp-functie waarin ze direct reactie krijgen van specialisten. Uiteraard is het cruciaal dat deze specialisten brede kennis hebben van de problematiek; ze kunnen zelf vragen beantwoorden of weten naar wie zij de vraag moeten doorzetten. Daarnaast is het belangrijk dat ze goed bereikbaar zijn via de Berichtenbox in Mijn Toeslagen, chat- of WhatsApp-functie en dat ouders snel een reactie krijgen.

- Een fysiek KOT-servicepunt waar ouders terecht kunnen met vragen. Het is belangrijk dat de medewerkers van het servicepunt specialisten zijn op het gebied van de KOT, dat zij antwoord hebben op de complexere vragen die ouders uit de doelgroep hebben en dat zij kunnen helpen bij het daadwerkelijk doorgeven van eventuele wijzigingen. Zo'n servicepunt kan op verschillende manieren worden ingericht:
  - Kinderopvangorganisaties die ook fungeren als vraagbaak en servicepunt. Met sommige opvanglocaties heeft de Belastingdienst een convenant. Deze opvangorganisaties verlenen uitgebreidere service dan andere opvangorganisaties en helpen ouders al bij het doorgeven van wijzigingen.
  - Fiscaal dienstverleners die een KOT-keurmerk krijgen na een uitgebreide training over het KOT-systeem. Met name voor ondernemers kan dit interessant zijn.
  - Private tussenbedrijven die ouders helpen bij de aanvraag. Deze bedrijven krijgen een keurmerk na een uitgebreide training over het KOT-systeem.
  - Een servicepunt bij de gemeente. In verschillende gemeenten is al een servicepunt aanwezig waar ouders terechtkunnen met vragen over o.a. Toeslagen. De kans is echter aanwezig dat ouders hier niet van op de hoogte zijn.

BREDERE AANBEVELINGEN OP BASIS VAN ANALYSE PSYCHOLOGISCH LANDSCHAP

VEREENVOUDIG HET DOORGEVEN VAN EEN INKOMENSWIJZIGING

Een inkomenswijziging doorgeven vraagt veel van sommige ouders. Verzamelen van de benodigde informatie, informatie invoeren in de rekenhulp, vergelijken met de huidige informatie in Mijn toeslagen en indien relevant een wijziging doorgeven, neemt veel tijd in beslag als je een ingewikkelde situatie hebt. We adviseren daarom om het doorgeven van een inkomenswijziging te vereenvoudigen. Hieronder omschrijven we een aantal verschillende niveaus en manieren waarop dit vereenvoudigen zou kunnen.

Vereenvoudig de definitie van inkomen

Voor het toetsingsinkomen waar Toeslagen mee rekent, zijn inkomsten uit werk of uitkering de basis. Deze gegevens zijn op zichzelf al lastig in kaart te brengen voor mensen die niet maandelijks hetzelfde salaris van één werkgever ontvangen. Daarnaast worden voor het toetsingsinkomen ook andere inkomensaspecten zoals alimentatie die je ontvangt of betaalt en de WOZ-waarde en hypotheekrenteaftrek van een eigen huis meegerekend. Het meenemen van alle verschillende aspecten van het toetsingsinkomen maken KOT gerichter; mensen die het harder nodig hebben, ontvangen meer toeslag. Tegelijkertijd maken deze verschillende aspecten het berekenen van het toetsingsinkomen ook complexer. Zo complex dat een rekenhulp nodig is om het toetsingsinkomen goed te kunnen schatten; en zelfs met rekenhulp blijft het inkomen inschatten lastig. Een manier om het controleren en wijzigen van inkomen eenvoudiger te maken is door de definitie van het toetsingsinkomen te vereenvoudigen. Daarmee wordt KOT minder gericht, maar wordt de complexiteit voor de burger gereduceerd.

Baseer toeslag op een schatting van een kortere arbeidsperiode

Het toekennen van toeslag gebeurt nu op basis van een schatting van het jaarinkomen. Voor mensen met een flexibel inkomen is het mogelijk lastig om een heel jaar vooruit te kijken en hun jaarinkomen goed in te schatten. Daarnaast bestaat bij een jaarinkomen het risico dat ouders die zelf geen wijzigingen doorgeven maandenlang te veel toeslag ontvangen en uiteindelijk een terugvordering krijgen. Een alternatief is om ouders te vragen hun inkomen voor een kortere periode in te schatten, bijvoorbeeld het komende kwartaal. Mogelijk maakt een kortere periode het makkelijker om een goede inkomensschatting te maken. Een kortere periode maakt de kans op onvoorziene veranderingen namelijk minder groot. Daarnaast is de potentiele foutmarge bij een verkeerde schatting minder groot en biedt elk kwartaal een nieuwe inschatting doorgeven de mogelijkheid om op tijd bij te sturen. Tegelijkertijd ontvangen ouders nog wel toeslag op basis van hun inschatting, en blijft de KOT daarmee even tijdig.

Een kwartaalinschatting in plaats van een jaarinschatting vraagt om frequentere actie van ouders. Voor ouders met een vast inkomen is dit alternatief daarmee onnodig belastend. Ook voor ouders die te maken hebben met seizoensarbeid is het mogelijk nadelig. Selectie tijdens de KOT-aanvraag op de doelgroep

voor wie dit alternatief wel behulpzaam is biedt een mogelijke oplossing: laat alleen ouders met een flexibel inkomen hun inschatting per kwartaal maken.

Maak gegevensuitwisseling tussen instanties eenvoudiger
Wanneer Toeslagen beter op de hoogte is van de situatie van ouders, kan zij meer (gedeelde) verantwoordelijkheid op zich nemen voor de juistheid van de gegevens in haar systemen. Daarnaast kan zij ouders beter ondersteunen hun gegevens actueel te houden. Gegevensuitwisseling met andere instanties zou Toeslagen beter zicht op de situatie van ouders geven. Denk bijvoorbeeld aan het ontvangen van een signaal van UWV of gemeente wanneer ouders uitstromen uit een uitkering en daardoor mogelijk een stijgend inkomen hebben. Daarnaast ontvangt Toeslagen gegevens uit de polisadministratie op dit moment met een vertraging van drie maanden. Tijdiger inzicht in deze gegevens biedt de mogelijkheid om ouders bij wie het inkomen in de polisadministratie afwijkt van de gegevens die bekend zijn bij Toeslagen, eerder te benaderen met het verzoek hun inkomen te controleren.

Betere gegevensuitwisseling kan niet alle problemen rondom terugvorderingen voorkomen. Sommige gegevens zijn namelijk alleen bij de burger zelf bekend. Daarnaast moeten ouders zelf actie ondernemen nadat Toeslagen hen vraagt hun gegevens te controleren. Informatie van andere instanties kan namelijk niet direct overgenomen worden omdat deze informatie niet altijd de volledige situatie van de burger accuraat weergeeft.

Voor de informatie die wel beschikbaar is bij andere instanties, kan (tijdiger) uitwisselen van gegevens en vervolgens gerichter herinneren aan het controleren van de gegevens de hoogte van terugvorderingen echter wel verminderen.

Maak het doorgeven van inkomen in Mijn toeslagen eenvoudiger
Het systeem van Mijn toeslagen is ingewikkeld waardoor ouders onbedoeld een verkeerd inkomend doorgeven.

We stellen daarom de volgende aanpassingen voor:

- Verwerk de rekenhulp toetsingsinkomen in de aanvraag van KOT, zodat ouders niet uit Mijn toeslagen hoeven wanneer zij de rekenhulp invullen en zij verplicht zijn om de rekenhulp in te vullen.
- Sla gegevens die ouders in de rekenhulp invullen op, zodat ouders met een flexibel inkomen niet iedere maand opnieuw al hun gegevens in moeten vullen om hun toetsingsinkomen te berekenen.
- Geef aan wat ouders nodig hebben om de rekenhulp in te vullen voordat zij starten met de aanvraag. Nu moeten ouders tijdens de aanvraag op zoek naar informatie en is de kans groter dat ze de rekenhulp overslaan of op de gok invullen.
- Maak een knop in de rekenhulp waarmee ouders een ‘veiligere’ schatting van hun inkomen kunnen maken. Wees transparant over wat de knop doet. Bijvoorbeeld: het inkomen ophogen met 10%.

- Verduidelijk de toelichting bij de rekenhulp. Het is nu voor ouders niet altijd duidelijk welke gegevens zij in moeten vullen.
- Verbeter de procesflow en het ontwerp van Mijn toeslagen. In de rapportage *Klantreisanalyse. Aanvraag KOT en wijzigen inkomen of opvanguren* concrete adviezen over mogelijke aanpassingen aan Mijn toeslagen. We adviseren om de adviezen in die rapportage door te voeren en te evalueren.

VEREENVOUDIG HET DOORGEVEN VAN EEN WIJZIGING IN OPVANGUREN

Voor ouders met flexibele werk- en/of opvanguren is het lastig om vooraf een goede schatting te maken van het aantal opvanguren dat zij gaan gebruiken. We adviseren daarom om het doorgeven van een wijziging in opvanguren te vereenvoudigen. Hieronder omschrijven we een aantal verschillende niveaus en manieren waarop dit vereenvoudigen zou kunnen.

Vereenvoudig de berekening door correctie voor werkuren los te laten

Het aantal opvanguren dat ouders doorgeven in hun uitvraag moeten ze corrigeren voor het aantal werkuren. Het corrigeren voor werkuren maakt de KOT gerichter; ouders die meer werken ontvangen meer toeslag. We denken echter dat deze correctie het berekenen van het aantal door te geven opvanguren ook complexer en minder intuïtief maakt. Een manier om dit te vereenvoudigen is om de correctie voor werkuren los te laten. Daarmee wordt KOT minder gericht, maar wordt de complexiteit voor de burger gereduceerd. In de rapportage *Toeslagen en Doenvermogen. Alternatieven voor het toeslagenstelsel getoetst vanuit burgerperspectief* gaan we dieper in op wat de uiteindelijke gevolgen voor ouders kunnen zijn bij een dergelijke beleidswijziging.

Maak het doorgeven van opvanguren in Mijn toeslagen eenvoudiger

Het systeem van Mijn toeslagen is ingewikkeld waardoor ouders onbedoeld een verkeerd aantal opvanguren doorgeven.

We stellen daarom de volgende aanpassingen voor:

- Verwerk de rekenhulp opvanguren in de aanvraag van KOT, zodat ouders niet uit Mijn toeslagen hoeven wanneer zij de rekenhulp invullen en zij verplicht zijn om de rekenhulp in te vullen.
- Sla gegevens die ouders in de rekenhulp invullen op, zodat ouders met wisselende uren niet iedere maand opnieuw al hun gegevens in moeten vullen om hun het aantal opvanguren dat zij door mogen geven te berekenen.
- Verander de categorie waar ouders voor moeten kiezen om opvanguren te wijzigen. Hier staat nu ‘kinderen’ en ‘er wijzigt iets in de opvang’ maar deze zijn naast de andere categorieën onlogisch en onduidelijk voor ouders.
- Verbeter de procesflow en het ontwerp van Mijn

toeslagen. In de rapportage *Klantreisanalyse. Aanvraag KOT en wijzigen inkomen of opvanguren* concrete adviezen over mogelijke aanpassingen aan Mijn toeslagen. We adviseren om de adviezen in die rapportage door te voeren en te evalueren.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: CONTROLEBRIEF

Kantoor Utrecht

Postbus <adres>

BelastingTelefoon
0800 - 0543

Datum
<Datum>

Uw kenmerk
<BSN>

Kenmerk
<Kenmerk>

<Naam>
<Adres>
<PC> <WOONPLAATS>
<Land>

Betreft
Controleer uw gegevens voor 31 maart 2021

Beste <meneer/mevrouw> <achternaam>,

De eerste maanden van 2021 zijn voorbij. Een goed moment om te kijken of uw kinderopvangtoeslag nog klopt. Kloppen de gegevens waarmee wij uw toeslag berekenen niet? Geef dan nu de juiste gegevens door en voorkom zoveel mogelijk dat u te veel of te weinig toeslag krijgt.

Hoe doet u dit?

- Log in op Mijn toeslagen via toeslagen.nl
- Klik op ‘Actuele berekening’ en vervolgens op ‘Kinderopvangtoeslag’.
- Controleer de gegevens waarmee wij uw toeslag nu berekenen.

Kloppen deze gegevens niet?
Wijzig dan uw gegevens. Wilt u uw toetsingsinkomen of dat van uw toeslagpartner wijzigen?

- Klik dan onder ‘Wijziging doorgeven’ op ‘Er wijzigt iets in het inkomen’. Kies ook voor wie u het inkomen wilt wijzigen. Vul de juiste gegevens in.
- Hebt u hulp nodig bij het schatten van het inkomen? Dan kunt u onze rekenhulp gebruiken op toeslagen.nl/inkomenberekenen.

Wilt u het aantal opvanguren of het tarief van de opvang wijzigen?

- Klik dan onder ‘Wijziging doorgeven’ op ‘Er verandert iets in de kinderopvang’ en vul de juiste gegevens in.
- Wilt u weten welke opvanguren u moet opgeven? Gebruik dan de rekenhulp op toeslagen.nl/opvanguren.

Wijzigt u uw gegevens?
Dan berekenen wij uw kinderopvangtoeslag opnieuw. Als u uw nieuwe gegevens doorgeeft voor 31 maart 2021, dan krijgt u in april het nieuwe bedrag. Geeft u de wijzigingen later door? Dan krijgt u het nieuwe bedrag ook later. De nieuwe beschikking met de berekening van uw toeslag vindt u vervolgens in Mijn toeslagen op toeslagen.nl en in uw Berichtenbox op MijnOverheid.

Meer informatie
Hebt u nog vragen over uw kinderopvangtoeslag? Neem dan contact op met de BelastingTelefoon via 0800 - 0543. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 18.00 uur, en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Wilt u meer weten over de kinderopvangtoeslag? Kijk dan op toeslagen.nl/kinderopvangtoeslag.

Met vriendelijke groet,

<HANDTEKENING INVOEGEN>

<NAAM DIRECTEUR>
Directeur Belastingdienst/Toeslagen a.i.

BIJLAGE 2: BEGELEIDENDE BRIEF BIJ DE FOLDER

Kantoor Utrecht

> Postbus <adres>

<Naam>
<Adres>
<PC> <WOONPLAATS>
<Land>

BelastingTelefoon
0800 - 0543

Datum
<Datum>

Uw kenmerk
<BSN>

Kenmerk
<Kenmerk>

Betreft
Controleer uw gegevens voor 31 maart 2021

Beste <meneer/mevrouw> <achternaam>,

Ieder jaar berekenen wij hoeveel kinderopvangtoeslag u in het nieuwe jaar kunt krijgen. Maar wij weten niet zeker of de gegevens kloppen die wij voor de toeslag van 2021 hebben gebruikt. Wij willen u daarom vragen deze gegevens voor 31 maart 2021 te controleren en te wijzigen als dit nodig is. Zo voorkomt u zoveel mogelijk dat u te weinig toeslag ontvangt of dat u later geld terug moet betalen.

Lees in de folder hoe u uw gegevens controleert
Bij deze brief vindt u een folder. In deze folder leest u stap voor stap hoe u uw gegevens en die van uw eventuele toeslagpartner controleert en wijzigt als dit nodig is. Afhankelijk van uw situatie kost het controleren en wijzigen van uw gegevens tussen de 10 tot 30 minuten.

tip

Hebt u nu geen tijd om uw gegevens te controleren? Prik dan een moment in uw agenda waarop u wel tijd hebt. Controleer en wijzig, als het nodig is, uw gegevens in ieder geval voor 31 maart 2021. Dan kunnen wij de wijzigingen meenemen in de toeslag die u in april ontvangt.

Meer informatie? Ga naar de website of bel ons
Mogelijk is het voor u lastig om uw inkomen of het aantal opvanguren in te schatten. Bijvoorbeeld omdat u ondernemer bent, flexibele werkuren of flexibele opvang hebt. Ook de situatie rondom het coronavirus kan het lastig maken om een goede inschatting te maken.

Lukt het u zelf niet om een goede schatting te maken? Of hebt u een vraag over het controleren en/of wijzigen van uw gegevens? Neem dan contact op met de BelastingTelefoon via 0800 - 0543. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 18.00 uur, en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Wilt u meer weten over de kinderopvangtoeslag? Kijk dan op toeslagen.nl/kinderopvangtoeslag.

Met vriendelijke groet,

<HANDTEKENING INVOEGEN>

<NAAM DIRECTEUR>
Directeur Belastingdienst/Toeslagen a.i.

BIJLAGE 3: FOLDER

Toeslagen
Belastingdienst

Kinderopvangtoeslag

Controleer uw gegevens regelmatig en voorkom zoveel mogelijk dat u uw toeslag moet terugbetalen

Inhoudsopgave

In deze folder leest u stap voor stap hoe u uw gegevens kunt controleren en wijzigen als dit nodig is.

Komt u er zelf niet uit? Neem dan contact op met de BelastingTelefoon via 0800 - 0543. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 18.00 uur, en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Pagina 2 | Kinderopvangtoeslag: wat is het en hoe werkt het?

Pagina 3 | Voorkom zoveel mogelijk dat u te veel toeslag krijgt en geld moet terugbetalen

Pagina 4 | Voordat u begint: verzamel de volgende informatie

Pagina 5 | Uw gegevens controleren

Pagina 7 | Uw toetsingsinkomen wijzigen

Pagina 9 | Uw opvanggegevens wijzigen

Kinderopvangtoeslag: wat is het en hoe werkt het?

U krijgt kinderopvangtoeslag voor de opvang van uw kind(eren). Hoeveel toeslag u kunt krijgen hangt van een aantal dingen af, onder andere:

- uw jaarinkomen en dat van uw eventuele toeslagpartner
- het aantal uren dat u en uw eventuele toeslagpartner werken
- het aantal uren dat uw kind(eren) naar de opvang gaat/gaan
- het uurtarief van de opvangorganisatie(s)

De toeslag die u krijgt is een voorschot. Dat betekent dat het bedrag dat u krijgt gebaseerd is op een schatting van hoe uw situatie er dat jaar uit gaat zien. Maar als uw situatie verandert tijdens het jaar kan dit gevolgen hebben voor uw toeslag. Uw inkomen gaat omhoog of omlaag, u stopt met werken, of uw kinderen gaan vaker of minder vaak naar de opvang dan u dacht. Dan is het belangrijk dat u deze veranderingen aan ons doorgeeft.

Wij weten pas veel later dan u dat uw situatie is gewijzigd. Geeft u géén veranderingen door dan blijft het voorschot hetzelfde. Terwijl uw werkelijke situatie anders is. U krijgt dan meer of minder toeslag dan waar u recht op hebt.

Hebt u te veel toeslag gekregen? Dan moet u het bedrag dat u te veel kreeg terugbetalen. Hebt u te weinig toeslag gekregen? Dan krijgt u dit bedrag alsnog van ons.

Voorkom zoveel mogelijk dat u te veel toeslag krijgt en geld moet terugbetalen

U voorkomt zoveel mogelijk dat u toeslag moet terugbetalen door uw jaarinkomen en opvanguren zo goed mogelijk in te schatten. En door veranderingen in uw situatie binnen 4 weken aan ons door te geven. Dat is soms makkelijker gezegd dan gedaan. Het schatten van uw inkomen kan om verschillende redenen lastig zijn. Bijvoorbeeld omdat u wisselende uren werkt of ondernemer bent. Of omdat u niet weet welke aftrekposten u hebt of als u een salarisverhoging of bonus krijgt en niet weet hoe hoog deze zal zijn. Ook het inschatten van het aantal opvanguren kan lastig zijn als u flexibel werkt of bijvoorbeeld een periode met verlof gaat.

Hieronder staat een aantal tips om te voorkomen dat u te veel toeslag krijgt die u later terug moet betalen. **Lukt het u zelf niet om een goede schatting te maken?** Neem dan contact op met de BelastingTelefoon via 0800 - 0543. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 18.00 uur, en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

tip Wilt u de kans dat u te veel toeslag krijgt verkleinen en is het niet erg als u maandelijks wat minder toeslag krijgt? **Geef dan een hoger inkomen op.** Want voor toeslagen geldt: hoe lager uw inkomen, hoe hoger uw toeslag. Verhoog uw inkomen bijvoorbeeld met 10%. Na afloop van het jaar weten wij uw inkomen wel. Als u te weinig toeslag hebt gekregen dan krijgt u deze alsnog.

tip Hebt u een flexibel inkomen of wisselt het aantal uren dat uw kind naar de opvang gaat? **Zet dan alvast herinneringen in uw agenda** om uw gegevens regelmatig te controleren. Bijvoorbeeld iedere 3 maanden. Zo voorkomt u dat u het vergeet om wijzigingen door te geven.

tip **Controleer na belangrijke gebeurtenissen in uw leven ook altijd uw toeslaggegevens.** Bijvoorbeeld als u stopt met werken of als u gaat studeren. Of als u nog een kind krijgt, gaat trouwen of gaat scheiden.

Voordat u begint: verzamel de volgende informatie

Inkomensgegevens

- ☐ Uw brutojaarinkomen van 2020 (uw inkomen in 2020 kan u helpen een goede schatting te maken voor 2021). Dit kunt u vinden op uw jaaropgave(n) van 2020. Bent u ondernemer, kijk dan in uw (bedrijfs)administratie.
- ☐ Een overzicht van uitkeringen die u krijgt (indien van toepassing). Dit kunt u navragen bij uw uitkeringsorganisaties.

Opvanggegevens

- ☐ Het aantal uur dat uw kind naar de opvang gaat en het uurtarief. Dit staat meestal beide op het contract en de laatste rekening van de kinderopvang. U kunt het ook navragen bij de kinderopvang of het gastouderbureau.

Gegevens werkuren

- ☐ (Een schatting van) het aantal uren dat u gemiddeld per week werkt.

Overige gegevens

- ☐ Uw inloggegevens voor DigiD of de DigiD-app. Wachtwoord kwijt? Ga dan naar **digid.nl/herstellen** en krijg direct een nieuwe met uw gebruikersnaam en Burgerservicenummer. Gebruikersnaam kwijt? Vraag een nieuwe DigiD aan op digid.nl (tot 5 dagen verwerkingstijd).
- ☐ De WOZ-waarde van uw huis (als u een eigen woning heeft). De WOZ-waarde kunt u opzoeken op de aanslag van uw gemeentelijke belastingen van 2020 of vinden op wozwaardeloket.nl.
- ☐ Een overzicht van uw hypotheekrente (indien van toepassing). Dit kunt u vinden op het jaaroverzicht van uw hypotheek of navragen bij uw hypotheekverstrekker.
- ☐ Een overzicht van eventuele alimentatie die u voor uzelf krijgt of partneralimentatie die u betaalt.

Uw gegevens controleren

Stap 1: schat uw toetsingsinkomen

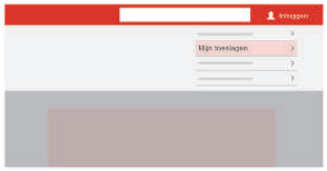
Ga naar **toeslagen.nl/inkomenberekenen** en vul de vragen in om uw toetsingsinkomen te berekenen. Hebt u een toeslagpartner? Vul de rekenhulp dan 2 keer in. 1 keer voor uw toetsingsinkomen en nog 1 keer voor het toetsingsinkomen van uw toeslagpartner.

Schrijf het toetsingsinkomen dat uit de rekenhulp komt voor u en uw toeslagpartner op.

Stap 2: berekenen maximale opvanguren

Ga naar **toeslagen.nl/opvanguren** en vul de vragen in om te berekenen voor hoeveel opvanguren u maximaal kinderopvangtoeslag kunt krijgen.

Stap 3: log met uw DigiD in op Mijn toeslagen



Klik rechts bovenin de balk op 'inloggen'.

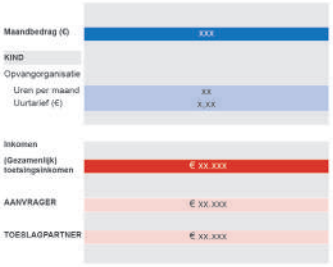
Kies voor 'Mijn toeslagen' en log in met uw DigiD.

Stap 4: ga naar 'Actuele berekening'

Klik op 'Actuele berekening' en vervolgens op 'Kinderopvangtoeslag'.

Klik op 'Kijk hier om de laatste gegevens in te zien waarmee wij uw toeslag hebben berekend of om uw gegevens te wijzigen.'

Stap 5: controleer uw gegevens



Controleer in de lichtblauwe balk of het aantal opvanguren dat uw kind naar de opvang gaat klopt. Dit aantal uren mag niet hoger zijn dan het aantal uren dat u berekende met de rekenhulp.

Controleer ook of het uurtarief van de opvang klopt.

Controleer in de lichtroze balk(en) of uw inkomen en dat van uw eventuele toeslagpartner hetzelfde is als het inkomen dat u hebt uitgerekend met de rekentool.

tip Wilt u de kans dat u te veel toeslag krijgt verkleinen en is het niet erg als u maandelijks wat minder toeslag krijgt? Geef dan een iets hoger inkomen op. Verhoog uw inkomen bijvoorbeeld met 10%. Dit kunt u berekenen door uw inkomen te vermenigvuldigen met 1,10.

tip Wisselt het aantal uren dat uw kind naar de opvang gaat? Vul dan een gemiddeld aantal uren per maand in. Controleer regelmatig of dit gemiddelde nog klopt. Bijvoorbeeld iedere 3 maanden.

Stap 6: wijzig uw gegevens als dat nodig is en log uit

Kloppen uw gegevens niet? Dan kunt u deze eenvoudig wijzigen. Op pagina 7 staat hoe u uw toetsingsinkomen wijzigt. Op pagina 9 staat hoe u de opvanggegevens wijzigt.

Kloppen uw gegevens? Dan bent u klaar en kunt u uitloggen.

Uw toetsingsinkomen wijzigen

Stap 1: er wijzigt iets in het inkomen

Wilt u uw toetsingsinkomen of dat van uw toeslagpartner wijzigen? Klik dan rechts in de kolom op 'Er wijzigt iets in het inkomen'.

Stap 2: selecteer het jaar 2021

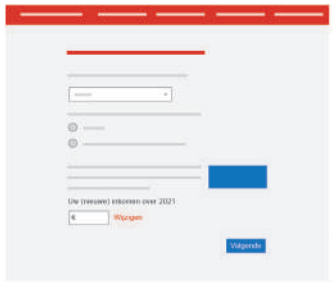
Klik op het pijltje om het menu uit te klappen.

Kies voor '2021'.

Stap 3: kies voor wie u het inkomen wilt wijzigen

Kies of u uw inkomen of dat van uw toeslagpartner aan wilt passen. Als u beide toetsingsinkomens wilt veranderen, doorloopt u de stappen 2 keer.

Stap 4: vul het nieuwe toetsingsinkomen in



Vul het toetsingsinkomen in dat u berekend hebt met de rekenhulp.

Klik op 'Volgende' en vervolgens op 'Ga verder'.

Stap 5: bevestig uw wijziging

Controleer of het nieuwe toetsingsinkomen klopt.

Klopt het niet? Klik op 'Wijzigen' en volg de stappen opnieuw.

Klopt het? Klik op 'Akkoord en verzenden'. U bent klaar en kunt uitloggen.

De opvanggegevens wijzigen

Stap 1: er verandert iets in de kinderopvang

Wilt u het aantal opvanguren of het tarief van de opvang wijzigen? Klik dan op 'Er verandert iets in de kinderopvang'.

Stap 2: vul de juiste datum in

Vul in vanaf welke datum de wijziging ingaat. Dit kan ook een datum in het verleden zijn.

Stap 3: controleer de gegevens

Controleer de opvanggegevens die wij op dit moment van u hebben.

Klik op 'Volgende'.

Stap 4: kies voor gegevens wijzigen

Kies voor 'De gegevens van de huidige kinderopvang wijzigen'.

Stap 5: selecteer de opvanglocatie(s)

Geef per opvanglocatie aan of de gegevens voor die locatie wijzigen door 'ja' of 'nee' aan te vinken.

Stap 6: vul de juiste gegevens in

Klik op 'Wijzigen' om het aantal opvanguren of het uurtarief van de opvang aan te passen.

Vul het aantal uren en/of het tarief in. Dit aantal uren mag niet hoger zijn dan het aantal uren dat u berekende met de rekenhulp.

Stap 7: bevestig uw wijziging

Controleer of het nieuwe aantal uren en/of uurtarief klopt.

Klopt het niet? Klik op 'Wijzigen' en volg de stappen opnieuw.

Klopt het? Klik op 'Akkoord en verzenden'. U bent klaar en kunt uitloggen.

BIJLAGE 4: SELECTIEPROCES BELACTIE

Het doel van de belactie was om telefonisch contact op te nemen met ouders om hen te helpen bij het controleren van hun gegevens. Om te voorkomen dat ouders onnodig gebeld werden (als hun situatie bijvoorbeeld geen aanleiding gaf om te bellen), begonnen we de actie met een voorselectie/screening. Hieronder beschrijven we dit selectie-/screeningproces.

SELECTIEPROCES

We selecteerden 1800 ouders op basis van de selectiecriteria (zie pagina X voor een overzicht van de criteria). In totaal selecteerden we 900 ouders die ondernemer zijn en 900 ouders die vaak inlogden. Per subgroep (ondernemers en ouders die vaak inlogden) werden de ouders willekeurig verdeeld over drie condities. In totaal kwamen er dus 600 ouders in aanmerking voor de belactie.

Vervolgens bekeken medewerkers van Toeslagen al deze 600 ouders. De screening bestond uit de volgende onderdelen:

- Een check of de informatie over de opvang, die Toeslagen eventueel al had, enigszins overeenkwam met wat de ouder had doorgegeven. Denk hierbij aan de periode van de opvang, de uren per maand en het uurtarief.
- Ook keken ze of het door de ouder doorgegeven inkomen enigszins overeenkwam met de beschikbare inkomensgegevens in het systeem van Toeslagen.
- Bij ondernemers keken ze of het inkomen niet enorm afweek van het inkomen van eerdere jaren.
- Tevens keken ze of er (veel) bijzonderheden waren in het 'kantoorportaal'. Denk hierbij aan brieven die onduidelijkheid kunnen creëren voor de ouder, een ouder die veel gebeld heeft met vragen of juist een burger die structureel niet had gereageerd op vraagbrieven van Toeslagen. Dit kan allemaal duiden op een ouder die het niet goed snapt of niet in staat is zelf de juiste wijziging door te geven.
- Als laatste keken ze of de burger geen (grote) terugvorderingen had in eerdere jaren.

Op basis van deze bevindingen maakten de medewerkers een inschatting of het waardevol was om de ouder te bellen. Hiervoor hanteerden ze geen harde grenzen. Bij deze beoordeling gingen we uit van de kennis/professionaliteit van de medewerker. Bij twijfel of er hulp nodig was, belden zij de ouder altijd op.

Ouders waarvan werd ingeschat dat ze (extra) hulp konden gebruiken of waarbij de doorgegeven gegevens leken af te wijken van de informatie die bekend was bij Toeslagen, werden geselecteerd voor telefonisch contact.

De selectie zag er uiteindelijk als volgt uit:

- Ondernemers, na screening actief gebeld: 78
- Ondernemers, na screening niet gebeld: 222
- Ouders die vaak inlogden, na screening actief gebeld: 122
- Ouders die vaak inlogden, na screening niet gebeld: 178

In totaal zijn er dus 200 ouders gebeld en 400 ouders zijn tijdens de screening 'uitgevallen'.

Kantoor Utrecht

BelastingTelefoon 0800 - 0543

> Postbus <adres>

<Naam>
<Adres>
<PC> <WOONPLAATS>
<Land>

Datum
<Datum>

Uw kenmerk
<BSN>

Kenmerk
KOT-INT 2A

Betreft
We helpen u graag met het controleren van uw gegevens

Beste <meneer/mevrouw> <achternaam>,

Ieder jaar berekenen wij hoeveel kinderopvangtoeslag u in het nieuwe jaar kunt krijgen. Dat doen we met de gegevens die u zelf hebt doorgegeven. En soms gebruiken we gegevens uit het vorige jaar. Bijvoorbeeld door met uw inkomen van 2020 te schatten hoeveel u nu verdient.

We begrijpen dat het soms lastig is om de juiste gegevens door te geven als er iets verandert in uw situatie. We bellen u daarom tussen <datum en <datum> op [telefoonnummer burger] om een belafspraak met u in te plannen. Tijdens deze belafspraak kunnen we samen uw situatie en gegevens doornemen en kunt u vragen stellen. De afspraak is bedoeld om u te helpen met het doorgeven van de juiste gegevens.

Waarom een belafspraak?
Misschien vindt u het lastig om uw inkomen of het aantal uren kinderopvang dat u dit jaar afneemt in te schatten. Bijvoorbeeld omdat u ondernemer bent, wisselende uren werkt of flexibele opvang hebt. Ook de situatie rondom het coronavirus kan het lastig maken om een goede inschatting te maken. Als u uw inkomen of het aantal opvanguren verkeerd inschat, loopt u het risico dat u later veel toeslag terug moet betalen. Of nu te weinig krijgt. Wij willen u daarom helpen bij het doornemen van uw situatie, het controleren van uw gegevens en u de gelegenheid geven om vragen te stellen.

Hebt u geen hulp nodig? Dan kunt u dit aangeven in het telefoongesprek. We plannen dan geen vervolgafspraak in.

Meer informatie? Lees de folder, ga naar de website of bel ons
Wilt u meer weten over kinderopvangtoeslag en het controleren van uw gegevens? Lees dan de bijgevoegde folder of kijk op toeslagen.nl/kinderopvangtoeslag. Hebt u tussentijds een vraag of klopt uw telefoonnummer niet? Bel dan t/m 30 juli 2021 met het tijdelijke serviceteam Kinderopvangtoeslag via 088-155 1300. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,

C. Fraanje
Teamleider Belastingdienst/Toeslagen