

Rapport

Evaluatie Pilot Mutereren

Dienst Toeslagen

Januari 2025



Inhoudsopgave

H1 – Inleiding

H2 – Conclusies en aanbevelingen

H3 – Telefonisch vooronderzoek

H4 – Context: post van Dienst Toeslagen

H5 – Ervaringen met brieven en proces

H6 – Factoren van invloed op actiebereidheid

H7 – Verbetermogelijkheden

Bijlage 1 – Opzet pilot muteren

Bijlage 2 – Kenmerken geïnterviewden

Bijlage 3 – Attenderingsbrief inkomen

Bijlage 4 – Attenderingsbrief KOT

1. Inleiding

In dit eerste hoofdstuk gaan we in op de aanleiding en het doel van het onderzoek. We delen de onderzoeksvragen en de aanpak. Ook gaan we in op het selectieproces van de doelgroepen en de mogelijke gevolgen daarvan voor de resultaten.



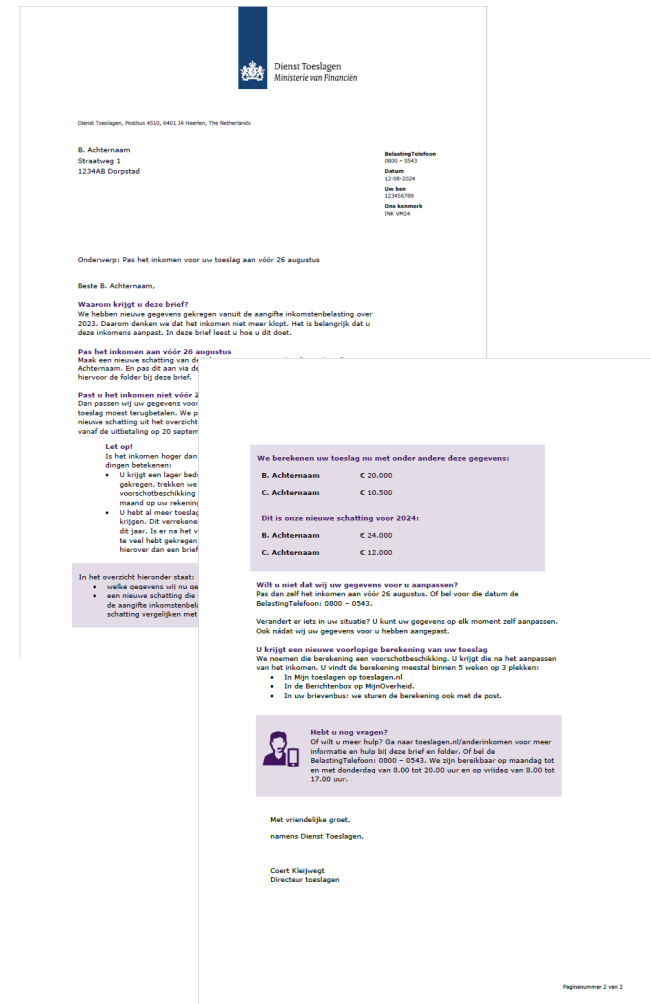
Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek

Als er iets verandert in de persoonlijke situatie van toeslagontvangers is het belangrijk dat zij deze wijziging zo snel mogelijk doorgeven aan Dienst Toeslagen. Op deze manier wordt een (onverwachte) terugvordering voorkomen. De belangrijkste oorzaak van terugvorderingen is doorgaans dat het doorgegeven inkomen niet blijkt te kloppen en bij de kinderopvangtoeslag het aantal opvanguren anders blijkt te zijn dan doorgegeven. De verantwoordelijkheid voor het doorgeven van de juiste gegevens en wijzigingen ligt bij de burger zelf. Dienst Toeslagen krijgt gedurende het jaar echter wel op verschillende wijzen gegevens binnen over het inkomen en de opvanguren. Deze gegevens krijgt zij via werkgevers, uitkeringsinstanties, de aangifte inkomstenbelasting en kinderopvangorganisaties. Het kan zijn dat deze gegevens afwijken van de gegevens die de burger zelf aan Dienst Toeslagen heeft doorgegeven. Aan deze burgers heeft Dienst Toeslagen de afgelopen jaren een attendering per brief gestuurd, waarin burgers worden gevraagd hun inkomen of opvanguren te controleren en waar nodig een wijziging door te geven. Op deze manier probeert Dienst Toeslagen de kans op een terugvordering kleiner te maken.

Echter blijkt uit analyses van Dienst Toeslagen dat ongeveer driekwart van de burgers die een attendering ontvangen geen wijziging doorgeeft naar aanleiding hiervan. Om deze reden heeft Dienst Toeslagen twee pilots gedaan; één voor het controleren en wijzigen van inkomensgegevens en één voor het checken en wijzigen van de uren voor de kinderopvangtoeslag. Bij burgers in de pilots heeft Dienst Toeslagen gegevens van burgers aangepast als zij zelf voor een bepaalde datum geen wijziging doorvoerden. Om dit te communiceren naar burgers zijn de betreffende attenderingsbrieven aangepast en is toegevoegd dat als men zelf geen wijziging doorvoert, Dienst Toeslagen dit doet. Dit noemen we ‘muteren na attenderen’. Het belangrijkste doel van de pilots is het vergroten van de toekenningszekerheid van de burger en (hoge) terugvorderingen bij de definitieve toekenning te voorkomen.

Dienst Toeslagen heeft Ipsos I&O gevraagd om deze pilots te evalueren. Hierbij is gekeken naar de ervaringen van burgers met de brief, het zelf aanpassen van gegevens of het muteren (aanpassen) door Dienst Toeslagen en redenen waarom men wel of niet zelf actie heeft ondernomen. Het doel van de evaluatie is het bieden van aanknopingspunten ter verbetering van het proces ‘muteren na attenderen’ en de dienstverlening voor de burgers die de brieven hierover ontvangen.



Inleiding

Onderzoeksvragen

De volgende vraag staat centraal in het onderzoek: “*Hoe ervaren burgers het attenderen en muteren van hun gegevens door Dienst Toeslagen?*”
Daarbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

Ervaringen met proces ‘muteren na attenderen’

1. Wat is de algehele ervaring van het proces ‘muteren na attenderen’?
2. Hoe worden de brieven (attendering, herinnering, mutatievoorstel) die burgers ontvangen ervaren en begrepen?

Factoren die van invloed zijn op actiebereidheid muteren

3. Wat maakt dat de burger al dan niet reageert op het verzoek tot wijzigen?
4. In hoeverre ervaart de burger een verantwoordelijkheidsgevoel om de gegevens aan te passen na attendering?
5. Hoe ervaren burgers het, dat zij gewezen worden op een afwijking in hun Kinderopvangtoeslag (KOT) en/of inkomensgegevens?
6. In hoeverre waarderen burgers dat de gegevens door Dienst Toeslagen worden aangepast?
7. In hoeverre vertrouwen burgers Dienst Toeslagen met het muteren van de gegevens?
8. In hoeverre is duidelijk wat de burger moet doen na ontvangen van de attendering?

Verbetermogelijkheden van het proces of communicatie rond ‘muteren na attenderen’

9. Welke mogelijkheden zijn er om de burgerervaring van het muteren van gegevens te verbeteren?

Aanpak en doelgroepen

Het onderzoek bestaat uit diepte-interviews met burgers die onderdeel waren van de pilot. Deze doelgroep bestaat uit vier groepen:

1. inkomensattendering ontvangen, burger heeft zelf inkomensgegevens gewijzigd;
2. inkomensattendering ontvangen, burger heeft niet zelf inkomensgegevens gewijzigd (Dienst Toeslagen heeft inkomen aangepast);
3. attendering voor kinderopvangtoeslag ontvangen, burger heeft zelf opvanguren gewijzigd;
4. attendering voor kinderopvangtoeslag ontvangen, burger heeft niet zelf opvanguren gewijzigd (Dienst Toeslagen heeft uren aangepast).

Inleiding

Selectieproces doelgroepen

1) Steekproef van Dienst Toeslagen

Dienst Toeslagen heeft een selectie gemaakt voor de deelnemers aan de pilots van ongeveer 40.000 burgers. Voor de inkomensattendering zijn burgers geselecteerd die eerder te maken hadden met een terugbetaling en niet reageerden op eerdere attenderingen. Voor de kinderopvangtoeslag attendering zijn burgers geselecteerd waarbij er een aanzienlijk verschil was tussen de opvanguren die zij zelf doorgeven aan Dienst Toeslagen en de uren die de opvangorganisatie doorgeeft (zie bijlage 1 voor een uitgebreide uitleg van de pilot).

Ipsos I&O ontving van Dienst Toeslagen een steekproef van 1.600 burgers die onderdeel waren van de pilot. Dit waren 400 burgers per doelgroep: inkomensattendering wel zelf gereageerd; inkomensattendering niet zelf gereageerd; kinderopvangtoeslag attendering wel zelf gereageerd; kinderopvangtoeslag attendering niet zelf gereageerd. Onder 'wel gereageerd' vallen burgers die na het ontvangen van de brief hun gegevens hebben aangepast. Onder 'niet gereageerd' vallen burgers die niet op tijd hun gegevens hebben aangepast. Dienst Toeslagen heeft bij hen de gegevens aangepast (een mutatie doorgevoerd).

2) Screening door Ipsos I&O

Deze 1.600 burgers zijn vervolgens allen telefonisch benaderd door Ipsos I&O. Aan de telefoon zijn zij gevraagd of zij zich de attenderingsbrief nog konden herinneren en of zij in hun huishouden zelf zaken omtrent toeslagen regelen. Alleen burgers die zelf hun toeslagenzaken doen is vervolgens gevraagd of zij deel wilden nemen aan een interview. Daarnaast zijn tijdens het telefoongesprek nog een aantal vragen gesteld, waaronder wat men van de brief vond en wat men na het ontvangen daarvan heeft gedaan. Ook zijn enkele persoonskenmerken uitgevraagd.

3) Selectie uit aanmeldingen

Vervolgens is uit de aanmeldingen voor de interviews in overleg met Dienst Toeslagen een selectie gemaakt, met daarin spreiding op eerste ervaringen en persoonskenmerken. In totaal zijn er 23 interviews uitgevoerd, ongeveer 6 interviews per doelgroep (zie bijlage 2 voor een overzicht van de geïnterviewden). De interviews zijn grotendeels via Microsoft Teams uitgevoerd en een aantal interviews waren telefonisch.



Inleiding

Leidraad interviews

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is in nauwe overeenstemming met Dienst Toeslagen een leidraad opgesteld voor de interviews. Deze leidraad bevat vragen over de volgende onderwerpen: omgang met post van de overheid en Dienst Toeslagen, beeld van Dienst Toeslagen, mening over de attenderingsbrief, actiebereidheid naar aanleiding van de attenderingsbrief en de evaluatie van het proces van attenderen en muteren.

Representativiteit

Kwalitatief onderzoek is verkennend, inventariserend of verdiepend van aard. De steekproef in dergelijk onderzoek is te klein om uitspraken te doen die representatief zijn voor de gehele populatie. Voor de leesbaarheid van het rapport spreken we over 'een aantal, de meeste, of een enkeling, etc.' om toch een beeld te geven over hoe vaak iets is gezegd. Hierbij benadrukken we wel sterk dat het aantal keer dat iets benoemd wordt, niet te koppelen is aan een kwantitatieve waarde.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 presenteren we de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek. Vervolgens beschrijven we vanaf hoofdstuk 3 de resultaten, waarbij hoofdstuk 3 ingaat op de resultaten van het telefonische vooronderzoek. In hoofdstuk 4 bespreken we de context voor de analyse van de resultaten: het ontvangen van post van de overheid en Dienst Toeslagen en het beeld wat geïnterviewden hebben van Dienst Toeslagen. In hoofdstuk 5 gaan we in op hoe de geïnterviewden de brieven en het proces ervaren. Hoofdstuk 6 gaat in op de redenen die al dan niet aanzetten tot actiebereidheid. En in hoofdstuk 7 doen we aanbevelingen en suggesties voor verbeteringen.

2.

Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk presenteren we de voornaamste conclusies die voortkomen uit het onderzoek. Op basis van deze conclusies doen we een aantal aanbevelingen.



Conclusies

In dit hoofdstuk presenteren we de conclusies van het onderzoek aan de hand van de onderzoeksvragen. We beantwoorden daarmee de hoofdvraag: “Hoe ervaren burgers het attenderen en muteren van hun gegevens door Dienst Toeslagen?” De hoofdvraag kan worden opgesplitst in twee onderdelen: enerzijds is er het attenderen van burgers op een wijziging in hun inkomen of KOT-gegevens. Anderzijds het muteren door Dienst Toeslagen wanneer burgers zelf hun gegevens niet aanpassen.

1. Het attenderen middels de brief in de pilot wordt door vrijwel alle geïnterviewden herkend en positief gewaardeerd

Voor veel geïnterviewden in het onderzoek is een attenderingsbrief van Dienst Toeslagen niet nieuw. Zij geven aan zeker eens per jaar een dergelijke brief te krijgen. Attendering door Dienst Toeslagen ligt voor hen dus in lijn der verwachtingen en is voor hen de periodieke herinnering om hun gegevens te controleren. Over het algemeen wordt deze herinnering positief gewaardeerd. Burgers geven aan dat dit laat zien dat Dienst Toeslagen met hen meedenkt en ook wil voorkomen dat er achteraf toeslag moet worden terugbetaald.

2. Het overgrote deel van de geïnterviewden heeft de aankondiging van mogelijke mutatie gemist en achteraf het proces van muteren niet opgemerkt

Het tweede deel van de hoofdvraag, wat tevens het tweede onderdeel in de pilot en de brief was, namelijk de mutatie door Dienst Toeslagen, is door een deel van de geïnterviewden over het hoofd gezien in de brief. Een grote meerderheid geeft aan (uiteindelijk) zelf de gegevens te hebben aangepast. Dit geldt ook voor de groep die bij Dienst Toeslagen geregistreerd staat als dat zij geen actie hebben ondernomen naar aanleiding van de brief. Het is niet te achterhalen of zij daadwerkelijk gegevens hebben aangepast. Vermoedelijk hebben zij deze aanpassingen gedaan buiten de termijn die door Dienst Toeslagen is gesteld of herinneren zij zich dit niet correct (zie pagina 16 voor een uitgebreide uitleg van mogelijke verklaringen hiervoor). Doordat deze groep denkt dat eventuele wijzigingen in hun toeslag het gevolg zijn van aanpassingen van gegevens die zij zelf hebben gedaan, hebben zij het proces van muteren door Dienst Toeslagen niet opgemerkt. Zij kunnen daarmee ook geen uitspraken doen over hoe zij dit ervaren hebben.

3. Financiële gevolgen van mutatie door Dienst Toeslagen lijken beperkt

De meeste geïnterviewden waarbij Dienst Toeslagen gegevens heeft gemuteerd, hadden niet door dat dit is gebeurd en dachten dat wijzigingen in hun toeslag het gevolg zijn van gegevenswijzigingen die zij zelf hebben doorgegeven. De wijziging (al dan niet gedaan door Dienst Toeslagen) heeft voor een deel van de geïnterviewden een aanzienlijke terugbetaling tot gevolg. Geen van de gesproken toeslagontvangers is hierdoor echter in financiële problemen gekomen. Ook geven de geïnterviewden aan liever zo snel mogelijk de juiste hoogte van de toeslag te ontvangen, dan in eerste instantie meer toeslag te ontvangen en later terug te betalen. Het voorkomen van schulden lijkt de prioriteit te hebben.

Hoe ervaren burgers het attenderen en muteren van hun gegevens door Dienst Toeslagen?

Attenderen

- ✓ In lijn der verwachting
- ✓ Positieve waardering
- ✓ Meedenkend

Muteren

- × Niet gezien
- × Niet gemerkt
- × Zelf aangepast

Conclusies

4. Op conceptueel niveau wordt het idee van muteren door Dienst Toeslagen gewaardeerd

Wanneer het idee van mogelijke mutatie door Dienst Toeslagen met de geïnterviewden wordt besproken, hebben velen hier in eerste instantie een positief gevoel bij. Als Dienst Toeslagen de gegevens aanpast wanneer mensen dat zelf niet doen, kunnen terugbetalingen voorkomen worden, denkt men. Dit versterkt volgens geïnterviewden het meedenkende en hulp-biedende beeld van Dienst Toeslagen, wat door de attendering al is gecreëerd.

5. Een mogelijke mutatie door Dienst Toeslagen roept ook vragen op

Na een eerste positieve reactie zien we ook andere reacties terug. Sommige geïnterviewden ervaren een mutatie door Dienst Toeslagen als verwarrend. Zij gaan ervan uit dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het doorgeven van de correcte gegevens, maar vragen zich af of dit nog wel nodig is als Dienst Toeslagen de aanpassing ook voor hen kan doen. De optie van het muteren door Dienst Toeslagen zorgt voor verwarring over wat er van hen als toeslagontvanger verwacht wordt. Daarnaast is het niet voor alle geïnterviewden duidelijk op basis van welke gegevens Dienst Toeslagen de aanpassing doet. Men weet niet hoe actueel of betrouwbaar deze gegevens zijn. Terwijl het correct zijn van de informatie van Dienst Toeslagen een belangrijke voorwaarde voor geïnterviewden is om voorstander te zijn van het automatisch muteren door Dienst Toeslagen.

6. De termijn in de brief wordt niet altijd gezien en aanpassingen worden vaak later gedaan

Een grote meerderheid van de geïnterviewden die volgens de gegevens van Dienst Toeslagen geen actie hebben ondernomen, geeft in dit onderzoek aan dat zij uiteindelijk zelf hun gegevens hebben aangepast. Zij hebben hierbij niet door gehad dat Dienst Toeslagen al een mutatie voor hen had doorgevoerd. De termijn die in de brief vermeld staat, wordt door veel van de geïnterviewden niet bewust gelezen. Ze geven aan de brief nog even weg te leggen, omdat het bij elkaar zoeken van de benodigde gegevens 'een hele klus' is en niet altijd gelijk tijd te hebben omdat de brieven (grotendeels) in de vakantieperiode zijn verstuurd.

Hoe wordt het idee van mutatie door Dienst Toeslagen ervaren?



- ✓ Positief
- ✓ Meedenkend
- ✓ Terugbetalen voorkomen



- ? Verwarring
- ? Vragen

Conclusies

7. We zien diverse redenen waarom burgers (soms ook niet) reageren op de attenderingsbrief

Op enkelen na, begrijpen de geïnterviewden dat zij op basis van de attenderingsbrief actie moeten ondernemen; hun gegevens controleren en indien nodig aanpassen. Voor velen is het niet de eerste keer dat zij een (soortgelijke) brief van Dienst Toeslagen hebben ontvangen. Zij zien het als hun eigen verantwoordelijkheid dat Dienst Toeslagen de juiste gegevens van hen heeft voor de toeslag. We zien een aantal variaties op dit verantwoordelijkheidsgevoel terugkomen in hoe diverse geïnterviewden reageren op de attendering, die we hieronder visualiseren:

- Veruit de meeste geïnterviewden geven aan hun gegevens aan te passen, omdat zij dat zien als hun **plicht**. Zij maken dankbaar gebruik van de attendering en passen op basis van de brief hun gegevens aan. Dit gebeurt soms binnen de gestelde termijn, maar soms ook daarbuiten.
- Daarnaast zien we een aantal geïnterviewden die de eigen verantwoordelijkheid zien als **eigen regie**. Zij kennen hun situatie het best en hebben zelf de juiste gegevens. Daarom behouden ze graag de regie over welke gegevens Dienst Toeslagen gebruikt. Vanuit deze motivatie passen zij hun gegevens aan, al dan niet binnen de gestelde termijn.
- Een aantal geïnterviewden past hun gegevens aan vanuit **angst voor een terugvordering**. Eerdere negatieve ervaringen met terugbetalen zorgen ervoor dat zij na attendering hun gegevens aanpassen.
- Enkele geïnterviewden zijn **nog niet zo heel erg bekend met het systeem** van toeslagen. Zij leren, op basis van de attendering, dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het doorgeven van wijzigingen.
- Onder de geïnterviewden waren er slechts twee die bewust niet gereageerd hebben op de attenderingsbrief. Zij gaven hiervoor beiden als reden dat **aanpassen van gegevens meer tijd kost dan het terugbetalen** van (een deel van) de toeslag.



Conclusies

8. Vertrouwen in Dienst Toeslagen op de juistheid van mutatie is vrij hoog

Over het algemeen hebben burgers vertrouwen in de juistheid van mutatie door Dienst Toeslagen. Er zijn echter ook geïnterviewden die hier weinig vertrouwen in hebben. Het vertrouwen bij een wijziging in de KOT-uren is beduidend hoger dan bij een wijziging in het inkomen. Burgers in dit onderzoek gaan ervan uit dat de kinderopvangorganisatie het juiste aantal uren doorgeeft aan Dienst Toeslagen. Bij het inkomen kan dit soms complexer zijn, bijvoorbeeld wanneer geïnterviewden onregelmatig werken of meerdere werkgevers hebben.

In de karaktereigenschappen die de geïnterviewden aan Dienst Toeslagen toekennen, zien we ook dat dit vertrouwen er (in de basis) is. Eigenschappen als serieus, accuraat (goed met cijfers) en zakelijk komen veel terug. Dienst Toeslagen wordt ook wel gezien als formeel en wat afstandelijk. Anderen geven aan de dienst juist als behulpzaam te zien (waar de attendering een voorbeeld van is). Enkelen geven aan Dienst Toeslagen niet te vertrouwen. Dit komt vaak door eerdere vervelende ervaringen met terugvorderingen.



Aanbevelingen

Op basis van de conclusies doen we de volgende aanbevelingen:

1. Inzicht in de ervaringen met het muteren van gegevens door Dienst Toeslagen vraagt om aanvullend onderzoek

Omdat we met dit onderzoek geen antwoord kunnen geven op de vraag hoe burgers het muteren van hun gegevens door Dienst Toeslagen ervaren, raden we Dienst Toeslagen aan om hier aanvullend onderzoek naar te doen. Binnen het huidige onderzoek zijn er nauwelijks burgers gesproken die bewust ervaren hebben dat Dienst Toeslagen hun gegevens heeft gemuteerd. Daarom is het van belang deze groep in een vervolgonderzoek specifiek te benaderen en bevragen. Hiermee kan mogelijk ook inzicht worden verkregen voor wie mutatie door Dienst Toeslagen geschikt en relevant kan zijn.

2. Het idee van mutatie door Dienst Toeslagen wordt gewaardeerd, maar zou, indien uitgevoerd, aan een aantal randvoorwaarden moeten voldoen

Indien Dienst Toeslagen overgaat tot muteren van gegevens van burgers, is het voor de geïnterviewden in dit onderzoek belangrijk dat:

- er door Dienst Toeslagen gemuteerd wordt op basis van de juiste gegevens;
- er door Dienst Toeslagen duidelijk wordt gemaakt (middels een beschikking) dat de mutatie door hen is doorgevoerd (en niet door de burger);
- er duidelijk wordt gemaakt op basis van welke gegevens Dienst Toeslagen gemuteerd heeft, zodat burgers dit kunnen controleren (en aanpassen indien nodig);
- er een directe terugkoppeling in de online omgeving van mijn toeslagen.nl staat (zichtbaar maken wanneer welke gegevens zijn aangepast en door wie).

3. Termijn waarin aanpassen mogelijk is verlengen en buiten vakantieperiode

Het onderzoek laat duidelijk zien dat bij de pilot inkomen de termijn van twee weken voor het aanpassen van het inkomen te kort is. Deze dient verlengd te worden, zodat burgers de tijd krijgen om hun gegevens aan te passen. Met name ook vanwege de complexiteit van het controleren en waar nodig wijzigen van deze gegevens. Voor de pilot kinderopvangtoeslag was de termijn aanzienlijk langer en zijn er geen signalen dat een verdere uitbreiding van deze termijn nodig is. Wel geldt voor beide pilots dat brieven in of aan het begin van zomervakantieperiode zijn verstuurd en de deadline voor het wijzigen van de gegevens ook in de vakantieperiode lag. In die periode hebben dit soort zaken minder prioriteit voor burgers en wordt het sneller vergeten of over het hoofd gezien. De aanbeveling is daarom om dergelijke brieven niet te versturen in een vakantieperiode en ook de deadline voor het wijzigen van gegevens niet te stellen in de vakantieperiode.

3. Telefonisch vooronderzoek

In dit hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten van het telefonisch vooronderzoek, waarin alle burgers die mee wilden doen aan een interview een aantal vragen zijn gesteld.



Resultaten telefonisch vooronderzoek

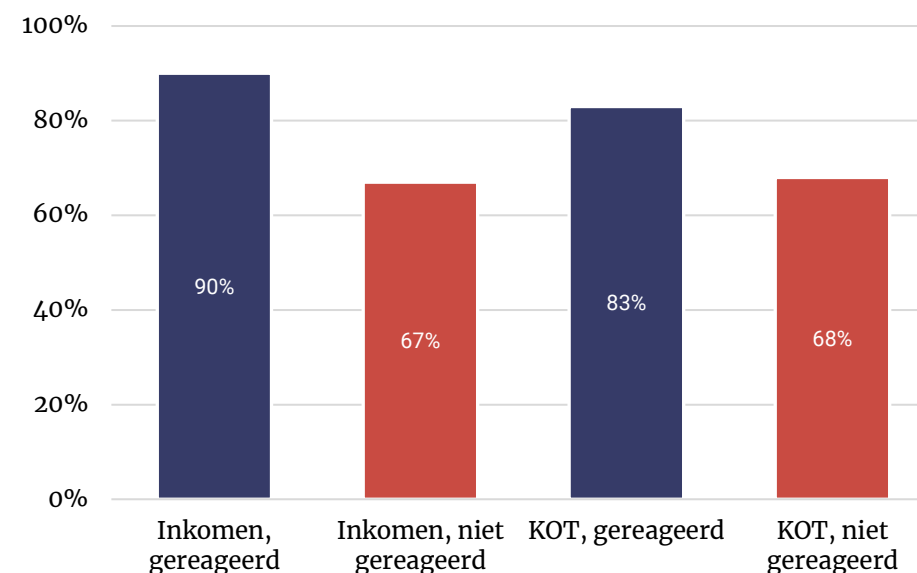
Burgers geven aan wijziging te hebben doorgegeven, terwijl dit niet bekend is bij Dienst Toeslagen

Voorafgaand aan de diepte-interviews zijn 1.600 burgers die onderdeel waren van de pilot telefonisch benaderd. Naast dat gevraagd is of zij mee wilden doen aan een interview zijn er ook een aantal (achtergrond)vragen gesteld.

Een groot deel van de burgers zegt zelf actie te hebben ondernomen naar aanleiding van de brief. Bij een deel komt dit niet overeen met de informatie van Dienst Toeslagen. Ruim twee derde van de groep die mee wilde doen aan een interview, maar volgens de gegevens van Dienst Toeslagen hier niet op heeft gereageerd, geeft zelf wel aan een wijziging te hebben doorgegeven. Dit geldt zowel voor de inkomensgroep als de groep in de pilot voor kinderopvangtoeslag. Van de groep die volgens Dienst Toeslagen wel heeft gereageerd, geeft een klein deel aan juist geen actie te hebben ondernomen naar aanleiding van de attendering.

Ook in de interviews komt naar voren dat burgers waarvan Dienst Toeslagen denkt dat zij niets hebben gedaan naar aanleiding van de brief, zelf aangeven dat zij wel degelijk een wijziging hebben doorgevoerd. Mogelijk hebben zij deze wijziging al doorgevoerd voordat zij de brief ontvingen, na de gestelde deadline of herinneren zij zich dit niet correct. Op de volgende pagina gaan we verder in op mogelijke verklaringen voor het relatief grote aandeel burgers in de 'niet-gereageerd groep' dat zelf wel aangeeft wel gereageerd te hebben.

Figuur 3.1 Wat heeft u gedaan na het ontvangen van de brief? % zelf wijziging doorgegeven (n=100)



Groep niet-gereageerd

In de interviews gaf een groot deel van de groep die volgens Dienst Toeslagen geen gegevens heeft gewijzigd naar aanleiding van de attenderingen aan wel zelf wijzigingen te hebben doorgevoerd. Deze discrepantie is opvallend. Zeker omdat bekend is bij Dienst Toeslagen dat een meerderheid van de burgers niet reageert op attenderingen. Hieronder noemen wij een aantal mogelijke verklaringen voor het relatief grote aandeel burgers in de 'niet-gereageerd groep' dat zelf aangeeft wel gereageerd te hebben.

Selectie-effect

Ten eerste zou dit deels verklaard kunnen worden door twee verschillende selectie-effecten:

1. Dienst Toeslagen heeft een selectie toegepast voor deelname aan de pilot. De meeste deelnemers hebben eerder te maken gehad met een terugvordering. Daardoor zou deze groep extra alert kunnen zijn voor mogelijke wijzigingen dit jaar en daarom relatief vaak zelf hun gegevens aanpassen.
2. Een ander selectie-effect dat het verschil deels zou kunnen verklaren, is de motivatie van de geïnterviewden. Mogelijk is de groep die geen actie heeft ondernomen naar aanleiding van de brief of zich deze niet kan herinneren, minder geneigd om deel te nemen aan een interview hierover. Dit kan zijn omdat ze helemaal niet bezig willen zijn met hun toeslagen, of omdat ze zich bijvoorbeeld schamen voor hun situatie.

Verklaringen vanuit interviews

Daarnaast zijn er drie mogelijke verklaringen te vinden vanuit de interviews:

1. De geïnterviewden hebben daadwerkelijk gegevens aangepast, maar dit niet in de door Dienst Toeslagen gestelde termijn gedaan. Met name onder deelnemers van de pilot inkomen lijkt dit het geval te zijn. Zij geven aan de wijziging rond of mogelijk net na de deadline te hebben gedaan.
2. De geïnterviewden herinneren het zich niet juist en hebben inderdaad geen wijziging doorgevoerd. Dit lijkt met name bij de pilot kinderopvangtoeslag voor te komen. Deze geïnterviewden geven veelal aan dat zij zich de (specifieke) attenderingsbrieven niet herinneren, maar wel bekend zijn met dit soort brieven en met het doorvoeren van wijzigingen. Zij gaan ervan uit dat zij daarom ook naar aanleiding van de attendering vanuit de pilot wijzigingen hebben doorgevoerd, terwijl zij dit mogelijk niet hebben gedaan en zich een ander moment in het jaar herinneren dat zij een wijziging hebben doorgevoerd.
3. Aansluitend op punt 2, is het ook mogelijk dat geïnterviewden eerder geneigd zijn sociaal wenselijke antwoorden geven. Dat zij zeggen dat zij een wijziging hebben doorgevoerd, omdat zij denken dat dit het antwoord is wat van hen verwacht wordt tijdens het interview. Dat dit gebeurd is, is niet uit te sluiten. Echter hebben de interviewers doorgevraagd naar hoe en wanneer de wijziging is gedaan en lijkt de daarop volgende gedetailleerde beschrijving van de geïnterviewden er wel op te wijzen dat zij daadwerkelijk een wijziging hebben doorgevoerd.

Eerste reactie op de attendering in telefonisch vooronderzoek

Uiteenlopende eerste reacties op de attenderingsbrief

Alle burgers die mee wilden doen aan een interview is ook gevraagd wat hun eerste reactie was op de attenderingsbrief. De reacties hierop zijn verdeeld. Een deel is negatief, een deel neutraal en een deel is positief over de brief.

Burgers wiens eerste reactie meer negatief was, geven aan dat zij geschrokken of verbaasd waren door de brief. Zij dachten dat hun gegevens juist waren en schrokken toen ze er in de attendering op werden gewezen dat dit waarschijnlijk niet zo is. Andere burgers hadden een meer neutrale reactie. Zij verwachtten de brief veelal, gaven aan veel soortgelijke brieven te krijgen of vonden het normaal om een dergelijke brief te ontvangen.

De groep die positief op de brief reageerde vond het prettig om gewezen te worden op de mogelijke wijziging en geattendeerd te worden dat zij dit moeten doorgeven. Ook vond men de brief duidelijk en nuttig.

Citaten

- *“Ik vond het raar omdat ik dacht dat het inkomen er goed instond.”*
- *“I was a bit shocked because I thought I had already done that.”*
- *“Ik ben altijd bang om iets zelf te regelen met de angst dat ik iets verkeerd doe waardoor ik misschien meer moet betalen of iets. Ik vind het spannend.”*
- *“Ik vond het normaal en logisch dat ik zo'n brief kreeg, er waren inderdaad veranderingen die ik nog niet had doorgegeven.”*
- *“Het was normaal omdat ik wist dat ik het moest veranderen, maar niet goed wist hoe ik dat moest doen. Maar ik heb iemand om hulp gevraagd, en het stond ook in de brief.”*
- *“Ik vond de extra dienst van de Belastingdienst wel fijn.”*
- *“Ik vond het fijn, want ik had niet door dat ik dat moest aanpassen.”*
- *“De brief was helder, ik ben goed ingelicht. Ook heb ik vervolgens de bedragen die openstonden betaald.”*

4.

Context: post van Dienst Toeslagen

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe burgers aankijken tegen post van de overheid en hoe zij omgaan met deze post. Daarnaast gaan we in op het beeld dat burgers hebben van Dienst Toeslagen.



Associaties bij post van de overheid

Brieven van de overheid: soms ingewikkeld en vereisen actie

- Geïnterviewden reageren op verschillende wijzen op brieven van de overheid. We vroegen hen het gevoel dat zij krijgen bij brieven van de overheid te omschrijven aan de hand van associatiekaarten.
- Bij een deel roept dit angstige gevoelens op, wat voor hen omschreven wordt door de afbeelding met de touwen in de knoop of het protest, zie afbeelding 4.1. Zij zijn bang dat de brief betekent dat zij iets niet goed hebben gedaan of een terugbetaling moeten doen. Een deel van deze groep kiest ook de afbeelding van de buitenkant van een gebouw met veel ramen om de afstand die men ervaart tot de overheid te omschrijven.
- Daarnaast vindt een deel de taal van de brieven van de overheid ingewikkeld en ziet er daarom tegenop om deze te lezen. Al begrijpt deze groep de brieven wel als ze hier de tijd voor nemen en deze een aantal keer doorlezen.
- Een kleine groep heeft een meer neutraal gevoel bij brieven van de overheid. Zij leggen uit niet zenuwachtig te worden van deze brieven, maar hier ook niet blij van te worden. Ze verwachten dat de brief een bepaalde actie van hen vraagt waar zij niet direct zin in hebben, maar ook niet per se tegenop zien. Zij kiezen vaak de afbeelding van het interieur met de wentelende trap, die voor hen de weg uitbeeldt die men aflegt na het ontvangen van een brief van de overheid.

Afbeelding 4.1 Voorbeelden van associatiekaarten



Citaten

- “Hoop lezen, dure woorden. Moet ik mijn verstand weer gaan gebruiken, wil gewoon normaal kunnen lezen. Maar met de overheid is dat eigenlijk nooit.”
- “Eerst even drie keer de brieven lezen en dan heb je door waar het over gaat. En daarna snap je het wel, ze nemen ze wel mee.”
- “You feel a little bit of fear, like what happens if I don’t read it.”
- “Je weet op zich wel wat er speelt, ze willen wat info van je, niks heel bijzonders maar het is altijd een weg die je moet afleggen om je gegevens in te voeren. Niet positief of negatief gevoel bij, part of the job.”
- “Vaak als ik een brief krijg is het eerste een paniekgevoel. Dat er iets niet goed is gegaan of ik iets moet terugbetalen. Zelfde als ik brief krijg van de bank ofzo. Even spannend van wat staat er in.”

Omgang met post van de overheid en Dienst Toeslagen

Brieven meestal gelijk opengemaakt en vervolgens opzij gelegd

- Een groot deel van de burgers maakt post van de overheid en Dienst Toeslagen snel na ontvangst open. Dit geldt zowel voor de burgers die naar aanleiding van de attenderingsbrief zelf een mutatie hebben gedaan als voor de burgers die dit volgens de gegevens van Dienst Toeslagen niet hebben gedaan.
- Bijna alle geïnterviewden leggen brieven na de eerste lezing even aan de kant en ondernemen op een later moment actie naar aanleiding van de brief, indien nodig. Hoe lang brieven op de ‘stapel’ blijven liggen, lijkt wel te verschillen tussen geïnterviewden die wel en niet reageren op de attendering van Dienst Toeslagen. De groep die wel reageert pakt brieven vaak dezelfde week nog erbij om de gevraagde actie of check te doen. Terwijl bij de groep die niet reageerde op de attendering, brieven vaak langer blijven liggen. Zij geven vaker aan op te zien tegen het doen van administratie en stellen dit daarom uit.
- Daarnaast is er ook een kleine groep die door het opzien tegen de inhoud van brieven van de overheid, deze vaak pas na enige tijd openmaakt. Het daadwerkelijk actie ondernemen naar aanleiding van een brief laat daarmee ook langer op zich wachten.

Citaten

- *“Lees het 1 of 2 keer, onthoud het en zet het in m’n agenda. Dan kijk ik er daarna niet meer na. Het belangrijkste heb ik dan al in mijn agenda genoteerd.”*
- *“Die wordt wel meteen opengemaakt en lezen we hem. Dan kom je thuis en dan even gauw kijken wat het is. En dan later op de avond de brief nog even goed bekijken.”*
- *“Ene keer maak ik het gelijk open, andere keer leg ik het eerst even aan de kant. Heb het ook druk met andere dingen, stuiterende kinderen om me heen.”*
- *“Administratie hè, dat stel ik altijd uit. Daar zie ik tegenop, dan denk ik dat komt later wel.”*
- *Ze legt ze wel vaak op een stapeltje: daar moet ik nog wat mee. Het blijft toch wel vaak liggen.*

Beeld van Dienst Toeslagen

Beeld van Dienst Toeslagen: net, accuraat, zakelijk

- Om te achterhalen welk beeld burgers hebben van Dienst Toeslagen vroegen we hen hoe Dienst Toeslagen er volgens hen uit zou zien als dit een persoon was. In de personificaties komen een aantal kenmerken naar voren. Veel burgers beschrijven Dienst Toeslagen als formeel, zakelijk, 'in pak', met een 'bril', en gericht op regels en wetgeving. Een deel is hier positief over en associeert dit met professionaliteit en accuraatheid. Zij omschrijven deze persoon als nauwkeurig, punctueel, net en serieus. Anderen hebben hier eerder negatieve associaties bij zoals onpersoonlijkheid en rigiditeit. Een aantal geïnterviewden beschrijft Dienst Toeslagen als afstandelijk, en moeilijk te bereiken. Zij vinden dat Dienst Toeslagen als persoon moeite heeft om zich in te leven in de burger, niet gericht is op maatwerk en ongezellig is.
- Een deel heeft geen vertrouwen in deze persoon, naar aanleiding van eerdere negatieve ervaringen met terugbetalingen zijn zij hun vertrouwen in Dienst Toeslagen verloren. Anderen zijn echter wel positief over Dienst Toeslagen. Zij zien de persoon in de personificatie als behulpzaam en vriendelijk, als iemand die een helpende hand biedt, voor je klaarstaat en te vertrouwen is.

Citaten

- *“Gewoon normaal. Zoals jij en ik. Ze staan echt niet hoger of lager, ze staan gelijk. Fel karakter. Recht voor je raap. Die van z'n hart geen moordkuil maakt, zegt waar het op staat. I like it.”*
- *“Dienst Toeslagen moet wel een serieus persoon zijn, die zijn werk doet, prima. In pak, keurig gekleed. Accuraat, van de tijd, to the point en functioneel.”*
- *“Redelijk, professioneel, vriendelijk, behulpzaam. Voor mij zou het een vrouw zijn. Haar naam zou Emma zijn.”*
- *“Een wat ouder iemand. Niet heel jong en hip. En een beetje saai. Voor mijn gevoel is het een Peter. Met een spencer aan. Misschien houdt ie van treinmodelbouw ofzo, lekker rustig, niemand om hem heen. Maar hij wil je wel helpen, hij staat wel voor je klaar.”*
- *“Somebody that wants to help you but only under their conditions. It's definitely a guy. Someone that wants to appear nice.”*
- *“Karakter eigenschappen: scherp, maar hij snapt grapjes niet. Een nerd. Hij geeft weinig vertrouwen aan mensen. Dat denk ik omdat ik alles op tijd heb gedaan, maar ik moet toch een groot bedrag betalen.”*

5.

Ervaringen met brieven en proces

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe burgers de brieven ervaren en het proces van muteren na attenderen



Ervaringen met brieven

Deel herinnert brief niet; brief meestal duidelijk

- Een deel van de geïnterviewden kan zich de attenderingsbrief niet herinneren. Nadat we de brief laten zien, herinnert een deel zich de brief wel. Volgens sommigen is dit een jaarlijks terugkerende brief. Zij zien geen verschil tussen de nieuwe attendering en die van de voorgaande jaren.
- Het valt daarnaast op dat sommige geïnterviewden brieven van Dienst Toeslagen en/of de Belastingdienst door elkaar lijken te halen. Ook heeft een deel veel verschillende brieven ontvangen van Dienst Toeslagen over terugbetalingen, bijvoorbeeld de definitieve beschikking over 2023, en kan zich daardoor deze specifieke brief niet meer herinneren.
- Degenen die de brief herinneren, vinden de brief meestal duidelijk. Een paar geïnterviewden vinden de manier waarop de brief geschreven is (te) ingewikkeld: te lang en te moeilijk geformuleerd.
- Onder geïnterviewden van wie Nederlands niet de moedertaal is, verschilt het hoe goed ze de brief begrijpen. Dit is afhankelijk van hoe goed zij Nederlands kunnen. Voor sommigen is de brief duidelijk. Een andere geïnterviewde vertaalt de brief eerst naar het Engels en belt als zij nog vragen heeft de Engelstalige lijn van de Belastingtelefoon.

Wijzigen gegevens is hoofdboodschap

- Bijna alle geïnterviewden die zich de brief herinneren, halen als hoofdboodschap en verwachte actie uit de brief dat men gegevens moet controleren en aanpassen. Gedeeltelijk komt dit doordat zij de brief herkennen en eerdere jaren een brief met vergelijkbare boodschap ontvingen.
- Dat Dienst Toeslagen hun gegevens zal aanpassen als zij dit zelf niet doen, wordt niet altijd gezien. Ook vinden sommigen het (vaak nadat zij op dit deel gewezen zijn) een verwarrende, dubbele boodschap: moeten ze het nu zelf aanpassen of doet Dienst Toeslagen dit?
- Dat er een termijn wordt gesteld in de brief voor het doorgeven van de wijziging lijkt een aanzienlijk deel niet gezien te hebben of zich te herinneren. Dit blijkt onder andere uit het feit dat een deel van de geïnterviewden aangeeft wel actie te hebben ondernomen naar aanleiding van de brief, maar dit waarschijnlijk na de gestelde termijn heeft gedaan.

Citaten over de attenderingsbrief

- *“Yeah it’s nicely structured, nice colors, nice headings. Yeah. The letter made me less stressed.”*
- *“Toon van de brief was neutraal, duidelijk, prima. Hoeft geen liefdesbrief te zijn.”*
- *“De toon is wel positief. Maar de formulering is best stijf, moeilijk, uitgebreid.”*

Citaten over de boodschap van de brief

- *“Controleren of het aantal uren dat Dienst Toeslagen heeft klopt met wat bij de opvang staat.”*
- *“Ja duidelijk, zelf checken en aanpassen.”*
- *“There is a kind of contradiction, it’s not clear if you have to change something yourself.”*
- *“Dat ze mijn inkomen opnieuw hebben ingeschat en dat ik dat moet aanpassen en anders zouden ze dat zelf voor mij doen.”*

Waarderen van attendering

Attenderingsbrieven worden gewaardeerd

- De attenderingsbrieven worden gewaardeerd. Geïnterviewden vinden het fijn dat Dienst Toeslagen hen wijst op mogelijke wijzigingen in hun inkomen of KOT-uren, zodat terugbetaling voorkomen kan worden. Sommigen zouden anders vergeten hun gegevens aan te passen.
- Dat zij überhaupt zelf gegevens dienen aan te passen voor hun toeslag is voor een aantal geïnterviewden nieuwe informatie. Deze geïnterviewden dachten dat Dienst Toeslagen automatisch actuele informatie over hun inkomen of KOT-uren verwerkt en dat zij dit niet zelf hoeven door te geven. Het gaat hierbij met name om toeslagontvangers die naar Nederland zijn geëmigreerd en relatief jonge toeslagontvangers die recent aan hun eerste baan zijn begonnen en daarmee voor het eerst een substantieel inkomen hebben.
- Een aantal geïnterviewden zeggen hun gegevens bij Dienst Toeslagen uit zichzelf periodiek te controleren en aan te passen. Desalniettemin staan ook zij positief over deze attendering. Deze burgers benoemen ook dat het (met name) voor andere toeslagontvangers met een lager inkomen fijn kan zijn om hierop gewezen te worden. Zij denken dat het vooral bij deze groep belangrijk is om terugbetalingen te voorkomen. Maar niet zozeer voor henzelf.
- We hebben weinig toeslagontvangers gesproken die telefonisch contact hebben gehad met Dienst Toeslagen. Een geïnterviewde die wel is nagebeld door Dienst Toeslagen nadat zij geen actie ondernam, stelde het telefonische contact op prijs.

Citaten

- *“Goed dat ze dat doen. Omdat je het eigenlijk meteen moet doen. Daar hadden we niet bij stilgestaan.”*
- *“Ik had ergens ook wel het gevoel er klopt iets niet; ik betaalde minder. Maar toen dacht ik, de vergoedingen zijn ook aangepast dus dat zou kunnen kloppen. Maar toen bleek dat dat kwam omdat ik de uren niet had aangepast.”*
- *“Goed dat je iemand attent maakt op het controleren. Dat je wel in de gaten hebt op welke gegevens ze dingen baseren en dat je tussentijds dat checkt. Anders kom je er pas aan het eind van het jaar achter.”*

Ervaringen en waardering muteren door Dienst Toeslagen

Idee van mutatie door Dienst Toeslagen positief ontvangen, mits op basis van juiste gegevens

- We hebben weinig burgers gesproken die bewust hebben ervaren dat Dienst Toeslagen hun gegevens heeft aangepast. De meeste burgers hebben de mutatie door Dienst Toeslagen niet opgemerkt. Het is hierdoor moeilijk te zeggen hoe geïnterviewden het muteren door Dienst Toeslagen ervaren. Twee geïnterviewden hebben bewust meegemaakt dat Dienst Toeslagen hun gegevens muteerde:
 - Bij één geïnterviewde was de mutatie onterecht: Dienst Toeslagen muteerde haar inkomensgegevens nadat zij telefonisch met haar contact opnamen, terwijl zij naar eigen zeggen aan de telefoon heeft aangegeven dat haar inkomen juist was en dat muteren niet nodig was.
 - De andere geïnterviewde is blij met de mutatie. Het ging om een paar uren (kinderopvang). *“Het ging om een kleine aanpassing, dus daarom had ik het niet gedaan. Naar aanleiding van het telefoontje is het wel aangepast. Dat was heel prettig.”*
- Meerdere geïnterviewden waren zich er niet van bewust dat Dienst Toeslagen in de brief aanbiedt om gegevens te muteren als de burger dit zelf niet doet. Het lijkt erop dat dit deel niet altijd (goed) wordt gelezen. Als we dit idee voorleggen in de interviews, reageert men veelal positief. Geïnterviewden waarderen het idee dat Dienst Toeslagen de gegevens aanpast als zij dat zelf niet (zouden) doen. Ze vinden dit attent en behulpzaam.
- Een belangrijke voorwaarde voor het aanpassen door Dienst Toeslagen, is dat zij dit doen op basis van de juiste gegevens. Over het algemeen hebben geïnterviewden wel vertrouwen hierin; ze gaan ervan uit dat Dienst Toeslagen over de juiste cijfers beschikt.

Citaten

- *“The part of ‘if you don’t change it, we change it’ is very helpful. That is proactive!”*
- *“Als ik had gezien dat ze zeggen als jij het niet doet doen wij het, dan had ik het misschien beter los kunnen laten.”*
- *“Ik zou willen dat Dienst Toeslagen het aanpast, met de belangrijke voorwaarde dat de data die ze dan hebben altijd correct is. De data van de BSO klopt meestal, maar nu klopt de data soms niet.”*

6.

Factoren van invloed op actiebereidheid

In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende factoren die van invloed zijn op of burgers actie ondernemen en wijzigingen doorvoeren.



Factoren die van invloed zijn op wel/niet actie ondernemen (1)

Meeste geïnterviewden zeggen dat zij gegevens hebben aangepast; mogelijk na gestelde termijn

- Opvallend is dat de meeste geïnterviewden uit de groep ‘niet-gereageerd’ zeggen dat zij wel actie hebben ondernomen en hun gegevens hebben aangepast. Mogelijk hebben zij ná de in de brief gestelde termijn gereageerd (zie ook pagina 16 voor mogelijke andere verklaringen).
- De termijn die in de brief wordt genoemd, wordt door de meeste geïnterviewden niet gelezen of onthouden. Daarnaast noemen een aantal geïnterviewden dat het uitzoeken van de gegevens ingewikkeld of onplezierig zoekwerk is, wat er toe leidt dat zij dit niet meteen doen. Zij voelen geen grote urgentie om de aanpassingen te doen en leggen de brief op de ‘to-do stapel’, waar deze een tijd kan blijven liggen.
- Bij de pilot inkomen was de termijn twee weken. Geïnterviewden in deze pilot geven veelal aan de brief nog even weggelegd te hebben of hadden niet direct tijd omdat deze brief in augustus tijdens de vakantieperiode is verstuurd. Toen zij er wel tijd voor hadden en de wijziging doorvoerden, was de deadline hiervoor waarschijnlijk net verstreken.
- De pilot voor kinderopvangtoeslag kende een langere tijdlijn. Hierbij had men in totaal drie maanden de tijd om de aanpassing te doen. Wel lag ook hier de deadline in de zomerperiode (begin augustus) en is de herinneringsbrief waarin deze deadline genoemd werd aan het begin van de zomerperiode (eind juni) verstuurd. Ook hier is er een groep die volgens de gegevens van Dienst Toeslagen niet heeft gereageerd, maar zelf zegt wel gegevens te hebben aangepast. Zij kunnen zich echter in de meeste gevallen de specifieke attenderingsbrief en herinneringsbrief niet herinneren. Zij gaan ervan uit dat ze gegevens hebben aangepast, omdat dit met enige regelmaat van hen gevraagd wordt en zij dit ook frequent doen. Mogelijk hebben zij dus inderdaad geen actie ondernomen naar aanleiding van de attenderingsbrieven, maar op andere momenten wel gegevens aangepast.

Citaten

- “Van die brieven gooi je op de stapel van to-do. Je moet er toch even in duiken, in de facturen. Ik heb natuurlijk ook vier kinderen.”
- “Eens in de zoveel tijd log ik sowieso in om te checken of alles nog klopt met de toeslagen. Drie of vier keer per jaar. Niet alleen toeslagen maar hele administratie check ik dan of alles goed staat.”
- “Het is best simpel, maar het is een dingetje van ja het moet een keer. Dat stel je makkelijk uit. Morgen komt dat wel, morgen zeg je weer morgen wel.”

Factoren die van invloed zijn op wel/niet actie ondernemen (2)

Aanpassingen komen vaak voort uit plichtsbesef/verantwoordelijkheid

- De grootste groep geïnterviewden die zeggen hun gegevens te hebben aangepast, deden dit omdat zij dit 'normaal' vinden om te doen. Dit zijn de **plichtsgetrouwe aanpassingen**. Voor hen is dit een vast onderdeel van het ontvangen van toeslagen – ze passen aan vanuit plichtsbesef. In sommige gevallen herinnerde de attenderingsbrief hen eraan en ondernamen zij als gevolg daarvan actie. Deze brief wijst hen op deze plicht (en daar zijn ze Dienst Toeslagen dankbaar voor) en naar aanleiding van de brief gaan zij hun gegevens controleren en, indien nodig, aanpassen.
- De meesten vinden desgevraagd dat de verantwoordelijkheid bij henzelf ligt om te zorgen dat Dienst Toeslagen de juiste gegevens heeft. Sommigen waren niet op de hoogte dat zij zelf hun gegevens moeten aanpassen, maar nu ze dit wel weten, vinden zij dit logisch. Naast het grote eigen verantwoordelijkheidsgevoel, heeft deze groep ook vrij veel vertrouwen in Dienst Toeslagen. Ze gaan ervan uit, dat als er gemuteerd zou worden door Dienst Toeslagen, dat zij dan ook over de juiste gegevens beschikken.
- Alhoewel sommigen vinden dat zij zelf verantwoordelijk zijn, vinden zij wel dat het systeem minder omslachtig zou zijn als Dienst Toeslagen het zelf zou aanpassen op basis van de informatie die zij van de kinderopvang of de Belastingdienst ontvangen.

Terugbetalen in plaats van aanpassen

- Enkele gesproken toeslagontvangers geven aan een terugbetaling te verkiezen boven het aanpassen: **terugbetalen in plaats van aanpassen**. Zij zijn gewend aan terugvorderingen en zijn financieel in staat om deze te dragen. Ook geven zij aan de aanpassing vaak complex te vinden en het terugbetalen makkelijk(er). Deze groep reageert vaker bewust niet op de attendering. Zij vertrouwen er ook op dat, aan het eind van het jaar, Dienst Toeslagen over de juiste gegevens beschikt om de verrekening te maken en een eventuele terugvordering te doen.

Citaten

- *“Wel gevoel dat ik er zelf verantwoordelijk voor ben. Maar voor mij is het soms echt een beetje onduidelijk wat er van mij wordt verwacht en wat er allemaal gebeurt.”*
- *“Dit keer heb ik het zelf gedaan. In het verleden ook wel eens gedacht laat ze het maar doen. Ik zie het wel. Wat meer kop in het zand.”*
- *“Dat ligt ook bij jezelf, je hebt zelf een verantwoordelijkheid om alles te checken. De Belastingdienst kan dingen vrij makkelijk invoeren maar je moet het zelf controleren.”*
- *“Denk dat het hele systeem makkelijker zou kunnen. Laat ons erbuiten en regel het met de opvang.”*
- *“Een extra herinnering is prima. Bij mij is het niet zo complex natuurlijk; het gaat niet om gigantische bedragen.”*

Factoren die van invloed zijn op wel/niet actie nemen (3)

Angst en financiële draagkracht

- Een deel is bang voor terugbetalingen, met name als zij dit al eerder hebben meegemaakt. Zij passen hun gegevens aan uit angst voor nieuwe terugbetalingen; dit zijn de **angst gedreven aanpassingen**. Eerdere terugbetalingen hebben een behoorlijk negatieve impact gehad in hun leven en dit willen zij koste wat kost voorkomen in de toekomst. Zij schrikken ook meer van de attendering dan anderen en ondernemen daarna (vrij snel) actie. Ondanks het beperkte aantal geïnterviewden in dit onderzoek die vanuit angst aanpassen, zien we wel dat deze groep wat meer moeite heeft met hun administratie en de aanpassing vaak ingewikkeld vinden. Ook het vertrouwen in Dienst Toeslagen is in deze groep vaak wat lager. Zij hebben al eerder te maken gehad met een terugbetaling, wat hun vertrouwen, wellicht, heeft geschaad.
- De mate van urgentie die geïnterviewden voelen om terugbetalingen te voorkomen en gegevens aan te passen, lijkt samen te hangen met de hoogte van de verwachte terugbetaling en met financiële draagkracht. Zo is één geïnterviewde niet in actie gekomen na de brief, omdat het om enkele uren kinderopvang ging die niet klopten. Zij verwachtte daardoor geen grote terugbetaling. Een andere geïnterviewde legt uit dat zij haar inkomen niet aanpast, omdat zij het minder werk vindt om toeslag terug te betalen dan haar inkomen in kaart te brengen en aan te passen.

Citaten

- *“Jaren geleden is het fout gegaan. toen had ik een fikse schuld en dat hoef ik niet meer. Ik controleer het daarom af en toe.”*
- *“Ik wil voorkomen dat ik geld moet terugbetalen.”*
- *“Het waren ook niet veel aanpassingen, ging om 2 à 3 uur [KOT] verschil per maand. Dus ook geen dringend gevoel daarbij. Dat is een beetje laksigheid denk ik.”*
- *“Uren aanpassen vind ik geen probleem. Maar salaris/inkomen aanpassen, daar ga ik niet aan beginnen. Dan moet ik ook de WOZ waarde van ons huis opgeven, etc. Daar ben ik een uur mee bezig. Dan denk ik, ik betaal het geld wel later terug. Dat is minder werk.”*

Factoren die van invloed zijn op wel/niet actie nemen (4)

Zelf controle behouden

- Een andere reden om zelf wijzigingen door te voeren, is het behouden van controle. Deze groep wil zelf de regie over hun toeslag behouden en doen **aanpassingen vanuit eigen regie**. Zij beschikken over de juiste gegevens over hun situatie en door deze gegevens door te geven, behouden zij controle over hun toeslagen. Ze vinden dat ze enkel zelf over de juiste gegevens beschikken (het gaat immers over hun leven, inkomen, kinderopvang, etc.). Deze groep heeft vaak hun administratie vrij goed op orde en doet ook vaker proactief, op eigen initiatief, aanpassingen. De attendering zien zij als een seintje om te gaan controleren en zo de regie te behouden. Onder deze groep zien we dat het vertrouwen in Dienst Toeslagen iets minder hoog is. Ze vertrouwen er niet altijd op dat Dienst Toeslagen over de juiste informatie beschikt. Mede daarom behouden ze ook zelf graag de regie.
- Een geïnterviewde legt uit dat Dienst Toeslagen eerder een verkeerde berekening heeft gemaakt van haar inkomen en dat ze het daarom liever zelf doet. Dit hangt ook samen met hoeveel vertrouwen iemand heeft in dat Dienst Toeslagen de gegevens juist kan aanpassen.

Onbewust van de noodzaak

- Het onderzoek laat ook nog een groep zien die zich, tot deze attendering, niet bewust was van de eigen verantwoordelijkheid voor het aanpassen van gegevens. In deze groep **onbewust van de noodzaak** zitten met name expats, arbeidsmigranten of starters op de arbeidsmarkt. Mensen die het toeslagensysteem (nog) niet goed kennen of begrijpen. De attendering maakt hen (langzaam) duidelijk dat zijzelf verantwoordelijk zijn voor het doorgeven van de juiste gegevens.
- Er is wel sprake van (enig) vertrouwen aangezien het een overheidsorganisatie is, maar er is niet altijd een goed beeld van Dienst Toeslagen en de werkwijze.

Citaten

- *“Ik dacht laat ik het maar zelf doen voordat er rare dingen te voorschijn komen. Rare dingen zoals veel betalen, of dingen die niet kloppen. Je hebt liever daar zelf controle over. Meer motivatie voor mij om het aan te passen.”*
- *“I did trust them, but their calculation was not correct.(...) If I do it myself and I do it on time, it will be fine. I have to put in more effort. ”*
- *“Je weet niet op basis van welk inkomen ze dat doen, dus ik doe het toch liever zelf.”*
- *“Alles is nieuw (...).niet alleen de taal, ook regels. Niemand heeft met ons gesproken over de Belastingdienst, geen enkele cursus of informatie. Je moet iets doen waar je niks over weet. Heb niks ontvangen.*

Subgroepen met bepaalde redenen voor wel (of geen) actie

Diverse redenen waarom mensen wel actie ondernemen op basis van de attendering

Zoals hiervoor aangegeven, zien we in het onderzoek hoofdzakelijk mensen die op basis van de attenderingsbrief (in hun eigen perceptie) wel actie hebben ondernomen, al dan niet binnen de gestelde termijn. Dit geldt ook voor de groep die volgens de gegevens van Dienst Toeslagen geen actie hebben ondernomen. Het is goed om te realiseren dat deze groep in hun eigen perceptie wel degelijk gereageerd heeft, maar dat dit volgens de administratie van Dienst Toeslagen niet het geval is.

Eerder hebben we al diverse redenen aangegeven waarom mensen al dan niet reageren op de brief. Deze redenen zijn:

- vanuit plichtsbesef;
- vanuit angst en financiële draagkracht;
- vanuit het behouden van de eigen regie;
- onbewust van noodzaak;
- terugbetalen in plaats van aanpassen.

Deze redenen hebben we geclusterd in een aantal subgroepen. Op de volgende pagina visualiseren we deze vijf subgroepen. Het is goed om te realiseren dat de grootte van de bollen in de visualisatie staan voor de mate waarin we de redenen hebben teruggezien in het onderzoek. Dus hoe groter de bol, hoe vaker we het gehoord hebben.

Subgroepen met bepaalde redenen voor wel (of geen) actie

Bewust niet reageren



Wel reageren



Vertrouwen in Dienst Toeslagen bij het muteren

Meestal veel vertrouwen in juiste mutatie door Dienst Toeslagen

- Onder de geïnterviewden is over het algemeen veel vertrouwen in dat Dienst Toeslagen de gegevens juist kan aanpassen. Dit vertrouwen is gebaseerd op de aanname dat Dienst Toeslagen de juiste gegevens over hun situatie heeft. Geïnterviewden noemen bijvoorbeeld dat Dienst Toeslagen de kinderopvanguren via de kinderopvangorganisatie krijgt of inkomensgegevens via de Belastingdienst. Dit roept bij sommigen wel de vraag op waarom Dienst Toeslagen niet gelijk zelf de gegevens aanpast, zonder dat de burger daarvoor actie hoeft te ondernemen.
- Dit vertrouwen in de gegevens die Dienst Toeslagen heeft, lijkt met name groot te zijn als het gaat om de kinderopvanguren. Men verwacht dat dit klopt en vindt het zelf lastig uit te zoeken hoeveel uren men afneemt. Sommige geïnterviewden zouden het daarom prettig vinden als Dienst Toeslagen dit direct met de kinderopvangorganisatie kan regelen.
- In de juistheid van de gegevens van Dienst Toeslagen over het inkomen is het vertrouwen iets minder. Dit komt onder andere doordat het minder duidelijk is op welke gegevens Dienst Toeslagen dit baseert en hoe actueel dit is.
- Het vertrouwen is daarnaast afhankelijk van de eigen situatie en hoe stabiel deze is. Een geïnterviewde die onregelmatig werkt, denkt bijvoorbeeld dat hij zijn inkomen beter zelf kan uitzoeken en invullen, omdat Dienst Toeslagen dit niet kan weten. Ook is onder sommige geïnterviewden het vertrouwen lager door bijvoorbeeld een terugvordering of doordat Dienst Toeslagen in het verleden een fout heeft gemaakt
- De geïnterviewde toeslagontvangers hebben niet altijd duidelijk voor ogen welke gegevens Dienst Toeslagen heeft en hoe Dienst Toeslagen weet dat het inkomen bijvoorbeeld niet klopt. Daarnaast lijken sommige geïnterviewden de Belastingdienst en Dienst Toeslagen door elkaar te halen. Zij denken dat de Belastingdienst actuele gegevens heeft en gaan ervan uit dat Dienst Toeslagen dit ook heeft.

Citaten

- *“Zij krijgen de exacte uren door via de kinderopvangorganisatie en dat zullen wel de juiste uren zijn.”*
- *“Ja dat denk ik wel [dat Dienst Toeslagen het juist zou aanpassen], want ze staan ook met de Belastingdienst in verbinding. Dus daar zou ik dan wel vertrouwen in hebben gehad.”*
- *“Wat ik me afvroeg is, hoe kan het opeens bekend worden dat het inkomen niet klopt? Uitleg over hoe het komt dat je nu opeens die brief krijgt. Nu opeens komt het boven water.”*
- *“Omdat ik toch wel onregelmatig werk is het wel lastig in te schatten. Ik denk dat ze in mijn situatie het misschien niet perfect kunnen inschatten. Maar wel dat ze aardig in de buurt komen.”*
- *“Ik denk wel: als ze het toch zelf kunnen doen, waarom sturen ze dan ons nog de brief? Dat voelt een beetje dubbel.”*
- *“I did trust them, but their calculation was not correct.”*

Gevolgen van mutatie

Terugbetaling en verlaging toeslag vervelend, maar men legt zich erbij neer

- De effecten van het wijzigen van hun gegevens had voor sommige geïnterviewden aanzienlijke gevolgen. Een deel van hen bleek in 2023 al geen recht meer te hebben op de toeslag en moest daardoor de toeslag over zowel 2023 als 2024 terugbetalen. Burgers geven aan dat dit tot frustratie leidt en zij dit erg vervelend vinden. Zij ervaren hierdoor echter geen financiële problemen, voor sommigen mede dankzij het afsluiten van een betalingsregeling.
- Daarnaast is er ook nog een groep bij wie de toeslag verlaagd is na de aanpassing. Voor een deel van hen ging het om een kleine verlaging, die weinig financiële gevolgen heeft. Bij een enkeling met kinderopvangtoeslag werd de toeslag wel met een aanzienlijk bedrag van ongeveer 200 euro per maand verlaagd. Voor deze geïnterviewde had dit wel financiële gevolgen: *“Dan merk je in je uitgaven dat je dat anders moet gaan doen.”*
- Deze en andere geïnterviewden vinden het prettig om dit zo snel mogelijk te weten, ondanks dat het vervelend is dat zij toeslag moeten terugbetalen of minder toeslag ontvangen. Zij ontvangen liever geen of minder toeslag dan dat zij later terugbetalingen moeten doen. We hebben geen burgers gesproken die liever een hogere toeslag ontvingen maandelijks en vervolgens een terugbetaling deden. Het voorkomen van schulden lijkt de prioriteit te hebben.

Citaten

- *“Heel rot. Raakte wel gefrustreerd. Ik dacht hoe kan dat [de terugbetaling]. Maar het is zoals het is.”*
- *“Ik denk verdorie wat veel en wat onhandig. Wel negatieve gevoelens, maar na een tijdje kon ik het wel relativeren. Ik had van te voren mijn inkomen beter moeten inschatten. Het is ook best lastig om goede schatting te maken.”*
- *“Het is allemaal niet zo spannend. We krijgen 76 toeslag, de laatste 4 maanden was dat 7/8 euro minder. Bij ons maakt dat niet zo uit.”*
- *“Natuurlijk is het k*t want dan krijg je minder, maar wat wil je dan? Anders heb je een torenhoge schuld.”*

7.

Verbetermogelijkheden

In dit hoofdstuk beschrijven we de verbeterpunten die geïnterviewden noemen in de gesprekken.



Verbeteringen voor het proces volgens burgers

Verbeterpunten in communicatie en weergave

- In de gesprekken noemen sommige geïnterviewden verbeterpunten voor het proces en/of Dienst Toeslagen als organisatie. Eén daarvan is het beter communiceren naar burgers dat zij zelf de toeslagen moeten aanpassen. Dit is met name van belang bij burgers die uit het buitenland komen en onbekend zijn met het systeem of bijvoorbeeld bij inwoners die afgestudeerd zijn en gaan werken.
 - *“Er was er veel verandering in mijn leven. Werk, verhuizen. Totaal niet over nagedacht over toeslagen.”*
 - *“Op het moment dat iemand een baanwissel doet, zou het fijn zijn als je eraan herinnert zou worden dat je dit moet aanpassen, als dat mogelijk is. Of als je ergens werkt en je gaat meer verdienen, dat je een notificatie hierover krijgt vanuit je werkgever of DT.”*
 - *“Niemand heeft met ons gesproken over belastingdienst, geen enkele cursus of informatie. Geen vrijwilligers. Je moet iets doen waar je niks over weet.”*
- Een aantal geïnterviewden met kinderopvangtoeslag waardeert de attendering, maar zou liever zien dat zij zelf de uren die zij afnemen helemaal niet door hoeven te geven. Zij zouden willen dat Dienst Toeslagen het aanpassen van de kinderopvanguren direct met de kinderopvangorganisatie regelt.
 - *“Terecht maar het zou ook makkelijker kunnen. Dat Dienst Toeslagen het met de opvang regelt.”*
- Andere verbeterpunten, die eenmalig worden genoemd:
 - Een tussenstand sturen naar burgers, zodat ze weten hoeveel toeslag ze nog moeten terugbetalen: *“Uw status is zo en zo, de verwachting is dat je terug moet betalen of geld terug krijgt. Af en toe zo’n berekening, een tussenstand. Dat is wel handig.”*
 - Helpen met het berekenen van het inkomen: *“Misschien dat ze je ook kunnen helpen om vooraf betere schatting te maken.”*
 - Telefonisch contact opnemen als iemand vaker toeslag moet terugbetalen: *“Dat ze zeggen we zien dat je elk jaar moet terugbetalen, kunnen we even bellen om te vragen hoe het zit. Hoe kunnen we het voorkomen.”*
 - Een plafond instellen: *“Het zou fijn zijn als er plafonds worden ingebouwd. Dus als je boven een bepaalde inkomensgrens komt, dat er een alarm afgaat en je erop gewezen wordt dat je moet aanpassen.”*
 - Alhoewel de meesten de brieven duidelijk vinden, noemt één geïnterviewde dit als verbeterpunt: *“Brieven simpeler maken.”*

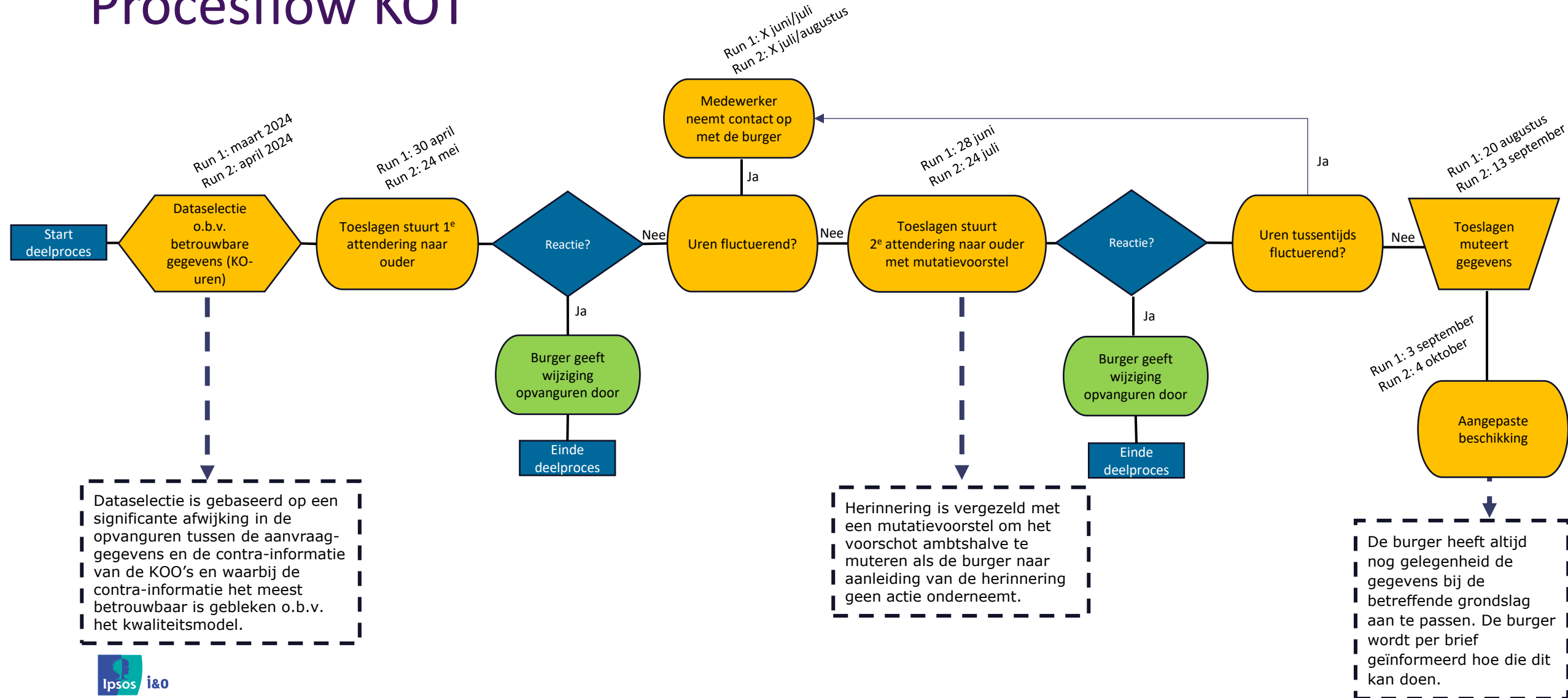
B. Bijlagen



Bijlage 1. Opzet pilot muteren

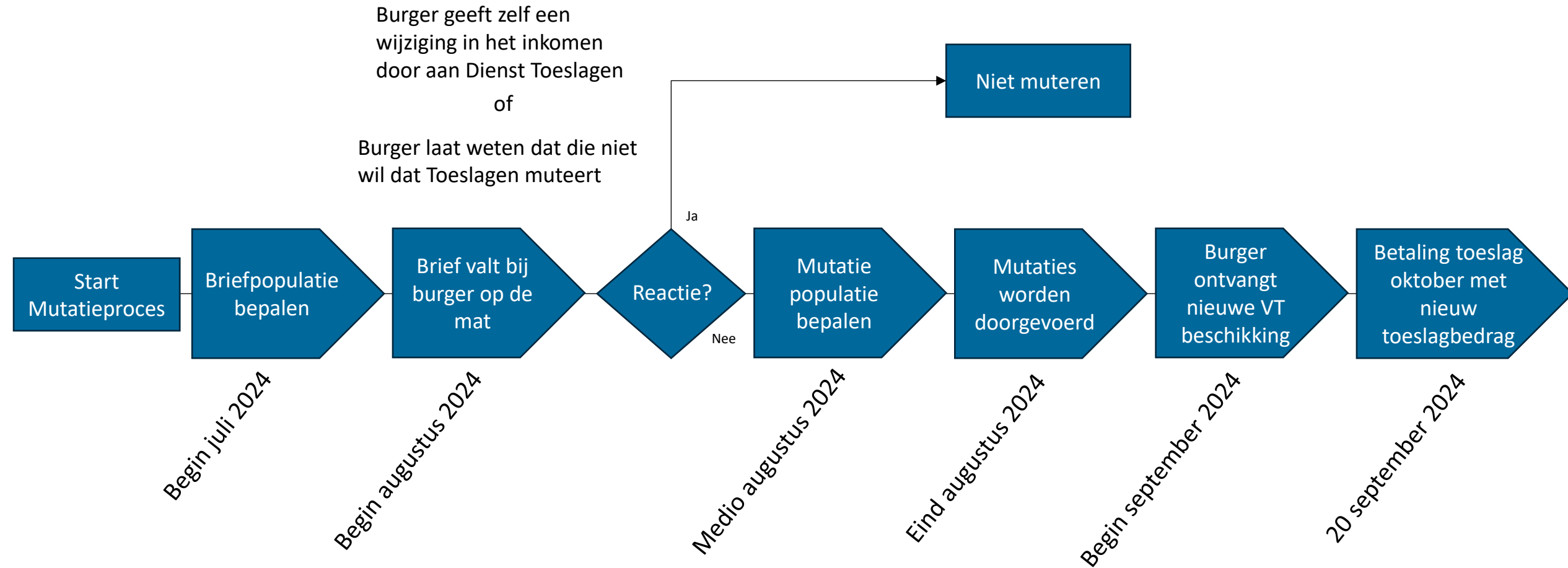
- Met de pilot muteren test Dienst Toeslagen een nieuwe manier om (hoge) terugvorderingen te voorkomen. In de pilot werden burgers niet alleen geattendeerd op mogelijke onjuiste inkomensgegevens bekend bij Dienst Toeslagen, maar muteerde Dienst Toeslagen ook de gegevens van deze burgers. Dit gebeurde als burgers zelf geen aanpassingen deden naar aanleiding van de attendering.
- De pilot bestond uit twee verschillende groepen: burgers met een schijnbare afwijking in het inkomen en burgers met een afwijking in de kinderopvanguren.
- **Burgers zijn geselecteerd voor de Pilot Inkomen als zij:**
 - Vorig jaar een inkomensattendering hebben ontvangen **en**
 - Vorig jaar niet hebben gemuteerd naar aanleiding van de attendering **en**
 - Over het vorige toeslagjaar een terugvordering hebben gehad in verband met de inkomensgegevens **en**
 - Er sprake is van een financieel verschil van minstens €500 op jaarbasis.
- **Burgers zijn geselecteerd voor de Pilot KOT als:**
 - Er een verschil zichtbaar is in de opvanguren die de burger zelf heeft doorgegeven en de uren die de kinderopvang organisatie heeft doorgegeven aan Dienst Toeslagen **en**
 - Deze contra-informatie van de kinderopvangorganisatie betrouwbaar wordt geacht (kwaliteitsscore van 0,9 of hoger) **en**
 - Er sprake is van een financieel verschil van minstens €500 op jaarbasis.
- De tijdlijn en het aantal brieven waren verschillend voor beide groepen. Zie de volgende pagina's voor de tijdlijn van beide groepen en de attenderingsbrieven.

Procesflow KOT





Procesflow Inkomen



Bijlage 2. Kenmerken geïnterviewden

	Aantal	Leeftijd	Opleiding	Toeslag	Hulp bij invullen formulieren voor overheidsins tellingen?	Hulp bij zaken online regelen?	Moeite met Nederlandse taal
Inkomen wel gereageerd	5	32-74 jaar	BBL, MBO, LTO, HBO	Zorg (3), huur (2), KGB (0), KOT (1)	Ja (1), Soms (1), Nee (3)	Ja (0), Soms (1), Nee (4)	1
Inkomen niet gereageerd	7	23-93 jaar	Geen, MBO, HBO, WO	Zorg (6), huur (1), KGB (1), KOT (1)	Ja (1), Soms (3), Nee (3)	Ja (1), Soms (0), Nee (6)	1
KOT wel gereageerd	6	30-49 jaar	Vwo, MBO, WO	Zorg (1), huur (1), KGB (1), KOT (6)	Ja (0), Soms (1), Nee (5)	Ja (0), Soms (1), Nee (5)	2
KOT niet gereageerd	5	32-44 jaar	Geen, HBO, WO	Zorg (2), huur (2), KGB (5), KOT (5)	Ja (1), Soms (0), Nee (4)	Ja (0), Soms (0), Nee (5)	1

Bijlage 3. Attenderingsbrief inkomen



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Dienst Toeslagen, Postbus 4510, 6401 JA Heerlen, The Netherlands

B. Achternaam
Straatweg 1
1234AB Dorpsstad

BelastingTelefoon
0800 - 0543
Datum
12-08-2024
Uw bsn
123456789
Ons kenmerk
INK_VM24

Onderwerp: Pas het inkomen voor uw toeslag aan vóór 26 augustus

Beste B. Achternaam,

Waarom krijgt u deze brief?
We hebben nieuwe gegevens gekregen vanuit de aangifte inkomstenbelasting over 2023. Daarom denken we dat het inkomen niet meer klopt. Het is belangrijk dat u deze inkomens aanpast. In deze brief leest u hoe u dit doet.

Pas het inkomen aan vóór 26 augustus
Maak een nieuwe schatting van de inkomens van u en uw toeslagpartner C. Achternaam. En pas dit aan via de app Toeslagen of in Mijn toeslagen. Gebruik hiervoor de folder bij deze brief.

Past u het inkomen niet vóór 26 augustus aan?
Dan passen wij uw gegevens voor u aan. We doen dit omdat u over vorig jaar toeslag moest terugbetalen. We passen uw gegevens aan met de bedragen van onze nieuwe schatting uit het overzicht verderop in deze brief. Uw toeslag verandert dan vanaf de uitbetaling op 20 september 2024.

Let op!
Is het inkomen hoger dan de gegevens die we nu gebruiken? Dan kan dat 2 dingen betekenen:

- U krijgt een lager bedrag per maand. De toeslag die u te veel hebt gekregen, trekken we af van de toeslag die u nog krijgt. Op de voorschotbeschikking staat dan een hoger bedrag dan dat u straks per maand op uw rekening krijgt.
- U hebt al meer toeslag gekregen dan u voor het hele jaar had moeten krijgen. Dit verrekenen we met de toeslag van de laatste 3 maanden van dit jaar. Is er na het verrekenen nog een bedrag aan toeslag over die u te veel hebt gekregen? Dan moet u dat bedrag nog terugbetalen. U krijgt hierover dan een brief.

In het overzicht hieronder staat:

- welke gegevens wij nu gebruiken om uw toeslag te berekenen.
- een nieuwe schatting die wij hebben gemaakt met de gegevens vanuit de aangifte inkomstenbelasting over 2023. U kunt onze nieuwe schatting vergelijken met uw eigen schatting van het inkomen.

Paginanummer 1 van 2

We berekenen uw toeslag nu met onder andere deze gegevens:

B. Achternaam	€ 20.000
C. Achternaam	€ 10.500

Dit is onze nieuwe schatting voor 2024:

B. Achternaam	€ 24.000
C. Achternaam	€ 12.000

Wilt u niet dat wij uw gegevens voor u aanpassen?
Pas dan zelf het inkomen aan vóór 26 augustus. Of bel voor die datum de BelastingTelefoon: 0800 - 0543.

Verandert er iets in uw situatie? U kunt uw gegevens op elk moment zelf aanpassen. Ook nádat wij uw gegevens voor u hebben aangepast.

U krijgt een nieuwe voorlopige berekening van uw toeslag
We noemen die berekening een voorschotbeschikking. U krijgt die na het aanpassen van het inkomen. U vindt de berekening meestal binnen 5 weken op 3 plekken:

- In Mijn toeslagen op toeslagen.nl
- In de Berichtenbox op MijnOverheid.
- In uw brievenbus: we sturen de berekening ook met de post.



Hebt u nog vragen?
Of wilt u meer hulp? Ga naar toeslagen.nl/anderinkomen voor meer informatie en hulp bij deze brief en folder. Of bel de BelastingTelefoon: 0800 - 0543. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,
namens Dienst Toeslagen,

Coert Kleijwegt
Directeur toeslagen

Paginanummer 2 van 2

Bijlage 4. Attenderingsbrief KOT

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Dienst Toeslagen, Postbus 4510, 6401 JA Heerlen, The Netherlands

B. Achternaam
Straatweg 1
1234AB Dorpsstad

BelastingTelefoon
0900 - 0543 | +31 555 385 385
Datum
30 april 2024
Uw bsn
123456789
Oms kenmerk
KOT AT-1 24

Onderwerp: Controleer uw kinderopvanggegevens en pas ze aan

Beste B. Achternaam,

Waarom krijgt u deze brief?
U krijgt kinderopvangtoeslag. Als we uw toeslag berekenen, kijken we naar de gegevens die u zelf aan ons doorgeeft en naar de gegevens die wij van uw kinderopvangorganisatie krijgen. Maar de gegevens die we van de opvang hebben gekregen, zijn anders dan de gegevens die we van u hebben gekregen. Daarom vragen we u om uw gegevens voor de kinderopvangtoeslag te controleren. En aan te passen als dat nodig is. In deze brief leest u waarom dit belangrijk is, en hoe u uw gegevens makkelijk kunt aanpassen.

Waarom is het belangrijk dat wij de goede gegevens hebben?
Als we uw kinderopvangtoeslag berekenen met de verkeerde gegevens, dan krijgt u misschien te weinig toeslag. Of u krijgt te veel toeslag, en moet dat later terugbetalen. Dat bedrag wordt dan elke maand hoger.

Wat verwachten we van u?
Ga naar [toeslagen.nl](#) en controleer uw kinderopvanggegevens in Mijn toeslagen. Kies in het overzicht voor het goede jaar. In de bijlage bij deze brief staat een overzicht van de gegevens die u hebt doorgegeven. En de gegevens die wij van uw kinderopvangorganisatie hebben gekregen. Die kunt u ook gebruiken om uw kinderopvanggegevens te controleren.

Wat moet u hierna doen? Dat ligt aan uw situatie:

- Kloppen de gegevens die u zelf hebt doorgegeven niet (meer)?
Pas ze dan binnen 4 weken aan in Mijn toeslagen. In de bijlage bij deze brief leest u hoe u dit makkelijk kunt doen.
- Kloppen de gegevens die u zelf hebt doorgegeven wel?
Bel dan de BelastingTelefoon. Dan kijken we samen waar het verschil in gegevens vandaan komt.

Paginanummer 1 van 3

Hebt u uw gegevens aangepast?

Dan krijgt u van ons een nieuwe voorlopige berekening van uw kinderopvangtoeslag over 2024. We noemen die berekening een voorschotbeschikking. U vindt de voorschotbeschikking binnenkort op 3 plekken:

- In Mijn toeslagen op [toeslagen.nl](#)
- In de Berichtenbox op MijnOverheid.
- In uw brievenbus: we sturen de berekening ook met de post.

Krijgt u nog toeslag van ons? Dan krijgt u dat bedrag na de beschikking. Moet u toeslag terugbetalen? Dan krijgt u daar later nog bericht over. Meer informatie over toeslagen vindt u op [toeslagen.nl](#)

Past u uw gegevens niet aan?

Dan berekenen we uw kinderopvangtoeslag met de gegevens die wij op dat moment hebben. Misschien krijgt u dan niet de toeslag waar u recht op hebt.

Hebt u nog vragen?

Bel dan de BelastingTelefoon: <0900 - 0543 | +31 555 385 385>.
We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Hebt u vragen over waarom u deze brief hebt gekregen? Op [toeslagen.nl/controleer-gegevens-opvang](#) leest u hierover meer.
Of kijk op [toeslagen.nl/kinderopvangtoeslag](#) voor algemene informatie over de kinderopvangtoeslag.

Met vriendelijke groet,

namens Dienst Toeslagen,

Coert Kleijwegt
Directeur toeslagen

Bijlage:

- Stappenplan wijzigen kinderopvanggegevens
- Informatie over uw kinderopvang

Paginanummer 2 van 3

Zo kunt u makkelijk uw opvanggegevens aanpassen

Stap 1: Log in op Mijn toeslagen via [toeslagen.nl](#)

Stap 2: Kies voor 'Kinderen' en daarna voor 'Er verandert iets in de kinderopvang'.

Stap 3: Pas de opvanguren aan vanaf de datum waarop ze veranderd zijn. Ook als die datum al is geweest.

Stap 4: Controleer ook of uw andere gegevens nog kloppen. Bijvoorbeeld uw inkomen. En pas ze aan als dat nodig is. U kunt de andere gegevens controleren in Mijn toeslagen. Kies voor 'Kinderopvangtoeslag' en daarna voor het goede jaar.

Stap 5: Veranderen de opvanguren later weer? Geef dit dan ook aan ons door.

Tip

U kunt veranderingen ook doorgeven via de app Toeslagen. Deze app kunt u downloaden in de Google Play Store of in de App Store van Apple. Scan de QR-code hieronder om direct de app te downloaden.

Voor Android
<QR-code>

Voor Apple
<QR-code>

Deze gegevens hebt u zelf doorgegeven:

Kind	Gegevens in uw aanvraag
C. Achternaam	150 opvanguren per maand
D. Achternaam	150 opvanguren per maand

Kloppen deze gegevens niet? Pas uw gegevens dan aan op Mijn toeslagen.

Deze gegevens hebben we van uw kinderopvangorganisatie gekregen:

Kind	Gegevens van de kinderopvang
C. Achternaam	100 opvanguren per maand
D. Achternaam	100 opvanguren per maand

Kloppen deze gegevens niet? Bel dan de BelastingTelefoon.

Paginanummer 3 van 3

Colofon

Datum

Januari 2025

Opdrachtgever

Dienst Toeslagen –

Persoonsgegevens

Rapportnummer

2025/010

Auteurs

Persoonsgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E nl-info-publiek@ipsos.com
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E nl-info-publiek@ipsos.com