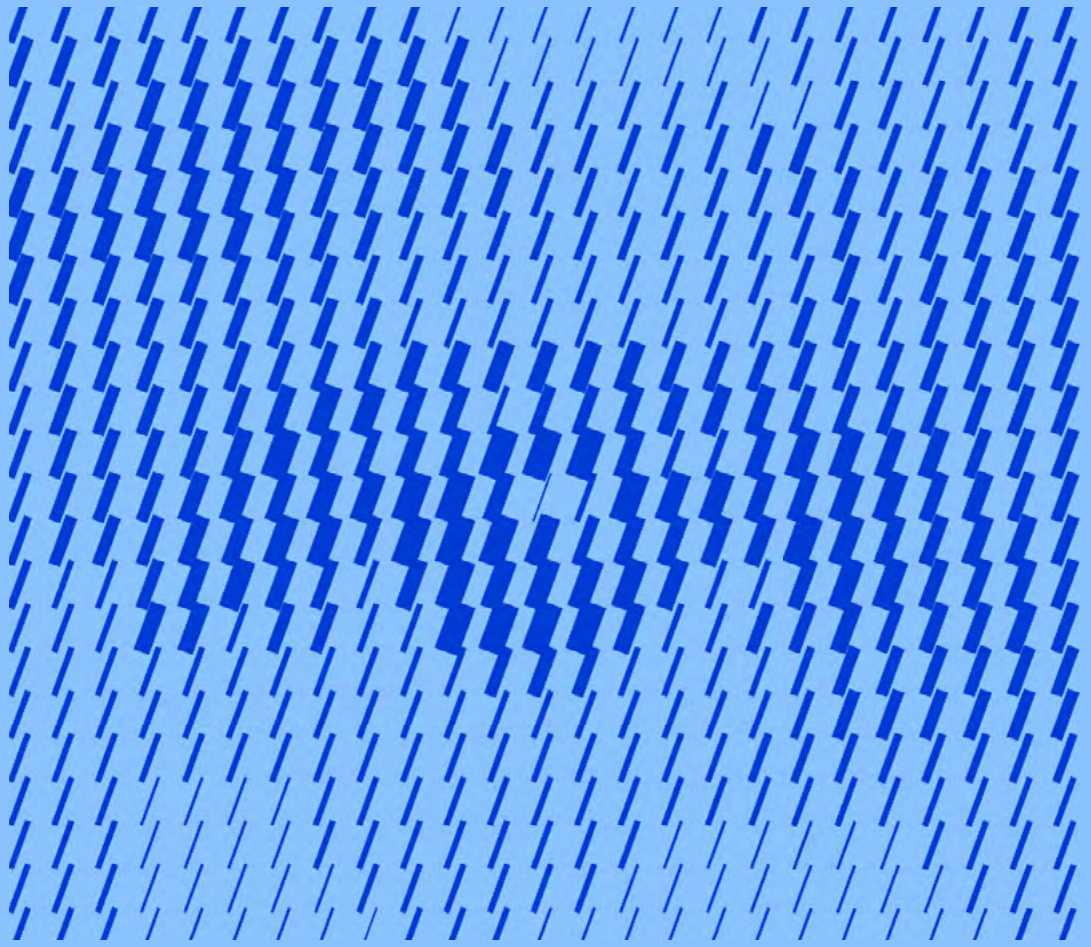
Rapportage

Gedragsonderzoek *Muteren* 2025

Dienst Toeslagen
22 januari 2026



Behavior Change Group

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag

Afdeling / Buitengewone Zaken

Always one move ahead

“Je weet nooit wat er in het jaar gaat komen. Misschien krijg je een bonus of een CAO-wijziging. Ik denk dan niet meteen dat ik mijn ***toeslagen moet wijzigen***. Ik leg die link niet. Dus dit is heel fijn”

– Man, 26 jaar, KOT

Inhoudsopgave

Samenvatting 5

Adviezen 6

Inleiding 9

Eerder onderzoek 9

Onderzoeksvraag 10

1. Onderzoeksopzet 11

1.1 Doelgroepselectie 11

1.2 Deskresearch 12

1.3 Diepte-interviews 12

2. Het proces 15

2.1 Muteren – Inkomen 15

2.2 Muteren – Opvanglasten 18

3. Inzichten 21

3.1 ***Beleving*** van het mutatieproces 21

3.2 Gedragsbepalers 23
3.3 Conclusies 30
4. Adviezen 33
4.1 Adviezen voor het ***proces*** 33
4.2 Adviezen voor de ***brieven*** 34
4.3 Overige adviezen 42
Referenties 43

Bijlage 1. Beschrijving deelnemers 44
Demografische gegevens 44
Bijlage 2. Brieven uit mutatieactie 47
Bijlage 3. Visualisaties 54
Adviezen voor ontwerp van bouwblokken 66
Referenties uit bijlage 3 67
Colofon 68

Samenvatting

Doel en onderzoeksopzet

Dienst Toeslagen (hierna: Toeslagen) wil voorkomen dat burgers toeslag moeten terugbetalen. In navolging van eerdere pilots voert Toeslagen in 2025 acties uit onder de noemer ‘muteren na attenderen’. Hierbij past Toeslagen de hoogte van de toeslag automatisch aan op basis van contra-informatie - zoals afwijkende gegevens over inkomen of kinderopvang - als de burger niet reageert op een attenderingsbrief.



We (Behavior Change Group, in samenwerking met het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag en Afdeling Buitengewone Zaken) voerden dit gedragsonderzoek uit om te begrijpen hoe burgers het mutatieproces hebben ervaren. We onderzochten welke gedragsbepalers bepalen of burgers wel of geen actie ondernemen en hoe Toeslagen het proces en de communicatie beter kan laten aansluiten bij de behoeften van burgers.

We namen hiervoor 21 diepte-interviews af met een diverse groep burgers, verdeeld over vier groepen op basis van twee kenmerken: het type mutatie (inkomen of kinderopvang) en of zij deze wijziging doorgaven of niet.

Belangrijkste bevindingen

De eerste reactie op de attenderings- of mutatiebrief is vaak een korte schrik of verwarring dat ze iets fout hebben gedaan. Deelnemers herkennen de brief niet altijd als een ‘nieuwe’ actie of deze verdwijnt tussen de overige post. Uit de interviews blijkt dat de brief op zichzelf staand nog onvoldoende duidelijkheid biedt om deze verwarring weg te nemen. Pas nadat de onderzoekers tijdens het gesprek een mondelinge toelichting gaven, ontstond er bij de deelnemers een beter begrip van het proces. Na deze verduidelijking ervaren zij het mutatieproces als positief en waarderen zij het dat Toeslagen proactief meedenkt om terugvorderingen te voorkomen, of te zorgen dat ze zo laag mogelijk blijven. Deelnemers geven aan dat de mutatie voor hen zo snel mogelijk mag plaatsvinden nadat de wijziging bekend is.

We identificeerden de volgende gedragsbepalers die verklaren waarom burgers **niet in actie** komen:

- **te weinig urgentie ervaren om in actie te komen;**
- **erop vertrouwen dat Toeslagen de juiste gegevens gebruikt. Dit wordt mogelijk versterkt door een lage risicoperceptie voor hoge terugvorderingen of fouten van de automatische aanpassing;**
- **de automatische aanpassing als gemakkelijk ervaren, waardoor een gewoonte van inactie ontstaat: zij vertrouwen erop dat "het al geregeld is";**
- **zich vaak niet bewust zijn dat er actie van hen wordt verwacht;**
- **vanwege andere (hectische) levensgebeurtenissen, die urgenter zijn en beperkte cognitieve capaciteit;**
- **soms beperkt begrip hebben van de brief of het systeem, wat leidt tot de aanname dat Toeslagen het probleem al heeft opgelost.**

Samengevat zien we dat deelnemers die **wel in actie** kwamen:

- **weinig vertrouwen hebben in Toeslagen, door eerdere negatieve ervaringen met toeslagen;**
- **behoefte hebben aan controle;**
- **herinnerd werden door de brief om gegevens te controleren.**

Opvallend is dat **verantwoordelijkheidsgevoel** een ambigue rol speelde: deelnemers gaven aan eindverantwoordelijk te zijn voor het doorgeven van juiste gegevens, maar kwamen desondanks niet in actie. Deelnemers vertrouwen erop dat Toeslagen het regelt.

Adviezen

Om burgers beter te ondersteunen en controle van gegevens te stimuleren, geven we adviezen over zowel het mutatieproces als de brieven zelf.

Adviezen voor proces

- **Muteer direct:** Voer de wijziging zo snel mogelijk door na ontvangst van nieuwe gegevens. Hoe dichter de brief op de wijziging (zoals salarisverhoging of opvanguren) zit, hoe beter de burger het begrijpt.
- **Schrap de attenderingsbrief:** Stuur direct een mutatiebrief en schrap de attenderingsbrief. Dit voorkomt verwarring en verhoogt de urgentie.[1]
- **Houd rekening met de timing van andere brieven:** Verstuur de mutatiebrief op een moment dat de meeste burgers geen andere brieven van Toeslagen ontvangen, om verwarring te voorkomen.

Adviezen voor brieven

- **Focus op de belangrijkste boodschap en de gewenste actie:** Voorkom information overload door te veel informatie op te nemen in de brief. Het voornaamste doel van de brief is de burger te laten begrijpen wat er van hen verwacht wordt.
- **Verhoog de ervaren urgentie:** Schets een realistisch beeld van hoe accuraat de gegevens van Toeslagen zijn. Benadruk de unieke positie van de burger.

1 Dit heeft betrekking op de attenderingsbrief die in de mutatieactie op inkomensgegevens werd verzonden. De mutatieactie voor kinderopvanglasten had in 2025 uitsluitend een mutatiebrief.

- → **Maak concreet wat er wordt verwacht van de burger:** Maak in een oogopslag duidelijk wat de burger moet doen. Doe dit door een deadline en duidelijk handelingsperspectief te geven.
- → **Maak het uitvoeren van de gewenste actie zo gemakkelijk mogelijk:** Geef een visuele stapsgewijze instructie om in actie te komen. Dit maakt het gewenste gedrag gemakkelijker en vergroot de kans dat de intentie wordt omgezet in gedrag.
- → **Zorg dat hulp laagdrempelig en toegankelijk is:** Maak de stap naar hulp zo klein mogelijk voor burgers waarvoor de gewenste actie niet 'doenlijk' is.

Overige adviezen

- **Toets nieuwe brieven of nieuwe elementen van brieven bij een diverse groep burgers:** En in het bijzonder bij mogelijk kwetsbare doelgroepen, zoals laaggeletterden of digitaal minder vaardige mensen.
- **Doe onderzoek naar effecten van het mutatieproces op ondernomen actie:** Monitor het effect van verbeterde en frequentere mutaties. Monitor daarin het effect op ondernomen actie, maar ook de onderlinge samenhang op gedragsbepalers zoals vertrouwen in Toeslagen en verantwoordelijkheidsgevoel. Doe dit voor een grotere groep voor het verhogen van de validiteit van de bevindingen.
- **Toets alternatieve kanalen om burgers te bereiken:** Mogelijk zijn digitale middelen zoals de Toeslagen app geschikt om burgers te informeren of aan te zetten tot actie in het mutatieproces. Houdt daarbij rekening met mensen die minder digitaal vaardig zijn.


Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Inleiding

Toeslagen worden uitbetaald als een voorschot, waarbij de hoogte wordt gebaseerd op de verwachte persoonlijke situatie van de burger. Na afloop van het jaar volgt een definitieve berekening. Als de definitieve berekening afwijkt van de verwachting, kan dit leiden tot nabetalingen of terugvorderingen. Om (hoge) terugvorderingen te voorkomen, moeten burgers wijzigingen in hun situatie (zoals salarisverhoging, een nieuwe baan of een wijziging in het aantal kinderopvanguren) direct doorgeven zodat het voorschot kan worden aangepast.

Dienst Toeslagen (hierna: Toeslagen) wil voorkomen dat burgers toeslag moeten terugbetalen, of dat zij te maken krijgen met verrekeningen waardoor zij de rest van het jaar minder of geen toeslag meer ontvangen. Daarom stuurt Toeslagen burgers brieven als uit contra-informatie van derden blijkt dat gegevens zoals het inkomen, het aantal opvanguren of de tarieven niet (meer) kloppen met wat in de aanvraag staat. In deze brieven vraagt Toeslagen aan burgers om hun inkomen of gegevens voor de kinderopvangtoeslag te controleren en eventueel te wijzigen. Het doel van deze brieven is om burgers te stimuleren om hun gegevens te controleren en waar nodig aan te passen.

Eerder onderzoek

In de praktijk ziet Toeslagen dat de meerderheid van de ontvangers geen actie onderneemt na de attenderingsbrief. Daarom heeft Toeslagen in 2024 twee pilots uitgevoerd; één pilot gericht op het wijzigen van de inkomensgegevens en één op het wijzigen van de opvanguren voor de kinderopvangtoeslag. In deze pilots werd de hoogte van de toeslag automatisch aangepast als burgers te veel toeslag leken te ontvangen en niet reageerden op een verzoek om hun gegevens te controleren en (eventueel) te wijzigen. Voor de automatische aanpassingen gebruikte Toeslagen contra-informatie die zij ontving van kinderopvangorganisaties, UWV, werkgevers (via UWV) of uit de inkomstenbelasting. Deze pilots worden ‘muteren na attenderen’ genoemd.

De pilots zijn geëvalueerd[1] en werden door de geïnterviewde burgers over het algemeen gewaardeerd. Het overgrote deel van de burgers had echter de aankondiging van de mogelijke mutatie gemist en had niet opgemerkt dat Toeslagen het toeslagbedrag had aangepast. Deze bevinding riep de vraag op: welke gedragsbepalers verklaren waarom burgers niet reageren op de brieven? Op basis van de evaluatie en effectmeting van de pilots in 2024 zijn diverse verbeteringen doorgevoerd in het proces en de brieven voor het mutatieproces van 2025. Het proces werd opnieuw uitgevoerd en de ervaring van burgers werd onderzocht. Daarbij was specifieke aandacht voor inzicht in gedragsbepalers die de reactie van burgers op de attenderings- en mutatiebrieven verklaren.

1 Evaluatie Pilot Muteren (januari 2025)
Kamerbrief over terugdringen terugvorderingen: Vervolg muteren op opvanglasten (april 2025), Kamerbrief Stand van zaken Dienst Toeslagen (juli 2025)

Huidig (vervolg)onderzoek

Dit vervolgonderzoek is uitgevoerd om dieper inzicht te krijgen in de ervaringen van burgers. We onderzochten welke gedragsbepalers bepalen of een burger in actie komt en hoe we het proces van muteren en de communicatie daarover beter kunnen laten aansluiten bij de behoeften van de burger.

Onderzoeksvraag

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de gedragsbepalers die burgers aanzetten tot of weerhouden van het controleren en wijzigen van hun gegevens. Het uiteindelijk doel is dat burgers het juiste voorschot ontvangen en (hoge) terugvorderingen worden voorkomen.

> Hoofdvraag: Welke gedragsbepalers verklaren of burgers wel of geen actie ondernemen na ontvangst van een brief over het muteren van inkomensgegevens of kinderopvanglasten[2]?

2 Hierbij gaat het om opvanguren en uurtarief

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, zijn de volgende deelvragen onderzocht:

- → **Ervaringen met het proces 'muteren':** Wat is de algehele ervaring van het proces, hoe worden de brieven ervaren en begrepen, en wat vinden burgers van de opzet en timing van de mutatieactie? In hoeverre heeft de mutatie financiële gevolgen voor de burger?
- → **Bepalers die het gedrag verklaren:** Wat doen burgers na het ontvangen van de brief, en welke bepalers bepalen of burgers wel of geen actie ondernemen? Hoe waarderen burgers dat de gegevens door Toeslagen worden aangepast, en welk gevoel roept de brief op? In hoeverre ervaren burgers een verantwoordelijkheidsgevoel en in hoeverre vertrouwen zij Toeslagen met het wijzigen van de gegevens?
- → **Invloed op toekomstig gedrag:** Hoe ervaren burgers het verschil tussen zelf wijzigingen doorgeven en het automatisch wijzigen van gegevens, en in hoeverre draagt deze mutatieactie ertoe bij dat burgers in de toekomst alert zijn op de noodzaak van het wijzigen van de gegevens?
- → **Verbetermogelijkheden:** Welke mogelijkheden zijn er om de burgerervaring van het muteren van gegevens te verbeteren en burgers te stimuleren gegevens te controleren en eventueel aan te passen?

In dit rapport beschrijven we de onderzoeksopzet om bovenstaande vragen te beantwoorden, het mutatieproces, de inzichten uit de interviews en adviezen op basis van die inzichten.

We (Behavior Change Group) voerden het onderzoek uit in samenwerking met **Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag** (KCPEG) en **Afdeling Buitengewone Zaken** (A/BZ).

1. Onderzoeksopzet

Hieronder beschrijven we de onderzoeksmethoden om antwoord te geven op de onderzoeksvragen. We beschrijven ook de kanttekeningen bij de opzet. Ter voorbereiding op het onderzoek bepaalden we samen met Toeslagen welke doelgroepen we onderscheidden.



1.1 Doelgroepselectie

Het onderzoek richtte zich primair op het verzamelen van diepgaand inzicht in de bepalers die het gedrag van burgers na de mutatiebrief verklaren. De analyse richtte zich op vier hoofdgroepen van burgers die een mutatiebrief ontvingen:

1. Burgers die een brief over het muteren op inkomen hebben ontvangen, en **geen wijziging** hebben doorgegeven.
2. Burgers die een brief over het muteren op **inkomen** hebben ontvangen, en **wel een wijziging** hebben doorgegeven.
3. Burgers die een brief over het muteren op **kinderopvanglasten** hebben ontvangen, en **geen wijziging** hebben doorgegeven.
4. Burgers die een brief over het muteren op **kinderopvanglasten** hebben ontvangen, en **wel een wijziging** hebben doorgegeven.

1.2 Deskresearch

We voerden een beknopte deskresearch uit om inzicht te krijgen in het huidige proces van attenderen en muteren en inzicht uit eerdere onderzoeken naar het proces muteren. We bestudeerden eerdere documenten over het proces en eerdere pilots en evaluaties[1].

1.3 Diepte-interviews

In totaal namen we 21 semigestructureerde interviews af, met vier à zes gesprekken per hoofdgroep. We formuleerden vooraf vragen, maar hielden ook ruimte vrij om door te vragen. Het doel van de interviews was inzicht krijgen in hoe de deelnemers het mutatieproces ervaren, wat zij wel of niet hebben gedaan naar aanleiding van de actie en welke gedragsbepalers hun actie of gebrek hieraan verklaren. De gemiddelde leeftijd was 41 jaar, de jongste deelnemer was 22 jaar en de oudste 81 jaar. De gesprekken duurden gemiddeld 45 minuten. Alle gesprekken werden opgenomen, waarvoor deelnemers vooraf toestemming gaven. Ook gaven deelnemers toestemming voor het gebruik van hun interviewgegevens voor dit onderzoek. De interviews werden uitgevoerd door gedragsspecialisten van Behavior Change Group en Kenniscentrum Psychologie en Economisch gedrag (KCPEG). De interviews vonden telefonisch of via videobellen plaats. Van elk interview werd een verslag gemaakt. Deze verslagen werden vervolgens in het onderzoeksteam besproken om gedragsbepalers te identificeren.

1 Toeslagen heeft verschillende documenten en rapportages aangeleverd. Wij hebben alle documenten gescand en vervolgens de meest relevante documenten en rapporten gelezen.

1.4 Werving

Voor de werving leverde Toeslagen een lijst met contactgegevens van burgers aan. Al deze burgers waren onderdeel van de mutatieactie en hadden de bijbehorende brieven ontvangen. Deze lijst was onderverdeeld in de vier onderscheiden hoofdgroepen en willekeurig samengesteld uit alle burgers die een mutatiebrief hadden ontvangen. Per groep zijn burgers willekeurig telefonisch benaderd met de vraag of zij wilden deelnemen aan het onderzoek, waarbij gebruik is gemaakt van standaard wervingsvragen. Bij interesse in deelname zijn de interviews direct ingepland. Door te werken met een willekeurig samengestelde lijst is getracht selectiebias (oververtegenwoordiging van bepaalde groepen) te minimaliseren. Ondanks deze maatregelen blijft er altijd enige selectiebias bestaan.

→ Lees meer over de spreiding van geselecteerde deelnemers op gedragingen en kenmerken in **bijlage 1.**

1.5 De deelnemers

We interviewden een diverse groep burgers als het gaat om kennis van en ervaring met toeslagen. We kregen hierdoor een breed beeld van de ervaring van burgers met het mutatieproces, vanuit verschillende (burger)perspectieven. We spraken burgers die goed begrijpen hoe het toeslagensyteem werkt, en burgers die het heel ingewikkeld vinden. Sommigen zijn afwachtend en denken dat het wel goed komt, anderen zitten er bovenop. We spraken ook burgers voor wie (alle) brieven van Toeslagen overweldigend zijn omdat zij al veel andere dingen aan hun hoofd hebben.

Kanttekeningen

We plaatsen de volgende kanttekeningen bij het onderzoek:

- Een aanzienlijk deel van de deelnemers kon zich de brieven **niet goed herinneren.** Vaak omdat het al een tijd geleden was dat zij de (attenderings- en) mutatiebrief hadden ontvangen, maar ook omdat ze vaker brieven van Toeslagen krijgen en deze specifieke brief niet altijd opviel.
- We konden niet altijd verifiëren of de deelnemers **gedaan hadden wat ze zeiden gedaan te hebben** (de gegevens controleren en eventueel een wijziging doorgeven).
- Het was niet altijd te achterhalen of **de actie (het doorgeven van wijzigingen) samenhing met de mutatiebrief**. In sommige gevallen leek het doorgeven van de wijzigingen los te staan van de ontvangst van de brief.
- Burgers in de groep '**geen wijziging doorgegeven'** hebben mogelijk wel gecontroleerd of de voorgestelde wijziging van Toeslagen klopt. Als dat het geval is dan heeft de burger wel actie ondernomen door de wijziging te controleren, maar was **verdere actie niet nodig.** Dit gedrag is in de data echter niet zichtbaar.
- We konden met de interviews **niet verifiëren** of de mutatie terecht was en klopte.
- We spraken alleen burgers die hun telefoon opnamen en vervolgens wilden deelnemen aan het onderzoek. Ondanks de willekeurige lijst van werving, treedt hierdoor **selectiebias** op. De kans bestaat daardoor dat we niet alle mogelijke invalshoeken van burgers in beeld hebben.
- Daarnaast hoorden we in de interviews veel vergelijkbare ervaringen van burgers, maar ook nieuwe ervaringen. Het is aannemelijk dat verzadiging (per subdoelgroep) nog niet volledig is bereikt en meer interviews zouden leiden tot aanvullende inzichten.

Hierdoor zijn de groepen die we vooraf aan het onderzoek onderscheidden (wel of geen wijzigingen doorgeven) niet helemaal zuiver en is de relatie tussen de brief en het gedrag van deelnemers niet altijd eenduidig vast te stellen. Vanwege de selectiebias en het aantal gesproken burgers (21) is dit onderzoek niet zondermeer te generaliseren naar alle burgers in het attenderings- en mutatieproces.



2. Het proces

Hieronder beschrijven we hoe het proces eruitziet voor een mutatie op basis van een wijziging in inkomen (hierna: inkomensmutatie) en voor een mutatie op basis van een wijziging in kinderopvanglasten, zowel de uren als het uurtarief (hierna: KOT-mutatie).



2.1 Muteren – Inkomen

De burger ontvangt een mutatiebrief omdat:

- → **De burger tussen het ontvangen van de attenderingsbrief en het versturen van de mutatiebrief geen inkomenswijziging heeft doorgegeven (let op: het kan zijn dat de burger het inkomen wel gecontroleerd heeft maar tot de conclusie kwam dat een wijziging doorgeven niet nodig was).**
- → **De nieuwe schatting die in de attenderingsbrief stond op basis van contra-informatie nog steeds actueel is en met hoge betrouwbaarheid klopt.**

Toeslagen past het inkomen alleen aan als uit de contra-informatie blijkt dat het inkomen hoger is geworden. Het voorschot van de toeslag wordt daarmee lager. Zo verkleint Toeslagen de kans dat burgers toeslag moeten terugbetalen.

→ De brieven en de flyer die burgers hebben ontvangen staan in **bijlage 2.**

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

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

A. Test
Straatweg 10
1111AB Dorpstad

BelastingTelefoon
0800 – 0543

Datum
25 mei 2025

Uw bsn
987654321

Ons kenmerk
INK BT25

Onderwerp: Geef een nieuwe schatting van uw inkomen over 2025 aan ons door

Beste A. Test,

Waarom krijgt u deze brief?
We berekenen uw toeslag onder andere met een eerdere schatting van de inkomens van u en uw toeslagpartner B. Test over 2025. Maar we hebben nieuwe gegevens gekregen vanuit van werkgevers of uitkeringsinstanties over 2025. Daarom denken we dat u een nieuwe schatting van deze inkomens moet doorgeven. Zo voorkomt u zoveel mogelijk dat u te veel toeslag krijgt. Of te weinig. Wij passen uw gegevens niet aan, want u weet zelf het beste wat uw situatie nu is. In deze brief leest u wat we van u verwachten.

Wat verwachten we van u?
Maak een nieuwe schatting van de inkomens van u en uw toeslagpartner B. Test. En geef de nieuwe schatting aan ons door. In de folder bij deze brief staat hoe u dat makkelijk kunt doen.

We raden u aan om de schatting snel door te geven. Verandert het inkomen later weer? Geef dat dan opnieuw aan ons door.

In het overzicht hieronder ziet u welke gegevens wij nu gebruiken om uw toeslag te berekenen. En een schatting die wij hebben gemaakt met de gegevens van werkgevers of uitkeringsinstanties. Die kunt u gebruiken om uw eigen nieuwe schatting mee te vergelijken. Wij doen zelf niets met onze nieuwe schatting in het overzicht hieronder. We gebruiken alleen gegevens die u zelf doorgeeft.

We berekenen uw toeslag nu met onder andere deze gegevens:

A. Test	€ 21.000
B. Test	€ 24.000

Dit is onze nieuwe schatting voor 2025:

A. Test	€ 28.000
B. Test	€31.000

Paginanummer 1 van 2

Maart/april/mei 2025
Burger ontvangt brief inkomensattendering. In dezelfde periode werd ook een andere variant van deze brief verzonden. Deze staat in bijlage 2.

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

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

A. Test
Dorpsstraat 1
1234AB Stad

Onderwerp: We hebben het inkomen aangepast voor u

Beste A. Test,

Waarom krijgt u deze brief?
We hebben de inkomens van u en uw toeslagpartner a
over 2025. Dat komt omdat we nieuwe gegevens hebb
of uitkeringsinstanties over 2025. Op 7 mei hebben we
kenmerk INK BT25 We vroegen u om een nieuwe schat
ons door te geven. Maar volgens onze gegevens hebt u
willen zoveel mogelijk voorkomen dat u te veel toeslag
terugbetalen. Daarom hebben wij deze inkomens voor
leest u wat dit voor u betekent. En wat u van ons kunt

Vanaf 5 september verandert uw toeslag
Voor deze beslissing hebben we de gegevens van werkgevers of uitkeringsinstanties over 2025 gebruikt. Op basis van die nieuwe gegevens hebben we automatisch deze inkomens aangepast. Hierdoor verandert uw toeslag. In het overzicht hieronder ziet u wat we hebben aangepast.

Met dit inkomen hebben we uw toeslag berekend:

Naam	Inkomen
A. Test	€21.000
B. Test	€33.000

We hebben het inkomen aangepast naar de gegevens hieronder:

Naam	Nieuw inkomen
A. Test	€28.000
B. Test	€33.000

Paginanummer 1 van 2



5 Augustus 2025
Burger ontvangt brief en flyer waarin staat dat Toeslagen het inkomen heeft aangepast.

In onderstaand schema beschrijven we wat de verschillende scenario's zijn na het versturen van de attenderingsbrief.

Toeslagen zet de nieuwe schatting van inkomensgegevens op basis van contra-informatie klaar voor de burger (= muteren).

Burger geeft **geen** wijziging van het inkomen door vóór de reactietermijn van 3 september.

De mutatie van het inkomen door Toeslagen wordt automatisch doorgevoerd.

Deze wijziging heeft effect op de hoogte van de toeslag. De burger ontvangt op 22 september het nieuwe verlaagde toeslagbedrag of geen toeslag meer door verrekening van het voorschot.

Burger geeft na de aanpassing door Toeslagen alsnog zelf een wijziging van het inkomen door.

De burger ontvangt de eerstvolgende maand het nieuwe toeslagbedrag op basis van de doorgegeven wijziging in het inkomen.

Burger geeft **wel** een wijziging van het inkomen door vóór de reactietermijn van 3 september.

Wijziging van de burger overschrijft de schatting van het inkomen dat was klaargezet door Toeslagen.

De burger ontvangt op 22 september het toeslagbedrag dat berekend is aan de hand van de wijziging van de burger.



2.2 Muteren – Opvanglasten

De burger ontvangt een mutatiebrief omdat:

→ **De schatting van kinderopvangtoeslag op basis van contra-informatie van de kinderopvangorganisatie lager is dan de schatting op basis van de gegevens die de burger eerder doorgaf (let op: burgers ontvangen bij KOT-mutatie géén attenderingsbrief).**

→ De brieven en de flyer die burgers hebben ontvangen staan in bijlage 2.



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

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

A. Test
Dorpsstraat 1
1234AB Stad

BelastingTelefoon
0800 – 0543

Datum
8 augustus 2025

Uw bsn
12345678910

Ons kenmerk
KOT M-AU25

Onderwerp: We gaan uw kinderopvangtoeslag aanpassen

Beste A. Test,

Waarom krijgt u deze brief?
We gaan uw kinderopvangtoeslag over 2025 aanpassen. Als we uw toeslag berekenen, kijken we naar de gegevens die u zelf aan ons doorgeeft. En naar de gegevens die we van uw kinderopvang krijgen. Uw kinderopvang heeft een ander aantal opvanguren of een ander uurtarief aan ons doorgegeven dan u zelf. Daarom hebben we uw gegevens voor de kinderopvangtoeslag alvast aangepast. Zo voorkomen we zoveel mogelijk dat u te veel toeslag krijgt en later moet terugbetalen. In deze brief leest u wat we hebben aangepast. En hoe u zelf de gegevens nog kunt wijzigen als u het niet eens bent met onze aanpassing.

Vanaf augustus verandert uw toeslag
Voor deze beslissing hebben we de gegevens van de kinderopvang over 2025 gebruikt. Op basis van die gegevens hebben we uw gegevens voor de kinderopvangtoeslag aangepast. Deze aanpassing hebben we automatisch gedaan. We hebben uw opvanggegevens aangepast naar een gemiddelde van wat de kinderopvang aan ons heeft doorgegeven. In het overzicht hieronder ziet u welke aanpassing we hebben gedaan. In de bijlage bij deze brief ziet u welke opvanguren en welk uurtarief u hebt doorgegeven. En welke opvanggegevens wij van de kinderopvang hebben gekregen.

Kind	Gegevens na onze aanpassing
B. Test	Een gemiddelde van 75 uur per maand bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. Deze aanpassing gaat in vanaf 5 augustus 2025.
C. Test	Een gemiddelde van 75 uur per maand bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40.

Paginanummer 1 van 5

8 Augustus 2025
Burger ontvangt brief waarin staat dat Toeslagen de opvanglasten heeft aangepast.

In onderstaand schema beschrijven we wat de verschillende scenario's zijn na het versturen van de mutatiebrief.

Toeslagen zet de nieuwe schatting van opvanglasten op basis van contra-informatie klaar voor de burger (= muteren)

Burger geeft **geen** wijziging van de opvanglasten door vóór de reactietermijn van 6 september.

De mutatie van het inkomen door Toeslagen wordt automatisch doorgevoerd.

Deze wijziging heeft effect op de hoogte van de toeslag. De burger ontvangt op 21 september het nieuwe verlaagde toeslagbedrag of geen toeslag meer door verrekening van het voorschot.

Burger geeft na de aanpassing door Toeslagen alsnog zelf een wijziging van de opvanguren door.

De burger ontvangt de eerstvolgende maand het nieuwe toeslagbedrag op basis van de doorgegeven wijziging in de opvanguren.

Burger geeft **wel** een wijziging van de opvanglasten door vóór de reactietermijn van 6 september.

Wijziging van de burger overschrijft de schatting van opvanglasten die was klaargezet door Toeslagen.

De burger ontvangt op 21 september het toeslagbedrag dat berekend is aan de hand van de wijziging van de burger.





3. Inzichten

Hieronder beschrijven we de inzichten uit de interviews met burgers (hierna: deelnemers). Eerst gaan we in op de algemene beleving van het mutatieproces. Vervolgens geven we de belangrijkste gedragsbepalers, gaan we in op hoe deze bepalers het doelgedrag mogelijk verklaren en beschrijven we de mogelijke invloed van het proces ‘muteren’ op het toekomstige gedrag van burgers in het mutatieproces.

3.1 *Beleving* van het mutatieproces

Op basis van de interviews is een helder beeld ontstaan van hoe deelnemers het mutatieproces beleven. Hoewel individuele meningen kunnen variëren, is er een duidelijke rode draad te herkennen.

Samengevat zien we dat **de verrekening** tijdens de mutatie door verreweg de meeste deelnemers **als positief ervaren,** ondanks de variërende financiële gevolgen. Dit omdat de mutatie de kans op (hoge) terugvordering aan het eind van het jaar verkleint.

3.1.1 Wat is de algehele beleving van het proces ‘muteren’?

Eerste reactie: korte schrik en onzekerheid
Het ontvangen van de brief riep bij veel deelnemers eerst een korte schrikreactie op: ze denken ze dat ze iets fout hebben gedaan.

> “Ik dacht gelijk, ik heb iets niet goed gedaan.” – Vrouw, 38 jaar, KOT

Waardering na uitleg in interview
In tweede instantie waren de meeste deelnemers (zeer) positief over het feit dat Toeslagen proactief gegevens aanpast. Dit kwam in de gesprekken voornamelijk naar voren nadat de achterliggende reden van de mutatie werd besproken (het voorkomen van hoge terugvorderingen). De actie van Toeslagen werd voornamelijk gewaardeerd om de volgende redenen:

- → **Voorkoming van terugvordering:** het wegnemen van het risico op een (hoge) terugvordering achteraf.
- → **Ontzorging:** het gevoel dat Toeslagen 'meedenkt' en een administratieve taak uit handen neemt, wat voor sommigen als een opluchting voelt.
- → **Zekerheid:** de wetenschap dat er een vangnet is als men zelf vergeet een wijziging door te geven.

Positieve ervaring mutatieproces
De mutatieactie wordt door de meeste deelnemers als positief ervaren. Deze waardering was vaak reflectief van aard. Dit betekent dat de positieve houding niet spontaan ontstond bij het lezen van de brief, maar pas gedurende het interview naar boven kwam nadat het proces en het doel van de mutatie expliciet waren toegelicht.

> "Nobel en goed dat Toeslagen je gegevens aanpast" – Vrouw, 31 jaar, inkomen

> "Je weet nooit wat er in het jaar gaat komen. Misschien krijg je een bonus of een CAO wijziging. Ik denk dan niet meteen dat ik mijn toeslagen moet wijzigen. Ik leg die link niet. Dus dit is heel fijn" – Man, 26 jaar, KOT

De mutatiebrief werd niet altijd herkend of begrepen
Voor sommige deelnemers was de mutatieactie niet herkenbaar als een 'nieuw' proces. De brief werd niet door iedereen direct herinnerd en soms verward met andere brieven van Toeslagen, zoals de voorlopige of definitieve toekenning. Mogelijk lijkt de brief te veel op andere post en verdwijnt deze in de 'massa', zeker bij mensen die regelmatig brieven van Toeslagen ontvangen.

Verschil in beleving KOT-mutatie en inkomensmutatie
De KOT-mutatie werd over het algemeen door deelnemers beter begrepen en heeft vaak een lagere ervaren financiële impact op de ontvangers dan deelnemers met inkomensmutatie. Dit hangt mogelijk samen met zowel de relatief hogere inkomens van de deelnemers die een KOT-mutatie ontvingen, als de concrete aard van urenwijzigingen. Deelnemers met een KOT-mutatie die wisten dat ze een wijziging in hun situatie hadden gemist, waren opgelucht door de mutatiebrief. De taak om zelf te berekenen werd hen door Toeslagen uit handen genomen. De inkomensmutatie is complexer en kende meer variatie in begrip en emotie (zie inzichten 'gedragsbepalers'). Dit is mogelijk te verklaren doordat een wijziging in opvanguren of uurtarieven concreter is dan een jaarinkomensschatting, waarbij onduidelijkheid kan bestaan over bruto/netto bedragen, bonussen, inkomsten van de partner, enzovoort.

3.1.2 Hoe ervaren burgers de opzet en de timing van de actie?

De timing van de brieven beïnvloedt sterk hoe burgers het proces ervaren en begrijpen.

Wens voor directe mutatie
Veel deelnemers wensten dat Toeslagen de aanpassing zo snel mogelijk doorvoert nadat een wijziging bekend is. Dit gold vooral voor de deelnemers die een attenderingsbrief én mutatiebrief ontvingen bij de inkomensmutatie. Deelnemers vinden het onlogisch dat ze eerst een attenderingsbrief ontvangen waarin al naar voren komt dat Toeslagen een wijziging in inkomen heeft opgemerkt, terwijl de brief over het muteren en de mutatie pas maanden later volgt.

Koppeling met wijziging
Hoe dichter de mutatiebrief op de feitelijke wijziging zit, zoals de wijziging in het inkomen of opvanglasten, hoe makkelijker het voor deelnemers is om de brief te plaatsen en begrijpen.

Verwarring door andere brieven van Toeslagen
De attenderings- en mutatiebrief kunnen verwarrend zijn doordat mensen in dezelfde periode ook andere brieven van Toeslagen kunnen ontvangen. Bij de inkomenmutatiegroep werd de koppeling tussen de attenderingsbrief en de mutatiebrief vaak niet gemaakt. Dit kwam mogelijk door de tijd tussen de twee brieven.

3.1.3 In hoeverre heeft de mutatie financiële gevolgen voor de burger?

De financiële gevolgen variëren
De financiële gevolgen waren voor de meeste deelnemers laag; ze misten het verschil in toeslag niet en hoefden hun leefwijze niet aan te passen. Dit gold met name voor de deelnemers uit de KOT-mutatiegroep. Voor enkele deelnemers met lage inkomens uit de inkomensmutatiegroep zijn de gevolgen wel merkbaar. Extra financiële lasten ontstonden bijvoorbeeld doordat de deelnemer nog te veel ontvangen toeslag van vorig jaar aan het terugbetalen is. In enkele gevallen leidde dit tot financiële stress, schaamte en de noodzaak om te bezuinigen, soms zelfs op eerste levensbehoeften. Eén van de deelnemers gaf aan dit te accepteren, omdat dit anders later zou moeten worden terugbetaald.

> Ik vind het nu vervelend dat de toeslag nu stopt, maar ik kan het wel opvangen omdat ik ook een partner heb die werkt.”
> – Vrouw, leeftijd onbekend, inkomen

3.2 Gedragsbepalers

We hebben in kaart gebracht welke gedragsbepalers verklaren of burgers hun gegevens controleren en wijzigingen doorgeven naar aanleiding van de mutatiebrief.

3.2.1 Wat doen burgers na het ontvangen van de brief?

De actie na het ontvangen van de mutatiebrief varieert van direct controleren tot niks doen. De meeste deelnemers maken de envelop direct open en scannen de inhoud van de brief. Sommigen controleren vervolgens de inkomensgegevens of opvanglasten en een enkeling gaf op basis daarvan een wijziging door. Een aantal deelnemers had wel de intentie om actie te ondernemen (de gegevens te controleren en eventueel te wijzigen), maar in de meeste gevallen kwam het hier niet van, omdat ze dit weer vergaten of andere dingen aan hun hoofd hadden die hun aandacht vroeg.





Samengevat zien we dat deelnemers die **niet in actie** kwamen:

- → te **weinig urgentie** ervaren om in actie te komen;
- → erop **vertrouwen** dat Toeslagen de juiste gegevens gebruikt. Dit wordt mogelijk versterkt door een **lage risicoperceptie** voor hoge terugvorderingen of fouten van de automatische aanpassing;
- → de automatische aanpassing als **gemakkelijk** ervaren, waardoor een **gewoonte** van inactie ontstaat: zij vertrouwen erop dat "het al geregeld is";
- → zich vaak **niet bewust** zijn dat er actie van hen wordt **verwacht;**
- → vanwege andere (hectische) levensgebeurtenissen, die urgenter zijn en **beperkte cognitieve capaciteit;**
- → soms **beperkt begrip** hebben van de brief of het systeem, wat leidt tot de aanname dat Toeslagen het probleem al heeft opgelost.



Samengevat zien we dat deelnemers die **wel in actie** kwamen:

- → **weinig vertrouwen** hebben in Toeslagen, door eerdere negatieve ervaringen met toeslagen;
- → behoefte hebben aan **controle;**
- → **herinnerd** werden door de brief om gegevens te controleren.

Opvallend is dat **verantwoordelijkheidsgevoel** een ambigue rol speelde: deelnemers gaven aan eindverantwoordelijk te zijn voor het doorgeven van juiste gegevens, maar kwamen desondanks niet in actie. Deelnemers vertrouwen erop dat Toeslagen het regelt.

3.2.3 Welke gedragsbepalers bepalen waarom burgers niet in actie komen?

We beschrijven hieronder welke gedragsbepalers van invloed zijn op het gedrag van de geïnterviewde burgers. We beschrijven de factor, hoe dit terugkwam in de interviews en het verband met het gedrag van de deelnemer en mogelijk met andere bepalers.

Gevoel van urgentie

Bij urgentie gaat het om de subjectieve ervaring van tijdsdruk of noodzaak, niet om de objectieve situatie [1]. Burgers komen alleen in actie als ze ervaren dat het voor hen betekenis heeft en als dat aansluit bij wat *zij* belangrijk vinden. Ze willen weten: **wat levert het mij op? En waarom moet ik nu handelen?**

De meeste deelnemers ervaren weinig urgentie om in actie te komen. Dit komt doordat zij het gevoel hebben dat Toeslagen ‘het wel regelt’ en zij zelf niets hoeven te doen na ontvangst van een mutatiebrief. Ook wordt de mutatiebrief soms verward met andere brieven van Toeslagen. Dit blijkt wanneer deelnemers denken de mutatiebrief erbij te pakken en vervolgens jaartallen of inhoud noemen die niet in de mutatiebrief staat. Het leek hier soms om brieven als de voorschotbeschikking of de definitieve beschikking te gaan. Die bevatten geen duidelijk actiepunt. Hierdoor wordt de noodzaak tot actie gemakkelijk over het hoofd gezien.

Bij twee ‘categorieën’ van deelnemers leidt de situatie juist wel tot een gevoel van urgentie en snellere actie. Dit geldt voor deelnemers met negatieve ervaringen in het verleden met toeslagen en voor deelnemers die verwachten een hoog bedrag terug te moeten betalen. Denk hierbij aan gezinnen met meerdere kinderen in de opvang.

→ **Het gevoel van urgentie is een belangrijke factor die verklaart of burgers in actie komen.**
Lage urgentie kan zorgen voor een lage(re) actiebereidheid en hoge urgentie voor hoge actiebereidheid. Dit geldt voor zowel deelnemers met een KOT-mutatie als inkomensmutatie.

Vertrouwen

Vertrouwen verwijst naar de mate waarin burgers geloven dat Toeslagen bekwaam, integer en betrouwbaar is in de afhandeling van hun gegevens. Vertrouwen kan fungeren als een beslissingsheuristiek - een mentale snelkoppeling die complexe afwegingen vereenvoudigt [2]. Een hoog vertrouwen kan de noodzaak om zelf te controleren verminderen, terwijl een laag vertrouwen kan leiden tot verhoogde waakzaamheid.

Deze dynamiek zagen we terug in de interviews. Het vertrouwen bij de deelnemers is over het algemeen hoog, zowel bij de KOT-mutatiegroep als bij de inkomensmutatiegroep. Dit vertrouwen zorgt dat deelnemers minder geneigd zijn om de aanpassing te controleren. Eén van de deelnemers ging er zelfs vanuit dat Toeslagen beter begrip had van haar situatie dan de deelnemer zelf. Een andere deelnemer stelt dat die wel vertrouwen móet hebben, juist omdat het systeem te ingewikkeld is.

> “Ik wist niet dat ik een wijziging had in inkomen toen ik de brief ontving. Ik dacht zij zullen het wel weten.” – Vrouw, 31 jaar, inkomen

> “Dat vertrouwen moet je hebben. Als het voor gewone mensen te moeilijk is om bij te houden, dan moet je dat vertrouwen hebben. Het enige wat je kunt doen is het checken (...) Het is gewoon te ingewikkeld. – Vrouw, 33 jaar, inkomen

> “Ik vertrouw dat de berekening van Toeslagen klopt misschien wel 90%, in mijn geval. De 10% zit dan in mijn eigen opgegeven jaarinkomen. Omdat dat nooit zeker is.” – Man, 26 jaar, KOT

Bij deelnemers met eerdere negatieve ervaringen met Toeslagen en/of negatieve ervaringen met het ontvangen en terugbetalen van toeslag, is het vertrouwen juist laag. Zoals bij slachtoffers van de toeslagenaffaire of deelnemers die ervaring hebben met schulden of terugvorderingen. Dit wantrouwen leidt juist tot verhoogde alertheid en controle.

→ **Vertrouwen is een belangrijke factor die verklaart of burgers in actie komen.** Burgers met meer vertrouwen in Toeslagen ondernemen minder snel actie, terwijl een gebrek aan vertrouwen juist tot actiever gedrag leidt.

Risicoperceptie

Een lage risicoperceptie verklaart waarom veel deelnemers weinig urgentie ervaren om actie te ondernemen. Risicoperceptie gaat over hoe iemand de kans op terugvorderingen of fouten inschat (naar aanleiding van de mutatiebrief). Hoe groter dit risico voelt, hoe groter de kans dat iemand dit probeert te vermijden. Maar: als het risico niet reëel of dreigend voelt, ontbreekt de motivatie om preventief te handelen. Bovendien blijkt uit eerdere studies dat een te laag risicobesef kan leiden tot passiviteit, zelfs als er wel sprake is van reële risico's [3,4,5].

Uit de interviews blijkt dat de risicoperceptie onder deelnemers over het algemeen laag is. Ze schatten de kans op fouten of hoge terugvorderingen na de mutatiebrief klein in. Dit komt doordat de meesten ervan uitgaan dat Toeslagen de juiste gegevens gebruikt en doorvoert.

Als het vertrouwen in Toeslagen laag is, door bijvoorbeeld door eerdere negatieve ervaringen met Toeslagen, lijkt de risicoperceptie voor terugvorderingen of fouten wel hoger te zijn. Ook voor deelnemers die het toeslagensysteem niet goed begrijpen is het ervaren risico op terugvorderingen hoger. Dit heeft echter weinig invloed op hun gedrag; omdat zij het toeslagensysteem te ingewikkeld vinden, laten ze het erbij.

> "Ik weet het (hoe groot de kans is op toeslag terugbetalen) niet, ik zie het vanzelf wel. Het is niet te hopen, maar je weet het niet hè." – Man, 38 jaar, KOT

> "Ik denk dat de kans niet groot is dat ik iets moet terugbetalen. En mocht dat wel zo zijn, dan zal dat bedrag denk ik vrij laag zijn" – Man, 40 jaar, inkomen

Gewoonte en gemak

Gewoonte en gemak verwijzen naar de mate waarin een handeling onbewust en automatisch wordt uitgevoerd, en hoe weinig moeite (fysiek of cognitief) het kost om gewenst gedrag te vertonen. Uit onderzoek blijkt dat mensen minder snel doelgericht gedrag vertonen naarmate een actie meer moeite kost (denk aan de hoeveelheid stappen of acties die iemand moet uitvoeren of de complexiteit daarvan), zelfs als zij het doel wel belangrijk vinden [6]. Dit komt door de menselijke neiging om cognitieve en fysieke energie te besparen.

→ **Gewoonte en gemak verklaart waarom deelnemers niet in actie komen.** Uit de interviews bleek dat deelnemers de automatische aanpassingen door Toeslagen als gemakkelijk ervaren. Dit gevoel van gemak draagt bij aan inactie, wat de heersende gewoonte lijkt te zijn: de automatische afhandeling van deze en andere processen versterkt het idee dat "het al geregeld is" en er niets meer nodig is. De noodzaak valt weg om de brief of het systeem actief te controleren.

> "Nu hoef ik zelf geen berekening te maken. En ga ik er vanuit dat ik nu niet veel hoef terug te betalen. Dus de brief was een soort van opluchting." – Man, 26 jaar, KOT

Onbewustzijn van verwachte actie

Veel deelnemers hebben de brief alleen gescand en niet uitvoerig gelezen. Het is ze daarbij niet opgevallen dat ze actie moeten ondernemen, waardoor ze dat vervolgens niet doen. Ze beschouwen de brief als informerend. Sommige deelnemers gaven aan dat de brief lijkt op andere brieven van Toeslagen of Belastingdienst, waarvoor vaak geen actie nodig is.

> "Alle brieven van Toeslagen en de Belastingdienst lijken op elkaar. Je weet nooit wanneer het puur ter informatie is of wanneer je echt iets moet doen." – Man, 41 jaar, KOT

> "De boodschap (van de brief) was voor mij duidelijk, ik hoefde niks te doen" – Man, 30 jaar, inkomen

Cognitieve schaarste

Gebrek aan tijd en mentale ruimte (cognitieve schaarste) verwijst naar de situatie waarin mensen door een volle agenda, financiële zorgen, gezinsverplichtingen of andere stressfactoren weinig cognitieve capaciteit overhouden. Hierdoor wordt het verwerken van extra informatie en het nemen van weloverwogen beslissingen zwaarder, waardoor men sneller kiest voor de minst inspannende optie: niets doen. Uit onderzoek blijkt dat cognitieve schaarste leidt tot een korte termijn gerichte focus en een verminderde bereidheid om complexe of minder urgente taken uit te voeren. Mensen in een staat van schaarste besteden minder aandacht aan administratieve details en negeren vaak verzoeken die geen directe urgentie lijken te hebben [7].

Veel deelnemers geven aan zich de brief niet goed te kunnen herinneren en een aantal deelnemers geeft aan de brieven vooral te scannen om te checken wat er van hen wordt verwacht. In de interviews benadrukten meerdere burgers dat hectische levensperioden of -gebeurtenissen (jong gezin, verbouwing, nieuwe baan, financiële zorgen) ervoor zorgen dat administratieve taken, zoals het controleren van een brief van Toeslagen, een lage prioriteit krijgen en er vaak bij in schieten.

→ **Cognitieve schaarste verklaart waarom mensen geen actie ondernemen.** Cognitieve schaarste is hoger voor mensen die in het dagelijks leven veel aan hun hoofd hebben en stress ervaren. Zij hebben nog minder aandacht voor de brief. Deelnemers die hiermee te maken hebben, gaven aan de brief wel te openen en scannen hem vervolgens oppervlakkig om erachter te komen of zij iets moeten doen. De meesten concludeerden vervolgens dat er geen actie nodig was en mede door schaarste (maar ook gemak) kiezen ze vervolgens voor de gemakkelijkste optie.

Gevoel van verantwoordelijkheid

Verantwoordelijkheidsgevoel verwijst naar de mate waarin mensen zichzelf zien als (mede)verantwoordelijk voor het controleren en doorgeven van de juiste gegevens. Onderzoek laat zien dat verantwoordelijkheidsgevoel alleen tot actie leidt wanneer deze verantwoordelijkheid wordt geïnternaliseerd en als 'eigen' wordt ervaren. Mensen nemen vooral initiatief wanneer zij autonoom gemotiveerd zijn: zij handelen omdat ze het zelf belangrijk vinden. Wanneer verantwoordelijkheid daarentegen als extern, gedeeld of al door een systeem afgedekt voelt, neemt de motivatie om zelf te handelen af. In dat geval verwachten mensen eerder dat de instantie het wel regelt, waardoor passiviteit ontstaat ondanks het gevoel van verantwoordelijkheid [8].

De rol van verantwoordelijkheidsgevoel blijkt ambigue

Deelnemers geven aan dat zij zichzelf zien als eindverantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste gegevens. Tegelijkertijd geven zij ook aan dat zij verwachten dat Toeslagen de gegevens die zij heeft ook benut, en zij vertrouwen erop dat dit ook klopt.

Bij de inkomenswijzigingen voelen deelnemers zich iets minder verantwoordelijk dan bij tarief- en urenwijzigingen bij KOT. Ze gaan ervan uit dat Toeslagen op de hoogte is van de inkomenswijzigingen en deze dus ook verwerkt.

Deelnemers geven veelal aan zichzelf als eindverantwoordelijk te zien voor hun gegevens, maar dit leidt **niet** tot de gewenste actie. Er kan een verschil zijn tussen weten wie eindverantwoordelijk is, zich verantwoordelijk voelen en daadwerkelijk handelen naar verantwoordelijkheid.

Al met al speelt verantwoordelijkheidsgevoel een paradoxale rol: Hoewel deelnemers zich in principe verantwoordelijk voelen, wordt dit ondermijnd door de complexiteit van de gewenste actie én het vertrouwen in Toeslagen. Wanneer je niet goed begrijpt hoe je je jaarinkomen moet schatten, is het fijn om te kunnen vertrouwen op de schatting van Toeslagen. Verantwoordelijkheidsgevoel blijkt dus geen drijvende factor voor actie — het wordt overschaduwd door andere gedragsbepalers zoals vertrouwen, complexiteit en gewoonte.

> “Als ze het al weten, waarom voeren ze het dan niet meteen door?” – Vrouw, leeftijd onbekend, inkomen

> “Uiteindelijk ligt de verantwoordelijkheid bij jezelf: zelf inloggen, checken en kijken waar het fout is gegaan” – Vrouw, 38 jaar, KOT

Kennis en begrip

Kennis en begrip verwijzen naar de mate waarin mensen weten hoe het systeem van Toeslagen werkt, wat het proces muteren betekent en welke stappen zij eventueel moeten nemen. Uit onderzoek weten we dat kennis een noodzakelijke, maar geen voldoende voorwaarde is voor gedrag. Mensen kunnen precies weten wat zij moeten doen en waarom dat belangrijk is, zonder dat dit leidt tot actie. Toch vormt kennis wel een belangrijke basisvoorwaarde: zonder inzicht in het proces, de mogelijke gevolgen en de benodigde handelingen kan iemand geen weloverwogen of bewust gedrag vertonen. Onvoldoende begrip van het systeem of van de boodschap in een brief belemmert daardoor het vermogen om in actie te komen, ook wanneer iemand dat in principe zou willen [9].

Uit de interviews blijkt dat het begrip van brieven, het proces en de toeslagensystematiek sterk varieert. Sommige deelnemers geven aan de brief duidelijk te vinden, terwijl anderen de regels, termen niet begrijpen of de toeslagensystematiek te ingewikkeld vinden. Bij een deel van de deelnemers ontstaat tijdens het gesprek de indruk dat zij het minder goed begrepen dan zij dachten. Het interview en de uitleg over het mutatieproces helpt deelnemers het mutatieproces te begrijpen. Dit hadden de meesten niet zelf uit de brief opgemaakt.

Het is voor de deelnemers vaak onduidelijk wat er precies is gewijzigd. Ze begrijpen alleen dát er iets gewijzigd is. Het is ook onduidelijk of er actie wordt verwacht of dat de brief puur ter

informatie is. Dit kan leiden tot de aanname: "Toeslagen lost het voor me op". Eén van de burgers in de inkomensmutatiegroep dacht dat de attenderingsbrief al de aanpassing was. Verschillende deelnemers gaven aan dat het zou helpen als de brief duidelijker maakt hoe het proces eruitziet, wat er precies is veranderd — bijvoorbeeld via een vergelijking (“dit was het – dit zagen we – dit wordt het”) - en welk actiepunt eventueel geldt.

→ **Een goed begrip van het systeem en de brief vergroot de kans dat mensen daadwerkelijk in actie komen.** Beperkt begrip van de brief en het systeem lijkt te leiden tot inactiviteit: men heeft dan het idee dat Toeslagen het beter weet en al (juist) heeft gehandeld. Sommige deelnemers begrijpen waar de wijziging vandaan komt en schatten in dat de impact van de aanpassing laag is, waardoor zij geen noodzaak voelen om in actie te komen door het zelf nog te controleren.

3.2.4 Welke gedragsbepalers verklaren waarom burgers wel in actie komen?

Wantrouwen en verhoogde alertheid

Wantrouwen verwijst naar de mate waarin burgers sceptisch zijn tegenover de betrouwbaarheid van de overheid en de juistheid van hun systemen. In de context van Toeslagen komt dit wantrouwen vaak voort uit negatieve ervaringen in het verleden, zoals bij slachtoffers van de toeslagenaffaire, of deelnemers die ervaring hebben met schulden of terugvorderingen. Wantrouwen kan leiden tot vermijding, maar in dit geval leidt wantrouwen tot verhoogde alertheid. Het wantrouwen werkt dan als een drijfveer om niet blind te varen op de systemen van de overheid, maar zelf de regie te houden.

> “Ik durf niet te vertrouwen op de gegevens die Toeslagen gebruikt” – Vrouw, leeftijd onbekend, inkomen (slachtoffer toeslagenaffaire)

Behoefte aan controle

In het verlengde van wantrouwen staat de behoefte aan controle. Deelnemers met een hoog wantrouwen tegenover Toeslagen voelen een sterke noodzaak om zelf de feiten te controleren. Voor hen was het ontvangst van de brief een directe aanleiding om de gegevens in 'Mijn Toeslagen' te controleren. Burgers komen hier dus niet in actie omdat ze erop vertrouwen dat de dienst hen helpt, maar juist omdat ze bang zijn dat er fouten worden gemaakt en ze dit zelf willen voorkomen.

> “Ik controleer nu dus vaak de gegevens die Toeslagen gebruikt, en merkt dat het vaak niet klopt.” – Vrouw, leeftijd onbekend, inkomen (slachtoffer toeslagenaffaire)

De brieven als herinnering
Voor sommige deelnemers werkten de attenderings- en mutatiebrief als herinnering om gegevens te controleren en eventueel te wijzigen. Deze activerende werking van de brief gold voornamelijk voor deelnemers met een hoog begrip van het toeslagensysteem, kennis over het controleren en wijzigen van gegevens en met een hoog urgentiegevoel. Zij ervaren een lagere drempel om in actie te komen zodra zij eraan herinnerd worden.

> "Een brief kan wel helpen herinneren om de gegevens te checken of aan te passen."
> – Vrouw, leeftijd onbekend, inkomen (slachtoffer toeslagenaffaire)

> "Ik dacht wel; Shit, hier moet ik wat mee"
> – Vrouw, 34 jaar, KOT

3.2.5 Wat is de invloed van muteren op toekomstig gedrag?

De meeste deelnemers geven aan dat ze in de toekomst van plan zijn om wijzigingen door te geven als er iets in hun situatie verandert. Tegelijkertijd geven ze ook aan dat dit niet anders is dan dat zij al deden voordat zij de mutatiebrief ontvingen omdat zij al regelmatig wijzigingen doorgaven. Een aantal deelnemers die nu een fout hebben gemaakt (bijvoorbeeld door vakantiedagen niet mee te tellen voor de KOT) geven aan dat ze nu beter weten wat ze moeten wijzigen en de intentie hebben dit in de toekomst wel te doen.

Bewust lijken deelnemers dus te weten dat zij verantwoordelijk zijn en zelf wijzigingen zouden moeten doorgeven. Echter, onbewust lijken ze er door het automatisch wijzigen ook vanuit te gaan dat Toeslagen de juiste gegevens heeft en ervaren ze hierdoor weinig urgentie. Dit kan ervoor zorgen dat zij in de toekomst minder snel zelf actie ondernemen. We kunnen geen harde conclusies trekken over toekomstig gedrag met dit onderzoek, maar het sturen van een mutatieactie kan negatieve invloed hebben op toekomstig controleren en/of wijzigingen doorgeven.

3.3 Conclusies

3.3.1 Hoe wordt het proces ervaren?

Over het algemeen zijn deelnemers positief over het mutatieproces, maar pas na de aanvullende uitleg van de interviewer. Deelnemers schrikken in eerste instantie namelijk van de brief en denken soms dat zij een fout hebben gemaakt. Pas in tweede instantie, na onze uitleg, wordt de actie als positief ervaren. Deelnemers waarderen dat Toeslagen proactief gegevens aanpast en hiermee de kans op hogere terugvorderingen bij de definitieve toekenning verkleint en het gemak vergroot. Terwijl de financiële impact voor de meerderheid van de deelnemers beperkt blijft, leidt de mutatie bij lagere inkomens tot merkbare stress en noodzakelijke bezuinigingen op basisbehoeften, zeker wanneer dit samenvalt met bestaande terugbetalingsverplichtingen.

De brief wordt niet door iedereen direct herinnerd of begrepen als een 'nieuwe' brief/actie. Er ontstaat verwarring met andere post van Toeslagen, mede doordat de brief soms verdwijnt in de hoeveelheid post. Deelnemers wensen dat aanpassingen zo snel mogelijk na een wijziging worden doorgevoerd, de huidige actie voelt voor sommigen als 'te laat'.

3.3.2 Welke gedragsbepalers zijn bepalend voor gedrag?

Het onderzoek laat zien dat deelnemers vooral niet in actie komen door:

- → een gebrek aan urgentie
- → vertrouwen in Toeslagen
- → een lage risicoperceptie
- → een gewoonte van inactie door eerdere automatische aanpassingen
- → beperkte mentale ruimte
- → beperkt begrip van de brief of het systeem

De meeste deelnemers vertrouwen erop dat Toeslagen de juiste gegevens gebruikt en de juiste aanpassingen maakt. Dit maakt dat het ervaren risico op fouten van ‘niks’ doen laag wordt ingeschat, waardoor het niet urgent genoeg voelt om gegevens te controleren en/of wijzigingen door te geven. Hectische levensperioden en cognitieve schaarste zorgen er daarnaast voor dat administratieve taken lage prioriteit krijgen, wat de urgentie eveneens verlaagt. Automatische aanpassing van gegevens door Toeslagen wordt door deelnemers ook als gemakkelijk ervaren, wat een gewoonte van inactie versterkt. Dit in combinatie met de ervaren complexiteit het jaarinkomen schatten, het niet altijd bewust zijn dat er actie wordt verwacht, het vertrouwen in Toeslagen en het de lage ervaren urgentie, maakt dat deelnemers niet in actie komen.

Deelnemers die wél gegevens controleren na het ontvangen van de mutatiebrief doen dit uit **wantrouwen door eerdere negatieve ervaringen** met Toeslagen. Dit wantrouwen maakt dat de behoefte aan controle hoger is. Wanneer deelnemers weten hoe zij gegevens moeten controleren en de urgentie ervan ervaren, zijn de attenderings- en mutatiebrief vooral een **herinnering** om gegevens te controleren en eventueel te wijzigen.

Deelnemers zeggen te weten dat zij verantwoordelijk zijn, en zelf wijzigingen zouden moeten doorgeven. Echter, onbewust lijken ze er door het automatisch wijzigen ook vanuit te gaan dat Toeslagen de juiste gegevens heeft en ervaren ze hierdoor weinig urgentie. Dit kan ervoor zorgen dat zij in de toekomst minder snel zelf actie ondernemen.



4. Adviezen

In dit hoofdstuk beschrijven we verwachtingen en adviezen voor het mutatieproces en de brieven. Deze ondersteunen we met visuele uitwerkingen.

Na toelichting in het interview, wordt de mutatieactie over het algemeen positief beoordeeld door deelnemers. Tegelijkertijd moeten we **realistisch** zijn: een groot deel van de burgers zal niet in actie komen naar aanleiding van de mutatiebrief. Dat is te verwachten door de leefwereld van burgers die zich kenmerkt door beperkte cognitieve capaciteit en concurrerende prioriteiten. De gevraagde actie zal in veel gevallen niet (voldoende) urgent aanvoelen, waardoor andere, op dat moment meer dringende gebeurtenissen in het leven van burgers voorrang krijgen en actie uitblijft. Daarnaast zijn sommige gedragsbepalers inherent moeilijk te veranderen. Zo hangt een hoger niveau van vertrouwen samen met een lagere geneigdheid om actief te controleren of te corrigeren, terwijl het vergroten van vertrouwen juist een expliciet en wenselijk beleidsdoel is.

Wel identificeren we op basis van het onderzoek een aantal aspecten die kunnen bijdragen aan het controleren en, waar nodig, doorgeven van wijzigingen door burgers. We onderscheiden adviezen die zich richten op het proces en adviezen die zich richten op de brieven.

4.1 Adviezen voor het *proces*

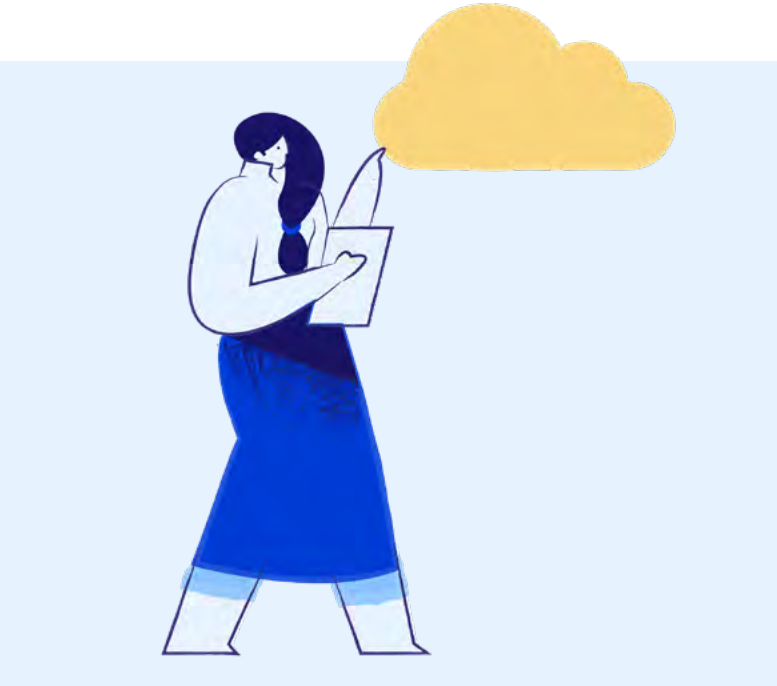
1. **Muteer zo snel als mogelijk nadat nieuwe gegevens bekend zijn.** Hoe eerder, hoe beter. Als de mutatiebrief dichter op wijziging in opvang- of inkomensgegevens zit, is de kans groter dat mensen de brief kunnen plaatsen en actie ondernemen. Als het langer geleden is dat een wijziging heeft plaats gevonden kost het voor mensen moeite om zich erin te verdiepen en is de kans groter dat actie uitblijft. Dit vraagt om sneller muteren in het massale proces en in de toekomst op sneller in individuele situaties.

2. **Stuur direct een mutatiebrief, zonder attenderingsbrief.** Hiermee kan Toeslagen zorgen dat de mutatie dichter op de wijziging zit. Deelnemers gaven in de interviews aan dat de wijziging zo snel mogelijk doorgevoerd mag worden. Daarnaast heeft de mutatiebrief dezelfde ‘attentiewaarde’, omdat de burger nog een aantal weken de tijd krijgt om de automatisch aangepaste gegevens te controleren en wijzigingen door te voeren. Ten slotte werden de brieven in de interviews door elkaar gehaald. Door één brief te sturen met een duidelijk handelingsperspectief verkleint Toeslagen de kans op verwarring en verhoogt de mate van urgentie.

3. **Houd rekening met timing van andere brieven die burgers krijgen van Toeslagen.** De timing van deze brieven zal afhankelijk van persoonlijke situaties verschillen, maar mogelijk zijn er momenten in het jaar waarop de meeste burgers deze brieven ontvangen. Om verwarring te voorkomen over toeslagen van het vorige jaar t.o.v. toeslagen van dit jaar, adviseren we om de mutatiebrief niet te dicht op bijvoorbeeld de DT van het jaar ervoor te sturen.

4.2 Adviezen voor de *brieven*

We adviseren om de focus te leggen op waarom de burger deze brief ontvangt en wat er concreet van de burger wordt verwacht in termen van gedrag. Gezien de lage urgentie die burgers ervaren en de beperkte cognitieve capaciteit van sommige burgers is het belangrijk om deze informatie zo gemakkelijk mogelijk, visueel en overzichtelijk, aan te bieden.



Bouwblokken brieven

We ondersteunen de adviezen met visualisaties van bouwblokken voor in de brief. Het effect van een specifiek bouwblok of onderdeel zal afhankelijk zijn van de combinatie met andere bouwblokken in de brief. Een voorbeeld van hoe de brief in zijn geheel eruit zou kunnen zien staat in **bijlage 3.**

Aanspreekvorm

Uit recent onderzoek blijkt dat burgers verschillende voorkeuren hebben voor aanspreekvorm [9]. Een meerderheid heeft echter de voorkeur voor ‘u’ in schriftelijke communicatie van partijen zoals de overheid en Belastingdienst. Ook uit eerder onderzoek dat we deden bij Toeslagen blijkt dat burgers een zakelijke relatie verwachten [10]. We spreken de lezer daarom consequent aan met ‘u’ in de brieven.

1. Focus op de belangrijkste boodschap van de brief en de gewenste actie

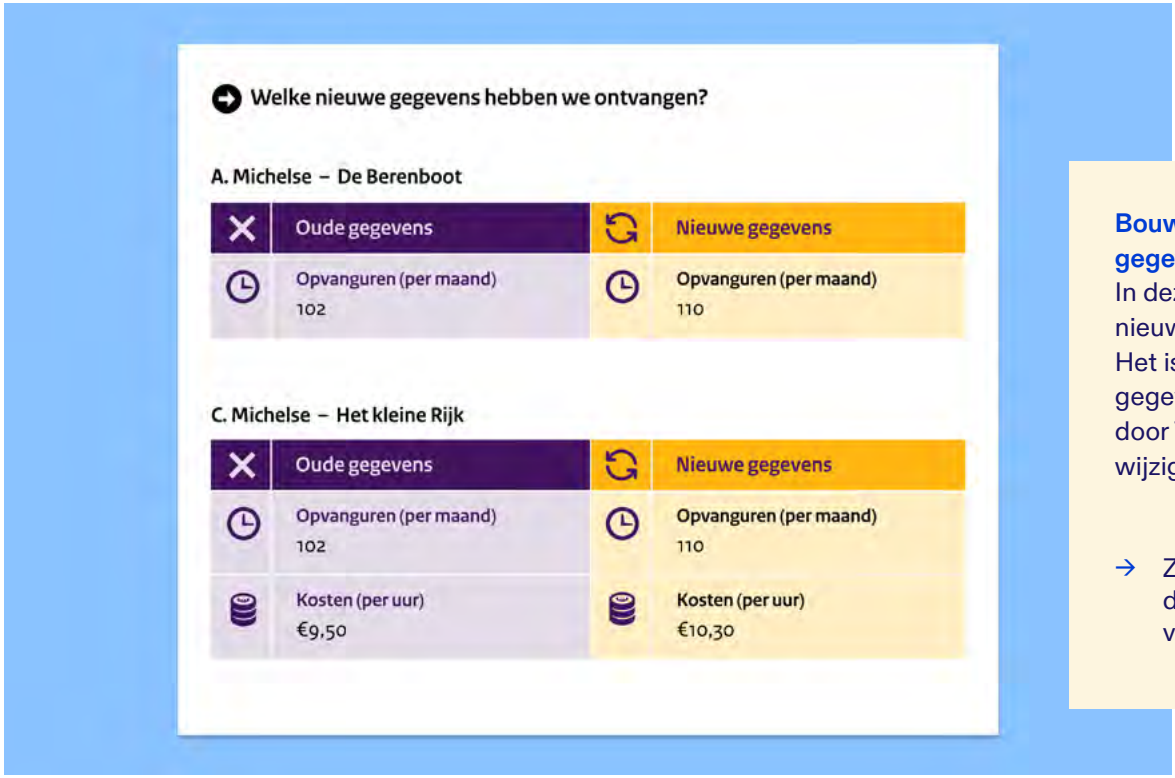
Voorkom *information overload* door het mutatieproces en het toeslagensysteem niet in detail toe te lichten met als doel de burger zo volledig mogelijk te informeren. Hiermee houd je rekening met beperkte cognitieve capaciteit van sommige burgers en de lage (gepercipieerde) urgentie van de actie. Hoewel een gebrek aan kennis een relevante gedragsfactor is, is de brief niet de plek om deze kennis te vergroten. De brief moet burgers vooral in staat stellen snel te begrijpen wat het onderwerp is, waarom zij deze brief ontvangen en wat er op dat moment van hen wordt verwacht. Dit maakt ook direct duidelijk dat de burger niets fout heeft gedaan. Licht alleen de meest essentiële informatie uit en bied deze cognitief toegankelijk aan, bijvoorbeeld door het gebruik van visualisaties en een duidelijke, overzichtelijke structuur. Waar aanvullende uitleg nodig is, kan worden verwezen naar andere kanalen.



Bouwblok 1 - 'U krijgt minder kinderopvangtoeslag'
Het doel van dit bouwblok is om inzicht te geven in de wijziging van de toeslag door helder te communiceren wat de reden is en wat het gevolg is voor de burger. Door context te bieden, kan de boodschap minder onverwacht of onverklaarbaar aanvoelen.

- De boodschap is opgebouwd uit twee delen: uitleg (waarom) en gevolg (wat betekent dit).
- Belangrijke informatie, zoals de ingangsdatum, is visueel uitgelicht.
- De lay-out voorkomt dat de vermindering los wordt gepresenteerd zonder context.

→ Zie bijlage 3 voor meer informatie over de werkzame elementen van deze visualisatie.



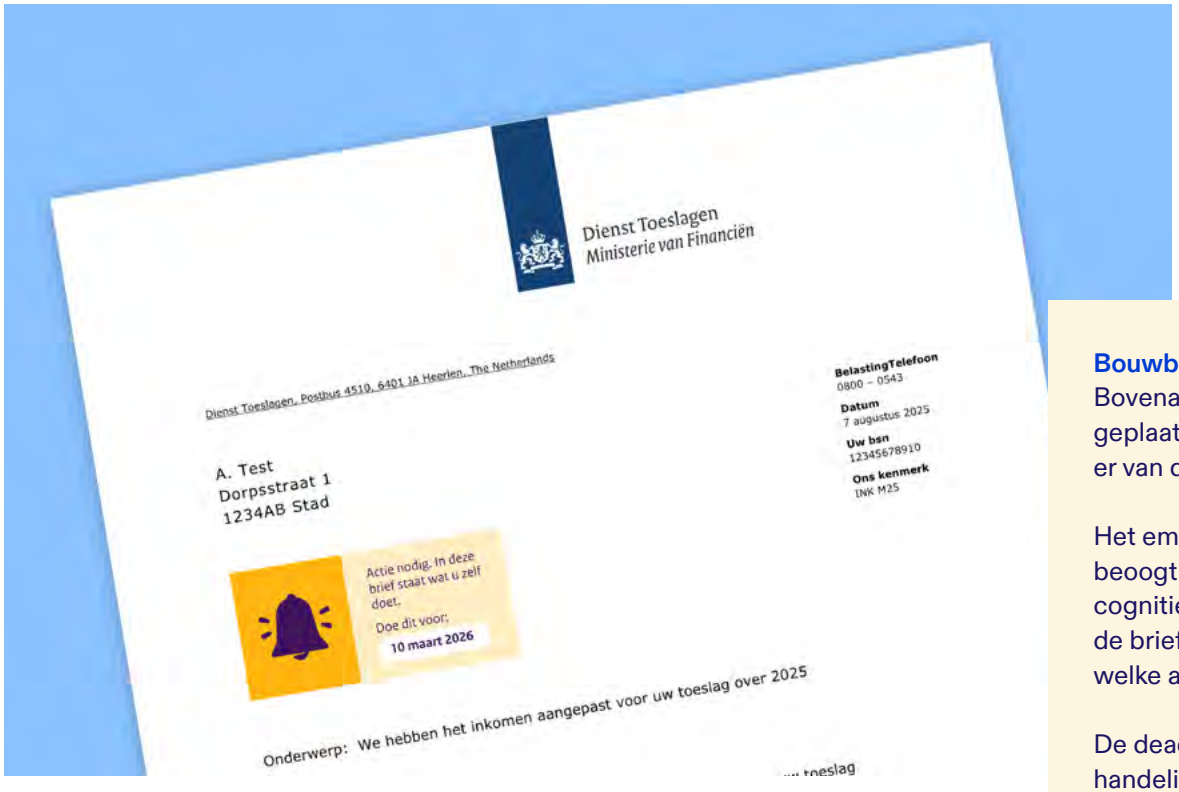
Bouwblok 2 – Vergelijking oude en nieuwe gegevens
In deze visualisatie worden de oude en nieuwe gegevens naast elkaar gepresenteerd. Het is doel is om inzicht te geven in welke gegevens gebruikt en aangepast worden door Toeslagen. Dit kan de burger helpen om wijzigingen sneller te begrijpen.

→ Zie bijlage 3 voor meer informatie over de werkzame elementen van deze visualisatie.

2. Verhoog de ervaren urgentie

De **daadwerkelijke urgentie** van het controleren is voor een deel van de burgers beperkt: de financiële impact van een fout is voor hen relatief laag en de gevolgen treden meestal pas later op. Voor anderen is de financiële impact wel aanzienlijk. In beide gevallen gaan burgers er mogelijk vanuit dat Toeslagen het beter weet. Dit betekent dat de brief deze urgentie maar beperkt kan verhogen. De **ervaren urgentie** kan daarentegen wél beïnvloed worden. Voor veel burgers voelt de actie op het eerste gezicht laag urgent, bijvoorbeeld omdat zij ervan uitgaan dat alles automatisch wordt geregeld of omdat ze leunen op de accuratesse van de gegevens van Toeslagen. Hierop kan de ervaren urgentie worden versterkt:

→ **Schets een realistisch beeld van de accuratesse van de gegevens waarmee Toeslagen de aanpassing maakt.** Burgers gaan er (soms onterecht) vanuit dat de gegevens die Toeslagen gebruikt kloppen, waardoor zij geen noodzaak voelen om de gegevens te controleren. Geef concrete voorbeelden van hoe de gegevens kunnen verschillen van de daadwerkelijke situatie, waardoor de toeslag onjuist wordt aangepast. Bijvoorbeeld als je nu al weet dat het inkomen later in het jaar hoger is, als er regelmatig wijzigingen zijn in je inkomen of als er een recente wijziging is geweest in het aantal opvanguren. Koppel dit aan de gewenste actie. Benadruk ook dat de burger altijd het best weet hoe de situatie in elkaar zit, de meest accurate gegevens heeft en weet en welke veranderingen eraan komen.



3. Maak concreet wat er wordt verwacht van de burger

Zorg dat het in één oogopslag duidelijk is wat er, in termen van gedrag, wordt verwacht van de burger. Zet dit ook naast de actie van Toeslagen, om de rollen en verantwoordelijkheden van Toeslagen en de burger te verduidelijken. Dit kan ook het gevoel van urgentie om te controleren verhogen.

- → **Geef een deadline.** Hiermee wordt wat er verwacht wordt geconcretiseerd en het verhoogt de ervaren urgentie van de actie.
- → **Geef een duidelijk handelingsperspectief.**

Bouwblok 3 - Actie-embleem bovenaan de brief
Bovenaan elke brief wordt een vast visueel embleem geplaatst. Het maakt in één oogopslag duidelijk wat er van de burger wordt verwacht.

Het embleem helpt de burger sneller te prioriteren, beoogt de urgentie van de brief te verhogen en de cognitieve inspanning te verlagen. De burger hoeft de brief niet eerst door te lezen om te begrijpen welke actie vereist is.

De deadline zorgt voor een duidelijk handelingsperspectief en verhoogt **urgentie** van de actie.

→ Zie **bijlage 3** voor meer informatie over de werkzame elementen van deze visualisatie.



Bouwblok 4 – Handelingsperspectief
De burger krijgt twee duidelijk opties:

- → **Ja, mijn gegevens kloppen**
- → **Nee, mijn gegevens kloppen niet**

De burger wordt actief betrokken tijdens het lezen door expliciet te vragen om controle van gegevens. De visualisatie is bedoeld om alertheid te stimuleren, uit te nodigen tot actie en de drempel te verlagen om actie te ondernemen wanneer gegevens niet kloppen (verwijzing naar de flyer).

→ Zie **bijlage 3** voor meer informatie over de werkzame elementen van deze visualisatie.



Bouwblok 5 - Direct duidelijk 'wie doet wat?'
Deze visualisatie maakt expliciet onderscheid tussen wat Toeslagen heeft gedaan en wat de burger moet doen. Dit verhoogt duidelijkheid en urgentie van de actie voor de burger.

Dit blok laat zien wie wat doet (Toeslagen vs. burger) en over welk tijdvak het gaat (januari 2026). Dit helpt voor het begrip en controle van de burger. Het is vormgegeven in twee duidelijk gescheiden blokken.

Om de urgentie nog verder te verhogen kan hier aangegeven worden in welke gevallen de gegevens die Toeslagen doorvoert, kunnen leiden tot onjuiste toeslag **(zie advies 5)**.

→ Zie **bijlage 3** voor meer informatie over de werkzame elementen van deze visualisatie.

4. Maak het uitvoeren van de gewenste actie zo makkelijk mogelijk

De brief richt zich primair op het ‘waarom’ van de boodschap en de verwachte actie. Zo weet de burger precies wat er van hen wordt verwacht en wordt die gemotiveerd om in actie te komen. Om de intentie daadwerkelijk om te zetten in gedrag, is het belangrijk om de uitvoering zo eenvoudig mogelijk te maken. Wij adviseren daarom om in de brief te verwijzen naar aanvullende informatie over **hoe** de burger de actie kan uitvoeren, bijvoorbeeld in de vorm van een bijgevoegde flyer met overzichtelijke, stapsgewijze instructies.



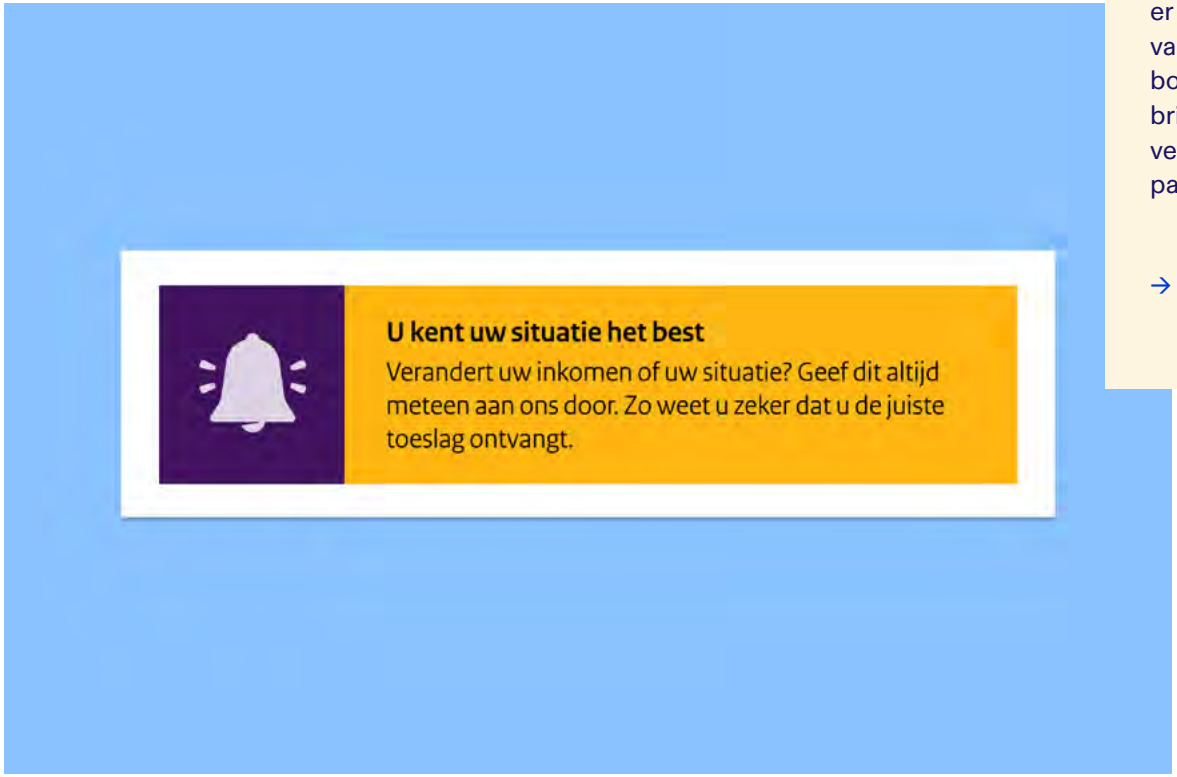
Bouwblok 6 - Flyer ‘we hebben uw inkomen aangepast’
Een visual van een flyer die meekomt met de brief. De brief is informatie: op het ‘waarom’ en ‘wat’. De flyer richt zich op de ‘hoe’. De informatie is verdeeld over een voor- en achterkant, waarbij de voorkant de kernboodschap bevat en de achterkant verdieping biedt.

Het doel van de flyer is om de brief van informatie te ontlasten en de burger stapsgewijs te helpen met het controleren en eventueel doorgeven van wijzigingen. De voor- en achterkant zijn visueel consistent vormgegeven, met dezelfde kleur- en iconensystematiek.

→ Zie bijlage 3 voor meer informatie over de werkzame elementen van de flyer en de versie voor de KOT aanpassing.

5. Zorg dat hulp laagdrempelig en toegankelijk is

Voor sommige burgers is de gewenste actie niet ‘doenlijk’ met alleen de brief en een bijgevoegde flyer. Denk aan laaggeletterden of burgers die minder digitaal vaardig zijn. Zorg dat voor hen hulp bij het controleren van gegevens op een laagdrempelige en toegankelijke manier wordt aangeboden in de brief. Zoals verwijzen naar fysiek hulppunt of de Belastingtelefoon.



Bouwblok 7 – Afsluitende boodschap
Een positieve, activerende boodschap en een ondersteunend icoon. Hiermee wordt de burger in de juiste rol geplaatst: ‘U kent uw situatie het best’. De positieve gevolgen van actie ondernemen worden benadrukt en er wordt verduidelijkt wat er wordt verwacht van de burger in de **toekomst**. Let op: deze boodschap staat los van het doelgedrag van de brief, omdat het gaat over de toekomst. Dit kan verwarrend zijn. Zorg dus dat deze boodschap pas aan het eind van de brief staat.

→ Zie bijlage 3 voor meer informatie over de werkzame elementen van deze visualisatie.

4.3 Overige adviezen

→ **Toets nieuwe brieven of nieuwe elementen van brieven bij een diverse groep burgers.** Test bijvoorbeeld de effectiviteit van verschillende samenstellingen van de bouwblokken. Doe dit in het bijzonder bij doelgroepen in een kwetsbare positie, zoals laaggeletterden of digitaal minder vaardige mensen.

→ **Doe verder onderzoek naar de effecten van het mutatieproces op ondernomen actie.** Dit onderzoek brengt gedragsbepalers in kaart die samenhangen met ondernomen actie in het mutatieproces. Deze zijn gebaseerd op de eenmalige ervaring tijdens de mutatieactie. Tevens is het aantal interviews beperkt en is vervolgonderzoek nodig om de bevindingen bij een grotere groep te valideren. Daarnaast is het voor Toeslagen interessant om te monitoren hoe aanpassingen in en herhaling van het mutatieproces invloed hebben op deze gedragsbepalers en uiteindelijk op het controleren en wijzigen van gegevens. Wat zijn de lange termijn effecten van muteren voor burgers, en specifiek: zorgt deze actie over de tijd voor een afname in het doorgeven van gegevens en verantwoordelijkheidsgevoel? Het is bijvoorbeeld relevant om te monitoren wat er over langere tijd gebeurt met het vertrouwen in Toeslagen - specifiek het vertrouwen dat Toeslagen jouw situatie goed in beeld heeft - en hoe verantwoordelijk burgers zich écht voelen om zelf gegevens te wijzigen. En om te onderzoeken of een toename in de ene gedragsbepaler (vertrouwen) een onvermijdelijke afname van de andere gedragsbepaler (verantwoordelijkheidsgevoel) met zich meebrengt. Het is dus van belang de onderlinge samenhang tussen deze gedragsbepalers verder in kaart te brengen.

→ **Toets alternatieve kanalen om burgers te bereiken binnen het mutatieproces.** In het mutatieproces van 2025 worden brieven gebruikt om burgers te bereiken. Sommige burgers ontvangen echter al veel brieven van Toeslagen en andere instanties, en dit brengt het risico met zich mee dat deze brieven minder goed gelezen worden. We adviseren dan ook om de inzet van alternatieve kanalen te onderzoeken om burgers te informeren en/of aan te zetten tot actie. Zeker wanneer meerdere keren per jaar wordt gemuteerd en (hierover) gecommuniceerd. Digitale middelen zijn hiervoor mogelijk geschikt. Denk aan de Toeslagen App waarin burgers met meldingen op de hoogte worden gesteld van een (aankomende) mutatie. Daarbij is het wel belangrijk om te beseffen dat er een groep mensen is die beperkte digitale- en leesvaardigheden heeft. Voor deze groep is het belangrijk om laagdrempelige toegang te hebben tot alternatieve manieren om deze informatie te krijgen en/of hulp bij digitale en schriftelijke communicatie. Denk aan een telefoonnummer dat mensen kunnen bellen of informatie beschikbaar stellen via toeslagenservicepunten.

Met deze adviezen gaan fundamentele vragen gepaard over wat Toeslagen realistisch kan verwachten van de burger in een verbeterd mutatieproces. Met betrouwbare contra-informatie en regelmatige mutaties zal het voorschot steeds beter aansluiten op de situatie van de burger op dat moment. Sommige burgers zagen de mutatiebrief nu al als kennisgeving in plaats van oproep tot actie. Bij steeds betere informatie wordt dat mogelijk alleen maar sterker. Hoe noodzakelijk is het in dat geval om de verantwoordelijkheid bij de burger te laten en te blijven vragen om actie?

→ In bijlage 3 beschrijven we aanvullende adviezen over het ontwerpen van de bouwblokken.

Referenties

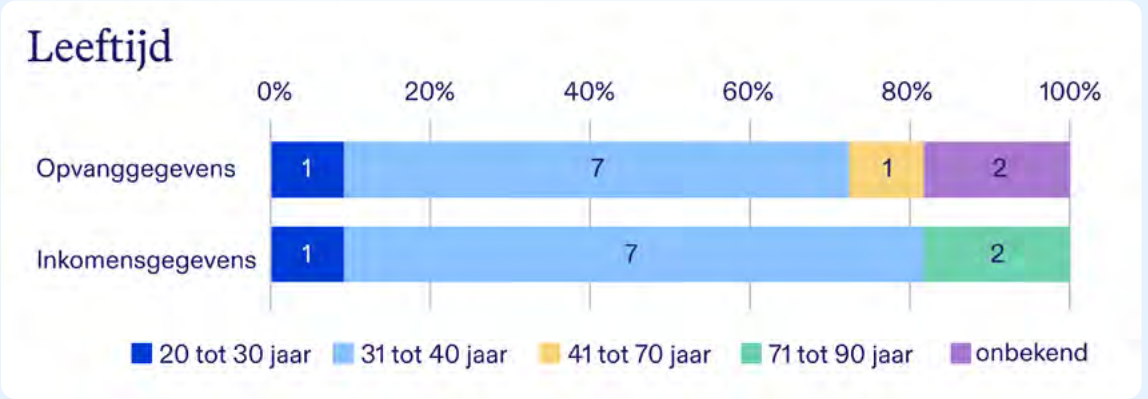
1. Bruhn, A. (2019). Relying on the heuristic of trust: a case study. Accounting & Finance, 59, 333-357. Kotter, J. (2008). *A Sense of Urgency.* https://doi.org/10.1111/acfi.12346
2. Lewicki, R. J., & Brinsfield, C. (2011). Framing trust: trust as a heuristic. Framing matters: Perspectives on negotiation research and practice in communication, 110, 135.
3. Rogers, R. W. (1975). A protection motivation theory of fear appeals and attitude change. *Journal of Psychology,* 91, 93-114. https://doi.org/10.1080/00223980.1975.9915803
4. Rosenstock, I. (1974). Historical Origins of the Health Belief Model. *Health Education Monographs*, 2(4), 328-335. https://doi.org/10.1177/109019817400200403
5. Rosenstock, I.M., Strecher, V.J. & Becker, M.H. (1988). Social learning theory and the health belief model. *Health Education Quarterly,* 15(2), 175-183. https://doi.org/10.1177/109019818801500203
6. Hermsen, S., & Renes, R. J. (2016). *Draaiboek gedragsverandering: de psychologie van beïnvloeding,* begrijpen en gebruiken. Business contact.
7. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2012). Self-determination theory. Handbook of theories of social psychology, 1(20), 416-436. https://doi.org/10.4135/9781446249215.n21
8. Fabrigar, Leandre R.; Petty, Richard E.; Smith, Steven M.; Crites, Stephen L. (2006). Understanding knowledge effects on attitude-behavior consistency: The role of relevance, complexity, and amount of knowledge. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(4), 556–577. https://doi.org/10.1037/0022-3514.90.4.556
9. Conversiewerkers & DirectResearch (2025) Onderzoek: *Hoe wil Nederland aangesproken worden? Met 'u' of 'je'? Voorkeuren Nederlanders voor 'u' of 'je' in schriftelijke overheids- en bedrijfscommunicatie.*
10. D&B & Muzus (2024) Doenlijk(er) invorderen. Een vervolgonderzoek naar het herzien van de invorderingsbrieven en het invorderingsproces.

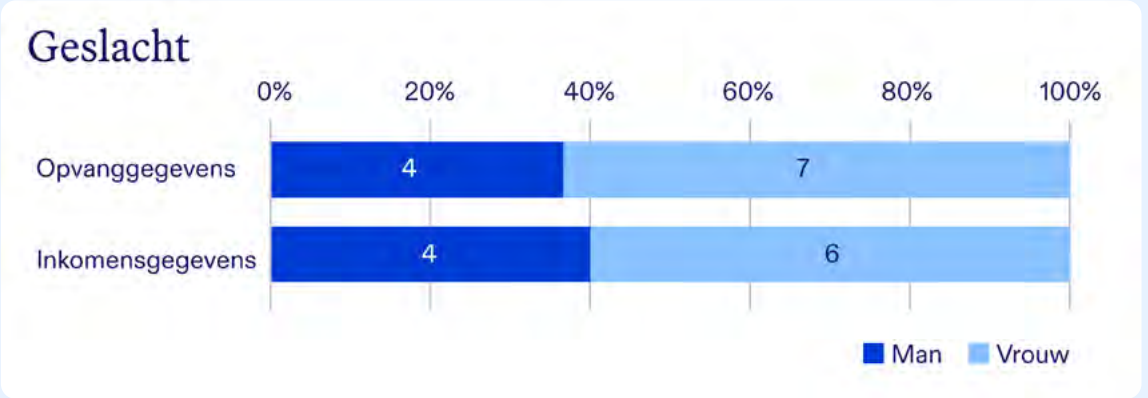
Bijlage 1. Beschrijving deelnemers

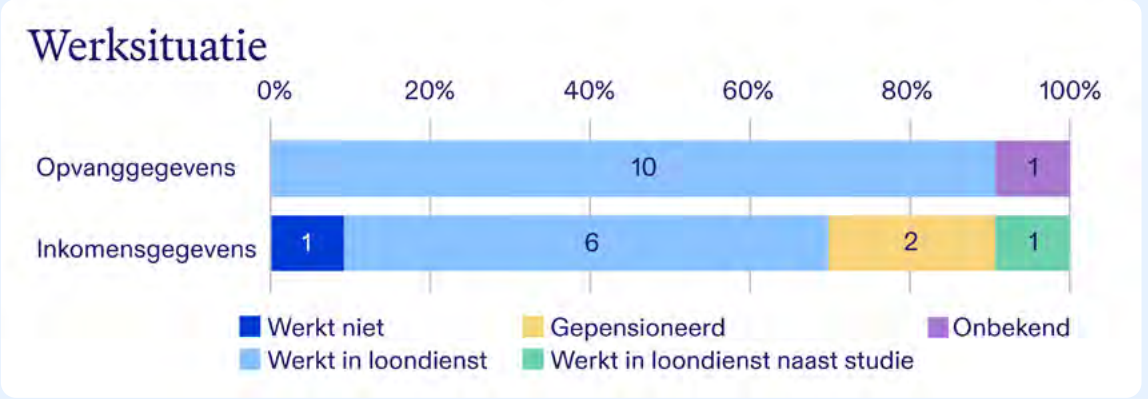
We namen in dit onderzoek 21 diepte-interviews af. In deze bijlage beschrijven we de spreiding van de doelgroep over verschillende kenmerken en gedragingen.

Demografische gegevens

- We spraken **11 deelnemers** met mutatie van opvanglasten. Onder hen waren **4 mannen** en **7 vrouwen**. De gemiddelde leeftijd was **35 jaar**, met de jongste 26 en de oudste 41 jaar.
- We spraken **10 deelnemers** met mutatie van inkomensgegevens. Onder hen waren **4 mannen** en **6 vrouwen.** De gemiddelde leeftijd was **42 jaar,** met de jongste 22 en de oudste 81 jaar.
- Het overgrote deel van de deelnemers werkt in **loondienst.** Enkelen zijn **gepensioneerd** of **werken niet.**







Actie ondernomen

Op basis van data selecteerden we burgers die voor inkomensgegevens of opvanglasten in het mutatieproces van 2025 zaten. We selecteerden zowel burgers die vóór de reactietermijn van de mutatie wél een wijziging doorvoerden in Mijn Toeslagen als burgers die dat niet deden. Tijdens de interviews achterhaalden we ook of deelnemers hun gegevens controleerden op Mijn Toeslagen.

De data waarop we de werving en selectie van deelnemers baseerden, kwam niet altijd overeen met wat de deelnemers zich herinnerden tijdens het interview. Doordat we semigestructureerd interviewden, waren de vragen niet exact hetzelfde. In sommige gevallen leidden we het antwoord af uit een antwoord op een andere vraag. Daarnaast konden we de antwoorden over uitgevoerde acties van de deelnemers niet altijd verifiëren. Hierdoor kunnen we slechts een indicatie geven over de spreiding van de deelnemers op ondernomen actie.

Opvanglasten

Ongeveer een vierde van de deelnemers met mutatie in opvanglasten controleerde hun gegevens en stelde vast dat een wijziging niet nodig was. Zij hebben daarmee voldaan aan de gevraagde actie in de mutatiebrief.

Ongeveer drie vierde leek helemaal niet in actie te zijn gekomen. Geen enkele deelnemer gaf volgens de interviews een wijziging door. Terwijl volgens de data 5 deelnemers uit deze groep vóór de reactietermijn een wijziging hebben doorgegeven.

Inkomensgegevens

De helft van de deelnemers kwam in actie: ze controleerden de gegevens en gaven een wijziging door waar ze vaststelden dat dit nodig was. De andere helft controleerden hun gegevens niet en gaf geen wijziging door.

In de groep met inkomensgegevens was één deelnemer die volgens de wervingsdata wél een wijziging heeft doorgegeven. Zelf gaf die aan niets te hebben gecontroleerd of gewijzigd.

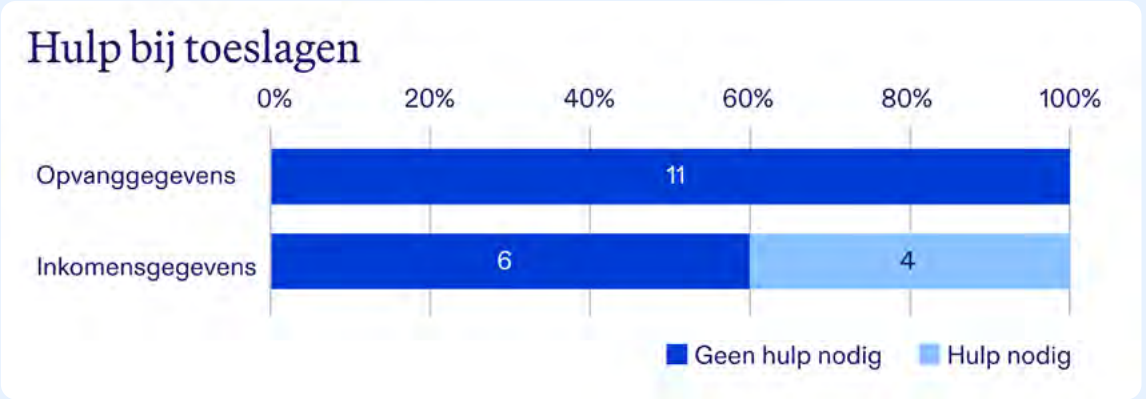
Brief (goed) herinneren

We vonden een discrepantie tussen wat de deelnemers zich van de brief konden herinneren tijdens de werving en tijdens de interviews. Tijdens de werving vroegen we deelnemers of ze zich de brief konden herinneren. Alle deelnemers gaven in dat telefoongesprek aan zich deze te herinneren. Vaak kwam de herkenning pas na toelichting door de onderzoekers over de inhoud en verzendingsperiode van de brief.

Tijdens de interviews stelden de interviewers vast dat een aanzienlijk deel van de deelnemers zich de brieven en de inhoud daarvan niet goed kon herinneren. Enkele deelnemers wisten helemaal niet meer over welke brief het ging of hun herinnering van de brief bleef na doorvragen onduidelijk voor de interviewers. Anderen wisten wel dát ze de brief hadden ontvangen, maar de inhoud konden ze zich niet herinneren. Ze waren onbekend met het mutatieproces en wisten niet of er naar aanleiding van de brief actie nodig was. Vaak konden ze zich dit niet herinneren omdat het al een tijd geleden was dat zij de brief hadden ontvangen, maar ook omdat ze vaker brieven van Toeslagen krijgen en deze specifieke brief niet altijd opviel. En omdat ze de brief destijds slechts gescand hebben. In andere gevallen zeiden deelnemers de brief te herinneren, waar de interviewers tijdens het interview de indruk kregen dat zij een andere brief bedoelden.

Hulp nodig bij toeslagen

Slechts een vijfde van alle deelnemers bleek hulp nodig te hebben bij toeslagen. Zij zaten allen in de groep met inkomensgegevens. Ze gaven tijdens de werving of het interview aan hulp te krijgen of ze wisten volgens de interviewers duidelijk niet wat ze moesten doen. We spraken dus slechts enkele burgers die veel moeite hebben met toeslagen.



Bijlage 2. Brieven uit mutatieactie

In deze bijlage staan de brieven en flyer uit de mutatieactie 2025.

Kinderopvanglasten - Mutatiebrief

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

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

A. Test
Dorpsstraat 1
1234AB Stad

BelastingTelefoon
0800 – 0543

Datum
8 augustus 2025

Uw bsn
12345678910

Ons kenmerk
KOT M-AU25

Onderwerp: We gaan uw kinderopvangtoeslag aanpassen

Beste A. Test,

Waarom krijgt u deze brief?
We gaan uw kinderopvangtoeslag over 2025 aanpassen. Als we uw toeslag berekenen, kijken we naar de gegevens die u zelf aan ons doorgeeft. En naar de gegevens die we van uw kinderopvang krijgen. Uw kinderopvang heeft een ander aantal opvanguren of een ander uurtarief aan ons doorgegeven dan u zelf. Daarom hebben we uw gegevens voor de kinderopvangtoeslag alvast aangepast. Zo voorkomen we zoveel mogelijk dat u te veel toeslag krijgt en later moet terugbetalen. In deze brief leest u wat we hebben aangepast. En hoe u zelf de gegevens nog kunt wijzigen als u het niet eens bent met onze aanpassing.

Vanaf augustus verandert uw toeslag
Voor deze beslissing hebben we de gegevens van de kinderopvang over 2025 gebruikt. Op basis van die gegevens hebben we uw gegevens voor de kinderopvangtoeslag aangepast. Deze aanpassing hebben we automatisch gedaan. We hebben uw opvanggegevens aangepast naar een gemiddelde van wat de kinderopvang aan ons heeft doorgegeven. In het overzicht hieronder ziet u welke aanpassing we hebben gedaan. In de bijlage bij deze brief ziet u welke opvanguren en welk uurtarief u hebt doorgegeven. En welke opvanggegevens wij van de kinderopvang hebben gekregen.

Kind	Gegevens na onze aanpassing
B. Test	Een gemiddelde van 75 uur per maand bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. Deze aanpassing gaat in vanaf 5 augustus 2025.
C. Test	Een gemiddelde van 75 uur per maand bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40.

Paginanummer 1 van 5

Misschien zijn de opvanguren in Mijn toeslagen na onze aanpassing niet helemaal hetzelfde als de uren in het overzicht hierboven. Dat komt doordat we in de tussentijd nieuwe informatie van de kinderopvang kunnen krijgen. De uren kunnen dan maximaal 5 uur hoger of lager zijn dan de uren in dit overzicht.

Wat kunt u na onze aanpassing van ons verwachten?
U krijgt een nieuwe voorlopige berekening van uw kinderopvangtoeslag over 2025. We noemen die berekening een voorschotbeschikking. U kunt de berekening op 3 plekken vinden:

- In Mijn toeslagen op toeslagen.nl vanaf 5 augustus 2025.
- In de Berichtenbox op MijnOverheid vanaf 5 augustus 2025.
- In uw brievenbus: we sturen u de berekening binnen 5 weken met de post

Moet u toeslag terugbetalen? Dan krijgt u een week na de voorschotbeschikking nog een brief daarover.

Wilt u dat we uw toeslag berekenen met andere opvanggegevens?
Geef dan zelf een wijziging door. Doe dit **vóór 3 augustus 2025**. Dan gaat onze aanpassing niet door. En berekenen we de toeslag met de opvanggegevens die u zelf doorgeeft. In de bijlage bij deze brief staat een stappenplan. Daarin leggen we uit hoe u de opvanggegevens kunt aanpassen.

> **Let op!**
> Hebt u minder dan 1 maand geleden uw opvanggegevens gewijzigd? Controleer dan in Mijn toeslagen of daar nu de goede gegevens staan.

Bent u het niet eens met onze beslissing?
Dan kunt u uw gegevens voor de kinderopvangtoeslag zelf nog aanpassen. Hebt u daarover vragen? Neem dan contact met ons op. Bent u het alsnog niet eens met de beslissing? Dan kunt u bezwaar maken tegen de nieuwe voorlopige berekening over 2025. Deze berekening krijgt u nog van ons. Hierin leest u hoe u bezwaar kunt maken. Wilt u alvast meer weten over hoe u bezwaar maakt? Op toeslagen.nl/oneens vindt u meer informatie.

Pas altijd uw gegevens aan als er iets wijzigt in uw situatie
Gaat uw kind bijvoorbeeld meer of minder uren naar de opvang? Of verandert uw inkomen? Geef dat altijd zo snel mogelijk aan ons door. Dan kunnen we uw toeslag berekenen met de juiste informatie. En voorkomen we zoveel mogelijk dat u te weinig of te veel toeslag krijgt.



Hebt u nog vragen?
Op toeslagen.nl/toeslag-aangepast vindt u meer informatie. En ziet u waar u hulp kunt krijgen. 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,

Nicole Back
Algemeen directeur Toeslagen (waarnemend)

Bijlage:
- Zo kunt u uw gegevens voor de kinderopvang aanpassen
- Informatie over uw kinderopvang

Bijlage

Zo kunt u uw gegevens voor de kinderopvangtoeslag aanpassen

Stap 1: Log in op Mijn toeslagen via toeslagen.nl
Stap 2: Kies onder 'Wijziging doorgeven' voor 'Kinderen'. En daarna voor 'Er verandert iets in de kinderopvang'.
Stap 3: Vul de datum in vanaf wanneer de gegevens voor de kinderopvang veranderd moeten worden. Vul daarna de opvanggegevens in.
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 2025.
Stap 5: Veranderen de gegevens voor de kinderopvangtoeslag later weer? Geef dit dan ook aan ons door.

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

Voor Android	**Voor Apple**
https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.belastingdienst.mkt.pub	https://apps.apple.com/nl/app/id1483034525

Informatie over uw kinderopvang

Deze gegevens hebt u zelf doorgegeven aan ons:

Kind	**Gegevens in uw aanvraag**
B. Test	**Januari:** (gemiddeld) 90 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **Februari:** (gemiddeld) 90 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **Maart:** (gemiddeld) 90 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **April:** (gemiddeld) 90 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40.
C. Test	**Januari:** (gemiddeld) 90 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **Februari:** (gemiddeld) 90 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **Maart:** (gemiddeld) 90 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40.

April: (gemiddeld) 90 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40.

Deze gegevens hebben we van uw kinderopvang gekregen:

Kind	**Gegevens van de kinderopvang**
B. Test	**Januari:** (gemiddeld) 75 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **Februari:** (gemiddeld) 75 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **Maart:** (gemiddeld) 75 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **April:** (gemiddeld) 75 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40.
C. Test	**Januari:** (gemiddeld) 75 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **Februari:** (gemiddeld) 75 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **Maart:** (gemiddeld) 75 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40. **April:** (gemiddeld) 75 uur opvang bij De Berenboot, met LRK-nummer 123456. Met een uurtarief van gemiddeld €8,40.

Inkomensgegevens - Attenderingsbrief variant 1

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

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

A. Test
Straatweg 10
1111AB Dorpstad

BelastingTelefoon
0800 – 0543

Datum
25 mei 2025

Uw bsn
987654321

Ons kenmerk
INK BT25

Onderwerp: Geef een nieuwe schatting van uw inkomen over 2025 aan ons door

Beste A. Test,

Waarom krijgt u deze brief?
We berekenen uw toeslag onder andere met een eerdere schatting van de inkomens van u en uw toeslagpartner B. Test over 2025. Maar we hebben nieuwe gegevens gekregen vanuit van werkgevers of uitkeringsinstanties over 2025. Daarom denken we dat u een nieuwe schatting van deze inkomens moet doorgeven. Zo voorkomt u zoveel mogelijk dat u te veel toeslag krijgt. Of te weinig. Wij passen uw gegevens niet aan, want u weet zelf het beste wat uw situatie nu is. In deze brief leest u wat we van u verwachten.

Wat verwachten we van u?
Maak een nieuwe schatting van de inkomens van u en uw toeslagpartner B. Test. En geef de nieuwe schatting aan ons door. In de folder bij deze brief staat hoe u dat makkelijk kunt doen.

We raden u aan om de schatting snel door te geven. Verandert het inkomen later weer? Geef dat dan opnieuw aan ons door.

In het overzicht hieronder ziet u welke gegevens wij nu gebruiken om uw toeslag te berekenen. En een schatting die wij hebben gemaakt met de gegevens van werkgevers of uitkeringsinstanties. Die kunt u gebruiken om uw eigen nieuwe schatting mee te vergelijken. Wij doen zelf niets met onze nieuwe schatting in het overzicht hieronder. We gebruiken alleen gegevens die u zelf doorgeeft.

We berekenen uw toeslag nu met onder andere deze gegevens:

A. Test	€ 21.000
B. Test	€ 24.000

Dit is onze nieuwe schatting voor 2025:

A. Test	€ 28.000
B. Test	€31.000

Deze schatting is gemaakt met de gegevens van werkgevers of uitkeringsinstanties over 2025. Wij doen niets met deze schatting. We gebruiken alleen gegevens die u zelf doorgeeft.

Geeft u geen nieuwe schatting aan ons door?
Dan berekenen we uw toeslag met de gegevens die we nu ook gebruiken. Niet met de nieuwe schatting uit het overzicht. Misschien krijgt u dan minder toeslag dan waar u recht op hebt. Of u krijgt te veel toeslag en moet die later terugbetalen.

Hebt u een nieuwe schatting van de inkomens doorgegeven?
Dan berekenen wij uw toeslag opnieuw. Daarna krijgt u bericht over de hoogte van uw toeslag. We noemen dat bericht een voorschotbeschikking. U vindt de voorschotbeschikking dan 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.

Meestal binnen 5 weken.

Let op!
Geeft u een hoger inkomen door? Dan hebt u waarschijnlijk recht op minder toeslag. Dat kan 2 dingen betekenen:

- U krijgt een lager bedrag per maand. 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 u op uw rekening krijgt.
- U hebt al meer toeslag gekregen dan u voor het hele jaar had moeten krijgen. U krijgt dan voor de rest van het jaar geen toeslag meer. En wat u te veel hebt gekregen, moet u terugbetalen.



Hebt u nog vragen?
Of hebt u hulp nodig? Bel dan 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

Nicole Back
Algemeen directeur Toeslagen (waarnemend)

Inkomensgegevens - Attenderingsbrief variant 2

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

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

A. Test
Straatweg 10
1111AB Dorpstad

BelastingTelefoon
0800 – 0543

Datum
25 mei 2025

Uw bsn
987654321

Ons kenmerk
INK BT25

Onderwerp: We denken dat u het inkomen over 2025 opnieuw moet schatten

Beste A Test,

Waarom krijgt u deze brief?
We denken dat de inkomens van u en uw toeslagpartner B. Test over 2025 waarmee we uw toeslag berekenen niet meer kloppen. Dat komt omdat we nieuwe inkomens hebben gekregen van werkgevers of uitkeringsinstanties over 2025. We denken daarom dat u een nieuwe schatting van deze inkomens moet doorgeven. Wij passen het inkomen op dit moment niet aan, want u weet zelf het beste wat uw situatie nu is. In deze brief leest u wat we van u verwachten.

Wat is een schatting van het inkomen?
Een schatting van het inkomen is wat u denkt dat u gaat verdienen in het hele jaar. Misschien weet u nog niet wat het inkomen wordt over 2025. Maar we hebben dat wel nodig om uw toeslag te berekenen. Daarom doen we dat met een schatting van het inkomen.

Controleer het inkomen
Controleer de inkomens van u en uw toeslagpartner B. Test in Mijn toeslagen of de app Toeslagen. Klopt er iets niet in deze inkomens? Geef dan zo snel mogelijk een nieuwe schatting aan ons door. Zo voorkomt u zoveel mogelijk dat u te veel of te weinig toeslag krijgt. In de folder bij deze brief staat hoe u een nieuwe schatting aan ons kunt doorgeven.

In het overzicht hieronder ziet u met welk inkomen we nu uw toeslag berekenen en wat onze nieuwe schatting is
De nieuwe schatting hebben we gemaakt met het inkomen van werkgevers of uitkeringsinstanties. Die nieuwe schatting kunt u gebruiken om uw eigen nieuwe schatting mee te vergelijken. Wij doen zelf niets met onze schatting. We gebruiken alleen gegevens die u zelf doorgeeft.

We berekenen uw toeslag nu met dit inkomen:

A.	**Test**	€21.000
B.	**Test**	€24.000

Hebt u minder dan 1 maand geleden een wijziging van deze inkomens doorgegeven? Dan klopt de informatie hierboven misschien niet meer. Controleer goed in Mijn toeslagen of we uw toeslag met de juiste gegevens berekenen.

Dit is onze nieuwe schatting voor 2025:

A.	**Test**	€28.000
B.	**Test**	€31.000

Als u een nieuwe schatting doorgeeft, berekenen we uw toeslag opnieuw
Daarna krijgt u een voorlopige berekening van uw toeslag over 2025. We noemen die berekening een voorschotbeschikking. U vindt de voorschotbeschikking dan 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. We proberen dit binnen 5 weken te doen.

Let op!
Geeft u een inkomen door dat hoger is dan het inkomen dat nu bij ons bekend is? Dan hebt u waarschijnlijk recht op minder toeslag. Dat betekent dat u een lager bedrag per maand krijgt. Of dat u toeslag die u te veel hebt gekregen moet terugbetalen. Het is belangrijk dat u de nieuwe schatting wel aan ons doorgeeft. Zo voorkomt u zoveel mogelijk dat u te veel toeslag krijgt.

Geeft u geen nieuwe schatting aan ons door?
Dan berekenen we uw toeslag met de inkomens die we nu ook gebruiken. Niet met onze nieuwe schatting uit het overzicht. Misschien krijgt u dan minder toeslag dan waar u recht op hebt. Of u krijgt te veel toeslag en moet die later terugbetalen.

Verandert er in de toekomst iets in uw situatie?
Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. Zo voorkomt u zoveel mogelijk dat u te veel of te weinig toeslag krijgt. We berekenen uw toeslag daarna opnieuw.

Hebt u nog vragen?
Of hebt u hulp nodig? Bel dan 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

Nicole Back
Algemeen directeur Toeslagen (waarnemend)

Inkomensgegevens - Mutatiebrief

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

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

A. Test
Dorpsstraat 1
1234AB Stad

BelastingTelefoon
0800 – 0543
Datum
7 augustus 2025
Uw bsn
12345678910
Ons kenmerk
INK M25

Onderwerp: We hebben het inkomen aangepast voor uw toeslag over 2025

Beste A. Test,

Waarom krijgt u deze brief?
We hebben de inkomens van u en uw toeslagpartner aangepast voor uw toeslag over 2025. Dat komt omdat we nieuwe gegevens hebben gekregen van werkgevers of uitkeringsinstanties over 2025. Op 7 mei hebben we u een brief gestuurd met kenmerk INK BT25 We vroegen u om een nieuwe schatting van deze inkomens aan ons door te geven. Maar volgens onze gegevens hebt u dat nog niet gedaan. We willen zoveel mogelijk voorkomen dat u te veel toeslag krijgt en later moet terugbetalen. Daarom hebben wij deze inkomens voor u aangepast. In deze brief leest u wat dit voor u betekent. En wat u van ons kunt verwachten.

Vanaf 5 september verandert uw toeslag
Voor deze beslissing hebben we de gegevens van werkgevers of uitkeringsinstanties over 2025 gebruikt. Op basis van die nieuwe gegevens hebben we automatisch deze inkomens aangepast. Hierdoor verandert uw toeslag. In het overzicht hieronder ziet u wat we hebben aangepast.

Met dit inkomen hebben we uw toeslag berekend:

Naam	Inkomen
A. Test	€21.000
B. Test	€33.000

We hebben het inkomen aangepast naar de gegevens hieronder:

Naam	Nieuw inkomen
A. Test	€28.000
B. Test	€33.000

Wat kunt u hierna van ons verwachten?
U krijgt een nieuwe voorlopige berekening van uw toeslag over 2025. We noemen die berekening een voorschotbeschikking. U vindt de berekening op 3 plekken:

- In Mijn toeslagen op toeslagen.nl, vanaf 5 september 2025.
- In de Berichtenbox op MijnOverheid, vanaf 5 september 2025.
- In uw brievenbus: we sturen de berekening ook met de post. Meestal binnen 5 weken.

We hebben uw inkomen aangepast. Waarschijnlijk hebt u nu recht op minder toeslag. Dat betekent dat u een lager bedrag per maand krijgt. Of dat u toeslag die u te veel hebt gekregen moet terugbetalen. Moet u toeslag terugbetalen? Dan krijgt u een week na de datum van de voorschotbeschikking nog een brief daarover.

Wilt u dat we uw toeslag berekenen met een ander inkomen?
Geef dan zelf een wijziging door van deze inkomens. Doet u dit **vóór 3 september 2025?** Dan krijgt u bij de eerstvolgende betaling meteen het aangepaste bedrag aan toeslag. In de flyer bij deze brief staat hoe u een wijziging aan ons doorgeeft.

> **Let op!**
> Hebt u minder dan 1 maand geleden het inkomen gewijzigd? Dan berekenen we de toeslag met die gegevens. En niet met de gegevens uit het overzicht eerder in deze brief.

Pas altijd uw gegevens aan als er iets wijzigt in uw situatie
Verandert uw inkomen? Of iets anders in uw situatie? Geef dat altijd zo snel mogelijk aan ons door. Dan kunnen wij uw toeslag berekenen met de juiste gegevens. Zo voorkomen we zoveel mogelijk dat u te weinig of te veel toeslag krijgt.



Hebt u nog vragen? Of hebt u hulp nodig?
Op toeslagen.nl/toeslag-aangepast vindt u meer informatie. En waar u hulp kunt krijgen. 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,

Nicole Back
Algemeen directeur Toeslagen (waarnemend)

Inkomensgegevens - Flyer



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Wij hebben uw inkomen aangepast

Wat betekent dit voor u?

Waarschijnlijk hebt u hierdoor recht op minder toeslag. Het is daarom belangrijk dat u het nieuwe inkomen controleert. **Dat kan in Mijn toeslagen op toeslagen.nl**.

Klopt er iets niet? Geef dat zo snel mogelijk aan ons door. Dan berekenen we uw toeslag met de juiste gegevens. Zo zorgen we er samen zoveel mogelijk voor dat u de toeslag krijgt waar u recht op hebt.

Op de achterkant van deze flyer ziet u hoe u een wijziging kunt doorgeven.

**Wilt u meer informatie of hebt u hulp nodig?
Kijk op www.toeslagen.nl/toeslag-aangepast**



Op twee manieren uw inkomen wijzigen

Hulp nodig? Scan de QR-code

Download de app

1. Ga naar de App Store of Google Play en download de **app Toeslagen**.
2. Open de app. En **doorloop de stappen**.
3. Kies voor **jaarinkomen** en daarna voor **wijzigen**.

Of ga naar de website

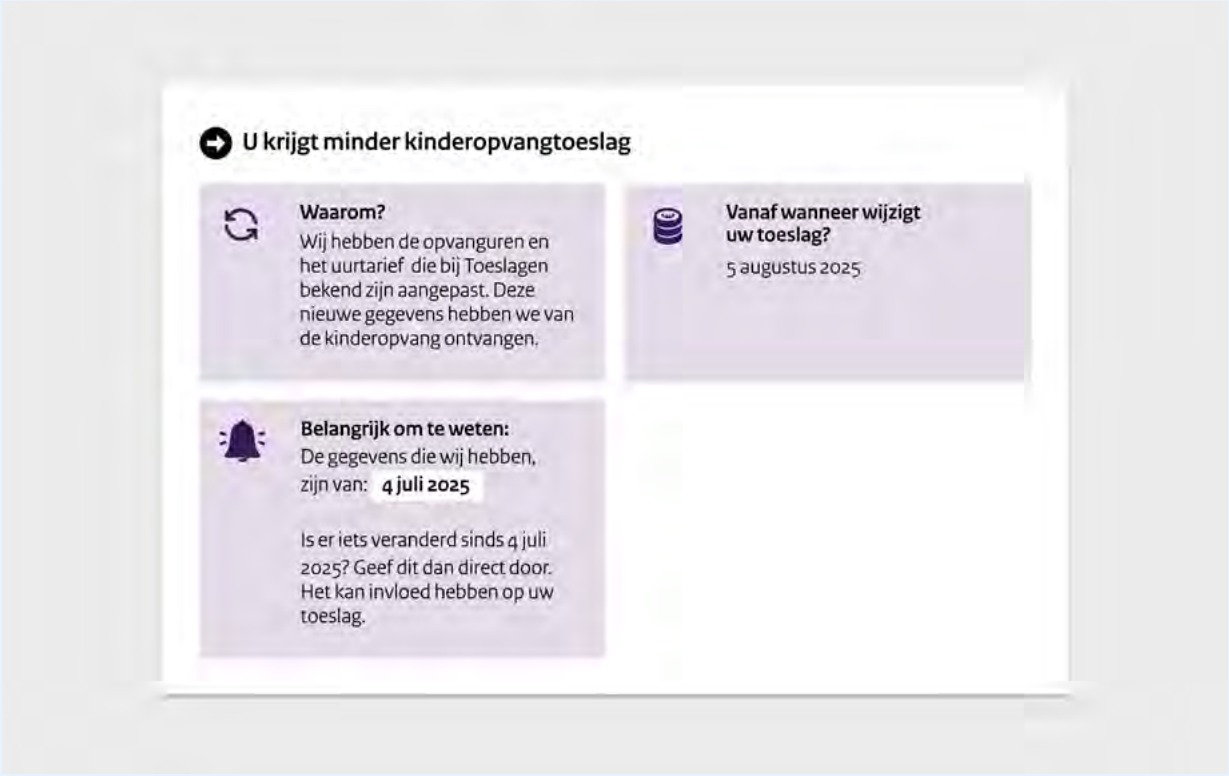
1. Ga naar Mijn toeslagen via **toeslagen.nl** en log in.
2. Kies voor **wijziging doorgeven** en daarna voor inkomen en vermogen.
3. Kies **er wijzigt iets in het inkomen**. Kies het jaar en beantwoord de vragen. Druk daarna op **akkoord en verzenden**.

(C) Dienst Toeslagen. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend. Uitgave juli 2025. EC-HT-ZT-KOT-KGB-001 juli 2025

Bijlage 3. Visualisaties

We vullen de adviezen in hoofdstuk 4 aan met visualisaties van bouwblokken voor de brief. In deze bijlage beschrijven we de werkzame elementen van deze bouwblokken. Ook geven we een voorbeeld van hoe de brief er in zijn geheel uit zou kunnen zien.

Bouwblok 1 – ‘U krijgt minder kinderopvangtoeslag’



Hoe werkt het?
Deze visualisatie communiceert een boodschap op een duidelijke en gestructureerde manier.

Doel
Inzicht geven in de wijziging van de toeslag door helder te communiceren wat de reden is en wat het gevolg betekent voor de burger. Door context te bieden, kan de boodschap minder onverwacht of onverklaarbaar aanvoelen.

- → De **boodschap** is opgebouwd uit twee delen: uitleg (waarom) en gevolg (wat betekent dit).
- → **Belangrijke informatie**, zoals de ingangsdatum, is visueel uitgelicht.
- → De lay-out voorkomt dat de verlaging van de toeslag **los wordt gepresenteerd zonder context.**

Waarom werkt dit?

- **Framing en fluency:** door eerst de reden en daarna het gevolg te tonen, sluit de boodschap aan bij framing-principes [1] en kan emotionele weerstand worden verminderd.
- **Visuele hiërarchie:** plaatsing en contrast helpen om de kernboodschap sneller te herkennen.

Bouwblok 2 – Vergelijking oude en nieuwe gegevens



Hoe werkt het?
Oude en nieuwe gegevens worden naast elkaar gepresenteerd.

Doel
Inzicht geven in welke gegevens precies zijn gewijzigd door oude en nieuwe informatie direct met elkaar te vergelijken. Dit kan de burger helpen om wijzigingen sneller te begrijpen.

Waarom werkt dit?

- **Vergelijkend ontwerp:** Verschillen worden sneller begrepen wanneer ze direct zichtbaar zijn [2].
- **Fluency:** De lezer hoeft niet zelf te zoeken naar wat er is gewijzigd.

Bouwblok 3 – Actie-embleem bovenaan de brief



Hoe werkt het?
Bovenaan elke brief wordt een vast visueel embleem geplaatst dat in één oogopslag aangeeft of er actie nodig is. Het embleem combineert een opvallend kleurvlak, een universeel herkenbaar icoon (bel) en een korte begeleidende tekst. De tekst geeft niet alleen aan dát actie nodig is, maar ook vóór welke datum dit moet gebeuren.

Doel
het embleem is ontworpen om de ontvanger te helpen sneller prioriteit te bepalen. Het beoogt de ervaren urgentie te verhogen wanneer dat nodig is en de mentale inspanning te verlagen, doordat de lezer niet eerst de volledige brief hoeft te lezen om te begrijpen of handelen vereist is.

De werking van het embleem berust op de volgende ontwerpkeuzes:

- → Een **vaste positie** bovenaan de brief, zodat het embleem als eerste element wordt waargenomen bij openen of globaal scannen.
- → Een **sterk contrasterend kleurvlak dat afwijkt** van de rest van de brief en daardoor visueel prioriteit suggereert.
- → Een **universeel herkenbaar icoon** (bel) dat zonder lezen de associatie ‘let op’ of ‘actie’ oproept.
- → **Korte en concrete tekst,** gericht op wat van de ontvanger wordt verwacht en binnen welk tijdsbestek.
- → **Consistente toepassing van hetzelfde embleem** op alle brieven waarbij actie vereist is, om herkenning over meerdere contactmomenten te stimuleren.

In theorie zou deze combinatie ertoe kunnen bijdragen dat de lezer sneller kan inschatten of actie nodig is en waar hij moet beginnen met lezen.

Waarom werkt dit?

- **Fluency en visuele herkenning:** het ontwerp sluit aan bij het principe van processing fluency: visuele informatie wordt doorgaans sneller en met minder cognitieve inspanning verwerkt dan uitgebreide tekstuele uitleg [3]. Door de boodschap “actie nodig” visueel te ondersteunen, kan de informatie sneller worden begrepen en blijft informatie beter hangen.

- **Visuele hiërarchie en attentiewaarde:** door kleur, contrast en positionering is het embleem ontworpen als het meest dominante element op de pagina. Dit sluit aan bij principes van visuele hiërarchie: wat belangrijk is, hoort als eerste op te vallen. Volgens de 3-secondenregel zou binnen enkele seconden duidelijk moeten zijn of de brief directe aandacht vereist.

- **Urgentie en prioritering:** het expliciet tonen van een datum in combinatie met een waarschuwend icoon is bedoeld om de ervaren urgentie te verhogen. Tegelijkertijd biedt de begeleidende tekst houvast bij het bepalen van prioriteit: deze brief vraagt aandacht en geeft richting aan wat er verwacht wordt.

- **Cognitieve schaarste:** ontvangers van toeslagen kunnen cognitieve schaarste ervaren door financiële stress [4]. In zulke situaties kost het meer moeite om zelf te bepalen welke informatie belangrijk is. Het embleem is ontworpen om deze afweging deels over te nemen door direct te signaleren of actie nodig is en waar deze informatie te vinden is.

- **Herkenning door herhaling:** door het embleem consequent toe te passen op alle actievereiste brieven, kan herkenning ontstaan over tijd. Bij herhaald contact leert de ontvanger mogelijk de betekenis van het embleem, wat onzekerheid bij het openen van brieven kan verminderen.

Bouwblok 4 – Handelingsperspectief



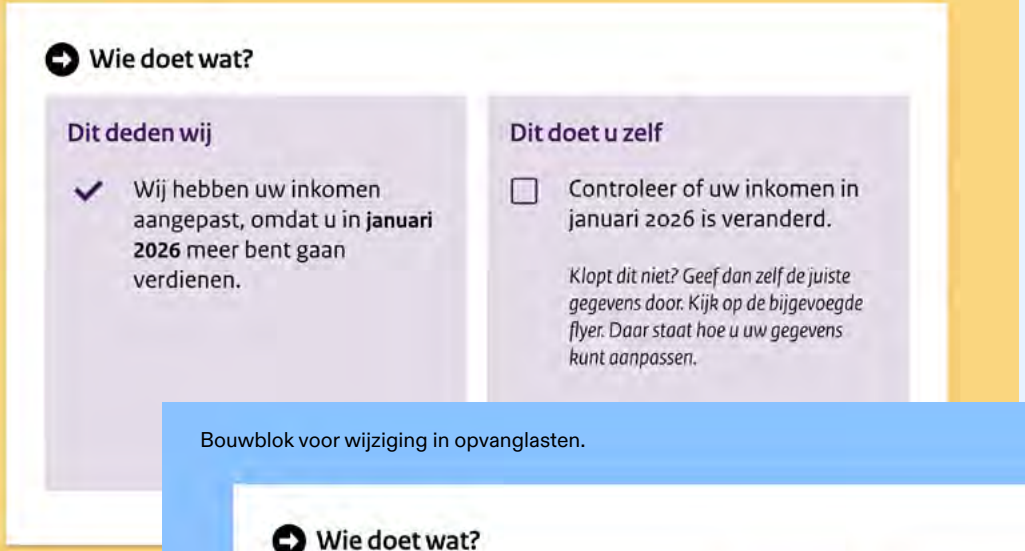
Hoe werkt het?
De lezer krijgt twee duidelijke opties:
→ **Ja, mijn gegevens kloppen.**
→ **Nee, mijn gegevens kloppen niet.**

Doel
De burger actief betrekken tijdens het lezen van de brief door expliciet te vragen om een controle van de gegevens. De visualisatie is bedoeld om alertheid te stimuleren, uit te nodigen tot actie en de drempel om te reageren te verlagen wanneer gegevens niet kloppen.

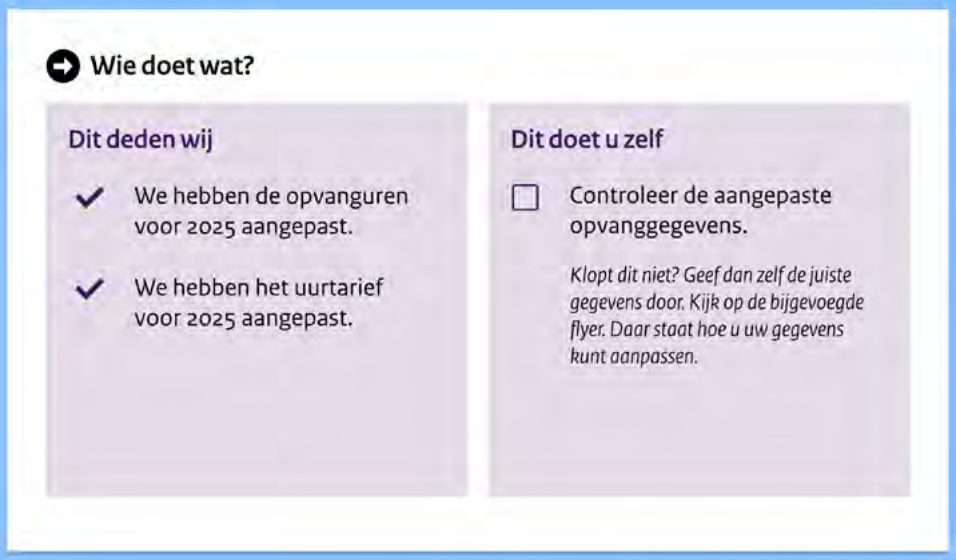
Waarom werkt dit?
- **Choice architecture:** Beperkte keuzemogelijkheden maken handelen eenvoudiger [5].
- **Chunking:** Het handelingsperspectief is opgeknipt in duidelijke keuzes.

Bouwblok 5 – Direct duidelijk ‘wie doet wat?’

Bouwblok voor wijziging in inkomen.



Bouwblok voor wijziging in opvanglasten.



Hoe werkt het?
Deze visualisatie maakt een expliciet onderscheid tussen:

→ **Wat Toeslagen al heeft gedaan.**
→ **Wat de ontvanger eventueel moet doen.**

Een module in de brief laat zien wie wat doet (overheid versus burger) en welk tijdvak geldt. Dit helpt voor begrip en controle voor de burger. Dit is vormgegeven in twee duidelijk gescheiden blokken.

Doel
Alertheid en cognitief begrip vergroten door in één oogopslag duidelijk te maken wie welke verantwoordelijkheid heeft.
De visualisatie beoogt de burger actief betrokken te houden tijdens het lezen van de brief en geeft duidelijkheid over wat al is gedaan en wat eventueel nog van de burger wordt verwacht.

Waarom werkt dit?
- **Locus of control:** door verantwoordelijkheden te scheiden, kan de lezer meer controle over de situatie voelen [6].
- **Fluency:** de eenvoud van de boodschap voorkomt interpretatiefouten.

Bouwblok 6 – Flyer ‘we hebben uw inkomen aangepast’

Voorkant

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Wij hebben uw inkomen aangepast



Controleer de aanpassing
Wij hebben uw inkomen aangepast. Het is belangrijk dat u controleert of dit klopt. Hieronder leest u stap voor stap hoe u dit doet.

1 Bekijk de gegevens
Bekijk het nieuwe **aangepaste inkomen** in het overzicht in de brief.

2 Maak een inschatting
Maak een inschatting of deze gegevens (kunnen) kloppen.

1. **Kloppen ze?**
   Dan hoeft u nu niks te doen.
2. **Twijfelt u?**
   Ga hieronder verder.

3 Ga naar de rekentool
Ga naar **toeslagen.nl**. Kijk onder het kopje ‘Handig’ en klik op ‘Bereken uw toetsingsinkomen’.
Of scan de QR-code.

4 Bereken uw inkomen
Vul de gegevens in en bereken uw **toetsingsinkomen**.

5 Vergelijk de uitkomst
Vergelijk het **berekende inkomen** met de gegevens uit de brief (het aangepast inkomen).

1. **De gegevens zijn hetzelfde**
   Dan hoeft u niets te doen en bent u klaar.
2. **De gegevens verschillen (veel) van elkaar**
   Ga dan door naar de achterkant van deze flyer. Hier leest u hoe u uw opvanggegevens aanpast.

Achterkant

Wijzig uw inkomen

U kunt uw inkomen op twee manieren wijzigen.

Optie 1: download de app



1. Ga naar de App Store of Google Play en download de **app Toeslagen.**
2. Open de app en doorloop de stappen.
3. Kies voor **jaarinkomen** en daarna voor wijzigen.
4. Vul hier het door u berekende **toetsingsinkomen** in.

Optie 2: of ga naar de website



1. Ga naar Mijn toeslagen via **www.toeslagen.nl** en log in met uw DigiD.
2. Kies voor **wijziging doorgeven** en daarna voor **inkomen en vermogen.**
3. Kies **er wijzigt iets in het inkomen.**
4. Doorloop de stappen en vul hier het **door u berekende toetsingsinkomen** in.
5. Druk daarna op akkoord en verzenden.

Vragen?
Scan de QR-code of ga naar de website: www.toeslagen.nl/hulp

Flyer voor wijziging in inkomen.

Voorkant

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Check uw aangepaste opvanggegevens



Wij hebben uw opvanggegevens aangepast.
Het is belangrijk dat u controleert of dit klopt.
Hieronder leest u stap voor stap hoe u dit doet.

1 Bekijk de gegevens
Bekijk de nieuwe aangepaste opvanggegevens in het overzicht in de brief.

2 Maak een inschatting
Maak een inschatting of deze gegevens (kunnen) kloppen.

1. **Kloppen ze?**
   Dan hoeft u nu niks te doen.
2. **Twijfelt u?**
   Ga hieronder verder.

3 Bekijk uw eigen documenten
Bekijk de opvanggegevens van de kinderopvang. Pak bijvoorbeeld het opvangcontract erbij of bekijk de laatste facturen van de kinderopvang.

4 Controleer uren en/of tarief
Bekijk wat volgens de opvang de opvanguren per maand en/of het uurtarief zijn.

5 Vergelijk de gegevens
Vergelijk deze gegevens met de gegevens uit de brief.

1. **De gegevens zijn hetzelfde**
   Dan hoeft u niets te doen en bent u klaar.
2. **De gegevens verschillen (veel) van elkaar?**
   Ga dan door naar de achterkant van deze flyer. Hier leest u hoe u uw opvanggegevens aanpast.

Achterkant

Wijzig uw opvanggegevens

U kunt uw opvanggegevens op twee manieren wijzigen.

Optie 1: download de app



1. Ga naar de App Store of Google Play en download de **app Toeslagen.**
2. Open de app en doorloop de stappen.
3. Kies voor **kinderopvangtoeslag** en daarna voor wijzigen.
4. Pas de **opvanggegevens** aan. Vul de juiste opvanggegevens in van de voorkant van deze flyer.

Optie 2: of ga naar de website



1. Ga naar Mijn toeslagen via **www.toeslagen.nl** en log in met uw DigiD.
2. Kies voor **wijziging doorgeven** en daarna voor **kinderen.**
3. Kies **er verandert iets in de kinderopvang.**
4. Doorloop de stappen en vul **de juiste opvanggegevens** in van de voorkant van deze flyer.
5. Druk daarna op akkoord en verzenden.

Vragen?
Scan de QR-code of ga naar de website:
www.toeslagen.nl/hulp

Flyer voor wijziging in opvanglasten.

Hoe werkt het?
De brief is meer gericht op **waarom** de burger (in hun specifieke situatie) in actie moet komen. Er komt een flyer mee in de envelop. Deze is gericht op **hoe** de burger in actie kan komen.

Er zijn twee varianten: KOT en Inkomen. De informatie is verdeeld over een voor- en achterkant, waarbij de voorkant de kernboodschap bevat en de achterkant verdieping biedt.

Doel
De brief ontlasten door deze primair informatief te maken en het handelingsperspectief te verplaatsen naar een aparte flyer. Hierdoor wordt de informatie overzichtelijker aangeboden en kan de burger gericht actie ondernemen zonder eerst door uitgebreide toelichting in de brief te hoeven navigeren.

→ **De voorkant communiceert wat er is gebeurd.**
→ **De achterkant geeft uitleg en vervolgstappen.**
→ **Beide zijden zijn visueel consistent vormgegeven, met dezelfde kleur- en iconensystematiek.**

Waarom werkt dit?
- **Progressive disclosure:** niet alle informatie wordt tegelijk aangeboden. Eerst de essentie, daarna de details [7].
- **Chunking en cognitieve schaarste:** de lezer hoeft niet alles in één keer te verwerken, wat helpend kan zijn in stressvolle situaties.

Bouwblok 7 – Afsluitende boodschap

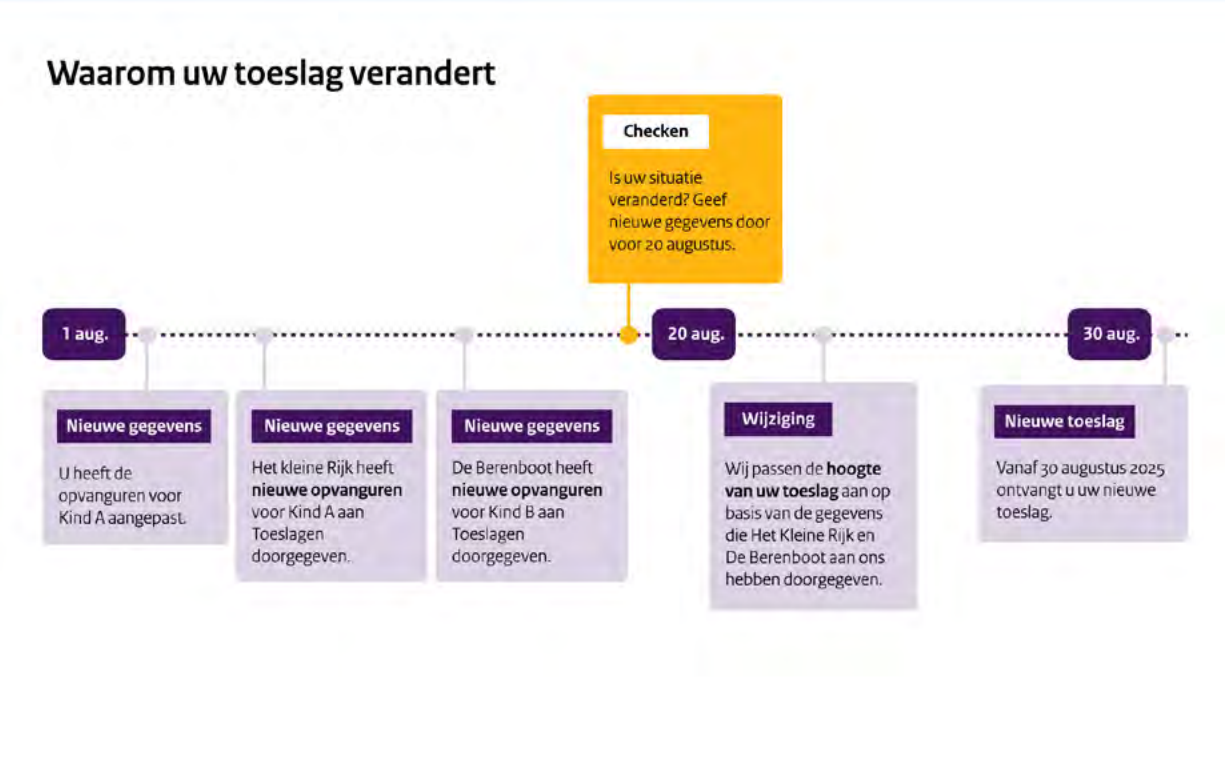


Hoe werkt het?
De brief sluit af met een positieve, activerende boodschap en een ondersteunend icoon.

Doel
De brief positief en activerend afsluiten door de burger te bevestigen in zijn of haar eigen kennis en rol. De visualisatie moedigt aan om verantwoordelijkheid te nemen waar nodig en kan stress verlagen door af te sluiten met een ondersteunende boodschap.

Waarom werkt het?
- **Self-efficacy:** de boodschap versterkt het gevoel dat de lezer zelf invloed heeft op de situatie [8].

Bouwblok 8 – Procesoverzicht - ‘Waarom uw toeslag verandert’



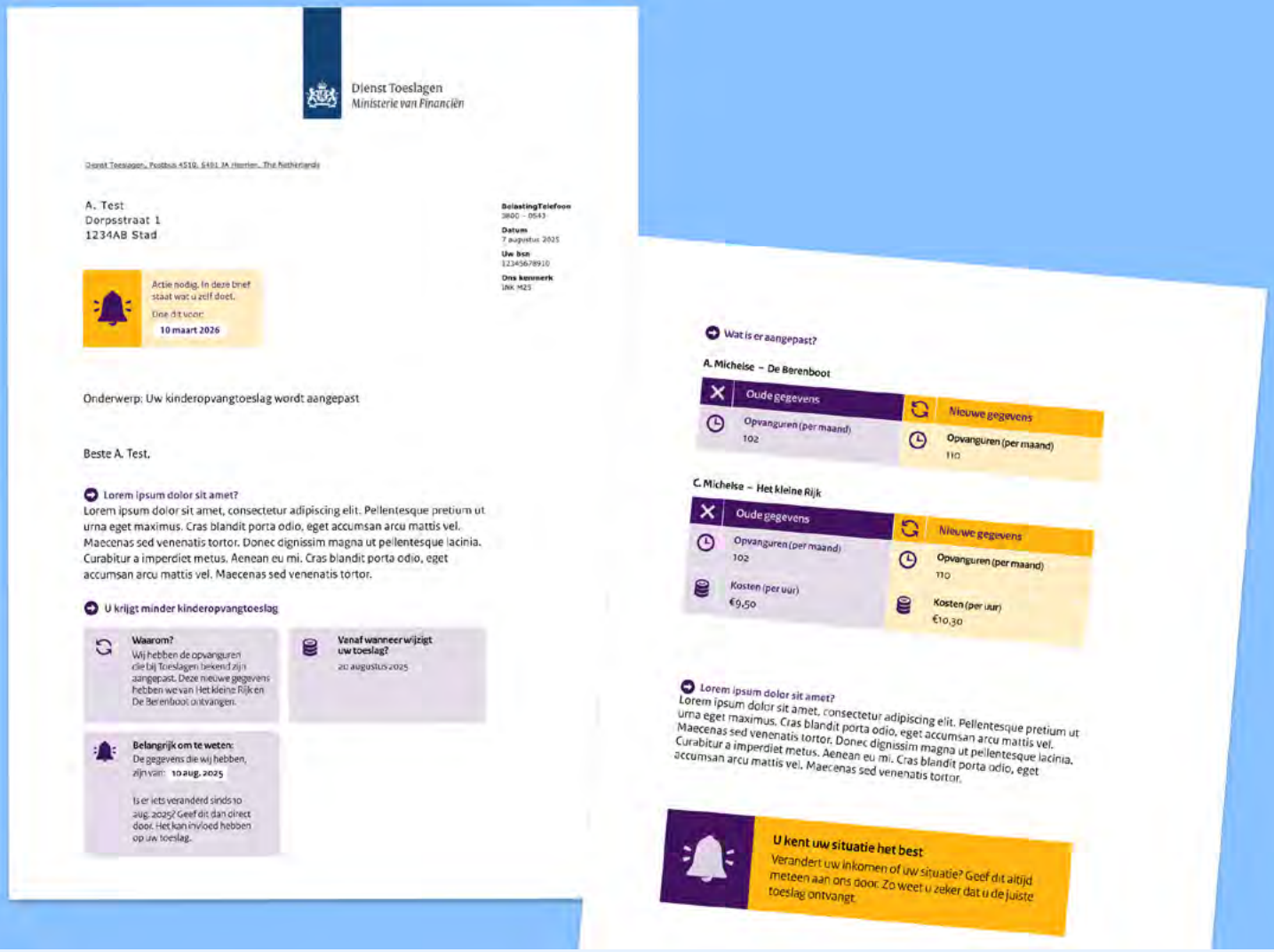
Hoe werkt het?
Deze visualisatie legt uit waarom de toeslag verandert aan de hand van een stapsgewijs proces. In plaats van een lange tekstuele uitleg is gekozen voor een visuele weergave van oorzaak en gevolg.

Doel
De visualisatie beoogt inzicht te geven in wanneer en waarom mutaties plaatsvinden. Door het proces zichtbaar te maken, kan dit bijdragen aan meer begrip, minder onzekerheid en een gevoel dat wijzigingen voortkomen uit een logisch en controleerbaar verloop.

- → **Het proces is opgesplitst in opeenvolgende stappen.**
- → **Elke stap bevat een korte tekst en is visueel afgebakend.**
- → **De stappen zijn chronologisch gepositioneerd, waardoor duidelijk is hoe de wijziging tot stand komt.**
- → **Visuele scheiding tussen informatieblokken voorkomt dat alle informatie als één geheel wordt gelezen.**

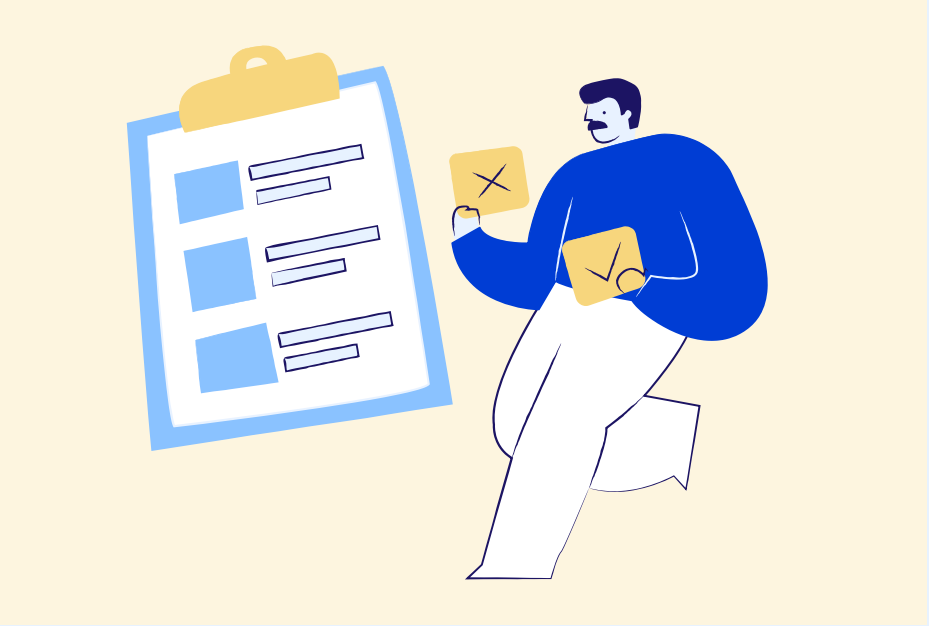
Waarom werkt dit?
- **Chunking:** het opdelen van complexe informatie in kleinere stappen sluit aan bij het principe van chunking [9] en kan de cognitieve belasting verlagen.
- **Begrip van oorzaak-gevolg** kan bijdragen aan beter begrip.
- **Cognitieve schaarste:** voor lezers met beperkte mentale ruimte kan een visueel procesoverzicht toegankelijker zijn dan een tekstuele uitleg.

Voorbeeld van complete brief



Adviezen voor ontwerp van bouwblokken

De voorgestelde visualisaties zijn conceptueel ontworpen op basis van ontwerptheorieën en gedragsonderzoek. De werking van de visualisaties is aannemelijk op grond van deze theorieën en inzichten, maar is nog niet getest met gebruikers. Bij verdere uitwerking en implementatie zijn daarom de volgende aandachtspunten van belang.



Consistente toepassing

De effectiviteit van de visualisaties is sterk afhankelijk van consistente toepassing in alle communicatie-uitingen (brief, digitaal, bijlagen). Ook buiten de mutatieactie. Afwijkingen in kleur, iconografie of formulering kunnen **herkenning** en **fluency** verminderen.

Terughoudend gebruik van opvallende elementen

Elementen met **hoge attentiewaarde** (zoals kleurvlakken, iconen of waarschuwingen) moeten selectief worden ingezet. Overmatig gebruik kan leiden tot gewenning, waardoor urgentie en attentiewaarde afnemen.

Afstemming en nuances

Teksten in visualisaties moeten **kort, helder en direct begrijpelijk** zijn. Beperk woorden tot het noodzakelijke en gebruik eenvoudige formuleringen, zodat de boodschap in één oogopslag duidelijk is. Less is more, maar belangrijke nuances mogen niet verloren gaan.

Risico op misinterpretatie

Hoewel de visualisaties zijn ontworpen om interpretatie te verminderen, blijft het **belangrijk om te toetsen** of boodschappen eenduidig worden begrepen door verschillende doelgroepen.

Gebruikerstoetsing

Om vast te stellen of de beoogde effecten (zoals beter begrip, lagere mentale belasting en verhoogde handelingsbereidheid) optreden, is **gebruikersonderzoek essentieel.** Denk hierbij aan leesbaarheidstests, interviews of A/B-testen.

Referenties uit bijlage 3

1. Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The Framing of Decisions and the Psychology of Choice. Science, 211(4481), 453–458. https://doi.org/10.1126/science.7455683
2. Few, S. (2012) Show Me the Numbers: Designing Tables and Graphs to Enlighten. *2nd Edition, Analytics Press, Montgomery.*
3. Song, H., & Schwarz, N. (2008). *If it's hard to read, it's hard to do: Processing fluency affects effort prediction and motivation.* Psychological Science, 19, 986–988. https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2008.02189.x
4. Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). Scarcity: *Why Having Too Little Means So Much. Journal of Human Behavior in the Social Environment,* 25(3), 284–286. https://doi.org/10.1080/10911359.2014.1003732
5. Thaler, R., & Sunstein, C. (2008). Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness.
6. Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied,* 80(1), 1–28. https://doi.org/10.1037/h0092976
7. Nielsen, J. (2006). *Progressive Disclosure.*
8. Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review.* 84(2), 191–215. https://doi.org/10.1037/0033-295x.84.2.191
9. Afdeling Buitengewone Zaken. *Verbetering dienstverlening voor burgers met laag doenvermogen.* (2023)

Colofon

Behaviour Change Group
Behaviour Change Group adviseert, onderzoekt en traint professionals en organisaties op het gebied van gedragsverandering. Van gedragsinterventies voor duurzame mobiliteit tot trainingen over financiële weerbaarheid: wij maken complexe vraagstukken praktisch en menselijk. We ontwikkelen tools en delen inzichten en via ons interne opleidingsprogramma leiden we ook de gedragsveranderaars van de toekomst op.

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag
Met het Kenniscentrum zetten we ons in om keuzes te bevorderen die het welzijn van mens en maatschappij vergroten. We slaan een brug tussen de wetenschap en de praktijk, rondom thema's over economisch gedrag zoals financiële stress en geldzorgen, (niet-) gebruik van toeslagen, (pensioen)sparen en betalen van belastingen. Naast het doen van ons eigen onderzoek werken we samen met overheden en maatschappelijke organisaties. We delen kennis met evenementen en trainingen. Daarnaast geven we advies op basis van gedragsinzichten uit de wetenschap.

Afdeling Buitengewone Zaken
Samen bouwen we aan verandering die iedereen raakt. Wij onderzoeken en ontwerpen hoe diensten, systemen en verhalen beter aansluiten bij de mensen voor wie ze bedoeld zijn. Of het nu gaat om het verbeteren van zorg, onderwijs of dienstverlening – hoe onze samenleving werkt en ervaren wordt, dat willen we begrijpen en verbeteren. Daarom spreken we de bakker én de burgemeester, de patiënt en de zorgverlener. We brengen mensen samen in sessies, spreken ze aan de keukentafel of creëren toevallige ontmoetingen op straat. Zo brengen we werelden samen en maken we onderlinge afhankelijkheden zichtbaar. Met onze beproefde onderzoeksmethoden combineren we service design, gedragsinzichten, organisatieverbetering en co-creatie.

Behavior Change Group

Tweede Walstraat 2
6511 LV Nijmegen
Tel 024 20 22 452
behaviorchangegroup.nl