LABEXPERIMENT VOORZICHTIG VOORSCHIETEN

Een casus met huurtoeslag

25 april 2025

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

behavior change group

MET DIENST TOESLAGEN OCONTACTVER DIT ONDERZOEK | CONTACT MET KCPEG OVER DIT ONDERZOEK | OPZET EXPERIMENTEN

VOORZICHTIG VOORSCHIETEN

Dit is een interactieve PDF. Druk op de KNOPPEN voor een optimale beleving.

ACHTERGROND

Dienst Toeslagen zet labexperimenten in om voorgestelde verbeteringen in het Toeslagenstelsel te toetsen, voordat ze volledig worden uitgewerkt. Eén van deze voorgestelde verbeteringen is voorzichtig voorschieten. Bij deze voorgenomen maatregel kunnen mensen zelf kiezen voor een voorzichtig voorschotbedrag, om zo de kans op een terugvordering te verkleinen en de kans op nabetaling te vergroten.

Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag en de Behavior Change Group hebben de maatregel voorzichtig voorschieten getoetst in een experimentele labomgeving. Dit is een digitale omgeving waarin we deelnemers vragen zich in te leven in een leefsituatie en vervolgens een aantal perioden van die situatie laten doorlopen. In een aparte pilot is getoetst in hoeverre deelnemers zich konden inleven in deze situatie. De resultaten lieten zien dat deelnemers zich in hoge mate konden inleven.

ONDERZOEKSVRAGEN

Met dit experiment onderzoeken we wat het effect is als mensen de keuze krijgen om 80% van hun voorschot te ontvangen (een instelbaar voorschot), in plaats van hun gehele voorschot. Dat betekent dat het maandelijkse bedrag aan toeslagen lager wordt, maar ook dat de kans op een (hoge) terugvordering is en de kans op nabetaling groter. De onderzoeksvragen waren:

1. *Kiezen* deelnemers voor een instelbaar voorschot?
2. Hoe *ervaren* zij een instelbaar voorschot?
3. *Begrijpen* deelnemers de toeslagensystematiek beter als ze kunnen kiezen voor een voorzichtig voorschotbedrag?

HET EXPERIMENT

Deelnemers werd gevraagd zich in te leven in een situatie waarin zij na een scheiding hun leven opnieuw moesten inrichten. Door een wisselend inkomen was rondkomen soms lastig. Om inzicht te geven in de gevolgen van vaste en variabele lasten, werd aangegeven hoeveel zij maandelijks tekortkwamen: €291 of €98. Huurtoeslag werd aangevraagd als aanvulling op dit tekort. De simulatie liep van september 2024 t/m april 2026. Deelnemers werden willekeurig ingedeeld in vier groepen; alle groepen kregen te maken met een terugvordering. Deze was lager als ze kozen voor een voorzichtig voorschot. In het tweede jaar kon iedereen kiezen voor een voorzichtig voorschot.

	Laag inkomen	Hoog inkomen
Geen keuze voor voorschot	Groep 1	Groep 3
Wel keuze voor voorschot	Groep 2	Groep 4

HOOFDRESULTATEN

MEER DETAILS

- Een groot deel van de deelnemers in de keuzegroepen (63%) kiest voor een voorzichtig voorschot. Dit verschilt niet tussen inkomensgroepen.
- Deelnemers ervaren de mogelijkheid om een instelbaar voorschot te kiezen als positief (gemiddeld 5.46 op een 7-puntsschaal). Dit verschilt niet tussen inkomensgroepen.
- De mogelijkheid om te kiezen voor een instelbaar voorschot leidt niet tot beter begrip van de voorschotsystematiek, een positiever oordeel over Toeslagen, minder financiële stress of minder angst voor terugvorderingen. Wel leidt de keuzemogelijkheid tot meer verbazing over de terugvordering aan het eind van de simulatie.
- Binnen deze groep hebben deelnemers die daadwerkelijk kiezen voor een voorzichtig voorschot gemiddeld meer begrip van de voorschotsystematiek en een positiever oordeel over Toeslagen[1].
- In het tweede jaar – waarin iedereen kon kiezen voor een voorzichtig voorschot – maakt 64% deze keuze (geen significant verschil met het eerste jaar).

Voetnoot 1: Deze bullet gaat over de deelnemers die daadwerkelijk voor een voorzichtig voorschot kozen, wat een zelfgekozen subgroep is van alle deelnemers die de keuzemogelijkheid kregen. De vorige bullet beschrijft het effect van de keuzemogelijkheid zelf (alle deelnemers met keuze).

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag | Dienst Toeslagen Ministerie van Financiën | behavior change group

OPZET EXPERIMENTEN

HOE ZAG HET EXPERIMENT IN DE LABOMGEVING ERUIT?

DE STEEKPROEF | ETHISCHE REFLECTIE | WAAROM LABEXPERIMENTEN | GEHANTEERDE BEDRAGEN

De simulatie liep van september 2024 tot en met april 2026. Deelnemers in de voorschotgroepen (groep 2 en 4) kregen in 2025 de mogelijkheid om een voorzichtig voorschot te kiezen (80% van het voorschotbedrag). Deelnemers in de andere groepen (groep 1 en 3) kregen deze mogelijkheid niet. In 2026 kregen alle deelnemers een terugvordering, én de keuzemogelijkheid voor een voorzichtig voorschot. Hieronder staan schematisch de stappen van het experiment weergegeven.

De bijbehorende **hypothesen** van dit experiment waren:

- Deelnemers met een modaal inkomen gebruiken voorzichtig voorschieten vaker dan mensen met een minimum inkomen.
- Deelnemers met een modaal inkomen ervaren voorzichtig voorschieten als positiever dan mensen met een minimum inkomen.
- Deelnemers die de mogelijkheid krijgen om een voorschot in te stellen hebben *meer begrip*, *minder financiële stress* en *minder angst* voor terugvorderingen.

INTRODUCTIE EN UITLEG | **SIMULATIE JAAR 2024** | **SIMULATIE JAAR 2025**

1 +

Informatiebrief, toestemmingsverklaring en inleiding

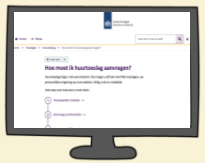
Klik op het plusje om meer informatie over de desbetreffende stap van het experiment te zien. Hier staat ook een screenshot bij van hoe deze stap in de labomgeving eruit zag.

2 +

Uitleg experiment en situatieschets

Deelnemers beginnen met de simulatie in september 2024.

Hun leefsituatie wordt uitgelegd: gescheiden, verhuisd naar een huurhuis, wisselend inkomen.

3  +

Huurtoeslag aanvragen

Deelnemers lezen informatie over recht op huurtoeslag. Vervolgens wordt verteld dat ze ook huurtoeslag hebben aangevraagd.

4 +

Huishoudtaak (ronde sept t/m dec 2024)

Deelnemers simuleren enkele maanden een huishouden. Iedere ronde worden inkomsten (salaris en huurtoeslag) en uitgaven weergegeven. Tussendoor krijgen ze dagelijkse dilemma's.

5 +

Definitieve toekenning 2024.

De deelnemers krijgen bericht dat het ontvangen voorschot in 2024 correct was.

VOLGENDE > < TERUG

OPZET EXPERIMENTEN (VERVOLG)

SIMULATIE JAAR 2025 | SIMULATIE JAAR 2026 | AFSLUITING

6

Uitleg voorzichtig voorschieten

Deelnemers krijgen een brief met het nieuwe voorschotbedrag voor 2025. Daarin wordt ook het voorzichtig voorschot uitgelegd en als optie aangeboden (groep 3 en 4).

Deelnemers kunnen vervolgens kiezen of ze het voorzichtig voorschot willen ontvangen of niet.

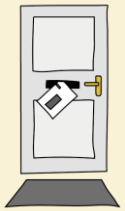
- Als ze dit willen, gaan ze naar de website van Toeslagen met meer uitleg hierover. Ze kunnen dan kiezen voor het voorschot of niet. Dan krijgen ze ook een nieuwe voorschotbeschikking.
- Als ze dit niet willen, gaan ze verder met het experiment.

7

Huishoudtaak (ronde januari t/m december 2025)

Deelnemers gaan verder met de huishoudtaak. Inkomen (ook huurtoeslag) en uitgaven worden weer iedere ‘maand’ (speelronde) weergegeven. Tussendoor krijgen ze de dagelijkse dilemma’s. Na april 2025 maken ze een sprong in de tijd.

8



Definitieve toekenning 2025

Deelnemers ontvangen hun definitieve toekenning over 2025. Ze lezen dat het ontvangen voorschot in 2025 te hoog was. Daarom moeten zij een deel van de toeslag ontvangen over 2025 terugbetalen (een terugvordering).

9

Meting 1 en nieuw voorschot

Deelnemers krijgen een aantal vragen (meting 1). Hierin werd begrip, perceptie, financiële stress, angst en verbazing (over de terugvordering) gemeten.

Hierna ontvangen alle deelnemers een brief met het nieuwe voorschotbedrag voor 2026. Hierin krijgen alle deelnemers de keuze (alle groepen) voor een voorzichtig voorschot. Ze doorlopen daarna nog een paar maanden van de simulatie.

10

Meting 2 en afsluiting.

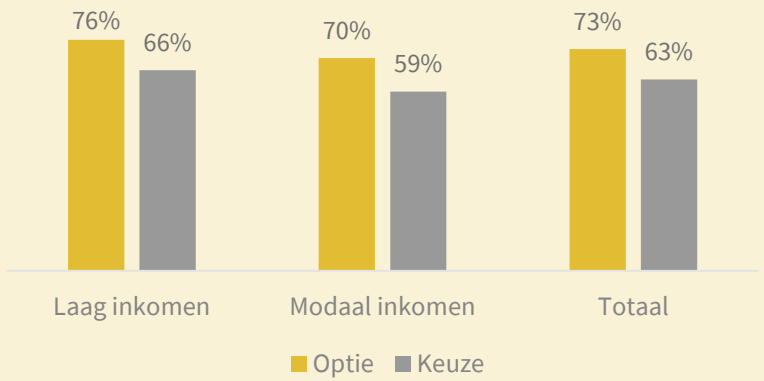
Deelnemers krijgen een aantal afsluitende vragen.

Hierna volgen de debriefing en uitbetaling.

CONCLUSIES (1/2)

HOOFDCONCLUSIE

Een ruime meerderheid van de respondenten die de keuze voor het voorschot krijgt voorgelegd in het eerste jaar (groepen 2 en 4), kiest voor een instelbaar voorschot. Deelnemers ervaren de mogelijkheid om een instelbaar voorschot te kiezen als positief (5,46 op een 7-puntschaal). Er is geen effect gevonden van de keuzemogelijkheid op begrip van de voorschotsystematiek.



Figuur 1. Keuze voor een voorzichtig voorschot in het eerste jaar (groepen 2 en 4). “Optie” geeft aan welk percentage in eerste instantie aangeeft dat zij een instelbaar voorschot willen. “Keuze” geeft aan welk percentage deze keuze bevestigt.

*Een interactie-effect betekent dat het effect van een factor afhangt van een andere factor. Als er een interactie-effect was gevonden bij begrip, hadden we bijvoorbeeld kunnen stellen dat het effect van keuze afhangt van inkomen (of andersom). Dat was nu niet het geval.

OVERIGE RESULTATEN

⚠ **= Let op**: dit is een correlationeel verband; op basis hiervan kan geen uitspraak gedaan worden over causaliteit

1. **Keuze instelbaar voorschot.** In eerste instantie geeft 73% van de deelnemers (in groep 2 en 4) aan een voorzichtig voorschot te willen (zie figuur 1). Nadat zij meer informatie hebben gekregen over het instelbaar voorschot en hun keuze moeten bevestigen, blijft hiervan 63% over. Er zijn geen significante verschillen tussen inkomensgroepen. De percentages voor de keuze voor een instelbaar voorschot in het tweede jaar – waarin iedereen de keuze kreeg – zijn nagenoeg hetzelfde. Dit verschilt ook niet tussen de groep die het eerste jaar al de mogelijkheid had gehad om een voorzichtig voorschot te kiezen en de groep die dit niet had gehad.

2. **Begrip voorschotsystematiek.** Het begrip is relatief hoog; gemiddeld beantwoorden deelnemers 75% van de vragen over begrip goed. Het hebben van de mogelijkheid om te kiezen voor een instelbaar voorschot leidt niet tot een beter begrip. Er zijn geen verschillen in begrip tussen inkomensgroepen en er is geen interactie-effect*.
   ⚠ Mensen die voor een voorzichtig voorschot kiezen hebben een beter begrip van de voorschotsystematiek dan mensen die hier niet voor kiezen (maar wel de keuze krijgen).

3. **Ervaring instelbaar voorschot**. Deelnemers ervaren het instelbaar voorschot als positief (gemiddelde score 5.44 op een 7-puntsschaal). Er zijn geen verschillen in begrip tussen inkomensgroepen en er is geen interactie-effect.
   ⚠ Mensen die voor een voorzichtig voorschot kiezen ervaren het instelbaar voorschot als positiever dan mensen die hier niet voor kiezen (maar wel de keuze krijgen).

4. **De perceptie van Toeslagen** is enigszins positief (gemiddeld 4.65 op een 7-puntsschaal). De keuze voor een instelbaar voorschot leidt niet tot een positievere perceptie van Toeslagen. Er zijn geen verschillen in begrip tussen inkomensgroepen en er is geen interactie-effect.
   ⚠ Mensen die voor een voorzichtig voorschot kiezen hebben een positievere perceptie dan mensen die hier niet voor kozen (maar wel de keuze krijgen).

CONCLUSIES (2/2)

OVERIGE RESULTATEN (VERVOLG)

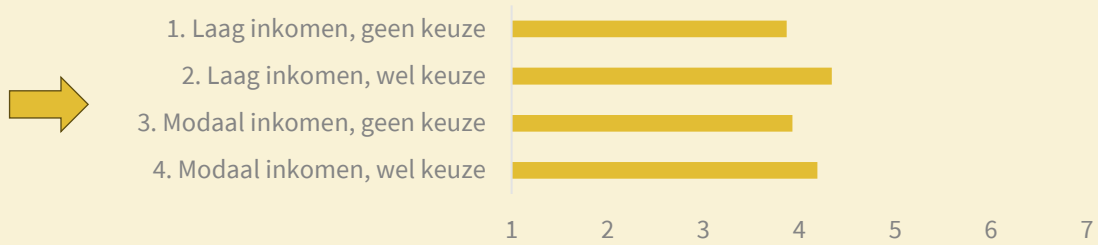
⚠ = **Let op**: dit is een correlationeel, geen causaal verband

5. **Financiële stress**. Deelnemers ervaren financiële stress tijdens het experiment (gemiddeld 4,63 op een 7-puntsschaal)*. Er zijn geen verschillen in begrip tussen mensen die wel en geen mogelijkheid kregen om te kiezen voor een instelbaar voorschot, er zijn geen verschillen tussen inkomensgroepen en er was geen interactie-effect**.
   ⚠ Mensen die voor een voorzichtig voorschot kozen ervaren evenveel financiële stress als mensen die hier niet voor kozen (maar wel de keuze krijgen).

6. **Angst voor terugvorderingen**. De angst voor terugvorderingen is enigszins hoog (gemiddelde score 4.63 op een 7-puntsschaal). Er zijn geen verschillen in angst voor terugvorderingen tussen inkomensgroepen en er is geen interactie-effect. Er zijn ook geen verschillen tussen deelnemers die wel en niet kiezen voor een voorzichtig voorschot (als zij de keuze krijgen).

7. **Verbazing over terugvordering.** In het experiment kregen alle deelnemers een terugvordering. De verbazing over de terugvordering is niet hoog en niet laag (zie Figuur 2; gemiddelde score 4.08 op een 7-puntsschaal). Deelnemers in de voorschotgroepen (groep 2 en 4) zijn meer verbaasd over de terugvordering dan deelnemers uit de andere groepen (groep 1 en 3). De verbazing is het hoogst onder de deelnemers in de lage-inkomen en voorschotgroep (groep 2). Verder waren er geen verschillen tussen groepen.

8. **Keuze in de werkelijkheid.** Aan het eind van het experiment is deelnemers gevraagd of zij zelf in het echte leven een voorzichtig voorschot zouden kiezen. Hierop antwoordt 60% positief, 24% negatief en 17% geeft aan het niet te weten.



Figuur 2. Verbazing over het ontvangen van een terugvordering in de vier groepen (1 = helemaal oneens, 7 = helemaal eens).

* De opzet van dit experiment was gericht op het laten ervaren van financiële stress door de deelnemers.
** Een interactie-effect betekent dat het effect van een factor afhangt van een andere factor. Als er een interactie-effect was gevonden bij begrip, hadden we bijvoorbeeld kunnen stellen dat het effect van keuze afhangt van inkomen (of andersom). Dat was nu niet het geval.

LIMITATIES EN DISCUSSIE

Experimentele opzet

Het experiment was een vereenvoudigde nabootsing van een huishoudelijke situatie. Daarom kunnen we de resultaten niet zomaar breed toepassen.

Keuze voor een voorzichtig voorschot

Twee derde van de deelnemers kiest voor een instelbaar voorschot. De meerderheid geeft aan ook in het echte leven een instelbaar voorschot te zullen kiezen. Daarmee lijkt het instelbaar voorschot in een behoefte te voorzien. Toch is het lastig te voorspellen hoeveel mensen in werkelijkheid voor een instelbaar voorschot zullen kiezen. In het experiment moesten deelnemers kiezen tussen wel of geen voorzichtig voorschot. Maar in de werkelijkheid hoeven mensen zo'n keuze niet te maken; als ze niets doen, krijgen ze hun volledige voorschot. Ze moeten dus zelf actie ondernemen als ze een voorzichtig voorschot willen. Dat kan effect hebben: waarschijnlijk kiest in werkelijkheid een kleiner deel van de mensen voor een instelbaar voorschot. Hoeveel mensen zullen kiezen voor een instelbaar voorschot zal afhangen van hoe het wordt aangeboden. We adviseren om te onderzoeken wat de meest effectieve manier is om de keuze voor een voorzichtig voorschot aan te bieden en onder de aandacht te brengen.

Geen effecten van instelbaar voorschot aangetoond

De verwachting was dat het bieden van een instelbaar voorschot zou leiden tot een beter begrip van de voorschotsystematiek, minder financiële stress, minder angst voor terugvorderingen en een positiever beeld van Dienst Toeslagen. Dit zien we niet terug in de resultaten.

- We zien dat het *begrip* van de voorschotsystematiek bij alle deelnemers hoog is (gemiddeld beantwoordden de deelnemers 74,6% van de vragen goed). Het effect van het bieden van de keuze van een voorzichtig voorschot is kennelijk te klein om dit percentage nog verder te verhogen.
- Bij de *angst voor terugvorderingen* is er mogelijk geen verschil tussen groepen omdat alle groepen te maken krijgen met een terugvordering, ook als zij voor een voorzichtig voorschot hebben gekozen. Dit vermoeden wordt bevestigd door de bevinding dat mensen die de keuze hadden voor een instelbaar voorschot verbaasder zijn dat zij een terugvordering krijgen.
- Verder zien we dat *financiële stress* gemiddeld in alle groepen redelijk hoog is (gemiddelde score 4,63 op een 7-puntsschaal). Het experiment plaatst mensen in een situatie die zij als stressvol ervaren. De mogelijkheid om een instelbaar voorschot te kiezen maakt voor deelnemers kennelijk een te klein verschil om de situatie als minder stressvol te ervaren.
- Het *beeld* dat mensen hebben van *Dienst Toeslagen* is waarschijnlijk van veel verschillende factoren afhankelijk, inclusief hun ervaring met Dienst Toeslagen in het echte leven. De mogelijkheid om voor een voorzichtig voorschot te kiezen in een experimentele omgeving heeft te weinig effect om het beeld van Toeslagen te veranderen.

Verschillen tussen groepen die kiezen voor een voorzichtig voorschot

We zien verschillen tussen mensen die wel of geen voorzichtig voorschot kiezen (in de voorschotgroepen). Dat betekent niet dat het kiezen voor een voorzichtig voorschotbedrag die verschillen veroorzaakt. Een andere mogelijke verklaring is dat mensen die een voorzichtig voorschot kiezen, sowieso al beter begrijpen hoe het systeem werkt en positiever denken over toeslagen.

Keuze voor een voorzichtig voorschot in het tweede jaar

Het is opvallend dat in het tweede jaar een even groot percentage van de deelnemers mensen kiest voor een voorzichtig voorschot als in het eerste jaar, hoewel de helft van de deelnemers de keuze in het eerst jaar niet kreeg en de andere helft wel. Het zou interessant zijn te onderzoeken wat hiervan de oorzaak is.

Het grootste deel van de deelnemers (82%) koos in het eerste jaar dezelfde optie als in het tweede jaar. Van de mensen die in het eerste jaar kozen voor een instelbaar voorschot bleef 89% bij hun keuze. Van de mensen die in het eerste jaar niet kozen voor een instelbaar voorschot bleef 71% bij hun keuze. Er waren iets meer mensen die switchten naar de keuze voor een instelbaar voorschot (53) dan andersom (35).

COLOFON

Dit onderzoek is in opdracht van Dienst Toeslagen uitgevoerd door het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag (KCPEG; www.kcpeg.nl) en de Behavior Change Group (BCG; https://gedragsverandering.nl/). Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag is verbonden aan de sectie Sociale, Economische en Organisatiepsychologie van de Universiteit Leiden.

ONDERZOEKERS KCPEG:

Olaf Simonse

Gert-Jan Lelieveld

Alien van der Vliet

Hannah de Boer

CONTACT MET KCPEG OVER DIT ONDERZOEK

ONDERZOEKERS BCG:

Rebecca van der Grient

Lobke de Bruin

CONTACT MET BCG OVER DIT ONDERZOEK

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag

Dienst Toeslagen Ministerie van Financiën

behavior change group

BIJLAGEN

HIERNA VOLGEN NOG EEN KEER DE POP-UPS VAN DIT DOCUMENT.

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag
Dienst Toeslagen Ministerie van Financiën
behavior change group

OPZET EXPERIMENTEN

DE STEEKPROEF

N = 957

Leeftijdsgroepen:
- 18-43: 20%
- 35-55: 40%
- 56+: 40%

Geslacht:
- 54% vrouw
- 46% man

Gebruik toeslagen in het echte leven	Aantal
Geen	473
Huurtoeslag	225
Kinderopvangtoeslag	79
Kindgebonden budget	96
Zorgtoeslag	362

SIMULATIE JAAR 2024

Definitieve toekenning 2023.
- De controlegroep krijgt bericht dat de KOT wordt voortgezet in 2024.
- De experimentele groep hoort dat niet gecontroleerd kan worden of zij aan de voorwaarden voldoen. De KOT wordt stopgezet na een maand.

Meting.
- Deelnemers wordt gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden.

Klik op de plusjes om meer informatie over de desbetreffende stap van het experiment te zien. Hier staat ook een screenshot bij van hoe deze stap in de labomgeving eruit zag.

- De experimentele groep wordt het verkeerslichtenmodel wel uitgelegd.
- Beide groepen krijgen de voorlopige toeslag toegekend. Over drie maanden is er (mogelijk) een nieuwe controle.

KOT) en uitgaven worden na iedere 'maand' (speelronde) weergegeven.

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag
Dienst Toeslagen Ministerie van Financiën
behavior change groep

VOLGENDE > < TERUG

OPZET EXPERIMENTEN

ETHISCHE REFLECTIE | WAAROM LABEXPERIMENTEN | GEHANTEERDE BEDRAGEN

ETHISCHE REFLECTIE

Voordat de deelnemers de taak startten, ontvingen ze informatie waarin werd uitgelegd dat ze aan een onderzoek deelnamen waarin ze gevraagd werd om te doen alsof ze de financiën van een huishouden beheerden. Deelnemers werd verteld dat ze vrijwillig deelnamen aan het onderzoek, dat ze konden stoppen wanneer ze wilden, dat hun individuele antwoorden anoniem waren, dat hun data uit het onderzoek gebruikt zou worden voor wetenschappelijk en beleidsmatig onderzoek, en dat ze voor vragen en klachten contact op konden nemen met de onderzoekers. Alleen deelnemers die aangeven te begrijpen wat er was uitgelegd en die het ermee eens waren dat hun informatie zou worden gebruikt zoals beschreven deden mee aan het onderzoek.

Aan het eind van het onderzoek ontvingen deelnemers een debriefing, waarin het doel van het onderzoek werd uitgelegd en ook hier kregen deelnemers informatie over waar ze terecht konden met klachten of vragen over het onderzoek.

In het onderzoek hebben we in onze informatie geen gebruikt gemaakt van misleiding. De onderzoeksopzet is goedgekeurd door de Commissie Ethiek van de Universiteit Leiden.

SIMULATIE JAAR 2024

4 5

Definitieve toekenning 2023.

- De controlegroep krijgt bericht dat de KOT wordt voortgezet in 2024.
- De experimentele groep hoort dat niet gecontroleerd kan worden of zij aan de voorwaarden voldoen. De KOT wordt stopgezet na een maand.

Meting.

- Deelnemers wordt gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden.

Deelnemers voerden een cognitieve taak uit. Inkomen (ook KOT) en uitgaven worden na iedere 'maand' (speelronde) weergegeven.

Klik op de plusjes om meer informatie over de desbetreffende stap van het experiment te zien. Hier staat ook een screenshot bij van hoe deze stap in de labomgeving eruit zag.

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag
Dienst Toeslagen Ministerie van Financiën
behavior change groep

VOLGENDE > < TERUG

OPZET EXPERIMENTEN

SCHE REFLECTIE | WAAROM LABEXPERIMENTEN | GEHANTEERDE BEDRAGEN

tele groep kregen te maken met het verkeerslichtenmodel. In Experiment 1 kon de ergegeven wat de stappen van Experiment 1 waren. De eerste hypothese bij deze eslag dan de controlegroep. Een tweede hypothese was dat in de experimentele

SIMULATIE JAAR 2024

WAAROM IS GEKOZEN VOOR LABEXPERIMENTEN?

Labexperimenten maken het mogelijk om beoogde verbeteringen eerst te testen in een gecontroleerde omgeving. De resultaten van deze labexperimenten geven belangrijke inzichten in hoe goed bepaalde maatregelen kunnen werken, zonder dat ze meteen helemaal ingevoerd hoeven te worden. Dit helpt bij het maken van betere keuzes over welke verbeteringen echt nodig zijn en voorkomt dat er tijd en energie wordt verspild aan maatregelen die uiteindelijk weinig opleveren. Daarnaast kunnen labexperimenten laten zien welke details ervoor zorgen dat een maatregel nog beter werkt, zoals de manier waarop keuzes aan mensen worden gepresenteerd.

Omdat het voor het huidige onderzoek belangrijk was om een nieuw model te testen, dat niet makkelijk te implementeren is in een veldexperiment, en om het model te testen in een omgeving met zo weinig mogelijk ongewenste invloeden, is er voor het huidige onderzoek gekozen voor een labexperiment. De resultaten van het labexperiment kunnen zo ingezet worden om eventuele aanpassingen in het systeem verder vorm te geven.

1

Informatiebrief, toestemmingsverklaring en inleiding

Klik op de plusjes om meer informatie over de desbetreffende stap van het experiment te zien. Hier staat ook een screenshot bij van hoe deze stap in de labomgeving eruit zag.

Uitleg experiment

- De controlegroep wordt het verkeerslichtenmodel niet uitgelegd.
- De experimentele groep wordt het verkeerslichtenmodel wel uitgelegd.
- Beide groepen krijgen de voorlopige toeslag toegekend. Over drie maanden is er (mogelijk) een nieuwe controle.

Huishoudtaak (ronde sept t/m dec 2023)

Deelnemers voerden een cognitieve taak uit. Inkomen (ook KOT) en uitgaven worden na iedere ‘maand’ (speelronde) weergegeven.

4

Definitieve toekenning 2023.

- De controlegroep krijgt bericht dat de KOT wordt voortgezet in 2024.
- De experimentele groep hoort dat niet gecontroleerd kan worden of zij aan de voorwaarden voldoen. De KOT wordt stopgezet na een maand.

5

Meting.

- Deelnemers wordt gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden.

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag

Dienst Toeslagen Ministerie van Financiën

behavior change groep

BEDRAGEN

In dit experiment zijn er verschillende bedragen gebruikt (in euro's) voor bijvoorbeeld de inkomsten, toeslagen en terugvorderingen. Hieronder staat een overzicht van de gemiddelde maandbedragen.

	Groep	
	Laag inkomen	Modaal inkomen
Inkomen	1925	2375
Kale huur	628	700
Vaste lasten	926	1025
Variabele kosten	693	788
Huurtoeslag	360	175

INFORMATIEBRIEF

Hierin werden onder andere het onderzoeksdoel, de procedures en beloningen beschreven.

Welkom!

De Universiteit Leiden en Dijksterhuis en Van Baaren doen dit onderzoek in opdracht van Toeslagen. We willen graag een mogelijke verandering bij het betalen van toeslagen aan u voorleggen. U speelt een leven na en beheert een huishoudbudget. U wordt gevraagd om te doen alsof u de financiën van een huishouden beheert. Tijdens deze simulatie zullen we u een aantal vragen stellen.

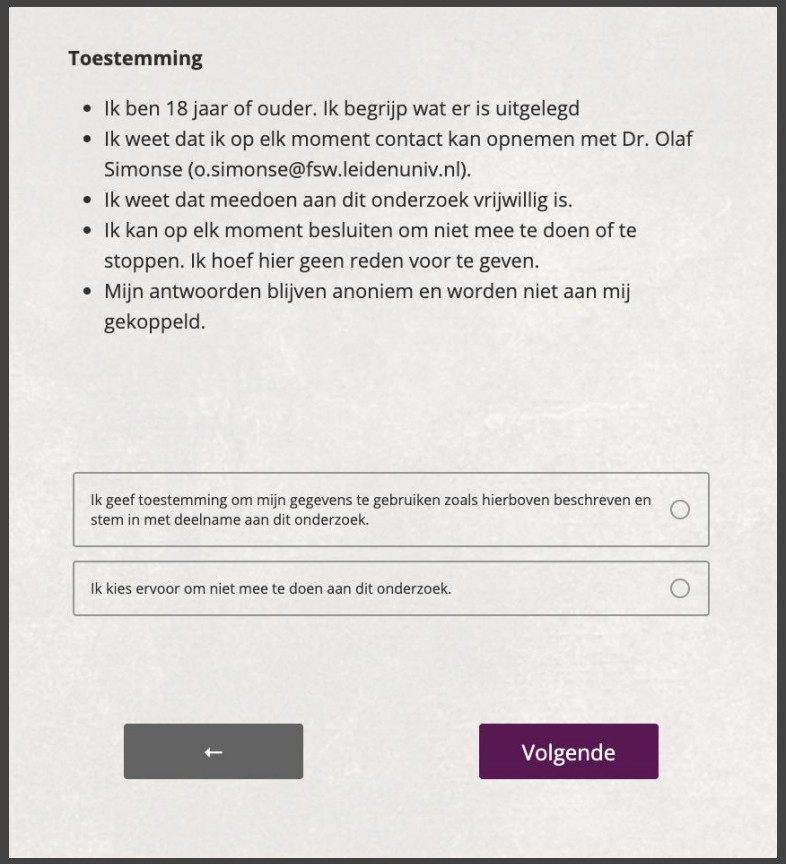
Het duurt bij elkaar ongeveer 20 minuten om de simulatie te doen en de vragen te beantwoorden. We willen u vragen om de vragenlijst in één keer helemaal in te vullen en niet tussendoor te stoppen of van apparaat te wisselen.

Deelname aan dit onderzoek is helemaal vrijwillig. Dit betekent dat u op elk moment kunt beslissen om niet meer mee te doen, zonder dat dat dit nadelige gevolgen voor u heeft.

Wat gebeurt er met mijn antwoorden en de resultaten van het onderzoek?

- We zorgen ervoor dat al uw antwoorden anoniem blijven. Niemand kan zien welke antwoorden van u zijn.
- Uw antwoorden worden samengevoegd met die van anderen. Hierop worden berekeningen uitgevoerd. De resultaten kunnen worden gebruikt voor publicaties.
- We bewaren uw antwoorden 10 jaar. Als andere onderzoekers geïnteresseerd zijn, kunnen ze de anonieme antwoorden krijgen om verder onderzoek te doen.
- Als u binnen twee weken na het invullen van de vragenlijst uw toestemming intrekt, zullen we uw antwoorden niet meer gebruiken, opslaan of delen in publicaties.

Volgende



Toestemming

- Ik ben 18 jaar of ouder. Ik begrijp wat er is uitgelegd
- Ik weet dat ik op elk moment contact kan opnemen met Dr. Olaf Simonse (o.simonse@fsw.leidenuniv.nl).
- Ik weet dat meedoen aan dit onderzoek vrijwillig is.
- Ik kan op elk moment besluiten om niet mee te doen of te stoppen. Ik hoef hier geen reden voor te geven.
- Mijn antwoorden blijven anoniem en worden niet aan mij gekoppeld.

Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken zoals hierboven beschreven en stem in met deelname aan dit onderzoek.

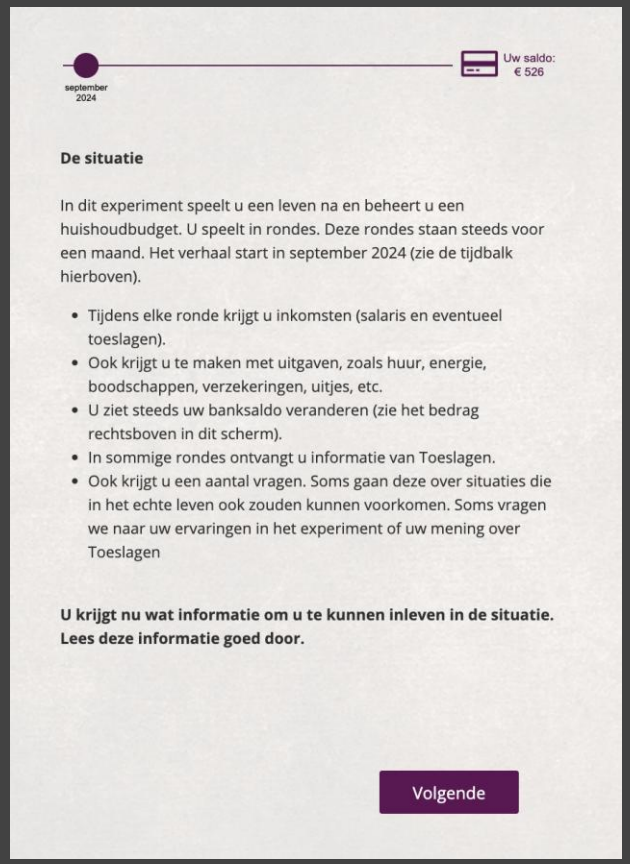
Ik kies ervoor om niet mee te doen aan dit onderzoek.

←

Volgende

UITLEG EXPERIMENT

Hierbij werden deelnemers meegenomen in de simulatie. Ze kregen uitgelegd in welke situatie ze zich bevonden en wat er van hen gevraagd werd tijdens het experiment.



september 2024

Uw saldo: € 526

De situatie

In dit experiment speelt u een leven na en beheert u een huishoudbudget. U speelt in rondes. Deze rondes staan steeds voor een maand. Het verhaal start in september 2024 (zie de tijdbalk hierboven).

- Tijdens elke ronde krijgt u inkomsten (salaris en eventueel toeslagen).
- Ook krijgt u te maken met uitgaven, zoals huur, energie, boodschappen, verzekeringen, uitjes, etc.
- U ziet steeds uw banksaldo veranderen (zie het bedrag rechtsboven in dit scherm).
- In sommige rondes ontvangt u informatie van Toeslagen.
- Ook krijgt u een aantal vragen. Soms gaan deze over situaties die in het echte leven ook zouden kunnen voorkomen. Soms vragen we naar uw ervaringen in het experiment of uw mening over Toeslagen

U krijgt nu wat informatie om u te kunnen inleven in de situatie. Lees deze informatie goed door.

Volgende

september 2024

Uw saldo: € 526

De situatie (vervolg)

U bent pas gescheiden. U woonde samen met uw partner, maar nu woont u alleen in een huurhuis. Door de scheiding is er veel veranderd. U probeert nu een nieuw leven op te bouwen.

U heeft werk, maar het aantal uren dat u kunt werken, wisselt. Daardoor is uw inkomen elke maand anders. Soms verdient u iets meer, soms iets minder. Dat maakt het lastig om rond te komen, want u moet nu zelf alle uitgaven, zoals huur, betalen.

Het salaris dat u elke maand op uw bankrekening kreeg was de afgelopen periode gemiddeld € 2375 per maand. Door uw wisselende uren is uw inkomen soms wat hoger, soms wat lager.

De huur van uw woning is € 700 per maand, inclusief servicekosten. Uw andere vaste kosten, zoals energie, verzekeringen, abonnementen en vervoer, zijn € 1025 per maand. Daarnaast geeft u gemiddeld € 788 uit aan boodschappen, spullen, uitjes en kleding.

Per maand komt u € 138 tekort.

Een vriend heeft gezegd dat u huurtoeslag kunt krijgen. Dit is een bijdrage voor de huurkosten.

Stel u voor hoe deze situatie voor u voelt en beantwoord vanuit dit gevoel de vragen van dit onderzoek.

HUURTOESLAG AANVRAGEN

Deelnemers lazen informatie over huurtoeslag op een nagemaakte website van Toeslagen.

september 2024

Uw saldo: € 526

Door de tip van uw vriend, gaat u op zoek naar informatie over huurtoeslag. U zoekt online. Klik om de informatie op de website van Toeslagen te lezen.

september 2024

Uw saldo: € 526

U leest het volgende op de website van Toeslagen. Lees deze informatie door en klik op "Volgende" om verder te gaan.

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Home > Toeslagen > Huurtoeslag > Voorwaarden

Huurtoeslag is een bijdrage in de huurkosten van uw woning.

Wanneer krijgt u de huurtoeslag?

U heeft recht op huurtoeslag als:

- Uw inkomen niet te hoog is.
- Uw huur niet te hoog is. Uw huur mag in 2024 niet hoger zijn dan € 879,66.
- U een zelfstandige woonruimte huurt.

Uw inkomen mag niet te hoog zijn

Hoe hoog uw inkomen mag zijn, hangt af van uw huur, uw leeftijd en de samenstelling van uw huishouden.

U huurt een zelfstandige woonruimte

Een zelfstandige woonruimte heeft in ieder geval een eigen toegangsdeur die op slot kan, een eigen woon- en slaapkamer, een keuken en wc. En vanaf 1 maart 2024 moet de woning ook een eigen douche of badkamer hebben.

september 2024

Uw saldo: € 526

U besluit huurtoeslag aan te vragen. U logt in met uw DigiD op de website van Toeslagen. Daar vult u de informatie die nodig is voor de aanvraag in. U geeft de volgende gegevens op:

- Jaarinkomen: € 24500
- Huur + servicekosten: € 628

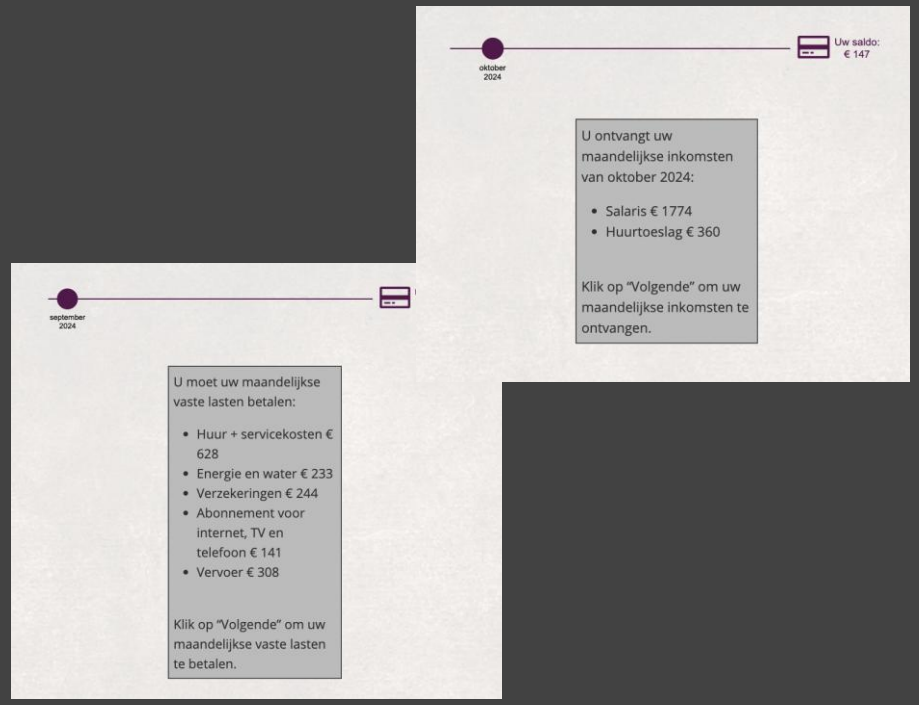
U berekent op de website dat u € 1080 toeslag over het lopende jaar krijgt. Die berekening is gemaakt met de informatie die u heeft ingevuld. Dit bedrag is berekend met uw verwachte inkomen en huurbedrag.

HUISHOUDTAAK

Deelnemers doorliepen gedurende een aantal ronden een huishoudtaak. Elke ronde stond voor één maand. De huishoudtaak bestond uit een cognitieve taak en een financiële taak.

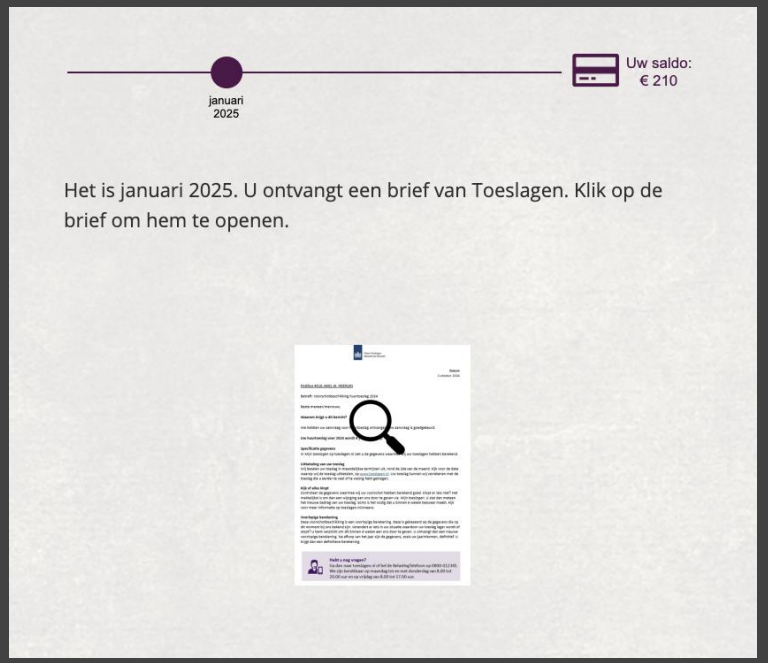
De cognitieve taak symboliseert dat mensen in het leven verschillende zaken moeten regelen. Deelnemers kregen telkens een dilemma waarbij ze een van de antwoordopties moesten kiezen.

Voor de financiële taak moesten deelnemers zich verdiepen in de financiële situatie van het huishouden. Ze kregen een financieel overzicht met inkomsten (inkomen en kinderopvangtoeslag) en uitgaven (kosten voor kinderopvang en overige uitgaven).



DEFINITIEVE TOEKENNING

In het experiment kregen deelnemers twee keer een definitieve toekenning. Dit was bij stap 5 en stap 8. Bij stap 5 ging het om een definitieve toekenning van het jaar 2024 en bij stap 8 een toekenning van het jaar 2025.



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Datum: 13 januari 2025

Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN

Betreft: Definitieve toekenning 2024

Beste meneer/mevrouw,

Waarom krijgt u dit bericht?

U heefft uw toeslagen over 2024 als voorschot gekregen. Wij hebben nu uw definitieve toeslag berekend.

Uw definitief berekende huurtoeslag over 2024 is € 1080.

U heeft in totaal aan voorschot ontvangen € 1080. Dat betekent dat u het juiste bedrag heeft ontvangen en u geen bijbetaling of terugvordering krijgt.

Hoe hebben wij de definitieve berekening gemaakt?

Wij berekenen uw definitieve toeslag met uw definitieve gegevens. Uit uw belastingaangifte bijvoorbeeld. Of uw loongegevens.

Hebt u nog vragen?
Ga dan naar toeslagen.nl of bel de BelastingTelefoon op 0800-012345. 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.

UITLEG VOORZICHTIG VOORSCHIETEN

In het experiment kregen deelnemers een nieuwe brief over hun huurtoeslag. Hierin werd het voorzichtig voorschieten uitgelegd.

U ontvangt een bericht over uw huurtoeslag voor 2025. Hieronder ziet u een deel van deze brief. Klik op de brief om hem te openen.

Nieuw: kies voor een voorzichtig voorschot

Uw huurtoeslag hangt af van uw situatie in 2025. Uw toeslag hangt af van uw inkomen, met wie u samenwoont en hoeveel huur u betaalt. Uw huurtoeslag voor 2025 is een inschatting. Na het jaar berekenen wij hoeveel toeslag u echt krijgt.

U kunt kiezen om 80% van uw toeslag te ontvangen in 2025 in plaats van het hele voorschotbedrag van 2025. Dit noemen we voorzichtig voorschot. U krijgt dan elke maand minder geld. Maar de kans is kleiner dat u later toeslag moet terugbetalen. Na afloop van het jaar berekenen wij hoeveel toeslag u echt krijgt. Als blijkt dat u te weinig toeslag heeft gekregen, betalen wij het verschil aan u uit.

Wilt u een voorzichtig voorschot?

Log in op *Mijn toeslagen* en kies voor '*voorzichtig voorschot*'.

Uw huurtoeslag voor 2025 wordt € 3456 als u kiest voor voorzicht voorschot.

Wilt u het volledig voorschot?

Dan hoeft u niets te doen.

Uitbetaling van uw toeslag

Wij betalen uw toeslag in maandelijkse termijnen uit, rond de 20e van de maand. Kijk voor de datums waarop wij de toeslag uitbetalen, op toeslagen.nl. Uw toeslag kunnen wij verrekenen met de toeslag die u eerder te veel of te weinig hebt gekregen.

Hebt u nog vragen?
Ga dan naar toeslagen.nl of bel de BelastingTelefoon op 0800-012345. 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.

Geef hieronder aan hoe u verder wilt gaan:

- Ik ga door zonder voorzichtig voorschot
- Ik ga naar Mijn Toeslagen om een voorzichtig voorschot in te stellen

METINGEN

Begrip voorschotsystematiek

- Wat gebeurt er wanneer uw inkomen over een heel jaar **hoger** is dan verwacht? (meerkeuzevraag)
  - Dat heeft geen gevolgen
  - Dat kan ervoor zorgen dat ik aan het eind van het jaar een deel van de ontvangen toeslag moet terugbetalen
  - Dat kan ervoor zorgen dat ik aan het eind van het jaar nog extra toeslag ontvang
  - Dat zorgt ervoor dat ik volgend jaar minder toeslag ontvang / Dat kan ervoor zorgen dat ik volgend jaar meer toeslag ontvang
  - Weet ik niet
- Wat gebeurt er wanneer uw inkomen over een heel jaar **lager** is dan verwacht? (meerkeuze vraag)
  - Dat heeft geen gevolgen
  - Dat kan ervoor zorgen dat ik aan het eind van het jaar een deel van de ontvangen toeslag moet terugbetalen
  - Dat kan ervoor zorgen dat ik aan het eind van het jaar nog extra toeslag ontvang
  - Dat zorgt ervoor dat ik volgend jaar minder toeslag ontvang
  - Dat kan ervoor zorgen dat ik volgend jaar meer toeslag ontvang
  - Weet ik niet
- U kreeg in het onderzoek de mogelijkheid om uw maandelijkse toeslag te verlagen. Wat was het gevolg wanneer u er voor koos om die te verlagen? Meerdere antwoorden hieronder kunnen correct zijn*
  - Dat heeft geen gevolgen voor mijn toeslag
  - Dan kreeg ik meer toeslag per maand
  - Dan kreeg ik minder toeslag per maand
  - Dan werd de kans lager dat ik een deel van de ontvangen toeslag moest terugbetalen
  - Dan werd de kans hoger dat ik een deel van de ontvangen toeslag moest terugbetalen
  - Dat vergrootte de kans dat ik extra toeslag zou ontvangen aan het eind van het jaar
  - Dat verkleinde de kans dat ik extra toeslag zou ontvangen aan het eind van het jaar
  - Weet ik niet

Ervaring voorzichtig voorschot (alleen experimentele groepen)

- U kreeg in het onderzoek de mogelijkheid om uw maandelijkse toeslag te verlagen. Wat vond u hiervan? (Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen)
  - Ik vond dit prettig
  - Ik heb dit als positief ervaren
  - Het gaf me het gevoel meer controle te hebben over mijn toeslag

Perceptie Toeslagen

De volgende vragen gaan over uw ervaring met Dienst Toeslagen in dit onderzoek. (Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen)

- Ik vind Dienst Toeslagen een fijne organisatie
- Dienst Toeslagen heeft het beste voor met de Nederlandse burgers
- Dienst Toeslagen doet goed werk
- Dienst Toeslagen staat voor mij klaar
- Bij Dienst Toeslagen weet ik waar ik aan toe ben
- Bij Dienst Toeslagen krijg ik de toeslag waar ik recht op heb

Financiële stress / angst / verbazing

- U heeft in het onderzoek meerdere maanden doorlopen waarin u inkomsten (salaris en toeslag) ontving en uitgaven (vaste en variabele kosten) had. Denk terug aan hoe u zich voelde tijdens het onderzoek. Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen. Tijdens het onderzoek...
  - Had ik vaak te weinig geld
  - Maakte ik me zorgen over geld
  - Was ik alleen bezig met wat ik op het moment moest betalen. De rest zou ik later wel zien.
  - Had ik het gevoel dat ik weinig controle had over mijn geldzaken
  - Was ik bang om toeslagen aan het eind van het jaar terug te moeten betalen
  - Was ik verbaasd dat ik aan het eind van het jaar toeslagen moest betalen.
- In het experiment kon u kiezen om 80% van uw toeslag te ontvangen in plaats van het hele voorschotbedrag . Zou u in uw dagelijkse leven voor uw eigen situatie kiezen voor een lagere toeslag per maand?
  - Ja
  - Nee
  - Weet ik niet

* De controlegroep kreeg een alternatieve vraag (“Stel dat u de mogelijkheid zou krijgen om...”)

VOLGENDE >
< TERUG

DEBRIEFING

Aan het eind van het experiment werden deelnemers bedankt voor hun deelname. De debriefing bracht de deelnemers op de hoogte van het doel van het onderzoek. Hierin stond ook beschreven hoe de deelnemers gecompenseerd zouden worden voor hun deelname.

Hartelijk dank voor uw deelname aan het onderzoek!

We willen u graag nog wat meer informatie geven over het onderzoek dat u zojuist heeft afgerond.

Het onderzoek ging over het "voorzichtig voorschieten" voor de huurtoeslag. Voorzichtig voorschieten houdt in het proces van het ontvangen van toeslag (in dit geval huurtoeslag) in dat mensen hun voorschot kunnen aanpassen. Normaal gesproken, als je een toeslag aanvraagt bij Toeslagen, vraag je het volledige bedrag aan. Toeslagen wil nu onderzoeken wat het effect is voor mensen wanneer ze de keuze krijgen om hun voorschot aan te passen naar 80% van het volledige bedrag. Dat betekent dat het maandelijkse bedrag aan toeslagen wordt verlaagd, en dat de kans op een terugvordering aan het eind kleiner wordt.

Het onderzoek waar u aan meegedaan heeft was een pilotonderzoek. In dit pilotonderzoek wilden we kijken of mensen zich konden inleven in de situatie die ze moesten naspelen en of de instructies duidelijk waren. Uw antwoorden helpen ons om de uitleg waar nodig duidelijker te maken.

Als u de simulatie helemaal heeft afgerond, ontvangt u uw beloning binnenkort via uw account.

- Heeft u vragen, feedback of klachten over dit onderzoek? Neem dan contact op met de hoofdonderzoeker: Dr. Olaf Simonse via email (o.simonse@fsw.leidenuniv.nl).
- Als u liever niet rechtstreeks contact opneemt, dan kunt u het Contactpunt Onderzoeksdeelnemers van de Faculteit Sociale Wetenschappen van de Universiteit Leiden bereiken via email: Contactpuntparticipanten@fsw.leidenuniv.nl.
- Heeft u vragen of klachten over uw privacy of de manier waarop uw persoonlijke gegevens worden verwerkt? Neem dan contact op met de privacyfunctionaris van de Universiteit Leiden via email privacy@bb.leidenuniv.nl.

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag
Dienst Toeslagen Ministerie van Financiën
behavior change groep