



# **LABEXPERIMENT BOETEBELEID**

Een casus met kinderopvangtoeslag

14 juli 2025

# BOETEBELEID

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

CONTACT MET KCPEG  
OVER DIT ONDERZOEK

OPZET EXPERIMENTEN



## ACHTERGROND

Dienst Toeslagen zet labexperimenten in om voorgestelde maatregelen in het Toeslagenstelsel te toetsen voordat ze volledig worden uitgewerkt. Een van deze maatregelen is het herinvoeren van boetes en waarschuwingen. In de afgelopen jaren heeft Dienst Toeslagen geen boetes uitgedeeld, maar dat proces wordt nu weer opgestart. Dienst Toeslagen wil graag weten wat het effect is van de boetes. Daarnaast is er ook interesse om de effecten van waarschuwingen te onderzoeken.

Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag en de Behavior Change Group hebben in een experimentele labomgeving onderzocht wat de effecten zijn van boetes en waarschuwingen. Een labomgeving is een digitale omgeving waarin we deelnemers vragen zich in te leven in een fictief scenario en vervolgens een aantal perioden van die situatie laten doorlopen.

## ONDERZOEKSVRAGEN

Met dit experiment onderzoeken we welk effect een boete of waarschuwing heeft op de ervaring van burgers met toeslagen. Hiervoor zijn vier condities geformuleerd. Deelnemers kregen een waarschuwing, een lage boete of een hoge boete. Daarnaast was er een controleconditie. Deze groep kreeg geen waarschuwing of boete. In dit onderzoek stonden de volgende vragen centraal:

1. Hoe worden de boetes en waarschuwingen ervaren?
2. Vinden burgers het eerlijk als ze een boete of waarschuwing ontvangen voor foutief gedrag? En hoe beïnvloedt dit de perceptie van Dienst Toeslagen?
3. Zijn burgers geneigd om na de boete of waarschuwing hun gedrag aan te passen?

## HET EXPERIMENT

Deelnemers kregen de opdracht zich in te leven in een situatie waarin zij het financieel lastig hadden. Om dit concreet te maken, schetste het scenario dat zij opzettelijk meer kinderopvangtoeslag hadden aangevraagd dan waarop zij recht hadden. Vervolgens verdeelden we deelnemers willekeurig over vier groepen. Alle groepen kregen een terugvordering in hun scenario, aangevuld met of een hoge boete, een lage boete, een waarschuwing of geen maatregel. Aan het einde van het scenario onderzochten we hoe deelnemers de sancties beoordeelden, welke emoties dit opriep, hoe dit hun beeld van Dienst Toeslagen beïnvloedde, hoeveel stress zij ervoeren, en of ze geneigd waren vergelijkbaar gedrag in de toekomst te vertonen. Op basis van een eerdere pilotstudie voegden we een controlevraag toe, waarin deelnemers aangaven in hoeverre zij zich in de situatie konden inleven. Dit maakte het mogelijk om verschillen te onderzoeken tussen deelnemers die zich goed versus minder goed konden inleven.

## HOOFDRESULTATEN

MEER DETAILS

- Deelnemers vonden het eerlijk dat foutief gedrag werd bestraft met een boete of een waarschuwing. Zowel bij een hoge als een lage boete gaven deelnemers bovendien aan dat ze de boete passend vonden voor de situatie.
- Deelnemers ervoeren (ongeacht conditie) relatief weinig boosheid, maar wel veel angst voor een terugvordering. Een waarschuwing leidde tot meer opluchting dan een lage of hoge boete.
- Alle deelnemers hadden een relatief positieve perceptie van Dienst Toeslagen. Zij ervoeren wel relatief veel financiële stress.
- Deelnemers waren niet geneigd om soortgelijk foutief gedrag te vertonen in het echte leven. De kans om een boete te ontvangen voor foutief gedrag werd als vrij hoog gezien en verschilde niet significant tussen condities.
- Deelnemers gaven aan zich bovengemiddeld in te kunnen leven in het fictieve scenario.

# OPZET EXPERIMENTEN

## HOE ZAG HET EXPERIMENT IN DE LABOMGEVING ERUIT?

DE STEEKPROEF

ETHISCHE REFLECTIE

WAAROM LABEXPERIMENTEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

De simulatie liep van januari 2024 tot en met december 2025. Alle deelnemers werden in de situatie geplaatst dat zij *bewust* te veel kinderopvangdagen aanvroegen. Alle deelnemers kregen een terugvordering. Daarnaast werd in de experimentele condities (de boete of waarschuwingscondities) een boete of waarschuwing opgelegd. In de boete condities ontvingen deelnemers eerst een waarschuwing voor een hoge of een lage boete. Uiteindelijk ontvingen ze deze boete na het hoorgesprek (zie stap 9). In de waarschuwingsconditie ontvingen deelnemers een waarschuwing voor een lage boete, die na het hoorgesprek een waarschuwing bleef. In de controleconditie kregen deelnemers geen boete of waarschuwing, enkel de terugvordering. Hieronder staan schematisch de stappen van het experiment weergegeven.

### 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 januari 2024.

Hun leefsituatie wordt uitgelegd:

- Getrouwd,
- Partner werkt fulltime, maar zij zelf niet
- Twee kinderen, die 1 dag naar de kinderopvang gaan.
- Er is voor 4 opvangdagen toeslag aangevraagd.

3



**Huishoudtaak (ronde januari t/m maart 2024)**

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

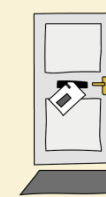
4



**Sprong in de tijd naar januari 2025**

Deelnemers doorlopen in de simulatie niet het hele jaar. Na drie maanden volgt een tijdsprong. Hierbij wordt opnieuw informatie gegeven over de eigen werksituatie en aangeven dat in de tijdsprong (dus de rest van het jaar) toeslag is ontvangen voor 4 dagen kinderopvang.

5



**Definitieve toekenning 2024**

De deelnemers krijgen bericht dat het ontvangen voorschot in 2024 te hoog was. Deelnemers moeten € 9.600 terugbetalen. In de brief staat aangekondigd dat deelnemers binnenkort een brief ontvangen hoe zij dit te veel aan toeslag moeten terugbetalen.

# OPZET EXPERIMENTEN (VERVOLG)

SIMULATIE JAAR 2025

AFSLUITING

6



## Terugvordering

Deelnemers krijgen in februari 2025 een brief, waarin wordt uitgelegd hoe zij het te veel ontvangen bedrag aan toeslag kunnen terugbetalen. In dit experiment betalen deelnemers het bedrag gespreid terug (€ 400 per maand).

7

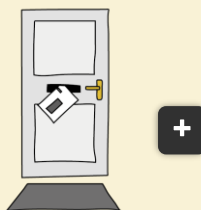


## Huishoudtaak (ronde januari t/m maart 2025) + tijdsprong

Deelnemers gaan verder met de huishoudtaak. Inkomen (inclusief huurtoeslag) en uitgaven worden opnieuw per 'maand' (speelronde) weergegeven. Daarnaast krijgen ze tussendoor dagelijkse dilemma's voorgelegd.

Vanaf april 2025 maken ze een sprong in de tijd naar juli 2025.

8



## Boete of waarschuwing

In juli 2025 ontvangen deelnemers in de experimentele condities een brief. Hierin staat de waarschuwing dat Dienst Toeslagen hen een boete wil opleggen, omdat onjuiste informatie over de kinderopvanguren is doorgegeven.

9



## Hoorgesprek

Alle deelnemers maken een tijdsprong naar oktober 2025.

Deelnemers in de experimentele condities lezen dat zij hebben deelgenomen aan een hoorgesprek met Dienst Toeslagen. Daarin lichtten zij hun situatie toe aan Dienst Toeslagen.

In diezelfde maand ontvangen zij een brief met een reactie op dit gesprek. Deelnemers in de waarschuwingsconditie lezen dat het blijft bij een waarschuwing. Deelnemers in de boetecondities ontvangen daadwerkelijk de boetes waar voor gewaarschuwd was.

10



## Afsluiting

Daarna doorlopen de deelnemers maanden oktober 2025 tot en met december 2025 van de huishoudtaak.

Vervolgens beantwoorden deelnemers een aantal afsluitende vragen.

Tot slot vinden de debriefing en uitbetaling plaats.

# CONCLUSIES (1/2)

## HOOFDCONCLUSIE

In dit onderzoek hebben we gekeken in hoeverre mensen een boete of waarschuwing voor foutief gedrag eerlijk zouden vinden voor zowel iemand uit de buurt als zij zelf. Een ruime meerderheid van de deelnemers gaf aan dat ze het eerlijk zouden vinden wanneer iemand uit de buurt een waarschuwing of boete kreeg (gem. 5.46\*), en dat ze het eerlijk vonden dat zij zelf de waarschuwing/boete ontvingen (gem. 5.43). Er waren geen significante verschillen tussen de condities.

Of deelnemers een waarschuwing kregen of een boete voor hun foutieve gedrag had geen invloed op de perceptie van Dienst Toeslagen. In alle condities was de perceptie van Dienst Toeslagen bovengemiddeld positief (gem. score 4.78), en hadden ze positieve associaties met Dienst Toeslagen (gem. score 4.76).

We hebben ook de effecten op eventueel toekomstig gedrag gemeten. Deelnemers beeldden zich tijdens het onderzoek in dat ze meer opvangdagen hadden doorgegeven aan Dienst Toeslagen dan dat daadwerkelijk het geval was. We hebben onderzocht of waarschuwingen of boetes deelnemers zouden afschrikken om hetzelfde foutieve gedrag te vertonen als in het onderzoek. Deelnemers gaven echter aan dat ze niet geneigd waren om soortgelijk foutief gedrag te vertonen wanneer ze weinig geld zouden hebben en we vonden geen significante verschillen tussen condities (gem. 2.53).

## OVERIGE RESULTATEN

- Hoe erg vonden deelnemers de waarschuwing/boete?** Deelnemers gaven aan in hoeverre ze het niet erg vonden om de waarschuwing/boete te ontvangen. Deze vraag hebben we gehercodeerd, zodat de scores laten zien hoe erg ze het vonden. Deelnemers gaven aan dat ze het erger vonden om een lage (gem. 3.41) of hoge boete (gem. 3.51) te ontvangen dan om een waarschuwing te ontvangen (gem. score 2.51). De scores op de lage en hoge boete verschilden niet significant.
- Perceptie van de boete.** Deelnemers in de hoge boete conditie gaven stelliger aan de boete te hoog te vinden (gem. 4.56) dan deelnemers in de lage boete conditie (gem. score 4.19). Er was geen significant verschil in de mate dat deelnemers in de hoge of lage boete conditie de boete passend vonden voor de situatie (gem. 4.45).
- Wordt foutief gedrag als overtreding gezien?** Deelnemers gaven aan dat het opgeven van meer opvangdagen dan daadwerkelijk het geval is, een grote overtreding is (gem. score 5.38). Dit beeld verschilde niet significant per conditie.
- Ervaren emoties.** Ongeacht de conditie gaven deelnemers aan relatief weinig *boosheid* (gem. 3.27) en *verbazing* (gem. 3.01) te voelen over een terugvordering. Wel voelden deelnemers zich redelijk *bang* voor een terugvordering (gem. 5.08). Deelnemers die een waarschuwing ontvingen, ervoeren meer *opluchting* (gem. 4.88) dan degenen die een lage (gem. 3.27) of hoge (gem. 3.18) boete kregen. Hoewel gemiddelden laag waren, voelden deelnemers in de boetecondities zich vaker *oneerlijk behandeld* (laag: gem. 2.95; hoog: gem. 3.16) dan deelnemers in de waarschuwingsconditie (gem. 2.66) of wanneer er geen maatregel werd opgelegd (gem. 2.82). Ook rapporteerden deelnemers in de boetecondities meer *stress* (laag: gem. 4.69; hoog: gem. 4.93) dan deelnemers die een waarschuwing kregen (gem. 4.27). Opvallend is dat zelfs na het ontvangen van een waarschuwing de ervaren *stress* nog relatief hoog blijft.
- Financiële stress.** Deelnemers ervoeren relatief veel financiële stress gedurende het hele onderzoek (gem. 4.45). Het stressniveau verschilde niet significant per conditie.

\*Alle vragen in het onderzoek werden gesteld op 7-puntsschalen.

# CONCLUSIES (2/2)

## OVERIGE RESULTATEN (VERVOLG)

5. **Kans op boete.** Deelnemers schatten de kans dat Dienst Toeslagen burgers boetes oplegt voor het doorgeven van verkeerde informatie vrij hoog in (gem. 5.28). Deze inschatting verschilde niet significant tussen de condities.
6. **Intentie gebruik maken bezwaar.** Hoewel deelnemers niet de mogelijkheid hadden om een hoorgesprek aan te gaan met Dienst Toeslagen, kregen deelnemers in de waarschuwings- en boetecondities wel te horen dat een hoorgesprek had plaatsgevonden. Deelnemers werd gevraagd of ze tijdens zo'n hoorgesprek bezwaar hadden willen maken tegen de beslissing van Dienst Toeslagen. Deelnemers gaven aan meer bezwaar te willen maken nadat ze een hoge boete hadden gekregen (gem. 3.69), dan na een waarschuwing (gem. 3.27). De score in de lage boete conditie (gem. 3.46) verschilde niet significant van de score in de hoge boete en waarschuwingsconditie.
1. **Mate van inleven in de situatie.** Aan het eind van het experiment werd voor deelnemers nog een keer de inlevingssituatie herhaald. Deelnemers gaven daarna aan hoe goed ze zich konden inleven in de situatie. Deelnemers gaven aan dit redelijk goed te kunnen (gem. 4.20). Scores verschilden niet significant tussen condities.
5. Vervolgens hebben we nogmaals alle analyses uitgevoerd en onderzocht of het voor de resultaten uitmaakt of deelnemers zich goed of juist minder goed konden inleven in de situatie. Geen van de resultaten die hierboven of op de vorige pagina beschreven zijn veranderden na deze extra analyse (dat wil zeggen: significante effecten bleven significant, en niet-significante effecten bleven niet-significant).
6. In de pilotstudie gaven deelnemers aan na het lezen van het scenario (voordat ze startten met het huishoudparadigma) dat ze zich minder goed konden inleven in de situatie (gem. 3.8). Om de mate van inleven goed te kunnen meten is het wellicht dus belangrijk om het hele experiment uit te voeren.

# LIMITATIES EN DISCUSSIE

## **Experimentele opzet**

Het experiment was een vereenvoudigde nabootsing van een huishoudelijke situatie. Daarom kunnen we de resultaten niet zomaar breed toepassen. We moeten voorzichtig zijn met sterke uitspraken over het gebruik van waarschuwingen en boetes in de werkelijkheid. Deelnemers gaven aan dat ze het eerlijk en passend vonden om een waarschuwing of boete te ontvangen. Dat zal misschien anders zijn in een situatie waar mensen het geld echt nodig hebben om rond te komen in het dagelijks leven. Hoewel deelnemers zich goed konden inleven in de situatie, en aangaven veel financiële stress te ervaren, is het wellicht voor sommige deelnemers moeilijk om te begrijpen dat mensen het foutieve gedrag vertonen die omschreven werd in de studie.

## **Toegevoegde waarde waarschuwing of boete bovenop (hoge) terugvordering minimaal**

De consequentie van het foutieve gedrag van deelnemers in de huidige opzet was dat deelnemers een flink hoge terugvordering kregen. De resultaten lieten zien dat er geen significante verschillen waren tussen condities in hoeveel financiële stress er werd ervaren, in de ingeschatte kans dat ze een boete zouden krijgen van Dienst Toeslagen wanneer ze soortgelijk foutief gedrag zouden vertonen in de toekomst, en in de neiging om soortgelijk foutief gedrag te vertonen in de toekomst. Dit laat zien dat de toegevoegde waarde van een waarschuwing of boete bovenop een (hoge) terugvordering minimaal is. De terugvordering zelf wordt wellicht al als afschrikkend genoeg ervaren. Toekomstig onderzoek zou kunnen onderzoeken of dit ook het geval is wanneer de terugvordering lager is. Wellicht hebben waarschuwingen of boetes in die situatie een grotere toegevoegde waarde bovenop de terugvordering.

## **Waarschuwing of boete?**

Als er dan toch besloten wordt om extra sancties toe te passen voor deelnemers voor foutief gedrag, dan laten de huidige resultaten zien dat een waarschuwing even effectief lijkt te zijn als een lage of hoge boete - maar met mogelijk minder nadelige effecten. Waarschuwingen leiden, net als boetes (maar ook net als in de controle conditie), tot een positieve perceptie van Dienst Toeslagen, tot een lage neiging om soortgelijk foutief gedrag te vertonen, tot veel angst voor een terugvordering en weinig boosheid, en tot een grote ingeschatte kans om een boete te krijgen. Daarnaast worden waarschuwingen als even eerlijk gezien als boetes en het foutieve gedrag na beide reacties werd gezien als een grote overtreding. Daarnaast hebben waarschuwingen minder nadelige effecten dan boetes: Deelnemers ervoeren meer opluchting na een waarschuwing dan na een boete, vonden dat ze minder oneerlijk behandeld werden, en ervoeren minder stress van de reactie.

## **Hoorgesprek**

Wanneer burgers in het dagelijks leven een boete krijgen, hebben ze altijd de mogelijkheid om een hoorgesprek in te plannen. Tijdens dit hoorgesprek wordt de reden besproken voor de boete, is er een kans dat Dienst Toeslagen de boete intrekt en kunnen mensen bovendien bezwaar maken. In het huidige onderzoek werd het hoorgesprek wel genoemd, en werden de uitkomsten van het gesprek wel gedeeld met de deelnemers, maar de hoorgesprekken vonden niet daadwerkelijk plaats tussen Dienst Toeslagen en de deelnemers. Dat was moeilijk in te bouwen in de huidige experimentele opzet. Wel hebben deelnemers aangegeven of ze bezwaar zouden hebben gemaakt als het hoorgesprek daadwerkelijk plaats zou hebben gevonden. Deze resultaten lieten zien dat mensen vaker bezwaar zouden hebben gemaakt na een hoge boete dan na een waarschuwing, wat bovenstaande conclusie ondersteunt dat waarschuwingen wellicht minder nadelige effecten hebben dan boetes. Toekomstig onderzoek zou zich apart kunnen richten op de effectiviteit van hoorgesprekken. Voor dit onderzoek is een experimentele opzet wellicht minder geschikt.



# COLOFON

Dit onderzoek is in opdracht van Dienst Toeslagen uitgevoerd door het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag (KCPEG; [www.kcpeg.nl](http://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 Organisationspsychologie van de Universiteit Leiden.

## ONDERZOEKERS KCPEG:

Olaf Simonse  
Gert-Jan Lelieveld  
Hannah de Boer

## ONDERZOEKERS BCG:

Rebecca van der Grient  
Lobke de Bruin

CONTACT MET KCPEG  
OVER DIT ONDERZOEK

CONTACT MET BCG  
OVER DIT ONDERZOEK



# **BIJLAGEN**

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

## OPZET EXPERIMENTEN

## HO

Deeln  
arbeid  
opzet  
groep

## EXP

1

Inf  
toe  
int

## DE STEEKPROEF



N = 1149



Leeftijdsgroepen:

- 18-43: 23.70%
- 35-55: 34.07%
- 56+: 42.22%



Geslacht:

- 59.09% vrouw
- 40.91% man

| Gebruik toeslagen in het echte leven | Percentage |
|--------------------------------------|------------|
| Geen                                 | 46.6       |
| Huurtoeslag                          | 21.1       |
| Kinderopvangtoeslag                  | 13.6       |
| Kindgebonden budget                  | 13.4       |
| Zorgtoeslag                          | 37.0       |

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.



ETHISCHE REFLECTIE

WAAROM LABEXPERIMENTEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

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

## 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.

# OPZET EXPERIMENTEN

## HO

Deeln  
arbeid  
opzet  
groep

## EXP

1

Inf  
toe  
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.

## 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 gebruik gemaakt van misleiding. De onderzoeksopzet is goedgekeurd door de Commissie Ethiek van de Universiteit Leiden.

De controlegroep werd 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.

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

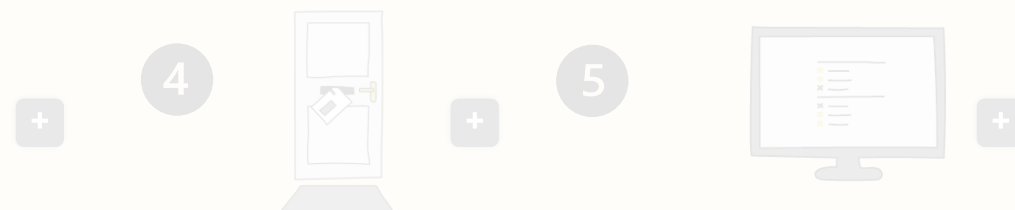
ETHISCHE REFLECTIE

WAAROM LABEXPERIMENTEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

Experimentele groep kregen te maken met het verkeerslichtenmodel. In Experiment 1 kon de experimentele groep niet stoppen met het model. In Experiment 2 werd de experimentele groep niet gestopt met het model. De eerste hypothese bij deze experimenten was dat de experimentele groep een hogere opvangtoeslag dan de controlegroep. Een tweede hypothese was dat in de experimentele groep de controlegroep.

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.

# OPZET EXPERIMENTEN

## 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.

SCHE REFLECTIE

WAAROM LABEXPERIMENTEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

De experimentele groep kregen te maken met het verkeerslichtenmodel. In Experiment 1 kon de de deelnemers tegeven wat de stappen van Experiment 1 waren. De eerste hypothese bij deze experiment was dat de toeslag dan de controlegroep. Een tweede hypothese was dat in de experimentele groep de toeslag lager zou zijn.

SIMULATIE JAAR 2024

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



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.

## OPZET EXPERIMENTEN

## HO

Deelnemers  
arbeids  
opzet  
groep

## EXP

1

Inf  
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.

## 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.

| Omschrijving               | Gemiddeld bedrag per maand |
|----------------------------|----------------------------|
| Inkomen                    | 3.180                      |
| Kinderopvangtoeslag jaar 1 | 1037                       |
| Kinderopvangtoeslag jaar 2 | 237                        |
| Vaste lasten               | 2923                       |
| Variabele uitgaven         | 724                        |
| Terugvordering             | 400                        |
| Boete (laag/hoog)          | 38/75                      |

- 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.

Deel 2023)  
Deelnemers voerden een cognitieve taak uit. Inkomens (ook KOT) en uitgaven worden na iedere 'maand' (speelronde) weergegeven.



SCHE REFLECTIE

WAAROM LABEXPERIMENTEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

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

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.

## 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.
- Ik weet dat het niet mogelijk is het experiment opnieuw te starten als ik voor het einde gestopt ben.
- 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. ☐

EXPERIMENTEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

...t verkeerslichtenmodel. In Experiment 1 kon de  
...riment 1 waren. De eerste hypothese bij deze  
...eede hypothese was dat in de experimentele

SIMULATIE JAAR 2024

5



+

### Meting.

- Deelnemers wordt gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden.

## 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.

### De situatie

In dit experiment gaat u enkele maanden uit een leven naspelen. U speelt in rondes. Deze rondes staan steeds voor een maand. Het verhaal start in januari 2024.

- 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.
- In sommige rondes ontvangt u informatie van Dienst 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.

In dit onderzoek speelt u dus een huishouden na.

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

### De situatie (vervolg)

U bent getrouwd en woont samen met uw partner en twee kinderen. Uw partner werkt fulltime, en u werkt 1 dag per week. Voor die ene dag in de week waar u en uw partner beiden niet thuis zijn, gaan uw twee kinderen naar de kinderopvang. De andere dagen zijn uw kinderen thuis.

U heeft nu weinig geld. U verdient minder, omdat u maar één dag per week kunt werken. U ligt soms wakker van zorgen over geld. Dat wilt u veranderen, maar meer werken lukt nu echt niet.

Een vriendin vertelde u dat u meer kinderopvangtoeslag kunt krijgen als u doorgeeft dat uw kind meer dagen naar de opvang gaat.

Uw kinderen gaan één dag per week naar de opvang, maar u geeft aan Dienst Toeslagen door dat uw kinderen vier dagen naar de opvang gaan. U weet dat dit niet mag, maar zo heeft u tijdelijk meer geld. En u denkt: dit los ik later wel op.

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



TEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

keerslichtenmodel. In Experiment 1 kon de  
nt 1 waren. De eerste hypothese bij deze  
hypothese was dat in de experimentele

ATIE JAAR 2024

5



### Meting.

- Deelnemers wordt gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden.

## KINDEROPVANGTOESLAG

Deelnemers werden in de situatie geplaatst dat zij meer kinderopvangdagen doorgaven aan Dienst Toeslagen dan dat ze daadwerkelijk afnamen bij de kinderopvanglocatie.

januari  
2024

Uw saldo:  
€ 526

U gaat nu de geldzaken van een huishouden beheren. U wilt uw geldzaken goed beheren en bent aan het nadenken over uw financiële situatie.

Hierbij krijgt u ook een aantal vragen. Beantwoord deze vragen vanuit de situatie die is beschreven:

- U bent getrouwd en heeft twee kinderen.
- U werkt 1 dag in de week en uw kinderen gaan ook 1 dag in de week naar de kinderopvang.
- U geeft door dat uw kinderen 4 dagen naar de kinderopvang gaan, zodat u hopelijk tijdelijk wat meer geld heeft.

Volgende

ETHISCHE REFLECTIE

WAAROM LABEXPERIMENTEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

Deelnemers in de experimentele groep kregen te maken met het verkeerslichtenmodel. In Experiment 1 kon de situatie schematisch weergegeven wat de stappen van Experiment 1 waren. De eerste hypothese bij deze experiment was dat de experimentele groep meer op kinderopvangtoeslag dan de controlegroep. Een tweede hypothese was dat in de experimentele groep de kinderopvangtoeslag hoger was dan in de controlegroep.

TOESLAG JAAR 2023

SIMULATIE JAAR 2024

+

4



+

5



+

TAAK (ronde sept t/m

De deelnemers voerden een taak uit. Inkomen (ook kinderopvangtoeslag) werden na de taak 'and' (speelronde) gegeven.

**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.

## HUISHOUDTAAK

Deelnemers doorliepen gedurende een aantal rondes 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.

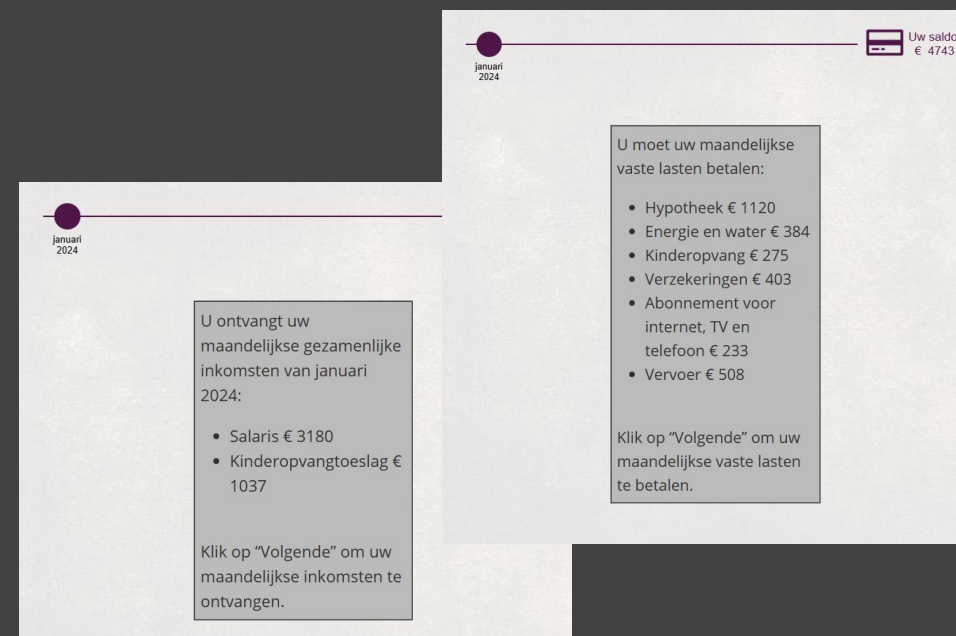
Iemand op straat spreekt u aan en vraagt u om te doneren voor een goed doel. Wat doet u?

☐ Ik doneer niet aan goede doelen en loop door.

☐ Ik ga doneren aan het goede doel.

☐ Ik ga het gesprek aan over het goede doel en twijfel of ik ga doneren.

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.

Hieronder ziet u de brief van Dienst Toeslagen.



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 heeft uw Kinderopvangtoeslag over 2024 als voorschot gekregen. Wij hebben nu uw definitieve toeslag berekend.

**Uw definitief berekende Kinderopvangtoeslag over 2024 is € 2844.**  
U heeft in totaal aan voorschot ontvangen € 12444. Dat betekent dat u te veel voorschot Kinderopvangtoeslag heeft ontvangen. Daarom moet u € 9600 terugbetalen. Binnenkort krijgt u een brief waarin staat vóór welke datum u moet betalen en hoe u dat doet. Wilt u in termijnen betalen? We schrijven in de brief die u ontvangt wat u moet doen als u in termijnen wilt betalen.

**Hoe hebben wij de definitieve berekening gemaakt?**  
Wij berekenen uw definitieve toeslag met uw definitieve gegevens. Uit uw belastingaangifte bijvoorbeeld. Of uw loongegevens. Uit de opvanggegevens van uw kinderopvanglocatie is gebleken dat u in 2024 minder uren heeft afgenomen dan waarvoor u voorschot heeft ontvangen.



**Hebt u nog vragen?**  
Ga dan naar [toeslagen.nl](https://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.

EXPERIMENTEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

verkeerslichtenmodel. In Experiment 1 kon de  
Experiment 1 waren. De eerste hypothese bij deze  
de hypothese was dat in de experimentele

SIMULATIE JAAR 2024

5



Meting.

- Deelnemers wordt gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden.

## TERUGBETALEN TERUGVORDERING

De deelnemers lazzen in een brief hoe zij het te veel aan ontvangen toeslag terug kunnen betalen.



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Datum: 03 februari 2025

Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN

Betreft: U moet nog een bedrag aan ons betalen

Beste meneer/mevrouw,

**Waarom krijgt u dit bericht?**  
Uw Kinderopvangtoeslag 2024 is opnieuw berekend. U hebt hierover een brief gekregen. Daaruit blijkt dat u te veel Kinderopvangtoeslag heeft gekregen. Daarom moet u € 9600 terugbetalen.

U kunt dat bedrag in 1 keer terugbetalen of in delen. Hieronder leest u hoe u dat kunt doen.

**Wilt u in 1 keer terugbetalen?**  
Maak dan vóór 18 maart 2025 € 9600 over op onze rekening. In de bijlage bij deze brief staat alle informatie die u nodig heeft om te betalen.

**Wilt u liever in delen terugbetalen?**  
Dat kan. U kunt ervoor kiezen om het bedrag in meerdere maanden te betalen. Dat noemen we in termijnen betalen. U betaalt dan € 400 per maand. Als u in delen betaalt, komt er rente bij. Die tellen we op bij het laatste maandbedrag.

Als u in delen wilt betalen, hoeft u dat niet aan ons te vragen. U maakt gewoon elke maand uw maandbedrag over. Zorg dat het eerste bedrag van € 400 vóór 18 maart 2025 op onze bankrekening staat. En betaal de volgende bedragen steeds een maand later. In de bijlage bij deze brief leest u hoe u dat doet. U krijgt elke maand een brief over de volgende betaling.

**Hebt u nog vragen?**  
Ga dan naar [toeslagen.nl](https://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.

februari 2025

Uw saldo:  
€ 3823

U kiest ervoor om het teveel aan ontvangen toeslag in delen terug te betalen. Het terugbetalen wordt een terugvordering genoemd.

Volgende

TITEN

GEHANTEERDE BEDRAGEN

keerslichtenmodel. In Experiment 1 kon de  
ent 1 waren. De eerste hypothese bij deze  
e hypothese was dat in de experimentele

ATIE JAAR 2024

5



### Meting.

- Deelnemers wordt gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden.

## BOETE

Deelnemers in de experimentele condities ontvingen een brief waarin Dienst Toeslagen schrijft dat zij van plan zijn een boete op te leggen, omdat er onjuiste informatie is doorgegeven. Deelnemers ontvingen een boete van € 450 of van € 900.

Hieronder ziet u de brief van Dienst Toeslagen.



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Datum: 07 juli 2025

Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN

Betreft: We zijn van plan om u een boete te geven, wilt u hierop reageren?

Beste meneer/mevrouw,

**Waarom krijgt u dit bericht?**  
U heeft Kinderopvangtoeslag in 2024 gekregen. Daarvoor zijn er regels. Volgens onze informatie heeft u zich niet aan de regels gehouden. Daarom zijn we van plan om u een boete te geven. In deze brief leggen we dit uit. En u leest hoe u op deze brief kunt reageren.

**Waarom zijn we van plan om u een boete te geven?**  
Uit onze gegevens blijkt dat u op 12 december 2023 aan ons heeft doorgegeven dat uw kinderen 24 uur per maand meer naar de kinderopvang zouden gaan. Uit de informatie van uw kinderopvanglocatie blijkt dat voor uw kinderen deze uren niet zijn afgenomen en u hiervoor ook geen contract heeft afgesloten met de kinderopvanglocatie. Hiermee stellen wij vast dat u verkeerde informatie aan ons heeft doorgegeven die van invloed was op de hoogte van uw Kinderopvangtoeslag. Hiervoor zijn we van plan u een vergrijpboete op te leggen.

**Wat wordt de hoogte van de boete?**  
De boete wordt € 450. Dat is voor het gegeven dat u met opzet meer kinderopvanguren aan ons heeft doorgegeven dan u daadwerkelijk heeft gebruikt.

**Welke informatie hebben we gebruikt?**  
We hebben informatie verzameld waarmee we tot de beslissing zijn gekomen om u een boete te geven. Die informatie hebben we toegevoegd bij deze brief.

**Wilt u reageren?**  
U kunt reageren op ons plan om u een boete te geven. Volgende week bellen we u om daar een afspraak voor te maken. U kunt kiezen voor een fysieke, digitale of telefonische afspraak. U kunt ons dan vertellen wat u van de boete vindt. Of u kunt ons vragen om een lagere boete vanwege uw persoonlijke situatie. Ook kunt u uitleg vragen over waarom we de boete geven. Als u het fijn vindt mag u iemand meenemen naar de afspraak.



**Hebt u nog vragen?**  
Ga dan naar [toeslagen.nl](https://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.

## HOORGESPREK

Deelnemers in de experimentele condities lazen dat zij een gesprek hebben gehad met Dienst Toeslagen. Hierna ontvingen zij een brief, waarin stond dat de boete was omgezet naar een waarschuwing of dat de boete blijft staan.

In dit experiment slaan we een paar maanden over: augustus 2025 tot en met september 2025. In deze maanden heeft u wel gewerkt. Uw inkomsten en uitgaven in deze periode waren ongeveer gelijk elke maand. Ook kreeg u maandelijks de hogere kinderopvangtoeslag op basis van 4 dagen kinderopvang en betaalde u de bedragen van de terugvordering.

U heeft ook een afspraak met Dienst Toeslagen gehad. De afspraak duurde ongeveer 45 minuten. Tijdens de afspraak heeft een medewerker van Dienst Toeslagen uitgelegd waarom u een boete ontvangt. U heeft de medewerker verteld waarom u meer kinderopvanguren heeft doorgegeven dan dat de kinderen naar de opvang gingen. De medewerker heeft u vragen gesteld over uw leefsituatie toen en nu. De medewerker heeft u bedankt voor de uitleg van uw situatie. U ontvangt binnenkort de brief met de definitieve beslissing van Toeslagen.

Volgende



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Datum: 07 oktober 2025

Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN

Betreft: U krijgt een waarschuwing omdat u gegevens niet goed heeft doorgegeven aan ons

Beste meneer/mevrouw,

### Waarom krijgt u dit bericht?

U heeft Kinderopvangtoeslag in 2024 gekregen. Daarvoor zijn er regels. Volgens onze informatie heeft u zich niet aan de regels gehouden. In een hoorgesprek met een medewerker van Dienst Toeslagen heeft u uitgelegd waarom u deze overtreding heeft gemaakt. Op basis daarvan zijn verzachtende omstandigheden vastgesteld. Daarom is de boete omgezet in een waarschuwing. In deze brief leggen we dit uit. En u leest hoe u op deze brief kunt reageren.

### Waarom zijn we van plan om u een waarschuwing te geven?

Uit onze gegevens blijkt dat u op 12 december 2023 aan ons heeft doorgegeven dat uw kinderen 24 per maand meer naar de kinderopvang zouden gaan. Uit de informatie van uw kinderopvanglocatie blijkt dat voor uw kinderen deze uren niet zijn afgenomen en u hiervoor ook geen contract heeft afgesloten met de kinderopvanglocatie. Hiermee stellen wij vast dat u verkeerde informatie aan ons heeft doorgegeven die van invloed was op de hoogte van uw Kinderopvangtoeslag. Hiervoor ontvangt u van ons een waarschuwing.

### Wat zijn de gevolgen van de waarschuwing?

We gaan uw aanvraag voor kinderopvangtoeslag de aankomende tijd extra controleren. Dit betekent dat wij uw kinderopvang vaker vragen om informatie over het aantal uren dat uw kinderen naar de opvang gaan. Mocht de informatie niet kloppen met wat u aan ons heeft doorgegeven, dan riskeert u een boete.

### Welke informatie hebben we gebruikt?

We hebben informatie verzameld waarmee we tot de beslissing zijn gekomen om u een boete te geven. Die informatie hebben we toegevoegd bij deze brief.

### Wilt u reageren?

U kunt reageren op dit bericht. Stuur dan vóór 22 oktober een brief met uw bezwaar.

Hebt u nog vragen?



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Datum: 07 oktober 2025

Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN

Betreft: U krijgt een boete omdat u gegevens niet goed heeft doorgegeven aan ons

Beste meneer/mevrouw,

### Waarom krijgt u dit bericht?

U heeft Kinderopvangtoeslag in 2024 gekregen. Daarvoor zijn er regels. Volgens onze informatie heeft u zich niet aan de regels gehouden. Daarom zijn we van plan om u een boete te geven. In deze brief leggen we dit uit. En u leest hoe u op deze brief kunt reageren.

### Waarom krijgt u een boete?

Uit onze gegevens blijkt dat u op 12 december 2023 aan ons heeft doorgegeven dat uw kinderen 24 uur per maand meer naar de kinderopvang zouden gaan. Uit de informatie van uw kinderopvanglocatie blijkt dat voor uw kinderen deze uren niet zijn afgenomen en u hiervoor ook geen contract heeft afgesloten met de kinderopvanglocatie. Hiermee stellen wij vast dat u verkeerde informatie aan ons heeft doorgegeven die van invloed was op de hoogte van uw Kinderopvangtoeslag. Tijdens het hoorgesprek heeft u uw situatie uitgelegd. We hebben begrip voor uw situatie, maar kunnen op basis van uw verhaal geen uitzonderingsclausules toepassen.

### Wat wordt de hoogte van de boete?

De boete wordt € 900. Dat is voor het gegeven dat u met opzet meer kinderopvanguren aan ons heeft doorgegeven dan u daadwerkelijk heeft gebruikt.

### Welke informatie hebben we gebruikt?

We hebben informatie verzameld waarmee we tot de beslissing zijn gekomen om u een boete te geven. Die informatie hebben we toegevoegd bij deze brief.

### Wilt u in 1 keer terugbetalen?

Maak dan vóór 22 oktober 2025 € 900 over op onze rekening. In de bijlage bij deze brief staat alle informatie die u nodig hebt om te betalen.

### Wilt u liever in delen terugbetalen?

Dat kan. U kunt ervoor kiezen om het bedrag in meerdere maanden te betalen. Dat noemen we in termijnen betalen. U betaalt dan € 75 per maand. Als u in delen betaalt, komt er rente bij. Die tellen we op bij het laatste maandbedrag.

Als u in delen wilt betalen, hoeft u dat niet aan ons te vragen. U maakt gewoon elke maand uw maandbedrag over. Zorg dat het eerste bedrag van € 75 vóór 22 oktober 2025 op onze bankrekening staat. En betaal de volgende bedragen steeds een maand later. In de bijlage bij deze brief leest u hoe u dat doet. U krijgt elke maand een brief over de volgende betaling.

### Wilt u reageren?

U kunt reageren op dit bericht. Stuur dan vóór 22 oktober een brief met uw bezwaar.

## VRAGEN

Deze vraag is aan deelnemers van de boete- en waarschuwingsconditie gesteld



1. U ontving in het onderzoek een [boete/waarschuwing] omdat u meer dagen kinderopvang had opgegeven dan dat uw kinderen naar de opvang gingen. Stel u voor dat iemand bij u in de buurt deze [boete/waarschuwing] zou ontvangen voor hetzelfde gedrag. Wat zou u hiervan vinden? Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de onderstaande stellingen:

- Ik zou het eerlijk vinden dat die persoon uit mijn buurt deze [boete/waarschuwing] zou ontvangen
- Ik zou het zijn/haar eigen schuld vinden dat die persoon deze [boete/waarschuwing] zou ontvangen

Helemaal niet

1

0

2

0

3

0

4

0

5

0

6

0

Helemaal wel

7

0

Deze vraag is aan deelnemers van de controleconditie gesteld



1. Stel, iemand in uw buurt (een buur, vriend(in), collega) ontvangt een boete omdat hij/zij meer dagen kinderopvang had opgegeven bij Dienst Toeslagen dan daadwerkelijk is gebruikt bij de kinderopvanglocatie. Wat vindt u hiervan? Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de onderstaande stellingen:

- Ik zou het eerlijk vinden dat die persoon uit mijn buurt deze boete zou ontvangen
- Ik zou het zijn/haar eigen schuld vinden dat die persoon deze boete zou ontvangen

Helemaal niet

1

0

2

0

3

0

4

0

5

0

6

0

Helemaal wel

7

0

Deze vraag is aan deelnemers van de boete- en waarschuwingsconditie gesteld



2. Wat vindt u er zelf van dat u de [boete/waarschuwing] ontving in dit onderzoek?

- Ik vond het eerlijk dat ik deze [boete/waarschuwing] ontving
- Ik vond het helemaal niet erg om de [boete/waarschuwing] te ontvangen

*Extra stellingen voor de boeteconditie*

- Ik vond de boete te hoog
- Achteraf gezien vind ik de hoogte van de boete passend voor de situatie

Helemaal niet

1

0

2

0

3

0

4

0

5

0

6

0

Helemaal wel

7

0

Deze vraag is aan alle deelnemers gesteld



3. We willen u nu nog wat algemene stellingen voorleggen over hoe u zich voelde tijdens dit onderzoek. Tijdens het onderzoek voelde ik me op momenten:

- Boos
- Opgelucht
- Oneerlijke behandeld

Helemaal niet

1

0

2

0

3

0

4

0

5

0

6

0

Helemaal wel

7

0

## METINGEN

Deze vraag is aan alle deelnemers gesteld

? 4. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende twee stellingen:

... Het opgeven van meer opvangdagen dan daadwerkelijk het geval was vind ik een grote overtreding

Helemaal niet

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Helemaal wel

Deze vraag is aan alle deelnemers gesteld

? 5. U heeft zich in dit onderzoek een bepaalde situatie ingebeeld waarin u verschillende berichten kreeg van Dienst Toeslagen. Kunt u op basis van uw ervaring met Dienst Toeslagen in dit onderzoek uw eigen mening geven over Dienst Toeslagen door onderstaande vragen te beantwoorden? (Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen)

- ... 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

Helemaal niet

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Helemaal wel

Deze vraag is aan alle deelnemers gesteld

? 6. Kunt u aangeven wat u van Dienst Toeslagen vindt. Ik vind Dienst Toeslagen...

Negatief

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Positief

Oneerlijk

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Eerlijk

Slecht

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Goed

Niet kundig

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Kundig

## METINGEN

Deze vraag is aan alle deelnemers gesteld



7. U hebt in het onderzoek meerdere maanden doorlopen waarin u inkomen (salaris en toeslag) ontving, uitgaven (vaste en variabele uitgaven) had en een terugvordering moest terugbetalen. [Alleen getoond aan deelnemers van de boeteconditie: Daarbovenop kreeg u een boete die u terug moest betalen.] Denk terug aan hoe u zich voelde tijdens het onderzoek. Geef aan in hoeverre 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 terug moest betalen
- Alleen gesteld aan de deelnemers in de boete- en waarschuwingsconditie: Was ik gestrest nadat ik hoorde dat ik een [boete/waarschuwing] had gekregen
- Alleen gesteld aan boete- of waarschuwingsconditie: Was ik opgelucht nadat ik hoorde dat ik een [boete/waarschuwing] had gekregen

Deze vier vragen  
samen zijn de  
maat voor  
financiële stress

| Helemaal niet |   |   |   | Helemaal wel |   |   |  |
|---------------|---|---|---|--------------|---|---|--|
| 1             | 2 | 3 | 4 | 5            | 6 | 7 |  |
| 0             | 0 | 0 | 0 | 0            | 0 | 0 |  |

Deze vraag is aan alle deelnemers gesteld



8. [Getoond aan de deelnemers van de boete- en waarschuwingsconditie: Tijdens het onderzoek kreeg u naast een terugvordering ook een [boete/waarschuwing] voor de verkeerde informatie die u aan Dienst Toeslagen had doorgegeven. Nu u meer weet over de gevolgen van het doorgeven van verkeerde informatie, geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stelling:]  
[Getoond aan de deelnemers van de controleconditie: In het onderzoek werd uitgelegd dat u verkeerde informatie door had gegeven aan Dienst Toeslagen. Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen:]

- Als ik weinig geld zou hebben, zou ik geneigd zijn om verkeerde informatie door te geven, zodat ik meer toeslag ontvang

| Helemaal niet |   |   |   | Helemaal wel |   |   |  |
|---------------|---|---|---|--------------|---|---|--|
| 1             | 2 | 3 | 4 | 5            | 6 | 7 |  |
| 0             | 0 | 0 | 0 | 0            | 0 | 0 |  |

Deze vraag is aan alle deelnemers gesteld



9. De kans dat Dienst Toeslagen burgers boetes oplegt voor het doorgeven van verkeerde informatie is:

| Zeer klein |   |   |   | Zeer groot |   |   |  |
|------------|---|---|---|------------|---|---|--|
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5          | 6 | 7 |  |
| 0          | 0 | 0 | 0 | 0          | 0 | 0 |  |

## METINGEN

Deze vraag is aan deelnemers van de boete- en waarschuwingsconditie gesteld



10. U heeft eerder een hoorgesprek gehad over uw mogelijke boete. Daarna kreeg u een brief waarin stond dat u een [boete/waarschuwing] kreeg. Daarin stond ook dat u bezwaar kon maken. Wilde u daar gebruik van maken?

Zeker niet

1  
0

2  
0

3  
0

4  
0

5  
0

6  
0

7  
0

Zeker wel

Deze vraag is aan deelnemers van de boete- en waarschuwingsconditie gesteld



11. In dit onderzoek werd u gevraagd om u in te leven in een persoonlijke situatie. In dit onderzoek moest u zich inleven in iemand die tijdelijk weinig geld heeft. U werkte 1 dag per week, terwijl uw partner fulltime werkte. Uw kinderen gingen één dag per week naar de opvang, maar u had doorgegeven aan Dienst Toeslagen dat uw kinderen vier dagen naar de opvang gingen. U wist dat dit niet mocht, maar zo had u tijdelijk meer geld.

Hoe goed kon u zich inleven in deze situatie?

Helemaal niet

1  
0

2  
0

3  
0

4  
0

5  
0

6  
0

7  
0

Helemaal wel

Deze vraag is aan alle deelnemers gesteld



10. Tenslotte hebben we nog een laatste vraag voor u over uw eigen leven.

Welke toeslag of toeslagen ontvangt u in uw eigen dagelijkse leven (kruis hieronder aan welke toeslagen u ontvangt; meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- ☐ Huurtoeslag
- ☐ Kinderopvangtoeslag
- ☐ Zorgtoeslag
- ☐ Kindgebonden budget
- ☐ Ik ontvang geen toeslagen (*exclusief antwoord*)

## OPZET EXPERIMENTEN (VERVOLG)

EXP

6

Huis  
mrt  
Dee  
cog  
KOT  
iede  
wee

## 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 toepassen van boetes en waarschuwingen voor de kinderopvangtoeslag.

Soms geven mensen (bewust) informatie door aan Dienst Toeslagen die niet klopt. In de situatie die in het onderzoek werd geschetst werden meer dagen kinderopvang opgegeven dan daadwerkelijk het geval was. Dienst Toeslagen wil nu onderzoeken wat het effect is voor mensen wanneer ze voor dit gedrag een waarschuwing of boete krijgen.

Om dit te onderzoeken kreeg een deel van de deelnemers een waarschuwing, een deel een lage boete, een deel een hoge boete en een deel kreeg geen waarschuwing of boete. Daarna werden vragen gesteld over wat deelnemers vonden van de waarschuwing of boete.

Als u het spel helemaal heeft afgerond, ontvangt u uw beloning binnenkort via uw account.

- Heeft u vragen, feedback of klachten over dit onderzoek? Neem dan via email contact op met de hoofdonderzoeker (Dr. Olaf Simonse): 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



## AFSLUITING

9



## Afsluiting.

Debriefing en uitbetaling.