

Labexperiment voorgesprek – een casus met kinderopvangtoeslag

Dit is een interactieve PDF. Druk op de [Knoppen](#) voor een optimale beleving.

Contact met KCPEG
over dit onderzoek



Bekijk
methoden

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. Boetes voor opzettelijk foutieve informatie doorgeven kunnen worden aangekondigd in een voorgesprek, waarin de betrokkene leert waarom ze de boete ontvangen en dat ze later nog hun kant van het verhaal kunnen vertellen. Na het voorgesprek ontvangen ze een brief met de officiële boete-aankondiging. Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag en Behavior Change Group hebben in een experimentele labomgeving onderzocht wat de effecten zijn van dit voorgesprek en het wel of niet benoemen van het boetebedrag in de daaropvolgende brief op de ervaring van de boete.



Onderzoeksvragen

- 1 In hoeverre beïnvloedt het voorgesprek de ervaren eerlijkheid van de boete, de perceptie van Dienst Toeslagen, en de neiging foutief gedrag te vertonen?
- 2 In hoeverre beïnvloedt het noemen van het boetebedrag in de aankondigingsbrief de ervaren eerlijkheid van de boete, de perceptie van Dienst Toeslagen, en de neiging om foutief gedrag te vertonen?
- 3 Hoe wordt het voorgesprek ervaren: wordt het positief gewaardeerd, en/of schrikken mensen van het gesprek?

Het experiment

Deelnemers moesten zich inleven in een situatie waarin zij opzettelijk te veel KOT hadden aangevraagd. Er waren vier groepen: voorgesprek (ja/nee) en aankondigingsbrief (met/zonder boetebedrag).

Hoofresultaten

[Klik voor alle resultaten](#)

- Het hebben van een voorgesprek had geen invloed op de ervaren eerlijkheid van de boete en de perceptie van Dienst Toeslagen. Hetzelfde gold voor het noemen van het bedrag in de brief. Deelnemers vonden het over het algemeen eerlijk dat foutief gedrag werd bestraft met een boete en hadden een relatief positieve perceptie van Dienst Toeslagen.
- Deelnemers voelden zich redelijk boos en bovengemiddeld gestrest over de boete, en waren niet erg verbaasd over de terugvordering.
- Deelnemers ervoeren veel financiële stress. Wanneer het bedrag wel (vs. niet) in de brief werd genoemd ervoeren deelnemers meer financiële stress, maar dit verschil was klein.
- Deelnemers waren positief over het voorgesprek, maar ook redelijk geschrokken en niet heel erg gerustgesteld. Deelnemers wilden door het gesprek wel graag hun kant van het verhaal vertellen.
- Deelnemers waren bereid om bezwaar te maken tegen de boete, maar iets minder wanneer ze geen voorgesprek hadden gehad en geen bedrag zagen in de brief.
- Deelnemers waren niet geneigd om soortgelijk foutief gedrag te vertonen in het echte leven. De kans op een boete voor foutief gedrag werd als vrij hoog gezien.



Opzet experimenten

De steekproef

Ethische reflectie

Waarom labexperimenten

Gehanteerde bedragen

Hoe zag het experiment er voor de deelnemers uit?

De simulatie liep van januari 2024 tot en met december 2025. Alle deelnemers werden in de situatie geplaatst dat zij *bewust* te veel kinderopvangdagen opgaven. Na het doorlopen van de huishoudtaak voor enkele maanden, kregen deelnemers begin 2025 een terugvordering. In juni 2025 kreeg de helft van de deelnemers een voorgesprek (een audiofragment met ingesproken tekst van een fictieve medewerker van Dienst Toeslagen) waarin de boete werd aangekondigd. Vervolgens kregen alle deelnemers in juli 2025 een aankondigingsbrief, waarin de helft van de deelnemers het boetebedrag zag en de helft niet. Daarna werd deelnemers verteld dat ze in september een zienswijzegesprek hadden gehad waarin ze hun kant van het verhaal konden vertellen (dit vond niet echt plaats). Vervolgens ontvingen deelnemers de definitieve boete en doorliepen zij nog enkele maanden de huishoudtaak. Aan het eind stelden we de vragen aan deelnemers. Hieronder staan schematisch de stappen van het experiment. Het experiment werd gepre-registreerd in het Open Science Framework (<https://osf.io/7qmy9/>).

Introductie en uitleg

Simulatie jaar 2024

Simulatie jaar 2025

1



Informatiebrief, toestemmingsverklaring en inleiding

Klik op het plusje om meer informatie over de 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 deelnemer 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. Ze krijgen ook een bevestiging van hun aangevraagde KOT.

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 wordt aangekondigd dat deelnemers binnenkort informatie ontvangen over hoe zij de te veel ontvangen toeslag kunnen terugbetalen.

Opzet experimenten (vervolg)

Simulatie jaar 2025

Afsluiting

6



Terugvordering

Deelnemers krijgen in februari 2025 een brief, waarin wordt uitgelegd hoe zij de te veel ontvangen 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 weer een sprong in de tijd.

8



Voorgesprek en aankondiging boete

In juni 2025 ontvangt de helft van de deelnemers een uitnodiging voor het voorgesprek (een audiofragment met aankondiging van de boete). De andere helft maakt een tijdsprong naar juli 2025.

In juli 2025 ontvangen alle deelnemers een aankondigingsbrief waarin staat dat ze een boete krijgen omdat ze te veel opvangdagen hebben doorgegeven. Voor de helft van de deelnemers bevat deze brief het boetebedrag, voor de andere helft niet.

9



Zienswijzegesprek

Alle deelnemers maken een tijdsprong naar oktober 2025.

Deelnemers lezen dat zij hebben deelgenomen aan een zienswijzegesprek 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 en ontvangen zij daadwerkelijk de boete van 900 euro.

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.



Resultaten

Hoofresultaten

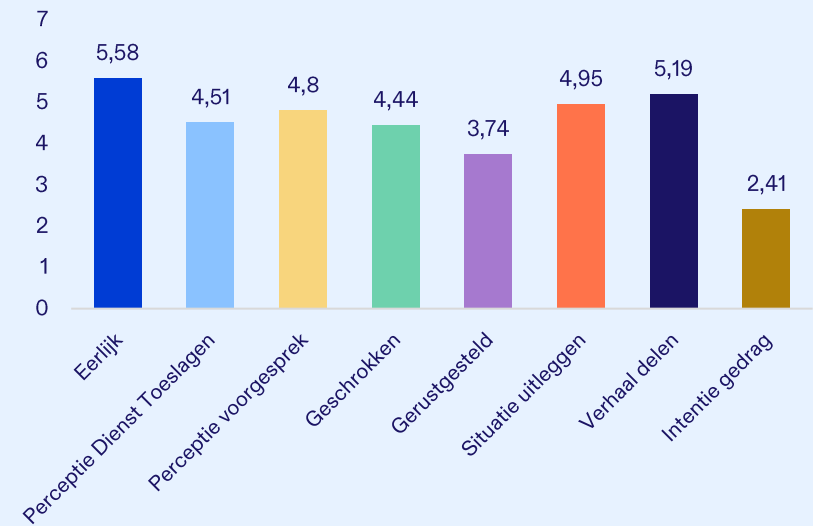
We onderzochten welk effect het wel of niet hebben van een voorgesprek en het wel of niet noemen van het boetebedrag in de aankondigingsbrief heeft op de ervaren eerlijkheid van de boete en de perceptie van Dienst Toeslagen.

Een ruime meerderheid van de deelnemers gaf aan dat ze de boete eerlijk vonden (gem. 5.58*). Er waren geen significante verschillen tussen de groepen. Of deelnemers wel of geen voorgesprek hadden gehad en wel of geen boetebedrag in de brief zagen had geen invloed op de perceptie van Dienst Toeslagen. In alle groepen was de perceptie van Dienst Toeslagen bovengemiddeld positief (gem. 4.51).

Deelnemers die het voorgesprek kregen vroegen we hoe ze het gesprek hadden ervaren. Deelnemers waren positief over het voorgesprek (gem. 4.80), maar ook redelijk geschrokken (gem. 4.44) en niet heel erg gerustgesteld (gem. 3.74). Deelnemers wilden door het gesprek wel graag hun situatie (gem. 4.95) en hun kant van het verhaal (gem. 5.19) vertellen. Voor deze vijf vragen over (de gevolgen van) het voorgesprek kon geen vergelijking plaatsvinden tussen deelnemers met en zonder het voorgesprek, omdat deze vragen niet gesteld werden aan deelnemers die geen voorgesprek hadden gehad.

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 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 (gem. 2.41) en we vonden geen significante verschillen tussen groepen.

*Alle vragen in het onderzoek werden gesteld op 7-puntsschalen, waarbij 1 = Helemaal niet / Helemaal oneens en 7 = Helemaal wel / Helemaal eens.



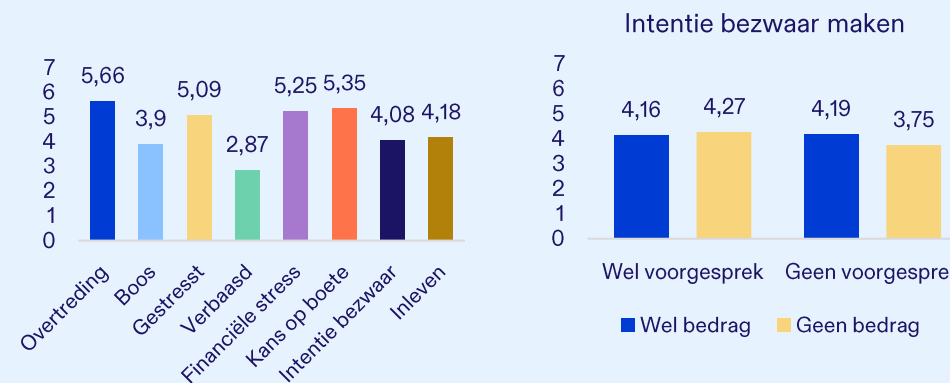
Resultaten (vervolg)

Overige resultaten

- 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. 5.66). Dit beeld verschilde niet significant per groep.
- Ervaren emoties.** Ongeacht de experimentele groep gaven deelnemers aan redelijk wat *boosheid* (gem. 3.90) en flinke *stress* (gem. 5.09) te voelen over de boete die ze ontvingen. Deelnemers waren niet heel erg *verbaasd* over de terugvordering die ze ontvingen (gem. 2.87).
- Financiële stress.** Deelnemers ervoeren relatief veel financiële stress gedurende het hele onderzoek (gem. 5.25). Wanneer het bedrag wel (vs. niet) in de brief werd genoemd ervoeren deelnemers significant meer financiële stress, maar dit verschil was klein.
- Kans op boete.** Deelnemers schatten de kans dat Dienst Toeslagen burgers boetes oplegt voor het doorgeven van verkeerde informatie vrij hoog in (gem. 5.35). Deze inschatting verschilde niet significant tussen de groepen.
- Intentie gebruik maken bezwaar.** Hoewel deelnemers niet de mogelijkheid hadden om een zienswijzegesprek aan te gaan met Dienst Toeslagen, kregen deelnemers wel te horen dat een zienswijzegesprek had plaatsgevonden. Deelnemers werd gevraagd of ze tijdens zo'n zienswijzegesprek bezwaar zouden willen maken tegen de beslissing van Dienst Toeslagen. Deelnemers waren over het algemeen enigszins gemotiveerd om bezwaar te maken tegen de verkregen boete (gem. 4.08). Als we naar verschillen tussen groepen kijken, vonden we een klein interactie-effect: Deelnemers waren minder gemotiveerd om bezwaar te maken wanneer ze geen voorgesprek hadden gehad en geen bedrag hadden gezien in de brief (gem. 3.75) ten opzichte van de deelnemers uit de andere groepen (gem. 4.16, 4.27, 4.19).

- Mate van inleven in de situatie.** Aan het eind van het experiment kregen deelnemers nog een keer de situatie te lezen waarin ze zich hadden moeten inleven. We vroegen deelnemers hoe goed ze zich hadden kunnen inleven in deze situatie. Deelnemers gaven aan dit redelijk goed te kunnen (gem. 4.18). Scores verschilden niet significant tussen groepen.

Hierna 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.



Limitaties en discussie

Experimentele opzet

Het experiment was een vereenvoudigde nabootsing van een huishoudsituatie. Daarom kunnen we de resultaten niet zomaar breed toepassen. We moeten voorzichtig zijn met sterke uitspraken over het gebruik van boetes en het implementeren van een voorgesprek in de werkelijkheid.

Gebruik van boetes. Deelnemers gaven aan dat ze het eerlijk vonden om een 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.

Het voorgesprek. Omdat we experimentele controle wilden houden over de situatie en omdat het niet mogelijk is om met 500 deelnemers een echt telefonisch voorgesprek te houden, hebben we ervoor gekozen om het voorgesprek te presenteren in de vorm van een audiofragment waarin deelnemers informatie kregen over de boete en waarom ze die kregen, over hun rechten en over het voorgesprek die later plaats zou vinden waarin ze hun kant van het verhaal zouden kunnen vertellen. Deelnemers konden vervolgens een reactie intypen in hun eigen woorden. Hoewel dit een goede reflectie is van hoe het voorgesprek in het echt plaats zou vinden en hoewel deelnemers aangaven het een positief gesprek te vinden, konden de deelnemers geen vragen stellen en was het niet een echt telefoongesprek. Daarom is het goed om voorzichtig te zijn met sterke conclusies te trekken over het effect van het voorgesprek in verschillende persoonlijke situaties.

Intentie gebruik maken bezwaar

Deelnemers gaven aan gemotiveerder te zijn om bezwaar te maken in groep 1 (wanneer ze een voorgesprek hadden gehad), groep 2 (wanneer ze een bedrag hadden gezien in de brief) en 3 (wanneer ze zowel het voorgesprek hadden gehad en het boetebedrag hadden gezien), dan in groep 4 (wanneer ze *geen* voorgesprek hadden en *geen* bedrag in de brief zagen). Zowel het voorgesprek als het noemen van het boetebedrag lijkt mensen dus te activeren om bezwaar te maken. Het zou mooi zijn als het implementeren van een voorgesprek of het noemen van het boetebedrag in de aankondigingsbrief ervoor zorgt dat mensen kritisch nadenken over hun situatie en hen activeert om iets te doen. Omdat we geen hypothesen hadden over deze effecten van het voorgesprek en het noemen van het boetebedrag, is het goed om niet te sterke conclusies te trekken over deze resultaten. Het voorgesprek leek deelnemers wel ook op andere manieren te activeren. De resultaten toonden aan dat deelnemers door het voorgesprek gemotiveerd waren om hun persoonlijke situatie te delen en hun kant van het verhaal te vertellen, ongeacht of het boetebedrag wel of niet werd genoemd in de aankondigingsbrief. Deze vragen werden alleen niet gesteld in de groep waar deelnemers geen voorgesprek hadden, dus we kunnen geen conclusies trekken over de effecten van het voorgesprek ten opzichte van wanneer deze niet plaatsvond. Hoewel conclusies dus voorzichtig getrokken moeten worden, lijken de resultaten wel te suggereren dat het voorgesprek mensen op verschillende manieren lijkt te activeren: om bezwaar te maken, hun persoonlijke situatie te delen met Dienst Toeslagen en hun kant van het verhaal te vertellen. Toekomstig onderzoek zal zich specifiek kunnen richten op hoe het voorgesprek en het boetebedrag mensen op verschillende manieren kunnen activeren om iets te doen aan hun financiële situatie of kritisch te zijn over hun toeslagen.

Limitaties en discussie (vervolg)

Zienswijzegesprek

Wanneer burgers in het dagelijks leven een boete krijgen, hebben ze altijd de mogelijkheid om een zienswijzegesprek in te plannen. Tijdens dit gesprek 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 zienswijzegesprek wel genoemd, en werden de uitkomsten van het gesprek wel gedeeld met de deelnemers, maar de gesprekken vonden niet daadwerkelijk plaats tussen Dienst Toeslagen en de deelnemers. Dat was moeilijk in te bouwen in de huidige experimentele opzet. Toekomstig onderzoek zou zich apart kunnen richten op de effectiviteit van het zienswijzegesprek. Voor dit onderzoek is een experimentele opzet wellicht minder geschikt.



← Terug

↻ Home

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 (<https://behaviorchange.group/>). 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
Erik de Kwaadsteniet

Onderzoekers Behavior Change Group:

Dominik Simler
Lobke de Bruin

Contact met de KCPEG
over dit onderzoek

Contact met de Behavior Change
Group over dit onderzoek



Bijlagen

Hierna volgen de pop-ups van de knoppen van het document.

Labexperiment voorgesprek

– een

Dit is een

Ach

Diens
om v

Toesl
volle

deze
boete

inform

aange

waari

boete

kant

het

voorgesprek

ontvangen

ze een

brief

Het *experiment*

Deelnemers moesten zich inleven in een situatie waarin zij het financieel lastig hadden. Het scenario schetste dat zij opzettelijk meer kinderopvangtoeslag hadden aangevraagd dan waarop zij recht hadden. Ze kregen een terugvordering en een boete en werden willekeurig over vier groepen verdeeld: voorgesprek (ja/nee) en aankondigings-brief met of zonder boetebedrag. Aan het einde kregen ze vragen over hun ervaringen.

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.



om foutief gedrag te vertonen?

- 3 Hoe wordt het voorgesprek ervaren: wordt het positief gewaardeerd, en/of schrikken mensen van het gesprek?

Het *experiment*

Deelnemers moesten zich inleven in een situatie waarin zij opzettelijk te veel KOT hadden aangevraagd. Er waren vier groepen: voorgesprek (ja/nee) en aankondigingsbrief (met/zonder boetebedrag).



Hoofddresultaten

[Klik voor alle resultaten](#)

Het hebben van een voorgesprek had geen invloed op de ervaren eerlijkheid van de boete en de perceptie van Dienst Toeslagen. Hetzelfde gold voor het noemen van het bedrag in de brief. Deelnemers vonden het over het algemeen eerlijk dat foutief gedrag werd bestraft met een boete en hadden een relatief positieve perceptie van Dienst Toeslagen.

- Deelnemers voelden zich redelijk boos en bovengemiddeld gestrest over de boete, en waren niet erg verbaasd over de terugvordering.
- Deelnemers ervoeren veel financiële stress. Wanneer het bedrag wel (vs. niet) in de brief werd genoemd ervoeren deelnemers meer financiële stress, maar dit verschil was klein.

- Deelnemers waren positief over het voorgesprek, maar ook redelijk geschrokken en niet heel erg gerustgesteld. Deelnemers wilden door het gesprek wel graag hun kant van het verhaal vertellen.
- Deelnemers waren bereid om bezwaar te maken tegen de boete, maar iets minder wanneer ze geen voorgesprek hadden gehad en geen bedrag zagen in de brief.
- Deelnemers waren niet geneigd om soortgelijk foutief gedrag te vertonen in het echte leven. De kans op een boete voor foutief gedrag werd als vrij hoog gezien.



Contact met KCPEG
over dit onderzoek



Bekijk
methoden

Opzet experimenten

Waarom labexperimenten

Gehanteerde bedragen

De steekproef



N = 1.001



Leeftijdsgroepen:

- 18-43: 32%
- 35-55: 28%
- 55+: 40%



Geslacht:

- 56% vrouw
- 43% man
- 1% anders

Gebruik toeslagen in het echte leven	Percentage
Geen	51,2%
Huurtoeslag	17,3%
Kinderopvangtoeslag	7,4%
Kindgebonden budget	8,4%
Zorgtoeslag	38,6%

1

Info
toes
inleiding

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

Deelnemers beginnen met de simulatie in januari 2024.

Hun leefsituatie wordt uitgelegd:

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

Deelnemers simuleren enkele maanden een huishouden. Iedere ronde worden inkomsten (salaris en huurtoeslag) en uitgaven weergegeven. Tussendoor krijgen ze dagelijkse dilemma's. Ze krijgen ook een bevestiging van hun aangevraagde KOT.

...tst dat zij *bewust* te veel kinderopvangdagen opgaven. Na het doorlopen van de ... de helft van de deelnemers een voorgesprek (een audiofragment met ingesproken ... kregen alle deelnemers in juli 2025 een aankondigingsbrief, waarin de helft van de ... n zienswijzegesprek hadden gehad waarin ze hun kant van het verhaal konden ... ij nog enkele maanden de huishoudtaak. Aan het eind stelden we de vragen aan ... streerd in het Open Science Framework (<https://osf.io/7qmy9/>).

Simulatie jaar 2024

Simulatie jaar 2025

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 wordt aangekondigd dat deelnemers binnenkort informatie ontvangen over hoe zij de te veel ontvangen toeslag kunnen terugbetalen.

Opzet experimenten

Deelname

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

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

Hun leefsituatie wordt uitgelegd:

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

ronde worden inkomsten (salaris en huurtoeslag) en uitgaven weergegeven. Tussendoor krijgen ze dagelijkse dilemma's. Ze krijgen ook een bevestiging van hun aangevraagde KOT.

...tst dat zij *bewust* te veel kinderopvangdagen opgaven. Na het doorlopen van de simulatie helpt van de deelnemers een voorgesprek (een audiofragment met ingesproken vragen) te krijgen. Alle deelnemers in juli 2025 een aankondigingsbrief, waarin de helft van de deelnemers een voorgesprek hadden gehad waarin ze hun kant van het verhaal konden vertellen. Zij nog enkele maanden de huishoudtaak. Aan het eind stelden we de vragen aan de deelnemers te streerd in het Open Science Framework (<https://osf.io/7qmy9/>).

Simulatie jaar 2024

Simulatie jaar 2025

4



ri t/m

le
edere

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 wordt aangekondigd dat deelnemers binnenkort informatie ontvangen over hoe zij de te veel ontvangen toeslag kunnen terugbetalen.

Opzet experimenten

Doelgroep

Ethische reflectie

Waarom labexperimenten

Gehanteerde bedragen

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.

...st dat zij *bewust* te veel kinderopvangdagen opgaven. Na het doorlopen van de ... de helft van de deelnemers een voorgesprek (een audiofragment met ingesproken ... kregen alle deelnemers in juli 2025 een aankondigingsbrief, waarin de helft van de ... n zienswijzegesprek hadden gehad waarin ze hun kant van het verhaal konden ... j nog enkele maanden de huishoudtaak. Aan het eind stelden we de vragen aan ... streerd in het Open Science Framework (<https://osf.io/7qmy9/>).

Simulatie jaar 2024

Simulatie jaar 2025

1



Informatiebrief, toestemmingsverklaring en inleiding

Klik op het plusje om meer informatie over de 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 deelnemer 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. Ze krijgen ook een bevestiging van hun aangevraagde KOT.

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 wordt aangekondigd dat deelnemers binnenkort informatie ontvangen over hoe zij de te veel ontvangen toeslag kunnen terugbetalen.

Opzet experimenten

Doelstelling

Ethische reflectie

Waarom labexperimenten

Gehanteerde bedragen

Bedragen

Hoe z

De sim...
huish...
tekst...
deeln...
vertel...
deeln...

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	1.876
Kinderopvangtoeslag jaar 1	1.037
Kinderopvangtoeslag jaar 2	237
Vaste lasten	1.554
Variabele uitgaven	820
Terugvordering	400
Boete	75

1

Info...
toes...
inleiding

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

Deelnemers beginnen met de simulatie in januari 2024.

Hun levenssituatie wordt uitgelegd:

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

den in de situatie geplaatst dat zij *bewust* te veel kinderopvangdagen opgaven. Na het doorlopen van de...
ring. In juni 2025 kreeg de helft van de deelnemers een voorgesprek (een audiofragment met ingesproken...
gekondigd. Vervolgens kregen alle deelnemers in juli 2025 een aankondigingsbrief, waarin de helft van de...
mber verteld dat ze een zienswijzegesprek hadden gehad waarin ze hun kant van het verhaal konden...
e boete en doorliepen zij nog enkele maanden de huishoudtaak. Aan het eind stelden we de vragen aan...
eriment werd gepreregistreerd in het Open Science Framework (<https://osf.io/7qmy9/>).

Simulatie jaar 2024

Simulatie jaar 2025



Huishoudtaak (ronde januari t/m...
rt 2024)

Deelnemers simuleren enkele maanden een huishouden. Iedere ronde worden inkomsten (salaris en huurtoeslag) en uitgaven weergegeven. Tussendoor krijgen ze dagelijkse dilemma's. Ze krijgen ook een bevestiging van hun aangevraagde KOT.

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 wordt aangekondigd dat deelnemers binnenkort informatie ontvangen over hoe zij de te veel ontvangen toeslag kunnen terugbetalen.

Informatiebrief

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

Welkom!

De Universiteit Leiden en Behavior Change Group doen dit onderzoek in opdracht van Dienst Toeslagen. We willen graag een mogelijke verandering bij het ontvangen van toeslagen aan u voorleggen. 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 dit nadelige gevolgen voor u heeft.

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

- We zorgen ervoor dat uw antwoorden anoniem worden opgeslagen. De data wordt zo opgeslagen dat het niet terug te herleiden is tot u als persoon.
- 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.
- Voor meer informatie over gegevensprivacy en uw rechten, raadpleegt u de wet op gegevensprivacy van de Europese Unie, bekend als de General Data Protection Regulation ("GDPR").

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.

Volgende

Verder →

Waarom labexperimenten

Gehanteerde bedragen

... zij *bewust* te veel kinderopvangdagen opgaven. Na het doorlopen van de ... t van de deelnemers een voorgesprek (een audiofragment met ingesproken ... alle deelnemers in juli 2025 een aankondigingsbrief, waarin de helft van de ... wijzegesprek hadden gehad waarin ze hun kant van het verhaal konden ... nkele maanden de huishoudtaak. Aan het eind stelden we de vragen aan ... in het Open Science Framework (<https://osf.io/7qmy9/>).

Simulatie jaar 2024

Simulatie jaar 2025

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 wordt aangekondigd dat deelnemers binnenkort informatie ontvangen over hoe zij de te veel ontvangen toeslag kunnen terugbetalen.

Onze experimenten

Uitleg experiment en situatie

Hoe z
De sim
huish
tekst
deeln
vertel
deeln

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

Het experiment

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

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.

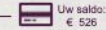
Een vriendin vertelde u dat u meer kinderopvangtoeslag kunt krijgen als u doorgeeft dat uw kind meer dagen naar de opvang gaat.

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.



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

1

Info
toes
inlei

Klik op
infor
expe
een screenshot bij van hoe deze stap in de labomgeving eruit zag.

- Twee kinderen, die 1 dag naar de kinderopvang gaan.
- Er is voor 4 opvangdagen toeslag aangevraagd.

krijgen ze dagelijkse dilemma's. Ze krijgen ook een bevestiging van hun aangevraagde KOT.

werksituatie en aangeven dat in de tijdsprong (dus de rest van het jaar) toeslag is ontvangen voor 4 dagen kinderopvang.

informatie ontvangen over hoe zij de te veel ontvangen toeslag kunnen terugbetalen.

Na het doorlopen van de opfragment met ingesproken brief, waarin de helft van de an het verhaal konden stelden we de vragen aan (7qmy9/).

Simulatie jaar 2025



Positieve toekenning 2024

Deelnemers krijgen bericht het ontvangen voorschot in te hoog was. Deelnemers ten € 9.600 terugbetalen. In brief wordt aangekondigd dat deelnemers binnenkort

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.

januari 2024 Uw saldo: € 2451

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

Ik ga doneren aan het goede doel.

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

Ik doneer niet aan het goede doel en loop door.

Volgende

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).

februari 2024 Uw saldo: € 408

U ontvangt uw maandelijkse inkomsten van februari 2024:

- Salaris € 2178
- Kinderopvangtoeslag € 1037

Klik op "Volgende" om uw maandelijkse inkomsten te ontvangen.

januari 2024 Uw saldo: € 2451

U moet uw maandelijkse vaste lasten betalen:

- Huur € 628
- Energie en water € 233
- Verzekeringen € 244
- Abonnement voor internet, TV en telefoon € 141
- Vervoer € 308

Klik op "Volgende" om uw maandelijkse vaste lasten te betalen.

februari 2024 Uw saldo: € 897

U moet boodschappen en huishoudelijke uitgaven betalen (€ 489).

Klik op "Volgende" om de boodschappen te betalen.

Ze kregen in deze periode ook een bevestiging van de kinderopvangtoeslag.

januari 2024 Uw saldo: € 526

U ontvangt een brief van Dienst Toeslagen. Hieronder ziet u een deel van deze brief. Klik op de brief om hem te openen.

Hieronder ziet u de brief van Dienst Toeslagen.

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Datum: 3 januari 2024

Postbus 4510, 6401 JA HEEPLEN

Betreeft: Voorschotbeschikking kinderopvangtoeslag 2024

Beste meneer/mevrouw,

Waarom krijgt u dit bericht?
We hebben uw aanvraag voor kinderopvangtoeslag ontvangen. Uw aanvraag is goedgekeurd.

Uw kinderopvangtoeslag voor 2024 wordt € 1244.

Uitbetaling van uw toeslag
Wij betalen uw toeslag in maandelijkse termijnen uit, rond de 20e van de maand. Kijk voor de data 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.

Kijk of alles klopt
Controleer de gegevens waarmee wij uw voorschot hebben berekend goed. Klopt er iets niet? Het makkelijkst is om dan een wijziging aan ons door te geven via [Mijn Toeslagen](#). U ziet dan meteen het nieuwe bedrag van uw toeslag. Soms is het nodig dat u binnen 6 weken bezwaar maakt. Kijk voor meer informatie op [toeslagen.nl/voorschot](#).

Voorlopige berekening
Deze voorschotbeschikking is een voorlopige berekening. Deze is gebaseerd op de gegevens die op dit moment bij ons bekend zijn. Verandert er iets in uw situatie waardoor uw toeslag lager wordt of stopt? U bent verplicht om dit binnen 4 weken aan ons door te geven. U ontvangt dan een nieuwe voorlopige berekening. Na afloop van het jaar zijn de gegevens, zoals uw jaarincome, definitief. U krijgt dan een definitieve berekening.

Specifieke gegevens
In [Mijn Toeslagen](#) op [toeslagen.nl](#) ziet u de gegevens waarmee wij uw toeslagen hebben berekend.

Hebt u vragen over deze brief?
Luik het u bijvoorbeeld niet om op tijd te betalen? Dan kunt u ons bellen op 0903-0548. Bent u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 535 385 385. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Ook zijn [toeslagen.nl/vergelijken](#) voor meer informatie. We helpen u graag.

Opzet experimenten

Deelnamebrief

Ethische reflectie

Waarom labexperimenten

Gehanteerde bedragen

Hoe z

De sim
huish
tekst
deeln
vertel
deeln

Definitieve *toekenning*

Deelnemers kregen begin 2025 een definitieve toekenning van het jaar 2024.



1

Info
toes
inlei

Klik o
infor
expe
een s
in de

de kinderopvang gaan.

- Er is voor 4 opvangdagen toeslag aangevraagd.



zij *bewust* te veel kinderopvangdagen opgaven. Na het doorlopen van de
ft van de deelnemers een voorgesprek (een audiofragment met ingesproken
n alle deelnemers in juli 2025 een aankondigingsbrief, waarin de helft van de
wijzegesprek hadden gehad waarin ze hun kant van het verhaal konden
nkele maanden de huishoudtaak. Aan het eind stelden we de vragen aan
in het Open Science Framework (<https://osf.io/7qmy9/>).

jaar 2024

Simulatie jaar 2025

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 wordt aangekondigd dat deelnemers binnenkort informatie ontvangen over hoe zij de te veel ontvangen toeslag kunnen terugbetalen.

Onze experimenten (vervolg)

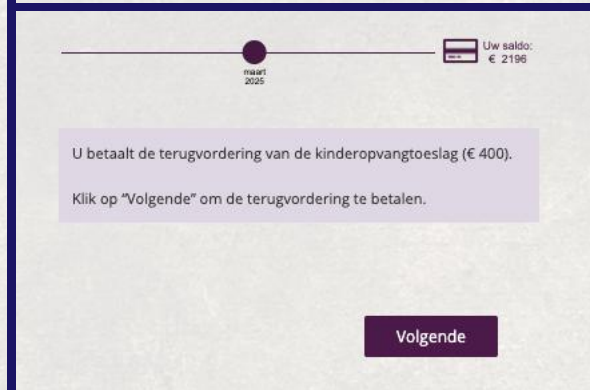
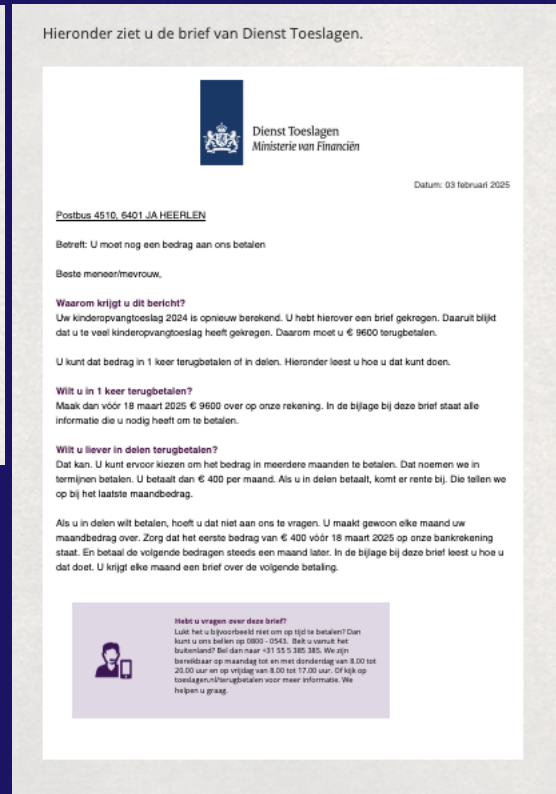
5

6

Terug Deelnemers 2025 uitgenodigd om terugbetalingen te gesprekken maand

Terugvordering terugbetalen

De deelnemers lezen in een brief hoe zij het te veel aan ontvangen toeslag terug kunnen betalen. In de maanden daarna werd elke keer € 400 terugbetaald.



Afsluiting



na doorlopen de deelnemers vóór oktober 2025 tot en met december 2025 van de afsluiting taak.

volgens beantwoorden de deelnemers een aantal afsluitende vragen.

tot vinden de debriefing afsluitende betaling plaats.





Voorgesprek en boeteaankondiging

Deelnemers in de groep met het voorgesprek kregen in juni 2025 een bericht dat ze werden gebeld door Dienst Toeslagen. Ze zagen een telefoon en werden gevraagd om op te nemen. Ze hoorden een audiofragment waarin deelnemers informatie kregen over de boete en waarom ze die kregen, over hun rechten en over het voorgesprek die later plaats zou vinden waarin ze hun kant van het verhaal zouden kunnen vertellen. Deelnemers konden vervolgens een reactie intypen in hun eigen woorden.

Het is juni 2025. U wordt gebeld door Dienst Toeslagen. Klik op de telefoon om hem op te nemen. Check nog even goed of uw geluid aan staat.

Kunt u in uw eigen woorden zeggen wat Dienst Toeslagen u net heeft uitgelegd?

Volgende

Deelnemers ontvingen een brief waarin Dienst Toeslagen schrijft dat zij van plan zijn een boete op te leggen, omdat er onjuiste informatie is doorgegeven. De helft van de deelnemers ontvingen de brief zonder boetebedrag en de helft met (€ 900).

Het is juli 2025. U ontvangt een brief van Dienst Toeslagen. Klik op de brief om hem te openen.

Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Datum: 07 jul 2025

Postbus 4510, 6401 DA HEEHLEN

Betreft: Wie zijn van plan om u een vergrijpboete te geven, wilt u hierop reageren?

Beste meneer/mevrouw,

Waarom krijgt u dit bericht?
U heeft 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.

U hebt over 2024 gekregen. Daarvoor zijn er regels. Volgens onze informatie hebt u zich niet aan de regels gehouden. Daarom zijn we van plan om u een vergrijpboete te geven. In deze brief leggen we uit waarom we van plan zijn deze boete te geven. En hoe u hierop kunt reageren.

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

Wat wordt de hoogte van deze boete?
De boete wordt € . Maar dit bedrag kan nog veranderen. Bijvoorbeeld door uw reactie op deze boete. De boete is voor het gegeven dat u met opzet meer kindersparnguren aan ons heeft doorgegeven dan u daadwerkelijk heeft gebruikt.

U kunt reageren op ons plan om u een vergrijpboete te geven
U kunt ons dan vertellen wat u van deze boete vindt. Of u kunt ons vragen om een lagere boete vanwege uw persoonlijke situatie. Ook kunt u uitleg vragen over waarom we deze boete geven. U kunt op 2 manieren reageren.

- Tijdens een gesprek aan de telefoon of bij ons op kantoor. U mag bij dit gesprek volgens de wet iemand meenemen voor professionele juridische hulp. Bijvoorbeeld een advocaat of juridisch adviseur. Wilt u een afspraak maken voor een gesprek? Bel ons dan vóór 18 augustus op 0800-0543.
- U kunt ons ook een brief sturen met uw reactie. Stuur uw brief vóór 18 augustus naar Dienst Toeslagen, Postbus 4510, 6401 JA Heerlen.

Wilt u iemand anders laten reageren?
U kunt iemand vragen om u te helpen met de reactie. Die persoon noemen we dan een gemachtigde. De gemachtigde kan:

- samen met u een gesprek met ons hebben
- namens u een gesprek met ons hebben
- namens u brieven en andere documenten naar ons sturen

U kunt de gemachtigde zelf kiezen. Hebt u iemand gekozen? Vul dan vóór 18 augustus het machtigingsformulier in dat bij deze brief zit. En stuur dit naar het adres dat op het formulier staat. Krijgen we op tijd een reactie van u? Dan nemen we die reactie mee in onze definitieve beslissing over deze boete. Krijgen we geen reactie? Dan nemen we een beslissing met de informatie die we hebben.

Habt u vragen over deze brief?
Dan kunt u ons bellen op 0800-0543. Ook u verzukt het buskantoor? Bel dan naar 031-555-385-385. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Of kijk op [toeslagen.nl/vergroten-voor-meer-informatie](#). We helpen u graag.

mers
n



Zienswijzegesprek

Deelnemers lazen dat zij een zienswijzegesprek hebben gehad met Dienst Toeslagen. Hierna ontvingen zij een brief met de boete. Aan deelnemers die het bedrag al in de aankondigingsbrief hadden gezien werd uitgelegd dat de boete na het gesprek hetzelfde bleef (€ 900). De andere deelnemers leerden nu voor het eerste de hoogte van de boete. In de maanden erna werd de boete terugbetaald.

We maken een sprong in de tijd. In de maanden augustus 2025 tot en met september 2025 heeft u gewerkt. Uw inkomsten en uitgaven in deze periode waren ongeveer gelijk elke maand. Ook kreeg u maandelijks de kinderopvangtoeslag en betaalde u de bedragen van de terugvordering.

U heeft ook een afspraak met Dienst Toeslagen gehad (het voorziensgesprek). 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.

oktober 2025 Uw saldo: € 1355

Het is oktober 2025. U ontvangt een brief van Dienst Toeslagen. Klik op de brief om hem te openen.



Hieronder ziet u de brief van Dienst Toeslagen.



Datum: 07 oktober 2025

Postbus 4610, 6401 JA HEEERLEN

Betref: 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 voorziensgesprek 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. Een betaald 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.

Hebt u vragen over deze brief?
Dan kunt u ons bellen op 0800-0443. Ook u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 25 346 385. We zijn bereikbaar op maandag tot en met dondag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Of kijk op [toeslagen.nl](#) of gebruik de chat voor meer informatie. We helpen u graag.

oktober 2025 Uw saldo: € 1355

U kiest ervoor om de boete in delen te betalen.

← Volgende

oktober 2025 Uw saldo: € 1186

U betaalt de boete aan Dienst Toeslagen (€ 75).

Klik op "Volgende" om de boete te betalen.

Volgende

Verder →

Afsluiting

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.



Metingen (1/2) Verder →



- U ontving in het onderzoek een boete, 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 zou ontvangen voor hetzelfde gedrag. Wat zou u hiervan vinden? (Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen) (*Helemaal niet – Helemaal wel*)
 - 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.
- Wat vindt u er zelf van dat u de boete ontving in het onderzoek? (*Helemaal niet – Helemaal wel*)
 - Ik vond het eerlijk dat ik deze boete ontving.
 - Ik vond het helemaal niet erg om de boete te ontvangen.
- Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling. Het opgeven van meer opvangdagen dan daadwerkelijk het geval was vind ik een grote overtreding. (*Helemaal niet – Helemaal wel*)
- 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. Door mijn ervaring met Dienst toeslagen in dit onderzoek...
 - is mijn vertrouwen in Dienst Toeslagen toegenomen. (*Helemaal niet – Helemaal wel*)
 - is mijn beeld van Dienst Toeslagen... (*Veel negatiever – Veel positiever*)
 - vind ik de dienstverlening van Dienst Toeslagen beter. (*Helemaal niet – Helemaal wel*)
- U hebt in het onderzoek meerdere maanden doorlopen waarin u inkomsten (salaris en toeslag) ontving, uitgaven (vaste en variabele uitgaven) had en een terugvordering moest terugbetalen. Daarbovenop kreeg u een boete die u terug moest betalen. 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... (*Helemaal oneens – Helemaal eens*)
 - 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 verbaasd dat ik aan het eind van het jaar toeslagen terug moest betalen.
 - Was ik gestrest nadat ik hoorde dat ik een boete had gekregen.
 - Was ik boos nadat ik hoorde dat ik een boete had gekregen.
- Tijdens het onderzoek kreeg u naast een terugvordering ook een boete 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. Als ik weinig geld zou hebben, zou ik geneigd zijn om verkeerde informatie door te geven, zodat ik meer toeslag ontvang. (*Helemaal oneens – Helemaal eens*)
- De kans dat Dienst Toeslagen burgers boetes oplegt voor het doorgeven van verkeerde informatie is... (*Zeer klein – Zeer groot*)
- U heeft eerder een zienswijzegesprek gehad over uw boete. Daarna kreeg u een brief waarin stond dat u een boete kreeg. Daarin stond ook dat u bezwaar kon maken. Wilde u daar gebruik van maken? (*Zeker niet – Zeker wel*)

Metingen (2/2)

← Terug



De deelnemers die een voorgesprek kregen, hadden enkele extra vragen.

1. U heeft een voorgesprek gehad over de boete. Hoe heeft u dit gesprek ervaren?
 - *Onprettig – Prettig*
 - *Niet nuttig – Nuttig*
 - *Niet waardevol – Waardevol*
 - *Niet stressvol – Stressvol*
2. We willen u nu nog enkele andere vragen stellen over dit gesprek. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (*Helemaal oneens – Helemaal eens*)
 - Ik ben geschrokken van het gesprek
 - Het gesprek stelde me gerust
 - Door dit gesprek wilde ik graag mijn persoonlijke situatie delen met Dienst Toeslagen
 - Door dit gesprek wilde ik graag mijn kant van het verhaal vertellen

Als laatste kreeg iedereen nog wat vragen over het experiment in het algemeen en over hun echte leven.

1. 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 – Helemaal wel*)
2. Ik ben een ... (*man, vrouw, anders, wil ik liever niet zeggen*)
3. Hou oud bent u? (*open vraag*)
4. Welke toeslag of toeslagen ontvangt u in uw dagelijkse leven (kruis hieronder aan welke toeslagen u ontvangt; meerdere antwoorden zijn mogelijk) (*Huurtoeslag, Kinderopvangtoeslag, Zorgtoeslag, Kindgebonden budget, Ik ontvang geen toeslagen*)

Vanaf april 2025 maken ze weer een sprong in de tijd.

In juli 2025 ontvangen alle deelnemers een aankondigingsbrief waarin staat dat ze een boete krijgen omdat ze te veel opvangdagen hebben doorgegeven. Voor de helft van de deelnemers bevat deze brief het boetebedrag, voor de andere helft niet.

In diezelfde maand ontvangen zij een brief met een reactie op dit gesprek en ontvangen zij daadwerkelijk de boete van 900 euro.

Tot slot vinden de debriefing en uitbetaling plaats.



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 ze voor het krijgen van de boete een aankondiging (een telefonisch voorgesprek) krijgen dat er een boete aankomt. Daarnaast is ook onderzocht of het noemen van het boetebedrag in de aankondigingsbrief na het voorgesprek een effect heeft.

Om dit te onderzoeken kreeg de helft van de deelnemers zo'n voorgesprek, de andere helft niet. Daarnaast stond bij de helft hiervan het boetebedrag in de aankondigingsbrief en bij de helft werd geen bedrag genoemd. Daarna werden vragen gesteld over wat deelnemers vonden van de verschillende gesprekken en brieven.

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



9



zienswijzegesprek

Alle deelnemers maken een tijdsprong naar oktober 2025.

Deelnemers in de experimentele groep lezen dat zij hebben deelgenomen aan een zienswijzegesprek 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 en ontvangen zij daadwerkelijk de boete van 900 euro.

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.

