

# EINDRAPPORTAGE WEER AAN HET WERK? DENK AAN JE TOESLAGEN!

---

EEN GEDRAGSONDERZOEK VAN UWV EN TOESLAGEN  
NAAR WW'ERS MET EEN TOESLAG DIE WEER GAAN WERKEN

# COLOFON

Eindrapportage Weer aan het werk?

Denk aan je toeslagen! Een gedragsonderzoek van UWV en Toeslagen naar WW'ers met een toeslag die weer gaan werken. December 2022.

## OPDRACHTGEVER:

*Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid*

Bas Peters  
Anne Betting

## ONDERZOEK UITGEVOERD IN SAMENWERKING MET:

*UWV*

Sabine Knook  
Nina Meijer  
Michiel Kuik

*Dienst Toeslagen*

Michelle Van Laethem  
Anna van der Schors

## OPDRACHTNEMER:

*Dijksterhuis & Van Baaren (D&B)*

Kaj Bots  
Gea Schonewille  
Martijn Pijs  
Leonie Venhoeven  
Eva Freling

info@gedragsverandering.nl

[www.dbgedrag.nl](http://www.dbgedrag.nl)

[www.gedragsverandering.nl](http://www.gedragsverandering.nl)

*Panteia*

Merle Bartsch



# INHOUDSOPGAVE

<b>Samenvatting</b>	4	<b>Hoofdstuk 6: Effectmeting</b>	41
<b>Inleiding</b>	10	Opzet effectmeting	42
<b>Hoofdstuk 1: Onderzoeksopzet</b>	13	Data-verzameling	43
<b>Hoofdstuk 2: Wijzigingen doorgeven, hoe gaat het nu?</b>	17	Resultaten	44
<b>Hoofdstuk 3: Gedragsanalyse</b>	20	<b>Hoofdstuk 7: Adviezen</b>	47
Gedragsmodel	22	De interventie	48
Weten	23	Verbetering in berichtgeving	48
Willen	25	Verbetering van de Webpagina	50
Kunnen	27	Algemene adviezen	51
Doen	31	Overige adviezen voor toeslagen	52
<b>Hoofdstuk 4: Van inzichten naar interventie</b>	33	<b>Hoofdstuk 8: Kanttekeningen onderzoek</b>	54
<b>Hoofdstuk 5: interventie</b>	35	<b>Referenties</b>	57
Interventiemoment	36	<b>Bijlagen</b>	59
Interventie deel 1: brief	36	Bijlage A: Werving interviews en vragenlijst	60
Interventie deel 2: webpagina	38	Bijlage B: Vragenlijst	62
Tijdlijn interventies	40	Bijlage C: Verantwoording gegevensuitwisseling	70
		Bijlage D: Verdeling experiment	72
		Bijlage E: Analyse Tabellen	73

A person's hands are shown writing in a spiral notebook with a pen. The image is dimly lit and has a dark, semi-transparent overlay. A large, light-colored letter 'S' is positioned on the right side of the frame. The word 'SAMENVATTING' is written in white, bold, uppercase letters across the center of the image.

**SAMENVATTING**

# SAMENVATTING

Mensen met een WW-uitkering die (deels) gaan werken én één (of meerdere) toeslag(en) via Dienst Toeslagen (hierna: Toeslagen) ontvangen, hebben een actieve meldplicht bij zowel UWV als Toeslagen. Dit betekent dat ze een wijziging in hun situatie tijdig bij de desbetreffende organisaties moeten melden. In dit onderzoek onderzochten we waarom burgers niet aan hun actieve meldplicht voldoen en welke (gezamenlijke) interventies dit gedrag kunnen verbeteren.

*In dit onderzoek onderzochten we waarom burgers niet aan hun actieve meldplicht voldoen en welke (gezamenlijke) interventies het melden van wijzigen kunnen stimuleren.*

## DOELGEDRAG

De actieve meldplicht waar burgers die vanuit een WW-uitkering weer gaan werken aan moeten voldoen, vertaalt zich in het doorgeven van verschillende gegevens aan beide instanties.

Samen met UWV en Toeslagen richten wij ons binnen het huidige onderzoek specifiek op **TWEE CONCRETE DOELGEDRAGINGEN**. Burgers geven na werkhervatting:

- ▶ aan UWV door dat zij aan het werk gaan;
- ▶ aan Toeslagen een inkomenswijziging door (indien nodig).

## ONDERZOEKSOPZET

Eerst hebben UWV en Toeslagen gezamenlijk een data-analyse uitgevoerd. Het doel was om de aanname te toetsen dat er overlap is tussen burgers die bij UWV en burgers die bij Toeslagen niet aan de actieve meldplicht voldoen. Vervolgens hebben we een gedragsanalyse uitgevoerd om te achterhalen waarom burgers niet aan de actieve meldplicht voldoen.

Binnen dit onderzoek hebben we de volgende onderzoeksmethoden ingezet:

- Literatuurscan
- Klantreisanalyse (uitgevoerd door UWV en Toeslagen)
- Interviews met 13 mensen met een WW-uitkering
- Focusgroepen
- Vragenlijst onder 331 mensen die vanuit een WW-uitkering recentelijk aan het werk zijn gegaan en toeslag(en) ontvangen.

## GEDRAGSANALYSE

De gedragsanalyse laat zien welke factoren invloed hebben op het (al dan niet) doorgeven van een wijziging. Hierbij maakten we onderscheid tussen factoren die invloed hebben op weten, willen, kunnen en doen. Hieronder benoemen we de belangrijkste factoren per component.

### WETEN

Weten is nog geen doen. Maar veel gedrag begint wel bij weten. Zeker bij gedrag waarvoor je bewust in actie moet komen, zoals het doorgeven van een wijziging. Uit de gedragsanalyse blijkt echter dat niet alle burgers met een WW-uitkering weten dat ze zelf een wijziging door moeten geven. Ongeveer 70% weet niet dat ze zelf een werkhervatting aan UWV door moeten geven. En slechts 50% van de burgers weet dat ze zelf een inkomenswijziging door moeten geven aan Toeslagen.

*70% weet niet dat ze zelf een werkhervatting aan UWV door moeten geven.*

### WILLEN

Verder moeten burgers ook een wijziging willen doorgeven aan UWV of Toeslagen. Een reden kan zijn om negatieve consequenties te vermijden. Te laat of niet doorgeven van een werkhervatting aan UWV heeft geen nadrukkelijke negatieve consequenties. Te laat of niet doorgeven van een inkomenswijziging vergroot daarentegen de kans op een terugvordering. Burgers die hiermee te maken hebben gehad, geven aan gemotiveerd te zijn wijzigingen tijdig door te geven. Uit het vragenlijstonderzoek blijkt dat maar liefst 40% van de burgers niet weet dat het niet of te laat doorgeven van een inkomenswijziging tot een terugvordering kan leiden.

*40% van de burgers weet niet dat het niet of te laat doorgeven van een inkomenswijziging tot een terugvordering kan leiden.*

### KUNNEN

Als burgers weten welk gedrag ze uit moeten voeren en ze dit ook willen doen, kan het nog steeds zijn dat zij niet in actie komen omdat ze het simpelweg niet kunnen. Of men een wijziging kan doorgeven heeft te maken met iemands kennis, vaardigheden en of het fysiek mogelijk is om gedrag uit te voeren. Denk bijvoorbeeld aan het hebben van een computer. Doorgeven van een wijziging doe je digitaal. Burgers geven aan dat de website van UWV moeilijk te gebruiken is met een smartphone. Uit de gedragsanalyse blijkt dat burgers zonder toegang tot een computer (maar wel een smartphone) minder vaak de werkhervatting doorgeven.

## *Mensen zonder pc geven minder vaak een werkhervatting door.*

Een ander obstakel, voor Toeslagen, is dat burgers het moeilijk vinden om hun inkomen te schatten. Maar liefst 60% van de burgers heeft hier moeite mee. Sommige burgers geven daarom liever geen wijziging in het inkomen door, dan een verkeerd (verwacht) inkomen, uit angst voor negatieve gevolgen.

## *60% van de burgers heeft moeite met het schatten van een inkomen.*

### **DOEN**

Wanneer iemand weet wat hij moet doen, het gedrag wil uitvoeren én dit ook kan, is er nog steeds een aantal hordes te nemen. Deze hebben te maken met doen. Iemand kan weten dat iets goed voor hem is, het willen en het kunnen, maar vervolgens toch niet doen. Met name burgers die veel aan het

hoofd hebben, kunnen motivatie niet omzetten in actie. Dit noemen we cognitieve schaarste. Oorzaken hiervan zijn (geld)stress en een gebrek aan tijd. Uit gesprekken met de burgers blijkt dat de periode rondom het verliezen, zoeken en vinden van werk gepaard gaat met stress. Ongeveer 30% tot 40% van de burgers heeft inderdaad last van stress of een gebrek aan geld, wat essentiële functies zoals plannen en volhouden van gedrag bemoeilijkt.

## *30% van de burgers ervaart de periode rondom het verliezen van en zoeken naar een baan als stressvol.*

### **INTERVENTIE**

Op basis van de inzichten uit de gedragsanalyse, kozen we ervoor om de interventie op twee overkoepelende factoren te richten. Namelijk, weten en kunnen. Het aspect 'willen' lijkt minder een rol te spelen. Uit de gedragsanalyse bleek dat burgers die weten dat ze een wijziging moeten doorgeven, dit ook vaak willen doen.

### **INTERVENTIEMOMENT**

Het streven was om burgers met een WW-uitkering te bereiken als ze op het punt staan om met een (nieuwe) baan te beginnen. Het inkomen van deze burgers stijgt hoogstwaarschijnlijk doordat ze meer gaan verdienen dan ze deden toen ze een WW-uitkering ontvingen. Daarom is het voor hen relevant om een inkomensstijging zo snel mogelijk door te geven aan Toeslagen.

We kozen ervoor deze burgers vlak voor beëindiging van hun WW-uitkering te benaderen met de interventie. UWV stuurt op dit moment in het reguliere proces al een (digitale) brief naar de burger: de brief ‘Beëindiging WW-uitkering’.

#### *Focus op inkomenswijziging doorgeven*

Gaandeweg het onderzoek bleek dat het voor UWV niet meer zinvol was om van mensen met een WW-uitkering te vragen om hun werkhervatting door te geven. Dit komt doordat de interventie zich richt op de WW-beëindigingsbrief. In dat stadium weet UWV al dat de burger weer aan het werk is en is dus het doorgeven van de werkhervatting niet meer nodig. Daarom hebben we gezamenlijk besloten om de interventie niet meer te richten op het doorgeven van werkhervatting aan UWV. De interventie richt zich volledig op het doorgeven van een inkomenswijziging aan Toeslagen.

#### **INTERVENTIE DEEL 1: BRIEF**

Als eerste onderdeel van de interventie hebben we de UWV-brief ‘Beëindiging WW-uitkering’ aangepast. UWV stuurt burgers met een WW-uitkering een beëindigingsbrief wanneer geconstateerd wordt dat de burger meer is gaan verdienen dan 87,5% van het maandloon. Aan de beëindigingsbrief voegden we een kader toe over het doorgeven van inkomen aan Toeslagen. Het doel van het kader is om burgers te informeren over het belang van het doorgeven van hun nieuwe inkomen aan Toeslagen, als ze toeslag ontvangen.

#### **INTERVENTIE DEEL 2: WEBPAGINA**

Om burgers te helpen met het (juist) doorgeven van hun nieuwe inkomen ontwikkelden we een nieuwe webpagina op de website van Toeslagen. Deze webpagina bevatte een uitgebreid stappenplan. Met behulp van dit stappenplan konden burgers uitrekenen of hun inkomen dusdanig veranderde dat ze een wijziging bij Toeslagen moesten doorgeven.

#### **EFFECTMETING**

We voerden een gedragsexperiment uit om de effectiviteit van de gedragsinterventie te meten. We vergeleken de experimentele interventie (de herschreven digitale beëindigingsbrief + website), met een bestaande interventie (de reguliere digitale beëindigingsbrief). Na de implementatie van de interventies analyseerden we het effect door te kijken hoeveel burgers een wijziging aan Toeslagen hebben doorgegeven en hoeveel mensen naar de website zijn gegaan.

#### **RESULTATEN**

De resultaten van de effectmeting laten zien dat de interventie er niet voor gezorgd heeft dat meer mensen een wijziging bij Toeslagen doorgaven, nadat zij de interventiebrief hebben gekregen in vergelijking tot wanneer zij de controlebrief kregen. Het enige significante effect is dat er minder contact is opgenomen met het UWV door mensen in de experimentele groep dan door mensen in de controlegroep.

#### **ADVIEZEN**

Op basis van de getoetste interventie en de gedragsanalyse formuleerden we verschillende adviezen. Een uitgebreide toelichting op de adviezen is te vinden in het gelijknamige hoofdstuk.



## DE INTERVENTIE

Aangezien de interventie als geheel niet het gewenste effect heeft gehad, adviseren we om de interventie in zijn huidige vorm niet verder te implementeren. Het lijkt het erop dat de interventie niet goed genoeg aansluit bij de doelgroep en dat de timing niet ideaal bleek te zijn..

Ondanks dat de interventie niet effectief is gebleken, zien we wel mogelijkheden om de interventie verder te verbeteren.

## VERBETERING VAN DE BRIEF

Voor het verbeteren van de brief zien we volgende mogelijkheden:

- ▶ **OPMAAK:** Maak gebruik van kleur, iconen en een klikbare hyperlink.
- ▶ **TIMING:** Voer een bredere klantanalyse uit m.b.t. het weer aan het werk gaan vanuit een WW-uitkering.

## VERBETERING IN BERICHTGEVING

Voor het verbeteren van de webpagina zien we volgende mogelijkheden:

- ▶ Zorg dat de webpagina **BETER VINDBAAR** is.
- ▶ Zorg ervoor dat de webpagina **OOK VINDBAAR** is voor burgers die om een andere reden een inkomenswijziging willen doorgeven.

- ▶ **VERSIMPEL** de webpagina, door gebruik te maken van meer afbeeldingen en mogelijk ook video's.
- ▶ Vorm de webpagina eventueel om naar een **ALGEMENE LANDINGSPAGINA**.

## ALGEMENE ADVIEZEN

### *Bredere gegevensuitwisseling*

Burgers gaan er vaak ten onrechte vanuit dat instanties persoonsgegevens met elkaar uitwisselen. Zij verwachten dat de melding die zij maken bij UWV dat zij weer zijn gaan werken, ook bij andere instanties terecht komt. Ons advies is dan ook, voor zover mogelijk binnen de kaders van de AVG en de wetgeving van UWV en Toeslagen, om meer gegevens uit te wisselen tussen overheidsorganisaties. Idealiter hoeven burgers zelf geen wijzigingen meer door te geven die bij een ander overheidsloket al bekend zijn.

### *Gezamenlijk onderzoek*

We adviseren om meer van dit soort gezamenlijke onderzoeken (zoals het huidige onderzoek) uit te voeren. Hiermee bedoelen we onderzoeken waarbij verschillende instanties met elkaar kijken of ze burgers op hetzelfde moment bevragen en hoe ze hun processen zo in kunnen richten dat ze minder van burgers vragen. Ook is het de moeite waard om te onderzoeken of de ene instantie boodschappen van de andere instantie in haar communicatie kan opnemen.

## OVERIGE ADVIEZEN VOOR TOESLAGEN

Tot slot zijn er nog een aantal adviezen specifiek voor Toeslagen:

- ▶ **INFORMEER** burgers dat zij een inkomenswijziging door moeten geven en scherp communicatie aan.
- ▶ **MAAK** het **SCHATTEN** van het toetsingsinkomen **MAKKELIJKER**.

**INLEIDING**



# INLEIDING

## AANLEIDING

Mensen met een WW-uitkering die (deels) gaan werken én één (of meerdere) toeslag(en) via Dienst Toeslagen (hierna: Toeslagen) ontvangen, hebben een actieve meldplicht bij zowel UWV als Toeslagen. Dit betekent dat ze een wijziging in hun situatie tijdig bij de desbetreffende organisaties moeten melden. Bijvoorbeeld wanneer het inkomen verandert. Deze informatie is noodzakelijk voor UWV en Toeslagen om de rechtmatigheid van de al ontvangen WW-uitkering, toeslagen en andere tegemoetkomingen te kunnen toetsen. Met andere woorden: zo kunnen UWV en Toeslagen berekenen waar mensen met een WW-uitkering recht op hebben.

Daarnaast is het ook voor mensen met een WW-uitkering zelf van belang dat ze zich aan de actieve meldplicht houden. Tegemoetkomingen zoals de WW-uitkering en toeslagen vormen namelijk een belangrijke bron van inkomsten [1]. Wanneer een WW-ontvanger een wijziging in zijn/haar situatie niet (tijdig) meldt, riskeert de burger een terugvordering van Toeslagen.

In deze rapportage beschrijven we een onderzoek naar het doorgeven van wijzigingen bij Toeslagen, specifiek voor mensen die vanuit een WW-uitkering weer aan het werk gaan. We onderzochten waarom burgers niet aan hun actieve meldplicht voldoen en welke (gezamenlijke) interventies dit gedrag kunnen verbeteren.

*In dit onderzoek onderzochten we waarom burgers niet aan hun actieve meldplicht voldoen en welke (gezamenlijke) interventies dit melden van relevante wijzigingen kunnen verbeteren.*

Specifiek beantwoordden we de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre voldoen burgers die vanuit een WW-uitkering (deels) gaan werken aan hun actieve meldplicht bij UWV en bij Toeslagen en zijn er subgroepen burgers die hun actieve meldplicht relatief vaak verzuimen?
2. In hoeverre zijn er verschillen in het gedrag van burgers met een WW-uitkering die (deels) gaan werken ten aanzien van het voldoen aan hun actieve meldplicht en het niet reageren op informatieverzoeken bij UWV en Toeslagen?
3. Waarom verzuimen burgers die vanuit een WW-uitkering (deels) gaan werken hun actieve meldplicht bij UWV en Toeslagen en zijn deze redenen hetzelfde voor beide organisaties?
4. Kunnen we door middel van een interventie de actieve meldplicht bij Toeslagen vergroten?

## DOELGEDRAG

De actieve meldplicht waar deze burgers aan moeten voldoen, vertaalt zich in het doorgeven van verschillende gegevens aan beide instanties. Denk voor UWV aan het doorgeven van de werkhervatting, maar ook het doorgeven van het nieuwe inkomen. Aan Toeslagen moeten burgers naast het nieuwe inkomen ook (indien nodig) kinderopvanguren of het inkomen van hun partner doorgeven.

Samen met UWV en Toeslagen richten wij ons binnen het huidige onderzoek specifiek op **TWEE CONCRETE DOELGEDRAGINGEN**. Burgers geven na werkhervatting:

- ▶ aan UWV door dat zij aan het werk gaan;
- ▶ aan Toeslagen een inkomenswijziging door (indien nodig).

## DOELGROEP

Gegeven het doelgedrag van het huidige onderzoek, heeft de doelgroep waar we ons op richten de volgende kenmerken:

- ging recent (deels) aan het werk vanuit een WW-uitkering;
- ontvangt voldoende inkomen om geen WW-uitkering meer te ontvangen;
- ontvangt momenteel één of meerdere toeslagen;
- gaf (nog) geen wijziging in inkomen door aan Toeslagen, en/of
- gaf (nog) niet aan UWV door dat zij weer aan het werk ging.

UWV en Toeslagen voerden aanvullend een data-analyse uit om te kijken of er specifieke subdoelgroepen zijn die hun actieve meldplicht relatief vaak verzuimen<sup>1</sup>. Uit deze analyse kwamen geen specifieke subdoelgroepen naar voren. Binnen dit project richten we ons dus op de volledige doelgroep burgers die aan het werk gaat vanuit een WW-uitkering én toeslag ontvangt.

## LEESWIJZER

In dit rapport bespreken we de volgende onderwerpen puntsgewijs:

- De **ONDERZOEKSOPZET** en de gebruikte onderzoeksmethoden.
- De **KLANTREIS** voor het doorgeven van de werkhervatting via het wijzigingsformulier (UWV) en het doorgeven van een wijziging in inkomen (Toeslagen).
- De **GEDRAGSANALYSE**. Het onderzoek naar factoren die een invloed hebben op het doorgeven van beide wijzigingen. De belangrijkste factoren brengen we samen in een gedragsmodel. We beschrijven deze factoren vervolgens één voor één. We geven hiermee antwoord op de derde onderzoeksvraag: Waarom verzuimen burgers die vanuit een WW-uitkering (deels) gaan werken hun actieve meldplicht bij UWV en Toeslagen en zijn deze redenen hetzelfde voor beide organisaties?
- De **INTERVENTIE** die we ontwikkelden.
- Het **EFFECT VAN DE INTERVENTIE**.
- Onze adviezen we op basis van de inzichten van het gehele onderzoek.
- Tot slot sluiten we af met de **REFERENTIELIJST** en verschillende **BIJLAGEN**.

1. Deze data-analyses zijn door UWV en Toeslagen zelf uitgevoerd en zijn dus geen onderdeel van dit onderzoeksrapport. De uitkomsten van de analyses kunnen eventueel opgevraagd worden bij UWV en Toeslagen.



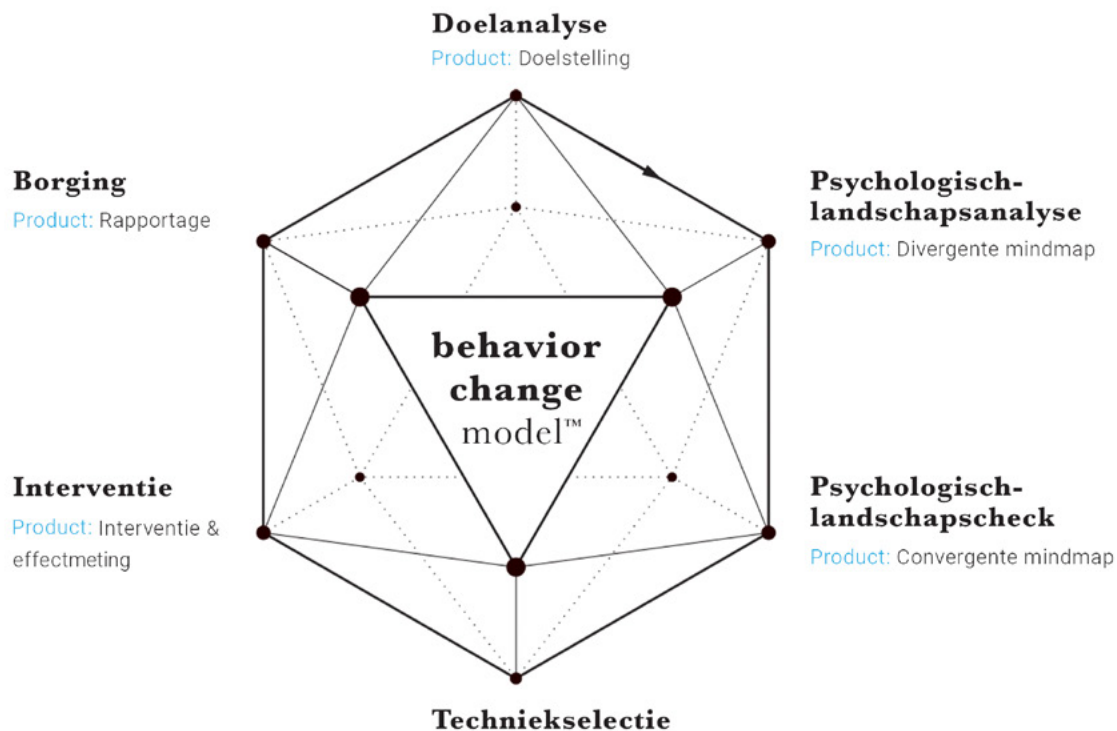
HOOFDSTUK 1

**ONDERZOEKSOPZET**

# ONDERZOEKSOPZET

Voor dit project maakten we gebruik van het Behavior Change Model (BCM, zie afbeelding 1). Het BCM beschrijft de verschillende stappen van een gedragsveranderingstraject. Twee essentiële stappen om het gedrag te doorgronden zijn de psychologisch landschapsanalyse (stap 2) en landschapscheck (stap 3). Deze stappen bestaan uit het achterhalen van de belangrijkste factoren die het gedrag belemmeren of verklaren: het psychologisch landschap. Vervolgens ontwikkelden we een interventie en toetsten deze (stap 4 en 5). In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende onderzoeksmethoden die we gebruikten om de vraag waarom burgers niet voldoen aan hun actieve meldplicht te beantwoorden.

*In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende onderzoeksmethoden die we gebruikten om de vraag waarom burgers niet voldoen aan hun actieve meldplicht te beantwoorden.*



Afbeelding 1: het Behavior Change Model. (van Leeuwen & van Baaren, 2020)

## LITERATUURSCAN

Een literatuurscan van wetenschappelijke en niet wetenschappelijke literatuur om inzicht te krijgen in wat er al bekend is over het probleem en de mogelijke oorzaken die eraan ten grondslag liggen.

## KLANTREISANALYSE

Een klantreisanalyse vanuit gedragsperspectief. Deze analyse geeft inzicht in de knelpunten in het proces en inhoudelijke kennis over het proces zelf om passende interventies te kunnen ontwikkelen. Deze klantreisanalyses voerden UWV en Toeslagen zelf uit.

## DATA-ANALYSE

Een data-analyse om te bepalen of er specifieke subdoelgroepen zijn die hun actieve meldplicht relatief vaak verzuimen. UWV en Toeslagen voerden deze data-analyse zelf uit.

## INTERVIEWS

Interviews met burgers om een eerste inzicht te krijgen in de motieven en weerstanden rondom het doorgeven van een werkhervatting of inkomenswijziging. We vroegen burgers hoe de periode van WW naar werk voor hen was, wat hun kennis was met betrekking tot het doorgeven van wijzigingen en welke aspecten het doorgeven van een wijziging makkelijk of moeilijk maakten.

In totaal interviewden we 13 burgers. Deze burgers waren een of twee maanden geleden aan het werk gegaan en hebben de werkhervatting niet via het wijzigingsformulier ingevuld. Meer informatie over de werving staat in bijlage A.

## FOCUSGROEPEN

Professionals hebben vanuit hun ervaring in de praktijk kennis van de bredere context en kunnen op basis daarvan inschatten waarom burgers wel of niet voldoen aan hun actieve meldplicht; ook burgers die niet deelnemen aan de interviews of vragenlijst. We vroegen de professionals dan ook om een ‘helicopterview’, waarbij we bespraken welke obstakels burgers ervaren om een wijziging door te geven, welke vragen medewerkers tegenkomen en welke oplossingen zij als het meest kansrijk zien.

We spraken professionals in twee aparte focusgroep-sessies voor UWV en Toeslagen. Hieraan deden respectievelijke zeven en zes medewerkers mee. De professionals die deelnamen, hadden een diverse achtergrond: voor UWV spraken we klantenservicemedewerkers, adviseurs basisdienstverlening, een adviseur intensieve dienstverlening en een uitkeringsdeskundige. Voor Toeslagen spraken we medewerkers van de Belastingtelefoon en van de afdelingen Vraag, Toezicht en Handhavingsregie en een adviseur van Burgerinteractie & Dienstverlening.

## VRAGENLIJST

In mei en juni 2021 zetten we een digitale vragenlijst onder burgers die vanuit een WW-uitkering weer aan het werk gingen én een (of meerdere) toeslag(en) ontvingen. Met deze vragenlijst toetsten we of de eerder gevonden gedragsfactoren uit de literatuurscan, klantreis en interviews bij het merendeel van mensen met een WW-uitkering speelt. Ook toetsten we of deze factoren samenhangen met het doorgeven van een werkhervatting of inkomenswijziging.

In totaal vulden 331 burgers de vragenlijst in. Meer informatie over de werving staat in bijlage A.

Met de interviews, focusgroepen en de vragenlijst brachten we verschillende gedragsfactoren in kaart die een rol spelen bij het wel of niet doorgeven van een werkhervatting of inkomenswijziging. Deze factoren en inzichten vormen de basis voor de ontwikkeling van de interventie(s).

## GEDRAGSEXPERIMENT

We voerden een gedragsexperiment uit om de effectiviteit van de ontwikkelde gedragsinterventies te meten. We vergeleken de experimentele interventie met een standaard interventie. Na de implementatie van de interventies analyseerden we het effect door te kijken hoeveel burgers een wijziging bij Toeslagen hebben doorgegeven en hoeveel mensen naar de website zijn gegaan. Meer informatie over de burgers die meededen aan dit experiment staat in bijlage D.



A hand holding a smartphone is the central focus, set against a dark background. A large, light-colored number '2' is visible on the right side of the image. The text is overlaid on the image.

## HOOFDSTUK 2

# WIJZIGINGEN DOORGEVEN, HOE GAAT HET NU?

# WIJZIGINGEN DOORGEVEN, HOE GAAT HET NU?

Hieronder omschrijven we kort de belangrijkste aspecten uit de klantreizen bij UWV en bij Toeslagen. De volledige klantreizen zijn in kaart gebracht door UWV en door Toeslagen.

## UWV

Mensen met een WW-uitkering vullen maandelijks een inkomstenopgave (IKO) in. Zij zijn verplicht om de IKO in te vullen. Als zij dit niet doen, ontvangen ze geen uitkering. Burgers die weer aan het werk gaan, geven hun nieuwe inkomen door via de IKO. Zodra zij een nieuwe baan hebben, moeten zij ook via het wijzigingsformulier (WF) doorgeven dat ze weer aan het werk gaan. UWV stuurt burgers geen actieve melding dat zij het wijzigingsformulier in moeten vullen. Deze informatie is wel op de website van UWV te vinden. Ook staat er een algemene alinea over het doorgeven van wijzigingen in de toekenningsbrief.

De IKO en het wijzigingsformulier zijn te vinden op Mijn UWV. Geven burgers een nieuw inkomen door, maar niet dat zij weer werken? Dan zet UWV de uitkering na twee maanden stop, wanneer zij meer dan 87,5% van hun maandloon verdienen. Ook burgers die stoppen met het invullen van de IKO ontvangen geen uitkering meer.

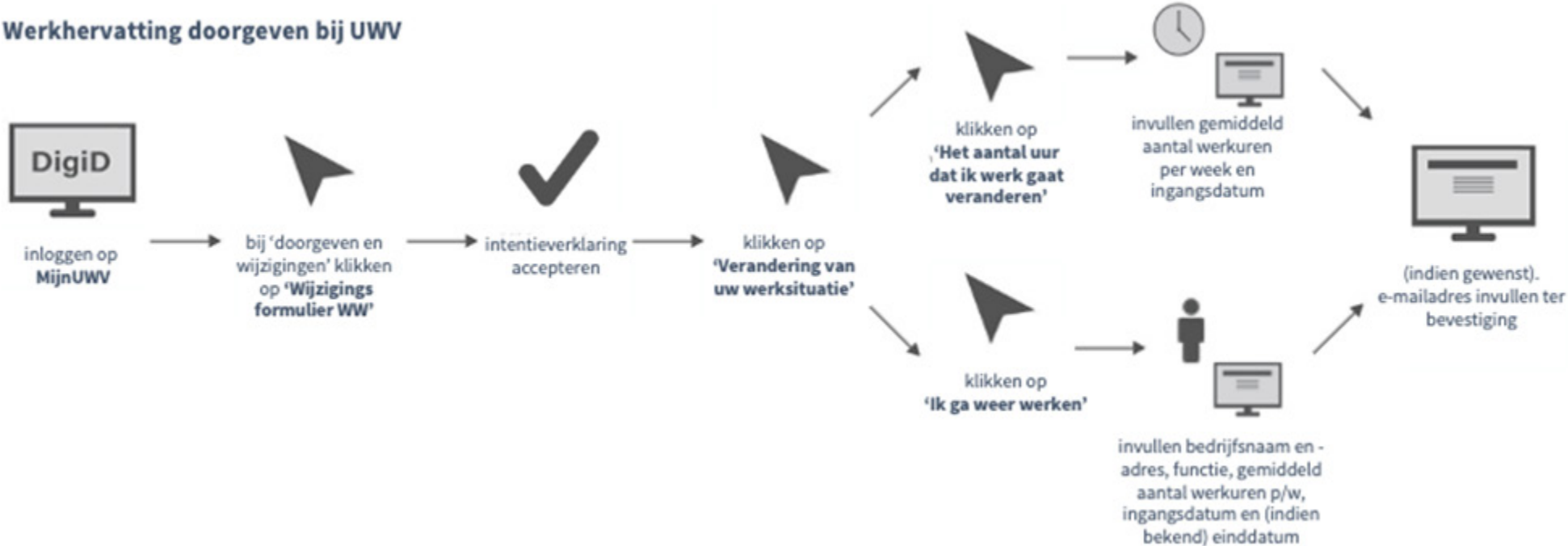
In het proces van UWV is geen actieve verwijzing naar Toeslagen om daar eventueel ook een inkomenswijziging door te geven (zie afbeelding 2).

## TOESLAGEN

Burgers die een inkomenswijziging door willen geven aan Toeslagen, doen dit digitaal via het online portaal Mijn toeslagen. Het inkomen dat zij door moeten geven is het toetsingsinkomen. Burgers kunnen dit toetsingsinkomen berekenen met een Rekenhulp die beschikbaar is op de website van Toeslagen.

Binnen het proces van inkomenswijzigingen doorgeven is er geen gegevensuitwisseling met UWV. Hierdoor weet Toeslagen niet dat een burger werkloos is geworden of dat er sprake is van werkhervatting. Toeslagen stuurt burgers die weer aan het werk zijn dan ook geen melding dat zij hun gegevens moeten controleren en wijzigingen door moeten geven. Af en toe zijn er gerichte acties waarbij burgers die een inkomensstijging in hun inkomen hebben (en daardoor een substantiële daling in het toeslagbedrag) na drie maanden een brief ontvangen (zie afbeelding 2).

### Werkhervatting doorgeven bij UWV



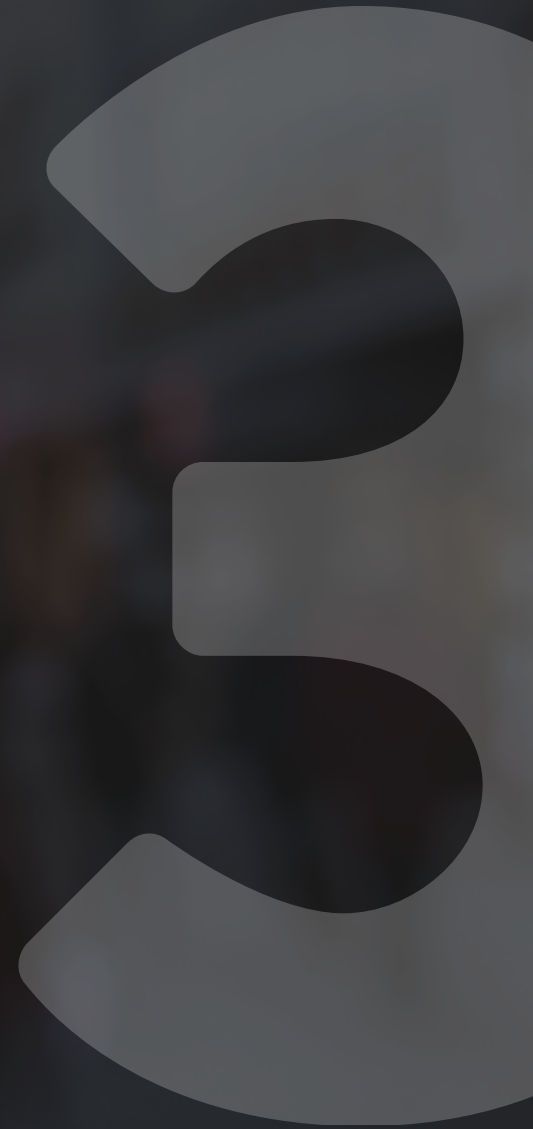
### Toetsingsinkomen wijzigen bij Toeslagen



Afbeelding 2: beknopte weergave van de betreffende processen bij UWV en Toeslagen.

# HOOFDSTUK 3

# GEDRAGSANALYSE



# GEDRAGSANALYSE

Hieronder beschrijven we de belangrijkste inzichten uit de literatuurscan, de interviews, de focusgroepen en de vragenlijst.

## GEWENSTE GEDRAGINGEN

Als burgers vanuit een WW-uitkering weer aan het werk gaan, dienen zij de werkhervatting zelf door te geven aan UWV op Mijn UWV, middels een IKO en het wijzigingsformulier. Zo kan UWV haar dienstverlening waar nodig correct en tijdig aanpassen of stopzetten.

Als burgers inkomen uit werk ontvangen, wordt dit (deels) verrekend met de WW-uitkering. Hierdoor ontvangen burgers een lagere uitkering of, als de inkomsten hoog genoeg zijn, stopt de uitkering. Voor burgers die toeslag ontvangen (zorgtoeslag, huurtoeslag, kindgebonden budget en/of kinderopvangtoeslag), heeft deze inkomenswijziging soms invloed op het recht op of de hoogte van hun toeslag. Burgers dienen een inkomenswijziging daarom goed en op tijd (binnen vier weken) door te geven aan Toeslagen via Mijn toeslagen. Zo voorkomen ze zoveel mogelijk dat ze aan het eind van het jaar geconfronteerd worden met een terugvordering.

Een wijziging goed doorgeven, vraagt bij beide instanties het volgende van burgers:

1. Beseffen dat ze de wijziging in hun situatie door moeten geven aan UWV én Toeslagen.
2. Weten waar en hoe ze de wijziging aan UWV en Toeslagen kunnen doorgeven.
3. De informatie die nodig is om de wijziging door te kunnen geven paraat hebben of kunnen vinden op het moment dat ze de wijziging doorgeven. Denk aan gegevens van de nieuwe werkgever voor het doorgeven van de werkhervatting, of gegevens voor (het berekenen van) het toetsingsinkomen bij Toeslagen.
4. De wijziging kunnen doorgeven. Bij Toeslagen: indien nodig, oftewel wanneer het (jaar) inkomen (substantieel) verandert.

## ONBEWUST GEDRAG

Veel van ons gedrag komt niet rationeel en bewust tot stand, maar komt voort uit onbewuste processen [2]. Dit zorgt ervoor dat we niet onnodig veel tijd en energie in simpele handelingen stoppen. In plaats van goed nadenken over onze keuzes, handelen we vaak op basis van gewoontes of heuristieken – mentale ‘shortcuts’ die ons in staat stellen snel en gemakkelijk keuzes te maken. Zelfs als we rationeel willen handelen, wordt ons gedrag nog steeds beïnvloed door andere factoren, zoals emoties, prikkels in de omgeving, beperkte aandacht of cognitieve capaciteit [3].

Het doorgeven van een werkhervatting of inkomenswijziging is een handeling die negatieve consequenties voorkomt. Vanuit een rationeel oogpunt zouden burgers dit correct en tijdig (willen) doen, maar in de praktijk blijkt dat zij toch niet altijd in actie komen. Dit lijkt erop te wijzen dat ook onbewuste processen een rol spelen bij het doorgeven van een werkhervatting of inkomenswijziging. Wanneer je burgers wil stimuleren om een wijziging door te geven, is het dus noodzakelijk om niet alleen op de rationele route in te zetten. Je wil een compleet beeld krijgen van de bewuste én onbewuste processen die ten grondslag liggen aan dit gedrag.

Hieronder gaan we verder in op de factoren die kunnen verklaren waarom burgers een wijziging bij UWV of Toeslagen niet altijd (correct) doorgeven.

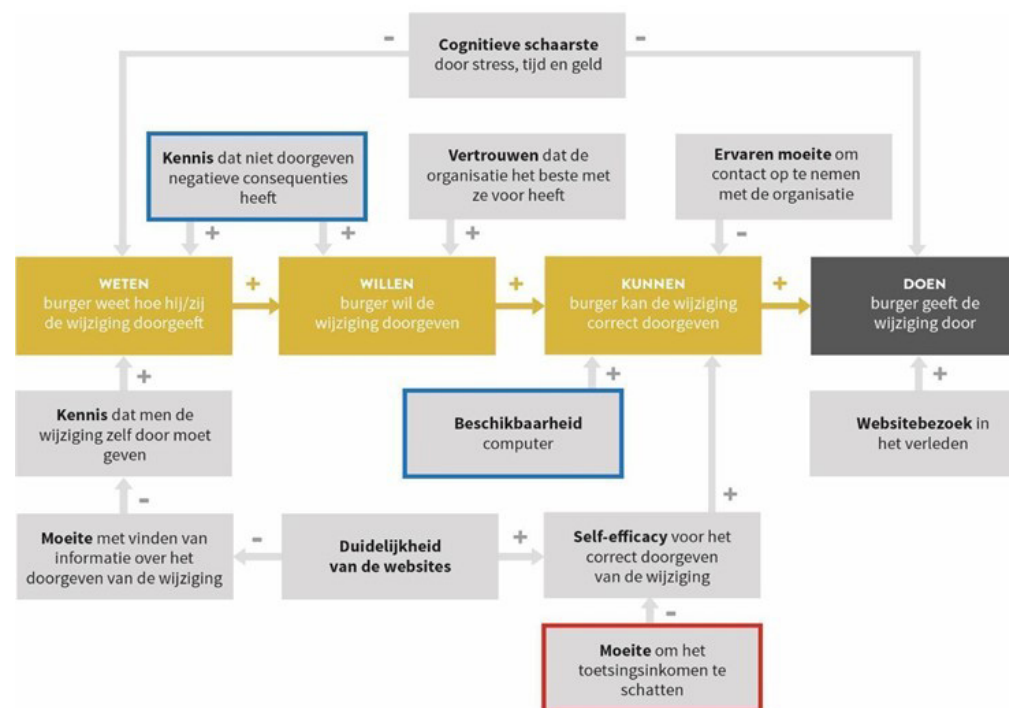
## GEDRAGSMODEL

In het gedragsmodel dat wij voor dit project ontwikkelden, staan alle factoren die van invloed zijn op het doorgeven van een wijziging bij UWV en Toeslagen. Het model is opgebouwd uit de onderdelen weten, willen, kunnen en doen:

- ▶ **WETEN** – allereerst moeten burgers weten dat ze een wijziging moeten doorgeven bij UWV én Toeslagen.
- ▶ **WILLEN** – als burgers weten wat te doen, betekent dat nog niet dat ze dit ook willen doen. Een factor die hier bijvoorbeeld een negatieve invloed op heeft, is reactance [4] (boosheid) tegen de boodschapper. Denk bijvoorbeeld aan boosheid gericht naar het UWV, omdat burgers al zoveel gegevens moeten doorgeven.
- ▶ **KUNNEN** – als burgers weten wat te doen en het gedrag willen uitvoeren, betekent dat nog niet dat zij het gedrag ook kunnen uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan fysieke- of omgevingsbeperkingen die iemand tegenhouden.
- ▶ **DOEN** – ook burgers die weten, willen en kunnen, komen niet altijd in actie. Denk bijvoorbeeld aan uitstelgedrag waardoor iemand toch geen wijziging doorgeeft.

Het onderstaande gedragsmodel kwam tot stand op basis van gesprekken met SZW, UWV en Toeslagen, literatuuronderzoek en interviews met de doelgroep (burgers die na een periode van WW weer werk gevonden hebben én recht hebben (of hadden) op een toeslag).

In de rest van dit hoofdstuk lichten we per factor toe hoe en waarom we denken dat deze van invloed is op het doelgedrag.



Afbeelding 3: Gedragsmodel UWV en Toeslagen. Blauw geldt alleen voor UWV, rood alleen voor Toeslagen.

## WETEN

Weten is nog geen doen. Maar veel gedrag begint wel bij weten. Zeker bij gedrag waarvoor je bewust in actie moet komen, zoals het doorgeven van een wijziging. Een aantal factoren heeft invloed op of iemand weet dat hij een werkhervatting moet doorgeven via het wijzigingsformulier op Mijn UWV én een inkomenswijziging via Mijn toeslagen bij Toeslagen.

### KENNIS DAT MEN ZELF DE WIJZIGING MOET DOORGEVEN

Veel burgers weten niet goed hoe UWV en Toeslagen aan de relevante informatie komen, of weten niet hoe zij dit zelf door moeten geven. Uit de interviews bleek dat burgers verschillende aannames hebben over hoe beide instanties aan de informatie komen.

### UWV

Veel burgers denken dat zij hun werkhervatting al doorgeven wanneer zij het nieuwe inkomen invullen in de (maandelijke) Inkomstenopgave (IKO). Zij vullen hier immers een gestegen inkomen en de gegevens van de nieuwe werkgever in. Het is voor een deel van de burgers onduidelijk dat ze dit dan ook via het wijzigingsformulier moeten doorgeven.

In de vragenlijst vroegen we respondenten op welke manier UWV weet dat de burger weer aan het werk is, waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren. Ruim 70% van de burgers gaf aan dat UWV via het wijzigingsformulier weet dat de burger

*Veel burgers weten niet goed hoe UWV en Toeslagen aan de relevante informatie komen, of weten niet hoe zij dit zelf door moeten geven.*

weer aan het werk is. Daarnaast gaf bijna 20% aan dat UWV weet van de werkhervatting door de Belastingdienst of de nieuwe werkgever. Minder vaak genoemd zijn het formulier over de loonheffingskorting, de adviseur Werk, het pensioenfonds en de gemeente.

Uit de statistische analyse blijkt dat het hebben van een verkeerde aanname geen effect heeft op het wel of niet doorgeven van een werkhervatting. Met andere woorden: burgers die weten dat zij de werkhervatting via het wijzigingsformulier moeten doorgeven, doen dit niet statistisch significant vaker dan burgers die dit niet weten.

### TOESLAGEN

Voor de inkomenswijziging geldt dat burgers denken dat overheidsinstanties automatisch gegevens uitwisselen: burgers denken dat het nieuwe inkomen in de inkomstenopgave van UWV wordt doorgegeven aan Toeslagen. Een derde van de burgers die de vragenlijst invulden, dacht dat hun inkomen direct bekend was bij Toeslagen. Dit klopt niet: het inkomen van burgers is pas na drie maanden bekend bij Toeslagen vanuit de Polisadministratie, mits het inkomen uit loondienst is.

Daarnaast vinden veel burgers het onderscheid tussen de Belastingdienst en Toeslagen verwarrend. Voor hen lijkt het hier om één instantie te gaan. Zo denken sommige burgers die in loondienst treden dat zij via het loonheffingskortingsformulier voor de inkomstenbelasting meteen het nieuwe inkomen doorgeven voor het ontvangen van hun toeslagen.

Bij Toeslagen blijkt dat de kennis die burgers hebben over hoe de instantie aan de informatie wel een effect heeft op gedrag. Ruim 50% geeft aan dat zij zelf een inkomenswijziging moeten doorgeven via Mijn toeslagen. Andere respondenten denkt dat de inkomenswijziging bekend is bij Toeslagen op een andere manier. Zoals door UWV, de nieuwe werkgever of via het formulier voor loonheffingskorting. Uit de statistische analyse blijkt dat respondenten die denken dat Toeslagen een inkomenswijziging doorkrijgt via andere kanalen minder vaak zelf een inkomenswijziging doorgeven.

*Burgers die denken dat het nieuwe inkomen bekend is bij Toeslagen door bijvoorbeeld UWV of de nieuwe werkgever, geven minder vaak zelf het nieuwe inkomen door.'*

### **MOEITE MET HET VINDEN VAN DE JUISTE INFORMATIE**

Naast dat burgers vaak niet weten dat zij een wijziging moeten doorgeven, weten zij vaak ook niet hoe ze dit moeten doen. Burgers geven aan dat het lastig is om via de websites van de instanties aan de juiste informatie te komen.

#### **UWV**

Burgers vinden dat op werk.nl of Mijn UWV een duidelijk handelingsperspectief ontbreekt met de stappen die zij moeten nemen als zij weer aan het werk gaan. Het is voor deze burgers lastig om te vinden wat er verandert nu zij weer werken en hoe ze de werkhervatting op de juiste manier doorgeven. Burgers gaven in de interviews aan in dit geval lang te moeten zoeken, of de adviseur Werk of het klantcontactcentrum te moeten bellen voor informatie.

In de vragenlijst geeft ongeveer 20% van de respondenten aan het moeilijk te vinden om de juiste informatie te vinden op de websites werk.nl en Mijn UWV. Het gaat dan om informatie wat burgers moeten doen als zij een nieuwe baan vinden. Uit de statistische analyse blijkt dat de moeite om hier informatie over te vinden geen effect heeft op het doorgeven van een werkhervatting.

#### **Toeslagen**

Burgers geven in de interviews aan dat het voor hen niet bekend is hoe en wanneer zij de inkomenswijziging aan Toeslagen moeten doorgeven. Sommige burgers geven direct het nieuwe inkomen door zodra zij weten dat zij een nieuwe baan hebben en weten wat het nieuwe inkomen wordt. Andere burgers wachten totdat zij het eerste loonstrookje ontvangen, zodat zij zeker weten wat hun inkomen is, en dus het juiste inkomen doorgeven.

In de focusgroep met Toeslagen benoemen de professionals dat burgers informatie vaak meteen online opzoeken via een zoekmachine. Automatisch komen burgers op een van de webpagina's van de Belastingdienst, niet Toeslagen. Burgers geven in de interviews niet expliciet aan waar ze



informatie zoeken. Weinig burgers geven aan de websites van de Belastingdienst en Toeslagen te bezoeken, of in te loggen op Mijn toeslagen.

Bijna 25% van de respondenten geeft aan het moeilijk te vinden om op Mijn toeslagen de juiste informatie te vinden over wat je moet doen als er iets in je situatie verandert. Uit de statistische analyse blijkt dat de moeite om informatie te vinden geen effect heeft op het doorgeven van een inkomenswijziging.

### **HOE DUIDELIJK DE WEBSITES (MIJN UWV / WERK.NL / MIJN TOESLAGEN) ZIJN**

Of burgers gemakkelijk informatie online kunnen vinden, hangt af van hoe begrijpelijk zij de websites vinden. Uit de interviews bleek dat sommige burgers het lastig vinden om te navigeren op de websites van UWV en Toeslagen.

#### ***UWV***

Burgers geven in de interviews aan dat het merendeel van de tekst op werk.nl hetzelfde is weergegeven qua lettertype, grootte en kleur. Dit maakt het lastig om te weten welke informatie belangrijk is. Ook geven burgers aan dat zij verwachten alle informatie over werk te vinden op werk.nl. Hierbij gaat het dus niet alleen om zoeken naar werk, maar ook wat er gebeurt als je werk hebt gevonden. Zo gaven burgers in interviews aan dat ze niet altijd wisten dat ze een werkhervatting via Mijn UWV moesten doorgeven.

In de vragenlijst geeft ongeveer 10% van de respondenten aan dat zij de websites werk.nl en Mijn UWV niet zo goed of slecht begrijpen. Ongeveer 60% van de respondenten geeft aan deze websites een beetje of goed te begrijpen. De duidelijkheid van deze websites blijkt volgens de statistische analyse geen rol te spelen of burgers wel of geen wijzigingsformulier invullen.

#### ***Toeslagen***

In de interviews geven enkele burgers aan het lastig te vinden om de optie ‘Mijn inkomen verandert.’ te vinden op Mijn toeslagen. Een mogelijke oorzaak ligt in het feit dat burgers deze website niet vaak bezoeken: de meeste burgers hebben nog nooit ingelogd of loggen slechts een keer per jaar in op Mijn toeslagen. Ook is het mogelijk dat burgers de website niet goed weten te vinden. Hierdoor zijn ze minder bekend met het persoonlijk dashboard en hebben ze mogelijk meer moeite om de optie te vinden. Voor veel burgers zijn de stappen die volgen nadat je op ‘Mijn inkomen verandert’ klikt echter wel duidelijk. Tot slot noemen enkele burgers de persoonlijke omgeving ‘verouderd’.

In de vragenlijst geeft 15% respondenten aan Mijn toeslagen niet zo goed of slecht te begrijpen, tegenover ongeveer 45% die deze website een beetje of goed begrijpt. Ook hier blijkt de duidelijkheid van Mijn toeslagen geen effect te hebben op het doorgeven van een inkomenswijziging.

### **WILLEN**

Als mensen weten wat ze moeten doen en waarom ze dit moeten doen, is dat geen garantie dat ze het gedrag uitvoeren. Je moet het gedrag ook willen uitvoeren wanneer je bewust in actie moet komen. In dit geval moet iemand een wijziging willen doorgeven aan het UWV of Toeslagen. Een aantal factoren heeft invloed op het al dan niet willen doorgeven van een wijziging.

## **VERTROUWEN IN UWV EN TOESLAGEN**

Vertrouwen in een organisatie beïnvloedt in welke mate je als burger wil meewerken [5]. Een positieve relatie tussen burgers en een instantie stimuleert de bereidheid van burgers om informatie door te geven. Bij UWV moeten burgers zich aan meerdere voorwaarden houden, zoals het zoeken naar werk en het doorgeven van de sollicitatietaken, onder toezicht en begeleiding van een Adviseur Werk. Deze begeleiding kan een negatieve uitwerking hebben op de verstandhouding van de burger met de organisatie, wanneer het gezien wordt als controle. Bij Toeslagen zijn er geen verplichtingen en minder vaste contactmomenten met de burger.

Uit de interviews blijkt dat burgers zowel UWV als Toeslagen logge en onpersoonlijke instanties vinden. Burgers ervaren de processen als bureaucratisch en de interacties als koud. Voorbeelden hiervan zijn de gestandaardiseerde brieven of (voor UWV) berichten in de Werkmap. Ook vinden sommige burgers dat beide organisaties weinig coulance tonen (bijv. in de sollicitatieplicht, of het terugbetalen van eerdere terugvorderingen). Deze factoren kunnen ervoor zorgen dat burgers er weinig vertrouwen in hebben dat zij kunnen rekenen op de instanties en dat UWV of Toeslagen ze goed helpt. Hierdoor kunnen zij geneigd zijn minder mee te werken met de informatievoorziening.

In de vragenlijst antwoordde ruim 30% van de respondenten positief op de stelling dat Toeslagen het beste met ze voor

heeft. Bij UWV is er meer vertrouwen: ruim 50% geeft aan dat UWV het beste met ze voor heeft. De overige respondenten reageren vaak met ‘neutraal’ op de stelling. Voor beide organisaties geeft bijna 10% aan het oneens te zijn met de stelling. Respondenten die meer vertrouwen hebben in (een van) de organisaties, blijken hun werkhervatting of inkomenswijziging niet vaker door te geven.

## **CONSEQUENTIES VAN HET NIET DOORGEVEN VAN EEN WIJZIGING**

### *UWV*

Als burgers geen werkhervatting doorgeven bij UWV, blijft de dienstverlening van UWV doorlopen. Dit betekent dat burgers na werkhervatting nog steeds bericht ontvangen van UWV over plichten waaraan zij moeten voldoen, bijvoorbeeld de sollicitatietaken of een uitnodiging voor een gesprek met de Adviseur Werk. Volgens de Adviseurs Werk in de focusgroep vinden burgers dit erg frustrerend. Behalve frustratie heeft het niet doorgeven van een werkhervatting geen directe (financiële) consequentie. In de interviews kwam niet naar voren dat burgers negatieve consequenties wilden voorkomen wanneer zij een werkhervatting doorgaven aan UWV. Daarom namen we deze factor voor UWV niet op in de vragenlijst.

### *Toeslagen*

Als burgers het nieuwe toetsingsinkomen niet doorgeven aan Toeslagen, ontvangen ze een verkeerd voorschot. Wanneer het toetsingsinkomen in feite is gestegen, ontvangen ze te veel toeslag. Na de definitieve toekenning van de toeslag moeten ze de toeslag die zij te veel hebben ontvangen, terugbetalen. Wanneer burgers de wijziging wel doorgeven, verreken Toeslagen de te veel ontvangen toeslag met het maandelijks voorschot dat burgers krijgen. Dit kan ook een vervelende consequentie zijn.

Burgers die in het verleden een toeslag moesten terugbetalen geven aan nu extra bewust te zijn van hun plicht om de inkomenswijziging door te geven. Door deze ervaring hebben ze ‘geleerd’, of zijn ze meer bewust, dat er een link is tussen het inkomen en de hoogte van de ontvangen

toeslag. Zij geven aan daardoor sneller in actie te komen om de ‘negatieve ervaring van eerder te voorkomen’.

In de vragenlijst hebben we burgers een aantal (fictieve en non-fictieve) consequenties van het niet doorgeven van een inkomenswijziging voorgelegd. Ruim 60% van de respondenten wist dat te veel ontvangen toeslag terugbetaald moet worden. Bijna 40% van de respondenten weet dus niet wat er gebeurt als ze een inkomenswijziging niet op tijd doorgeven. Ruim 10% van de respondenten denkt (ten onrechte) dat ze een boete krijgen of dat Toeslagen denkt dat zij iets geheimhouden. Deze aanname had geen statistisch significant effect op het wel of niet doorgeven van een inkomenswijziging.

Ook vroegen we respondenten die wisten dat zij toeslag moesten terugbetalen in hoeverre hen dit in de problemen zou brengen. Ruim 50% van de respondenten geeft aan dat zij in de (financiële) problemen zouden komen als ze geld terug moeten betalen aan Toeslagen. Voor deze burgers ligt de noodzaak dus hoger om een inkomenswijziging goed door te geven. Desondanks blijkt dit geen statistisch significant effect: te hebben op gedrag. Burgers die eerder zeiden in de problemen te komen als zij geen inkomenswijziging doorgeven, geven niet vaker een inkomenswijziging door dan burgers die zeiden dat dit minder of geen probleem zou zijn.

Vertrouwen in een organisatie kan motivatie verhogen om mee te werken en een wijziging door te geven. Een andere

mogelijke motivator is het vermijden van negatieve consequenties. Uit het onderzoek blijkt dat deze twee factoren geen effect hebben om het doorgeven van een wijziging. Willen speelt dus waarschijnlijk minder een rol dan weten. Uit dit onderzoek blijkt daarnaast dat burgers die weten dat ze een wijziging moeten doorgeven, dit ook vaak willen doen. Ondanks dat factoren zoals vertrouwen of angst voor consequenties mee kunnen spelen, hebben wij op basis van de interviews en vragenlijst geen aanleiding gevonden om bewust niet in actie te willen komen.

*Willen speelt dus waarschijnlijk minder een rol dan weten. Uit dit onderzoek blijkt daarnaast dat burgers die weten dat ze een wijziging moeten doorgeven, dit ook vaak willen doen.*

## **KUNNEN**

Als burgers weten welk gedrag ze uit moeten voeren en ze dit ook willen doen, kan het nog steeds zijn dat zij niet in actie komen omdat ze het simpelweg niet kunnen. Of men een wijziging kan doorgeven heeft te maken met iemands kennis, vaardigheden en of het fysiek mogelijk is om gedrag uit te voeren. De factoren die van invloed zijn op het kunnen doorgeven van een wijziging lichten we hieronder toe.

### **BESCHIKBAARHEID COMPUTER (UWV)**

Burgers geven wijzigingen voor zowel UWV als Toeslagen vaak online door. Hiervoor moeten burgers toegang hebben tot internet en een computer of smartphone. In de interviews

benoemden enkele burgers dat het wijzigingsformulier Mijn UWV niet gemakkelijk te gebruiken was op een smartphone. Enkele burgers die geen computer tot hun beschikking hebben, vinden het daarom lastiger om wijzigingen door te geven. Uit de interviews lijkt dat dit een reden om af te haken voor burgers die de wijziging wel willen doorgeven, maar niet (goed) kunnen. Om dit te toetsen, vroegen we respondenten in de vragenlijst of ze een computer tot hun beschikking hadden. Ruim 90% van de respondenten heeft (toegang tot) een computer. Desondanks is er een statistisch significant effect van computertoegang op gedrag: respondenten zonder computertoegang geven minder vaak een werkhervatting door dan respondenten met computertoegang. Dit effect vinden we niet voor het doorgeven van de inkomenswijziging via Mijn toeslagen. Hieruit blijkt dat de het gebruiksgemak van het wijzigingsformulier op de smartphone een drempel vormt voor burgers die aan UWV willen doorgeven dat zij weer werken.

### **MOEITE OM HET JAARLIJKS INKOMEN TE SCHATTEN (TOESLAGEN)**

Om het nieuwe inkomen juist door te geven, moet de burger het correcte toetsingsinkomen van het komende jaar schatten. De geïnterviewde burgers en de experts uit de focusgroep noemen dit unaniem een complexe handeling die regelmatig fout gaat. Ruim 25% van de toeslaggerechtigden die weer in loondienst gaat en een inkomenswijziging doorgeeft, geeft het verkeerde inkomen door. Dit blijkt uit de data-analyse die Toeslagen deed voor de doelanalyse voor dit onderzoek.

Verschillende factoren maken het voor de burger lastig om de schatting te maken:

- niet (goed) begrijpen dat de schatting over het jaarinkomen gaat, waarbij burgers rekening moeten houden met het loon vóór de WW, de WW-uitkering zelf en het loon na de WW-uitkering;
- niet (goed) begrijpen welke inkomstenbronnen er met inkomen bedoeld wordt (uitkering, ontslagvergoeding, partnerinkomen);
- niet weten wat het inkomen is of gaat zijn (met name voor burgers met een flexibel inkomen of min-maxcontract<sup>2</sup>);
- niet begrijpen wat er met de relevante termen bedoeld wordt (zoals toetsingsinkomen, bruto/netto, toeslagpartner);
- niet paraat hebben van relevante informatie (WOZ-waarde, inkomen van toeslagpartner).

Uit de interviews blijkt dat sommige burgers het schatten van het toetsingsinkomen als een drempel ervaren. Dit zijn met name burgers zonder vast inkomen, burgers die minder geletterd zijn en burgers die minder digitaal vaardig zijn. Zij zoeken hulp bij bijvoorbeeld sociaal raadslieden. Ook berekenen sommigen het nieuwe jaarinkomen bewust niet en vertrouwen zij erop dat Toeslagen 'het wel goed doet'.

Burgers die minder moeite hebben met het schatten van het inkomen, geven aan dat zij zich hierin hebben verdiept. Zij kunnen dit naar eigen zeggen gemakkelijk schatten met behulp van de Rekenhulp van Toeslagen. Wel noemen zij ook dat het voor sommige burgers die zich hier minder in verdiepen erg lastig kan zijn.

In de vragenlijst geeft de meerderheid van de respondenten, 60%, aan het moeilijk te vinden om het inkomen te schatten voor het komende jaar. Ondanks dat het schatten van het toetsingsinkomen lastig is, blijkt dit geen statistisch significant effect te hebben op het wel of niet doorgeven van een inkomenswijziging. Met andere woorden: burgers die het moeilijk vinden om een schatting te maken, geven het nieuwe toetsingsinkomen niet per definitie

2. Contractvorm waarbij de werknemer een minimaal en maximaal aantal uur afspreekt met de werkgever. De werknemer krijgt ongeacht het aantal gewerkte uren voor het minimaal aantal uren betaald. Afhankelijk van de gewerkte uren, krijgt de werknemer het flexibele deel uitbetaald.

minder vaak door. Dit zegt echter niets over de correctheid van de doorgegeven wijziging. Het is mogelijk dat burgers die meer moeite hebben met schatten, ook vaker een verkeerde schatting doorgeven. Dit hebben we niet onderzocht.

*In de vragenlijst geeft de meerderheid van de respondenten, 60%, aan het moeilijk te vinden om het inkomen te schatten voor het komende jaar.*

#### **SELF-EFFICACY**

Naast het feit dat burgers een wijziging praktisch kunnen doorgeven, is het ook van belang dat zij denken dat zij dit kunnen [6]. Self-efficacy verwijst naar het vertrouwen om gedrag zelf te uit kunnen voeren om een doel te behalen. Het gaat hier dus om de perceptie van ons kunnen, in plaats van of we het daadwerkelijk kunnen. Een lage self-efficacy kan een

obstakel zijn om gedrag uit te voeren. Dit speelt bijvoorbeeld bij iemand die wel de cognitieve capaciteit heeft om het inkomen te schatten, maar die weinig vertrouwen in zichzelf heeft om dit te doen. In dit geval zal deze persoon minder snel een schatting maken en is de self-efficacy dus bepalend voor het uitvoeren van het gedrag.

Burgers moeten meerdere stappen uitvoeren om een wijziging bij UWV en Toeslagen door te geven: inloggen op de website, navigeren op de webpagina, vinden of berekenen van de juiste informatie en invullen van gegevens. In feite gaat het om een aaneenschakeling van kleine gedragingen. Wanneer een burger weinig vertrouwen heeft in het uitvoeren van een van deze gedragingen, is de kans kleiner dat die een wijziging doorgeeft.

Burgers die de websites duidelijk vonden, geven in de interviews aan dat ze een hoge self-efficacy hebben. Als respondenten gemakkelijk kunnen achterhalen hoe ze een wijziging door moeten geven, geeft ze dit meer vertrouwen dat ze een wijziging daadwerkelijk zelf door kunnen geven.

#### **UWV**

Burgers die het wijzigingsformulier kennen, geven in de interviews aan dat het formulier goed te begrijpen is. Dit geldt met name voor burgers die al eerder een andere wijziging hadden doorgegeven via het wijzigingsformulier (bijv. vakantiedagen, nieuw rekeningnummer). Door deze ervaring vinden ze de weg naar het formulier beter, begrijpen zij het formulier beter en voelen zij meer vertrouwen dat ze een werkhervatting goed kunnen doorgeven via het wijzigingsformulier. Burgers die in de interviews zeggen het wijzigingsformulier niet te kennen, weten ook niet dat ze de werkhervatting via dit formulier moeten invullen. Slechts 10% van de respondenten op de vragenlijst vindt het moeilijk om de werkhervatting door te geven. Uit de statistische analyse blijkt dat self-efficacy geen directe invloed heeft op het wel of niet doorgeven van een wijziging.

### **Toeslagen**

In de interviews geven burgers aan het lastig te vinden om de inkomenswijziging aan Toeslagen door te geven. Dit is niet verrassend nu we weten dat veel burgers moeite ervaren om het inkomen te schatten. Sommige burgers kiezen er daarom bewust voor om het inkomen te hoog te schatten zodat de kans op terugvorderingen kleiner wordt. In de focusgroep geven medewerkers van de Belastingtelefoon aan dit als tip te geven voor burgers die het lastig vinden om een schatting te maken, mits de burger niet afhankelijk is van de maandelijkse toeslag. Voor burgers die deze financiële ruimte niet hebben, is het maken van een te hoge schatting minder wenselijk omdat het inkomen dan niet toereikend is.

In plaats van een te hoge schatting, geven burgers aan soms helemaal geen inkomenswijziging doorgeven vanwege de lage self-efficacy. Medewerkers van de Belastingtelefoon benoemen dat sommige burgers een grote druk ervaren om de inkomenswijziging correct door te geven. Burgers zijn bang dat het incorrect doorgeven van een inkomenswijziging grote consequenties heeft. Denk bijvoorbeeld aan hoge terugvorderingen of bestempeld worden als ‘fraudeur’. Deze druk kan naast een drijfveer ook een obstakel zijn. Als burgers het lastig vinden om het inkomen correct door te geven, kan deze angst ervoor zorgen dat ze toch niet in actie komen. Voor deze burgers voelt het veiliger om helemaal geen inkomenswijziging door te geven dan het nieuwe inkomen mogelijk verkeerd door te geven.

In de vragenlijst geven respondenten aan een lagere self-efficacy te ervaren bij de Toeslagen dan bij UWV. Ruim 25% van de respondenten vindt het moeilijk om een inkomenswijziging door te geven bij Toeslagen. Ervaring met het doorgeven van een inkomenswijziging heeft geen invloed op de self-efficacy: respondenten die al eens een inkomenswijziging hebben doorgegeven, geven ongeveer net zo vaak aan dat ze het doorgeven van zo'n wijziging moeilijk vinden als respondenten die nog nooit een inkomenswijziging hebben doorgegeven. Ook heeft self-efficacy geen directe invloed op het wel of niet doorgeven van een wijziging, blijkt uit de statistische analyse.

### **ERVAREN MOEITE OM CONTACT OP TE NEMEN**

Burgers die niet goed weten hoe ze een werkhervatting of een inkomenswijziging door moeten geven, zijn afhankelijk van de informatievoorziening van UWV en Toeslagen. Als ze de informatie niet online of uit de brieven kunnen halen, kunnen burgers contact opnemen. Gebrekkige informatie kan een obstakel zijn om de wil om een wijziging door te geven om te zetten in actie.

### **UWV**

Bij UWV kunnen burgers telefonisch contact opnemen met het klantcontactcentrum of via de Werkmap. In de interviews zijn burgers wisselend van mening over de mate waarop zij geholpen werden met hun vragen. Burgers die bellen naar het klantcontactcentrum, ervoeren het contact als behulpzaam en vriendelijk. Andere burgers die bellen geven aan telkens naar de Werkmap verwezen te worden om contact op te nemen, terwijl zij graag direct geholpen willen worden. Verder worden burgers die contact hebben met een Adviseur Werk, efficiënter geholpen met hun vragen over hun rechten en plichten. Zij ervoeren dit contact als vriendelijk en betrokken. Het contact zorgde ervoor dat burgers een vast aanspreekpunt hebben, wat het makkelijker maakte om contact op te nemen.

We vroegen respondenten in de vragenlijst of ze moeite ervaren met contact opnemen met beide instanties. Hier gaf slechts 10% van de burgers aan het (een beetje) lastig te vinden om contact

op te nemen met UWV. Ruim 50% vindt het daarentegen (heel) gemakkelijk om contact op te nemen. Uit de statistische analyse bleek dat de ervaren moeite om contact op te nemen met UWV geen direct effect heeft op het doorgeven van een werkhervatting. Dit betekent dat laagdrempelig contact ook niet direct zorgt voor een hogere kans om de werkhervatting door te geven.

### **Toeslagen**

Burgers kunnen met vragen bij Toeslagen alleen bij het telefonisch helpcentrum terecht. Professionals gaven in de focusgroep aan dat burgers vaak behoefte hebben aan persoonlijke hulp, voornamelijk bij het berekenen van het toetsingsinkomen. In de interviews komt echter naar voren dat sommige burgers nooit contact hebben opgenomen met Toeslagen of geen duidelijk beeld hebben van het contact met Toeslagen. Burgers die wel contact hebben opgenomen, ervaren dit soms als behulpzaam en soms als moeizaam. Zo hebben zij het gevoel dat Toeslagen een onbereikbare organisatie is, en dat het lastig is om in contact te komen. Burgers noemen hier voornamelijk lange wachttijden of vaak doorverbonden worden.

Ruim 25% van de respondenten geeft aan dat zij (een beetje) moeite ervaren met contact opnemen met Toeslagen. Uit de statistische analyse bleek dat moeite om in contact te komen geen direct effect heeft op het doorgeven van een wijziging.

Hoewel sommige burgers contact opnemen als een drempel ervaren, zien we dus geen verschil tussen burgers die wel of geen wijziging doorgeven.

### **DOEN**

Wanneer iemand weet wat hij moet doen, het gedrag wil uitvoeren én dit ook kan, is er nog steeds een aantal hordes te nemen. Deze hebben te maken met doen. Iemand kan weten dat iets goed voor hem is, het willen en het kunnen, maar vervolgens toch niet doen.

### **COGNITIEVE SCHAARSTE**

Cognitieve schaarste is inmiddels een bekend begrip. Wanneer iemand veel stress ervaart, ontstaat er schaarste in de hersenen. Voor mensen die veel zorgen hebben over bijvoorbeeld geld, vriendschappen of tijd, nemen deze zorgen een deel van hun hersencapaciteit in beslag [7]. Hierdoor is er minder capaciteit over voor andere taken. Hersenfuncties zoals plannen, onthouden en inschatten van risico, werken daardoor minder goed [3].

Het is aannemelijk dat schaarste ontstaat wanneer burgers in een WW-uitkering belanden. Het verliezen van werk is namelijk een ingrijpende gebeurtenis die gepaard gaat met zorgen en onzekerheid op het gebied van financiën, familie en relaties. Daarnaast kan het zoeken naar werk zelf ook stress veroorzaken. Onderzoek laat zien dat mensen die lang naar werk zoeken, minder psychologisch welzijn ervaren [8]. Het zoeken naar werk kan een ontmoedigend proces zijn, waarbij onzekerheid en afwijzing een rol spelen. Dit geldt met name voor mensen die langdurig blijven zoeken zonder een baan te vinden [8]. Het is mogelijk dat de cognitieve schaarste in deze periode ontstaat en nog effect heeft op het gedrag van burgers wanneer zij weer werk vinden.

Op basis van de interviews lijkt stress een rol te spelen bij het doorgeven van wijzigingen. Een aantal burgers geven aan stress te ervaren voor en rondom de werkhervatting. Genoemde stressfactoren vóór werkhervatting waren: verlies van werk en minder voldoening, verwachtingen thuis, inkomensdaling en de verplichtingen om de WW-uitkering te blijven ontvangen. In de periode na de werkhervatting noemen burgers vooral de verwachtingen van de nieuwe baan en de zaken die zij moeten regelen als stressfactor. Deze burgers geven aan veel aan hun hoofd te hebben. Het doorgeven van wijzigingen staat niet bovenaan het prioriteitenlijstje.

## *Op basis van de interviews lijkt stress een rol te spelen bij het doorgeven van wijzigingen.*

In de vragenlijst vroegen we respondenten hoe ze de periode ervoeren tussen het aanvragen van de WW-uitkering en het weer aan het werk gaan. Specifiek vroegen we of ze een gebrek aan tijd of geld hadden, of stress ervoeren. Een gebrek aan tijd of geld en stress zijn indicatoren voor cognitieve schaarste. Gebrek aan tijd ervaart vrijwel geen van de respondenten, slechts bijna 5%. 40% van de respondenten geeft aan dat ze

een gebrek aan geld hadden in die periode. Ruim 30% van de respondenten geeft aan dat ze in deze periode gestrest waren. Desondanks is er geen statistisch significant effect van cognitieve schaarste op het doorgeven van een wijziging.

Uit ons onderzoek komt naar voren dat burgers de motivatie om een wijziging door te geven niet altijd omzetten in actie. Op basis van de interviews lijkt er een indicatie te zijn dat er een drempel is om contact op te nemen met beide instanties. Ook zou cognitieve schaarste hier een rol kunnen spelen. Desondanks vinden we geen statistisch significante samenhang van deze factoren (moeite om contact op te nemen en cognitieve schaarste) met het daadwerkelijk doorgeven van een werkhervatting of inkomenswijziging.



The background of the slide shows a group of people in a meeting, with a large, semi-transparent number '4' on the right side. The text is overlaid on the left side of the image.

HOOFDSTUK 4  
VAN INZICHTEN NAAR  
INTERVENTIE

# VAN INZICHTEN NAAR INTERVENTIE

Op basis van de inzichten uit de interviews, focusgroepen en het vragenlijstonderzoek stelden we diverse adviezen voor UWV en Toeslagen op. Deze adviezen zijn gericht op het stimuleren van het doorgeven van een inkomenswijziging (zie het hoofdstuk 'Adviezen').

Naast deze adviezen ontwikkelden en toetsten we ook een interventie die burgers moet stimuleren om na het vinden van werk (vanuit een WW-uitkering) een inkomenswijziging door te geven aan Toeslagen<sup>3</sup>.

## FOCUS VAN DE INTERVENTIE

Op basis van de diverse inzichten uit de gedragsanalyse, kozen we ervoor om de interventie op twee overkoepelende factoren te richten. Namelijk, weten en kunnen. Dit aangezien burgers eerst überhaupt moeten weten dat ze zelf een wijziging moeten doorgeven en vervolgens geholpen moeten worden om de wijziging (correct) door te kunnen geven. Het aspect 'willen' lijkt minder een rol te spelen. Zo blijkt uit dit onderzoek dat burgers die weten dat ze een wijziging moeten doorgeven, dit ook vaak willen doen.

### WETEN

Veel burgers weten niet goed hoe Toeslagen aan de relevante informatie komt, of weten niet hoe zij dit zelf door moeten geven. Voor de inkomenswijziging geldt ook dat burgers denken dat overheidsinstanties automatisch gegevens uitwisselen en dat ze dus niet zelf in actie hoeven te komen. Uit de interviews blijkt ook dat burgers niet weten hoe en wanneer zij de inkomenswijziging moeten doorgeven.

De interventie moet dus in eerste instantie gericht zijn op het verhogen van kennis met betrekking tot het zelf doorgeven van wijzigingen.

### KUNNEN

Als burgers weten welk gedrag ze uit moeten voeren en ze dit ook willen doen, kan het nog steeds zijn dat zij niet actie in komen omdat ze het simpelweg niet kunnen. Uit de gedragsanalyse bleek ten eerste dat het schatten van het nieuwe inkomen ervaren wordt als een complexe handeling die regelmatig fout gaat. Ten tweede bleek uit zowel de interviews als de vragenlijst dat burgers het lastig vonden om de inkomenswijziging aan Toeslagen door te geven.

## ONTWIKKELING VAN DE INTERVENTIE

Samen met UWV en Toeslagen keken we naar de mogelijkheden voor interventies in de praktijk. Het uitgangspunt was daarbij dat de interventie moest inspelen op het triggeren van burgers om zelf in actie te komen en de burger moest helpen bij het daadwerkelijk doorgeven van een wijziging. In eerste instantie hadden we ook andere interventies voor ogen, maar gezien de praktische beperkingen (vooral voor een interventie op relatief korte termijn), hebben we uiteindelijk gekozen voor een interventie die aansluit op al bestaande communicatiemiddelen (een UWV-brief en de website van Toeslagen).

3. Het doorgeven van een werkhervatting aan UWV (via het wijzigingsformulier) hebben we uiteindelijk niet meer meegenomen in de ontwikkeling van de interventie. Zie het hoofdstuk 'Interventie' voor een verdere toelichting.

# HOOFDSTUK 5

## INTERVENTIE



# VAN INZICHTEN NAAR INTERVENTIE

We ontwikkelden één interventie met twee onderdelen: een brief en een website. We maakten een website waar informatie staat over hoe je het juiste inkomen doorgeeft aan Toeslagen. Naar deze website werd verwezen in de brief die mensen krijgen van UWV wanneer zij vanuit een WW-uitkering weer een baan hebben gevonden. In dit hoofdstuk leggen we uit hoe de interventies eruitzagen en welke gedragstechnieken we hierin toepasten.

## INTERVENTIEMOMENT

Het streven was om burgers met een WW-uitkering te bereiken als ze op het punt staan om met een (nieuwe) baan te beginnen. Het inkomen van deze burgers stijgt hoogstwaarschijnlijk doordat ze meer gaan verdienen dan ze deden toen ze een WW-uitkering ontvingen. Daarom is het voor hen relevant om een inkomensstijging zo snel mogelijk door te geven aan Toeslagen. We kozen ervoor deze burgers vlak voor beëindiging van hun WW-uitkering te benaderen met de interventies. UWV stuurt op dit moment in het reguliere proces al een (digitale) brief naar de burger: de brief ‘Beëindiging WW-uitkering’ (zie de alinea hiernaast).

### FOCUS OP INKOMENSWIJZIGING DOORGEVEN

Gandeweg het onderzoek bleek dat het voor UWV niet meer zinvol was om van mensen met een WW-uitkering te vragen om hun werkhervatting door te geven. Dit komt doordat de interventie zich richt op de WW-beëindigingsbrief. In

dat stadium weet UWV al dat de burger weer aan het werk is en is dus het doorgeven van de werkhervatting niet meer nodig. Door de timing van de uiteindelijke interventie was het doorgeven van de werkhervatting via het wijzigingsformulier te laat en niet meer zinvol.

Daarom hebben we gezamenlijk besloten om de interventie niet meer te richten op het doorgeven van werkhervatting aan UWV. De interventie richt zich volledig op het doorgeven van een inkomenswijziging aan Toeslagen om daarmee terugvorderingen zoveel mogelijk te voorkomen.

## INTERVENTIE DEEL 1: BRIEF

Als eerste onderdeel van de interventie hebben we de UWV-brief ‘Beëindiging WW-uitkering’ aangepast.

### DE REGULIERE BEËINDIGINGSBRIEF

UWV stuurt burgers met een WW-uitkering een beëindigingsbrief wanneer geconstateerd wordt dat de burger meer is gaan verdienen dan 87,5% van het maandloon. Een dergelijke stijging blijkt vaak uit het formulier ‘Inkomstenopgave’, dat door de burger zelf is ingevuld (burgers moeten maandelijks hun inkomsten doorgeven)<sup>4</sup>. UWV stuurt de beëindigingsbrief meestal één of twee maanden nadat de stijging in inkomen is vastgesteld.

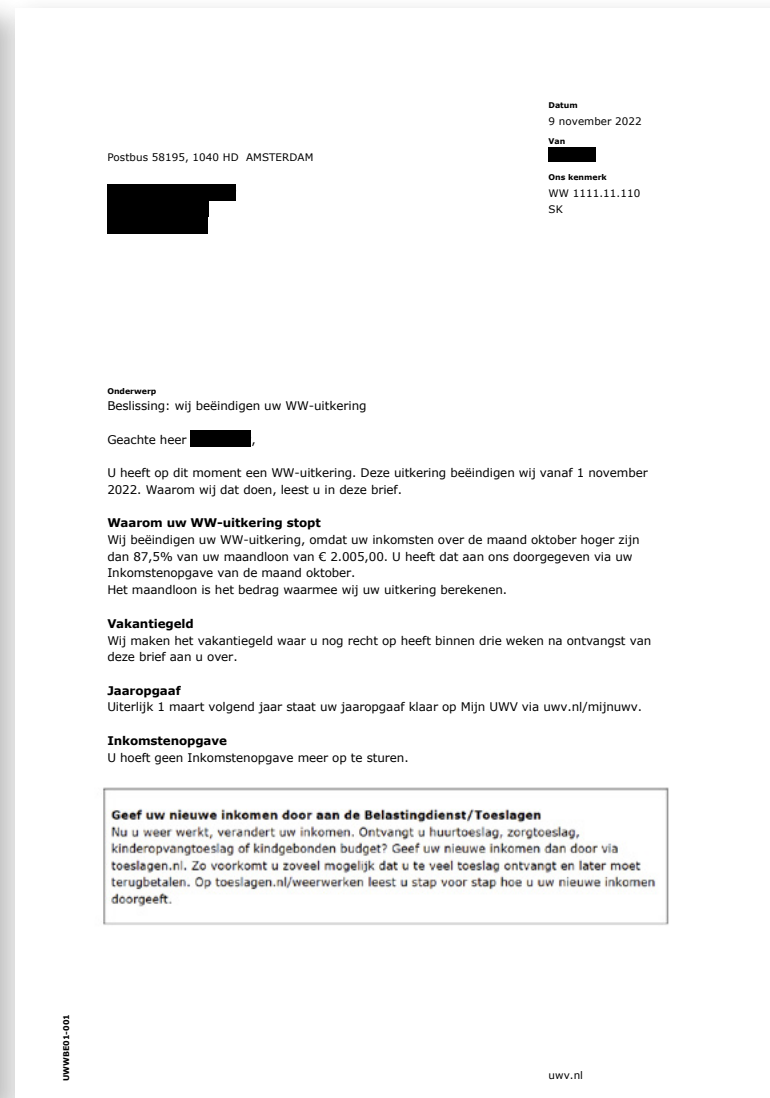
In de brief vertelt UWV dat de WW-uitkering beëindigd zal worden vanwege de (hoogte van de) inkomsten van de burger. Verder staat in de brief informatie over wat de burger moet doen als hij/zij weer werkloos raakt, hoe hij/zij uitleg kan krijgen over deze beslissing en wat de burger moet doen als hij/zij het niet eens is met de beslissing.

Zie de afbeeldingen op de volgende pagina voor de eerste pagina van de reguliere en de nieuwe beëindigingsbrief.

4. In sommige gevallen kan de stijging ook al uit de Polisadministratie blijken. Dan is de Inkomstenopgave voor de burger al voorgevuld en hoeft de burger alleen maar de gegevens te controleren.



Afbeelding 4: de reguliere WW-beëindigingsbrief



Afbeelding 5: de nieuwe WW-beëindigingsbrief

## TOEGEVOEGD: KADER OVER TOESLAGEN

Aan de beëindigingsbrief voegden we een kader toe over het doorgeven van inkomen aan Toeslagen (zie onderstaande afbeelding). Uit onder andere de vragenlijst bleek namelijk dat veel burgers niet weten dat ze zelf een inkomenswijziging moeten doorgeven aan Toeslagen.

**Geef uw nieuwe inkomen door aan de Belastingdienst/Toeslagen**  
Nu u weer werkt, verandert uw inkomen. Ontvangt u huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag of kindgebonden budget? Geef uw nieuwe inkomen dan door via [toeslagen.nl](https://toeslagen.nl). Zo voorkomt u zoveel mogelijk dat u te veel toeslag ontvangt en later moet terugbetalen. Op [toeslagen.nl/weerwerken](https://toeslagen.nl/weerwerken) leest u stap voor stap hoe u uw nieuwe inkomen doorgeeft.

Afbeelding 6: het nieuw kader over het doorgeven van wijzigingen aan Toeslagen.

Het doel van het kader is om burgers te informeren over het belang van het doorgeven van hun nieuwe inkomen aan Toeslagen, als ze toeslag ontvangen. We benadrukten dat burgers hiermee kunnen voorkomen dat ze later te veel ontvangen toeslag moeten terugbetalen. Daarnaast verwezen we aan het einde van het kader naar een webpagina die we speciaal voor dit onderzoek ontwikkelden. De link naar de webpagina was overigens vanwege veiligheidsoverwegingen niet klikbaar. De burger moest dus de link zelf kopiëren of overtypen.

## INTERVENTIE DEEL 2: WEBPAGINA

Om burgers te helpen met het (juist) doorgeven van hun nieuwe inkomen ontwikkelden we een nieuwe webpagina op de website van Toeslagen. Deze webpagina bevatte een uitgebreid stappenplan. Met behulp van dit stappenplan konden burgers uitrekenen of hun inkomen dusdanig veranderde dat ze een wijziging bij Toeslagen moesten doorgeven.

Hieronder staat een overzicht van het ingeklapte stappenplan en op de volgende pagina staat een impressie van de nieuwe webpagina.

**Na uw WW-uitkering weer aan de slag? Geef snel uw nieuwe inkomen aan ons door**

Hebt u weer een nieuwe baan? Omdat u toeslag hebt, is het belangrijk dat u snel uw nieuwe inkomen over 2022 aan ons doorgeeft. Zo zorgt u dat u de toeslag krijgt die past bij uw inkomen.

Het berekenen en doorgeven van uw jaarincome is best lastig. Daarom ziet u in het stappenplan hieronder precies hoe u dat doet. Hebt u nu geen tijd? Wij raden u aan om meteen een ander moment te kiezen om uw inkomen door te geven.

**Stap 1: informatie verzamelen**  
Pak de volgende gegevens over 2022 erbij:

- Loonstroken van uw werkgever(s)
- Specificaties van uw uitkeringen
- Gegevens van uw andere inkomsten

**Stap 2: inkomenschatting met het hulpmiddel 'Uw inkomen voor toeslagen berekenen'**  
Hebt u alle gegevens verzameld? Met het hulpmiddel maakt u een zo goed mogelijke schatting van uw inkomen over heel 2022.

Uw inkomen voor toeslagen berekenen

Misschien vindt u het lastig om het hulpmiddel in te vullen. Lees dan eerst onze tips:

- Zo werkt het
- Maak een overzicht voordat u het hulpmiddel invult

**Stap 3: inkomen doorgeven met Mijn toeslagen**  
Geef uw geschatte inkomen voor 2022 aan ons door met Mijn toeslagen. U logt in met uw DigiD.

Inloggen op Mijn toeslagen

Volg deze stappen in Mijn toeslagen:

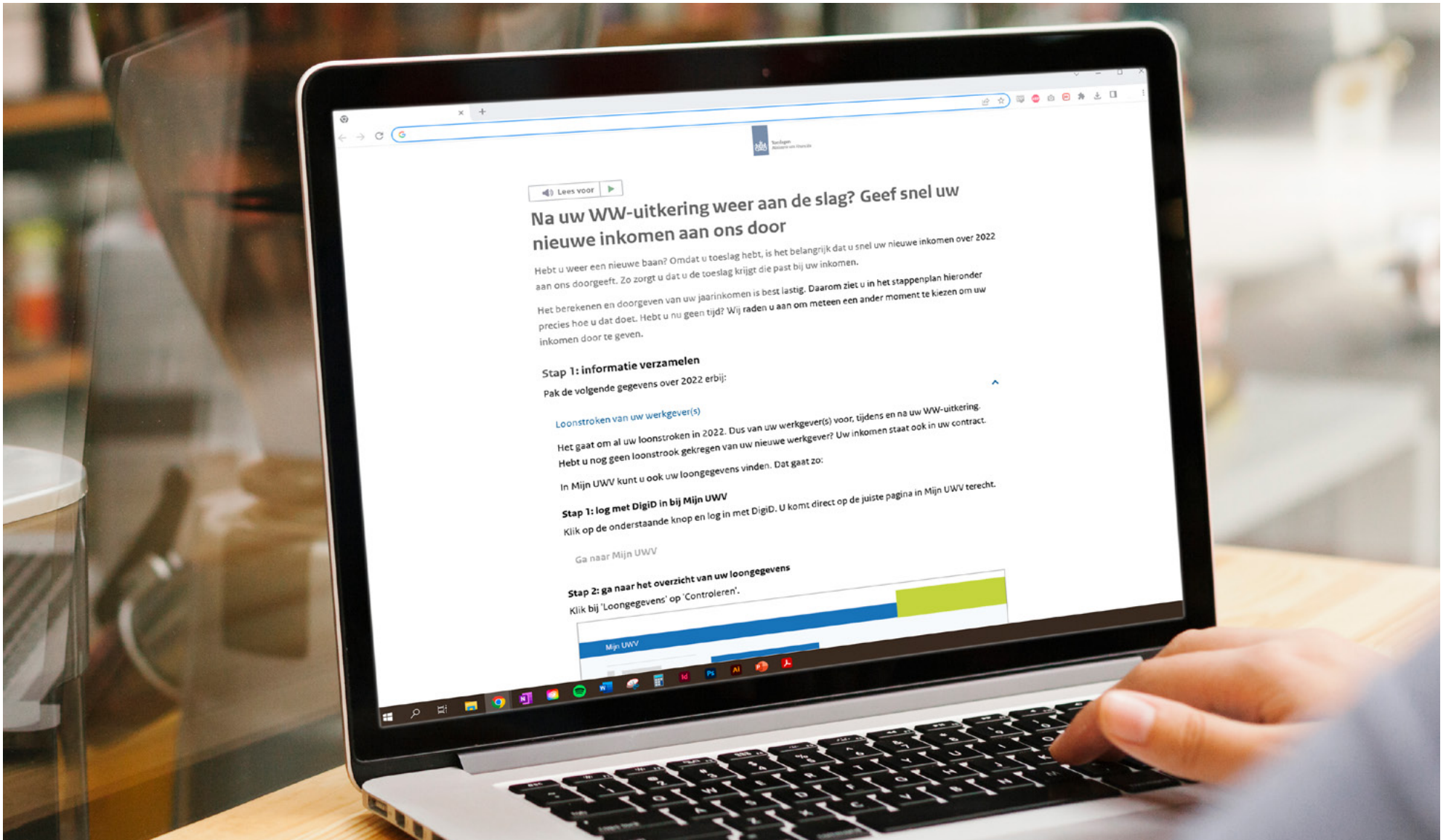
- Geef aan dat u uw inkomen wilt wijzigen
- Geef aan voor welk jaar het inkomen wijzigt
- Geef aan voor wie het inkomen wijzigt
- Vul uw nieuwe jaarincome in
- Bevestig uw wijziging

**Tip**  
Ontvangt u kinderopvangtoeslag en veranderen de opvanguren nu u weer werkt? Geef dat ook meteen door. [Lees hoe u de opvanguren moet aanpassen.](#)

Heeft deze informatie u geholpen?

Ja  Nee

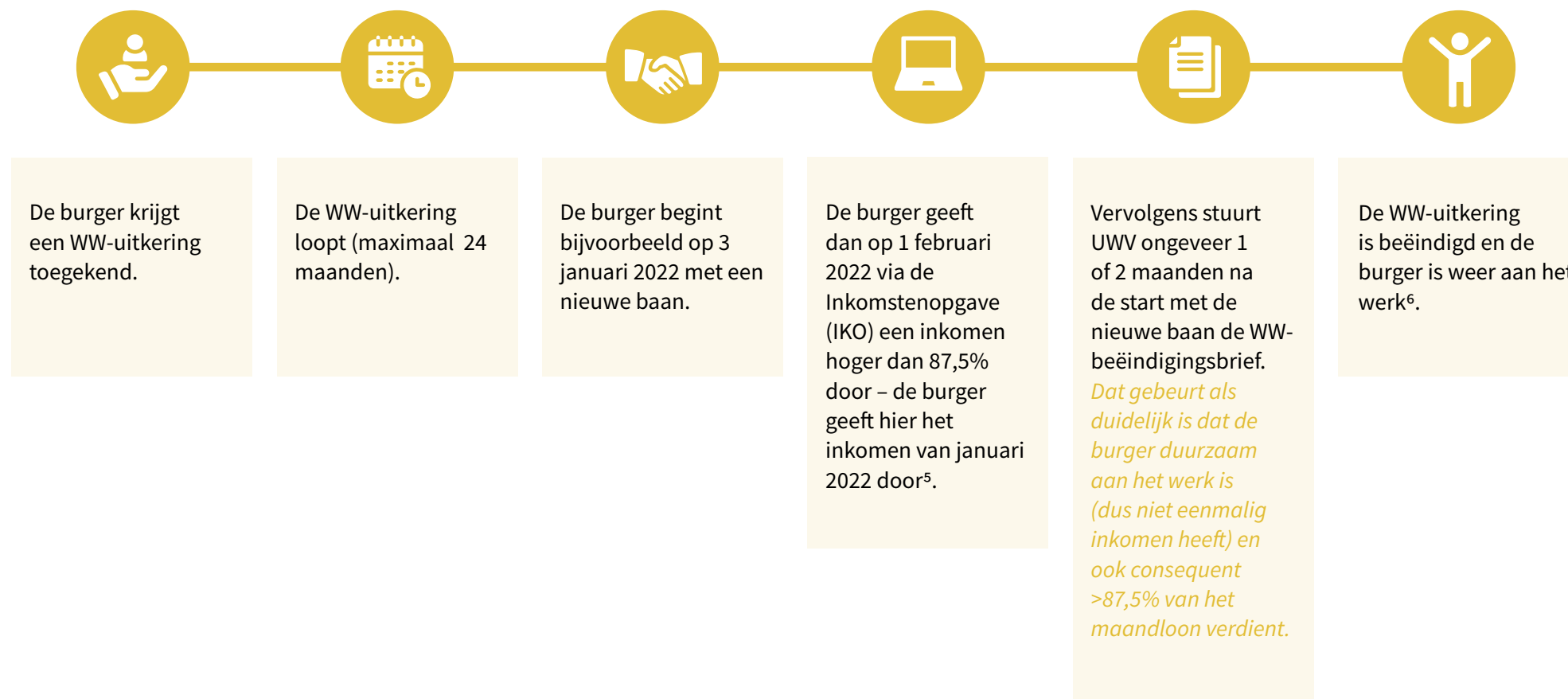
Afbeelding 7: overzicht van het ingeklapte stappenplan.



Afbeelding 8: impressie van de nieuwe webpagina.

## TIJDLIJN INTERVENTIES

De burger doorloopt op hoofdlijnen de volgende stappen:



5. Hierdoor ontvangen burgers die gedeeltelijk werk hervatten (die dus onder de 87,5% blijven) niet de interventie.

6. De burger is al aan het werk voordat de uitkering wordt beëindigd, dus het proces overlapt deels.



The background of the slide is a dark, semi-transparent image of a hand holding a pen and a calculator. On the right side, there is a large, light-colored stylized number '6'.

# HOOFDSTUK 6

# EFFECTMETING

# EFFECTMETING

We voerden een gedragsexperiment uit om de effectiviteit van de gedragsinterventie te meten. We vergeleken de experimentele interventie (de herschreven digitale beëindigingsbrief + website), met een bestaande interventie (de reguliere digitale beëindigingsbrief), de zogenaamde controle-interventie. Na de implementatie van de interventies analyseerden we het effect door te kijken hoeveel burgers een wijziging aan Toeslagen hebben doorgegeven en hoeveel mensen naar de website zijn gegaan. In dit hoofdstuk behandelen we de resultaten van de effectmeting.

## OPZET EFFECTMETING

Aan het onderzoek deden 14 UWV-kantoren mee, 6 van deze kantoren verstuurden de interventiebrief (Leeuwarden, Groningen, Arnhem, Breda, Eindhoven en Den Haag), de overige kantoren verstuurde de controlebrief. Zie de afbeelding hiernaast voor een overzicht van alle kantoren.

Zowel UWV als Toeslagen verzamelde data voor deze effectmeting. UWV registreerde onder andere wanneer en naar wie zij de interventiebrief of controlebrief verstuurden en hoeveel contactmomenten zij hadden met die klanten. Toeslagen registreerde onder andere hoe vaak de webpagina (waarnaar verwezen werd in de brief) bezocht werd en wie diens inkomens- en opvanggegevens aanpaste. In tabel 1 is te zien welke data UWV en Toeslagen registreerden.



Afbeelding 9: deelnemende UWV-kantoren.

De data zijn bij het CBS aan elkaar gekoppeld doormiddel van gepseudonimiseerde BSN-nummers, zogenaamde RIN-persoonen. Voor de betrokkenen bij dit onderzoek is daardoor niet te herleiden wie de personen zijn die meedoen in het experiment. De RIN-nummers zijn alleen voor het koppelen en verrijken van de data gebruikt, zodat de gegevens van dezelfde persoon uit de CBS-, Toeslagen- en UWV-bestanden aan elkaar gekoppeld konden worden. Voor de data-analyse is niet gekeken naar de RIN-nummers, de data-analyse is alleen op groepsniveau uitgevoerd.

## DATA-VERZAMELING

In de periode van 2 maart 2022 tot 1 juni 2022 heeft het experiment gelopen. In deze periode hebben ongeveer 25.000 mensen weer een baan gevonden vanuit de WW-uitkering. Deze mensen hebben allemaal een WW-beëindigingsbrief van UWV gekregen. Na schoning<sup>7</sup> van de data zijn er 7.533 personen die de controlebrief hebben gekregen en 3.885 personen hebben de experimentele brief gekregen. Nadat zij deze brief hebben ontvangen heeft er 3 maanden dataverzameling plaatsgevonden.

Geregistreerde data UWV	
	Gegevens
Datum versturen brief	[dd-mm-jj]
Groep	Controle-/ Experimentele groep
Contact opgenomen met UWV	Ja/Nee
Ingelogd op Mijn UWV	Ja/Nee
Ingelogd op Werkmap	Ja/Nee
Aantal maanden WW gehad	x-aantal
Eerder WW-uitkering gehad	Ja/Nee
BSN	[nummer]

Geregistreerde data Toeslagen	
	Gegevens
Ingelogd op Mijn Toeslagen	Ja/Nee
Datum inloggen Mijn Toeslagen	[datum]
Inkomenswijziging doorgegeven	Ja/Nee
Datum inkomenswijziging	[datum]
Urenwijziging kinderopvang doorgegeven	Ja/Nee
Aantal toeslagen	[aantal]
Wijziging doorgegeven	Ja/Nee
BSN	[nummer]
Rol bij de toelag aanvraag	Toelag aanvrager/Toelag partner

Data CBS	
	Gegevens
Geslacht	[man/vrouw]
Leeftijd	[cijfer]
Opleidingsniveau	[laag-hoog]
Huishouden	[samenstelling]
Mate van verstedelijking	[zeer stedelijk – niet stedelijk]

Tabel 1: geregistreerde data door UWV, Toeslagen en CBS.

7. Personen die geen toeslag ontvangen (ongeveer 12.000 personen) en de 1.936 personen die voor de interventie al een inkomenswijziging hebben doorgegeven, hebben we niet meegenomen in de verdere analyses.

## RESULTATEN

### VOORAF AAN DE INTERVENTIE

Opvallend is dat van de mensen die een inkomenswijziging doorgeven aan Toeslagen, een groot deel dat al doet voordat zij de brief ontvangen. Het aantal mensen dat voordat zij de brief hebben ontvangen het inkomen heeft aangepast is 1.936 (14% van alle mensen).

*Opvallend is dat van de mensen die een inkomenswijziging doorgeven aan Toeslagen, een groot deel dat al doet voordat zij de brief ontvangen.*

### WIE HEBBEN ER VOORAF AAN DE BRIEF AL EEN WIJZIGING DOORGEGEVEN?

Uit een logistische regressieanalyse met als afhankelijke variabele voorafgaand of na de interventiebrief inkomenswijziging doorgegeven en alle verklarende variabelen (zie tabel 1 aan het begin van dit hoofdstuk) als onafhankelijke variabelen, blijkt dat binnen een aantal groepen meer mensen vóórdat zij de brief kregen al een wijziging doorgaven bij Toeslagen. Dat zijn de volgende groepen (voor B-gewichten en significantieniveaus zie bijlage E, tabel 1):

- Mensen die relatief veel soorten toeslagen ontvangen.
- Mensen die relatief vaak inloggen in Mijn Toeslagen.
- Relatief jonge mensen.
- Vrouwen.
- Mensen met een hoger opleidingsniveau.
- Alleenstaanden zonder kinderen.
- Mensen die relatief lang WW hebben ontvangen.
- Mensen die relatief minder vaak een eerdere WW-uitkering hebben ontvangen.

### NA DE INTERVENTIE

Het aantal mensen dat na een van de brieven (zowel de controlebrief en de experimentele brief) het inkomen heeft aangepast is 323 (2% van alle mensen die onderdeel waren van het onderzoek). 99 mensen (2% van alle mensen met kinderen die onderdeel waren van het onderzoek) hebben het aantal kinderopvang uren aangepast.

#### *Geven meer mensen naar aanleiding van de interventie een wijziging door aan toeslagen?*

Nee, het is niet zo dat mensen na de experimentele interventie vaker hun inkomen wijzigen bij Toeslagen. Dat blijkt uit een logistische regressie op het doorgeven van een inkomenswijziging (ja/nee) met deelname aan de interventiegroep (ja/nee) als verklarende variabele. Dit laat geen significant resultaat zien (zie bijlage E, tabel 2).

***Hebben meer mensen een wijziging in het aantal kinderopvang uren doorgegeven bij toeslagen?***

Nee, het is niet zo dat mensen (met thuiswonende kinderen) na de experimentele interventie vaker hun kinderopvang uren wijzigen bij Toeslagen. Dat blijkt uit een logistische regressie op het doorgeven van een wijziging in kinderopvanguren (ja/nee) met deelname aan de interventiegroep (ja/nee) als verklarende variabele. Uit de logistische regressieanalyse blijkt dat mensen die de interventiebrief hebben gekregen niet vaker hun kinderopvanguren aanpassen dan mensen die de controlebrief hebben gekregen (zie bijlage E, tabel 3).

***Hebben mensen sneller een wijziging doorgegeven bij toeslagen?***

Nee, het is niet zo dat mensen na de experimentele brief sneller een inkomenswijziging doorgeven. Uit de regressieanalyse met aantal dagen tot de wijziging als afhankelijke variabele, blijkt dat mensen in de controlegroep en in de experimentele groep er even lang over doen om een wijziging door te geven, er is geen significant verschil (zie bijlage E, tabel 4).

***Hoe vaak is de webpagina van Toeslagen waarnaar verwezen werd in de brief bezocht?***

In totaal is de website 131 keer bezocht. In de eerste maand van het experiment is hij het meest bezocht, namelijk 98 keer<sup>8</sup>. In april 18 keer en in mei slechts 15 keer. De interventiebrief is in totaal 3.885 keer verzonden, dat betekent dat slechts 3,3%

de website heeft bezocht na het lezen van de brief. Dit betekent dat dit deel van de interventie relatief weinig mensen heeft bereikt.

***Hebben mensen vaker ingelogd op Mijn Toeslagen?***

Nee, het is niet zo dat mensen in de experimentele groep vaker inloggen op Mijn Toeslagen. Een kwart van de mensen (2.816 personen) heeft ingelogd op Mijn Toeslagen nadat zij de brief hebben ontvangen. Een logistische regressieanalyse laat zien dat het aantal keer dat mensen op Mijn Toeslagen inloggen niet verschilt voor de controlegroep en de experimentele groep (zie bijlage E, tabel 5).

***Hebben mensen vaker ingelogd in de UWV Werkmap?***

Nee, naar aanleiding van de experimentele brief is er niet vaker ingelogd in de UWV-werkmap. Mensen die de experimentele brief hebben ontvangen en mensen die de controlebrief hebben ontvangen, logden net zo vaak in (zie bijlage E, tabel 6).

***Hebben mensen vaker ingelogd op Mijn UWV?***

Nee, naar aanleiding van de experimentele brief is er niet vaker ingelogd op Mijn UWV. Mensen die de experimentele brief hebben ontvangen en mensen die de controlebrief hebben ontvangen, logden net zo vaak in (zie bijlage E, tabel 7).

***Is er vaker contact geweest met het klantcontactcentrum UWV?***

Nee, in de experimentele groep is er significant minder contact geweest met UWV dan in de controlegroep (zie bijlage E, tabel 8). De interventiebrief heeft er dus voor gezorgd dat er minder vaak contact is opgenomen met UWV.

8. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat medewerkers van Toeslagen en/of UWV in de eerste maand zelf veel op de website hebben gekeken.

***Welk type contact is er geweest met het UWV?***

Mensen hebben het vaakst contact gezocht met UWV per e-mail of per telefoon. Zoals eerder benoemd is er in de controlegroep relatief meer contact geweest met UWV dan in de experimentele groep. In onderstaande tabel is te zien dat het gaat om kleine verschillen.

	Experimentele groep %	Controle groep %
Telefoon	10	11
Chat	1	1
E-mail	13	14
Werkmap bericht	3	3

*Tabel 2: type contact met UWV*

A person in a white shirt is pointing at a document held by another person. The background is dark with a large, semi-transparent number 7. The text 'HOOFDSTUK 7' is in yellow and 'ADVIEZEN' is in white.

# HOOFDSTUK 7

## ADVIEZEN

# ADVIEZEN

Op basis van de inzichten uit de interviews, focusgroepen, het vragenlijstonderzoek en het experiment, beschrijven we in dit hoofdstuk de adviezen voor UWV en Toeslagen om burgers te stimuleren een inkomenswijziging door te geven<sup>9</sup>.

## DE INTERVENTIE

Aangezien de interventie als geheel niet het gewenste effect heeft gehad, adviseren we om de interventie in zijn huidige vorm niet verder te implementeren. Het lijkt het erop dat de interventie niet goed genoeg aansluit bij de doelgroep. Zo komt voor veel burgers de informatie waarschijnlijk niet op het juiste moment. De burger is in veel gevallen al veel eerder bezig met zijn/haar nieuwe baan. De brief komt pas als de burger al even aan het werk is. Veel burgers zullen dan al een inkomenswijziging hebben doorgegeven aan Toeslagen. Voor de burgers die dat nog niet hebben gedaan, geldt dat het wenselijk is hen al eerder te bereiken (zie de paragraaf 'Timing' op de volgende pagina).

Los van de timing is het de vraag of de WW-beëindigingsbrief het geschikte communicatiemiddel is. De beëindigingsbrief bevat namelijk al vrij veel andere informatie, op dat moment relevantere informatie, zoals: waarom stopt de WW-uitkering? Moet ik nog iets doen? En wat moet ik doen als ik het niet eens ben met de beëindiging?

Tot slot is het onduidelijk of een website met een compleet stappenplan het juiste middel is. De vraag is of de webpagina niet te veel informatie bevat, vooral voor een groep waarbij mogelijk sprake is van cognitieve schaarste. Hoewel we hebben geprobeerd de informatie overload te beperken, door middel van een harmonica menu, is het de vraag of dat helemaal gelukt is. Uit de cijfers blijkt dat de webpagina zeer weinig bezocht is, wat in ieder geval laat zien dat een verwijzing via een (niet klikbare) link niet de meest effectieve manier is om burgers naar de pagina te leiden.

Ondanks dat de interventie niet effectief is gebleken, zien we wel mogelijkheden om de interventie verder te verbeteren.

## VERBETERING IN BERICHTGEVING

### OPMAAK

Gedurende het huidige project was de vrijheid voor de opmaak van de brief en het tekstblok beperkt. Zo was het bijvoorbeeld niet mogelijk om gebruik te maken van (klikbare) hyperlinks, kleur of iconen. Daarnaast was het zo dat het tekstblok met daarin de link naar de pagina van Toeslagen onderaan de pagina stond. Burgers ontvingen de brief digitaal en moesten (soms, afhankelijk van de hoeveelheid overige informatie) naar beneden scrollen om het tekstblok te zien. Daarom adviseren we het volgende:

- ▶ **MAAK GEBRUIK VAN KLEUR, ICONEN EN EEN KLIKBARE HYPERLINK.** Hierdoor zal de informatie in het tekstblok veel meer opvallen. Ook wordt daardoor het bezoeken van de webpagina gemakkelijker (burgers kunnen dan op de link klikken).

9. Sommige adviezen zijn meer gericht op de lange termijn en zijn niet direct implementeerbaar binnen de huidige systemen van UWV en Toeslagen. Ondanks dat dergelijke adviezen niet altijd op korte termijn haalbaar zijn, willen we deze inzichten en adviezen toch meegeven.



## TIMING

Uit de resultaten blijkt dat het grootste deel van de mensen die een wijziging doorgeeft bij Toeslagen, dit al doet vóórdat zij de WW-beëindigingsbrief hebben ontvangen. Ofwel, de brief komt niet op het juiste moment en dus te laat voor het doel van dit experiment. Het doel is namelijk om burgers te stimuleren om tijdig (het liefst op het moment dat ze weten dat ze gaan werken) hun inkomen te wijzigen. Hierdoor voorkomt de burger namelijk een terugvordering.

Dat de brief niet op het juiste moment komt, komt doordat de burger deze brief soms pas 2 maanden na de start van een nieuwe baan ontvangt (zie ook de tijdslijn op pagina 40). In het huidige project hebben we samen met UWV gekeken naar wat het beste (al bestaande) communicatiemoment zou zijn om de interventie aan toe te voegen. Uit de data-analyse blijkt dat dit communicatiemoment voor velen niet op het juiste moment komt. Daarom bevelen we aan om nog eens kritisch te kijken naar het proces. Bijvoorbeeld door op zoek te gaan naar een andere trigger waardoor UWV of Toeslagen weet dat iemand een nieuwe baan heeft gevonden. Deze trigger kan dan aanleiding zijn voor een nieuw communicatiemoment.

- ▶ **VOER EEN BREDERE KLANTREISANALYSE UIT M.B.T. HET WEER AAN HET WERK GAAN VANUIT EEN WW-UITKERING.** Verken alle contactmomenten van solliciteren tot aan het ontvangen van het eerste loon. Een aantal mogelijke triggers/contactmomenten zijn:

- *UWV-trigger: arbeidsvoorwaardengesprek is aangeklikt als sollicitatieactiviteit in de Werkmap.* Een burger met een WW-uitkering heeft een sollicitatieplicht. Hij of zij moet vier sollicitatieactiviteiten ondernemen per maand. Dit geeft de burger door aan UWV. Iedere sollicitatieactiviteit heeft een label, zo heb je ook het label ‘arbeidsvoorwaardengesprek’. We stellen voor dat wanneer deze activiteit doorgegeven wordt, UWV dit als trigger ziet. Daarna gaat er bijvoorbeeld een brief uit met daarin de mededeling dat wanneer zij de baan daadwerkelijk krijgen, bijvoorbeeld een brief uitgaat met daarin de mededeling dat wanneer zij de baan daadwerkelijk krijgen, het verstandig is een inkomstenwijziging bij Toeslagen door te geven (als ze een toeslag ontvangen). We adviseren wel om een dergelijke nieuwe interventie te toetsen onder de doelgroep. Vooral om te achterhalen of deze interventie de groep die niet uit zichzelf in actie komt, stimuleert om dit wel te doen.
- *UWV-trigger: inkomen is hoger dan bij vorige inkomstenopgave.* Iemand die een WW-uitkering ontvangt geeft iedere maand via de IKO door aan UWV wat hij of zij die maand aan inkomsten heeft ontvangen. Een mooie toevoeging aan de IKO zou zijn dat de burger gedurende het invullen van de IKO kan zien dat het inkomen (aanzienlijk) hoger is dan de maand ervoor. Wanneer het inkomen hoger blijkt te zijn, kan UWV bijvoorbeeld een pop-up laten verschijnen met de mededeling dat wanneer iemand een baan heeft gevonden en een toeslag ontvangt, het verstandig is een inkomstenwijziging bij Toeslagen door te geven. Ook kan hier eventueel verwezen worden naar het hulpmiddel van Toeslagen waarbij burgers hun inkomen kunnen berekenen<sup>10</sup>.
- *Toeslagen, potentieel communicatiemoment: loonheffingskorting.* Wanneer iemand een nieuwe baan vindt moet hij of zij altijd een loonheffingskortingsformulier invullen. Een mogelijkheid is om op deze plek een verwijzing naar Toeslagen toe te voegen. Omdat het wijzigen van het inkomen bij Toeslagen op meerdere momenten relevant is (vanuit de bijstand gaan werken, vanuit WW gaan werken, nieuwe baan etc.), zorg je voor communicatie op het juiste moment. Ons advies is om deze mogelijkheid verder te onderzoeken en de haalbaarheid in kaart te brengen.

10. Bij het invullen van het hulpmiddel kan de burger aangeven dat hij/zij een wisselend inkomen heeft. Hierdoor kan de burger op een goede manier het juiste jaarinkomen schatten, ook als iemand een variabel inkomen heeft.

## VERBETERING VAN DE WEBPAGINA

De huidige webpagina waarnaar verwezen wordt in de brief bevat een stappenplan van drie hoofdstappen en meer dan 15 substappen. Hoewel deze stappen op een toegankelijke wijze zijn geschreven (zoveel mogelijk op B1-taalniveau) en er rekening is gehouden met dat de burger niet overweldigd wordt met veel informatie (de stappen zijn in- en uitklapbaar), kan het waarschijnlijk nog eenvoudiger en beknopter. Ons advies is dan ook om de webpagina verder te onderzoeken. Bijvoorbeeld door middel van een gebruikerstest waarbij we de webpagina voorleggen aan burgers en vervolgens kijken hoe ze de pagina gebruiken en wat ze ervan vinden. Een andere mogelijkheid is om eye tracking<sup>11</sup> te gebruiken, om zo meer inzicht te krijgen in de gebruiksvriendelijkheid van de pagina.

Daarnaast is de huidige webpagina niet alleen relevant voor burgers die van een WW-uitkering weer zijn gaan werken. Deze pagina is ook relevant voor andere burgers die hun toeslagen willen wijzigen, bijvoorbeeld burgers die vanuit de bijstand gaan werken, meer uren zijn gaan werken, promotie hebben gemaakt of een nieuwe (beter betaalde) baan hebben gevonden. Daarom adviseren we het volgende:

- ▶ **ZORG DAT DE WEBPAGINA BETER VINDBAAR IS.** De webpagina wordt nu nog maar weinig bezocht. Daarom adviseren we, los van de adviezen met betrekking tot de brief, om de vindbaarheid van de webpagina te verbeteren.

- Zorg ervoor dat ook UWV verwijst naar de webpagina via diverse kanalen, zoals: uwv.nl, Mijn UWV, eventueel in de Werkmap. Ook is het goed als het klantcontactcentrum van UWV op de hoogte is van de webpagina, zodat ze daar naar kunnen verwijzen als een burger vragen heeft over zijn/haar toeslag van Toeslagen.

- Zorg ervoor dat het stappenplan (of een verwijzing ernaar) ook op andere websites beschikbaar is. Websites zoals rijksoverheid.nl (bijvoorbeeld op de [pagina over levensgebeurtenissen](#)), nibud.nl, wijzeringeldzaken.nl of op de websites van gemeenten.

- Zorg ervoor dat burgers meteen op deze pagina uitkomen op basis van hun zoekgedrag in zoekmachines. Bijvoorbeeld als burgers zoeken op ‘aan het werk na een WW-uitkering’ of ‘werken en toeslagen’.

- ▶ **ZORG ERVOOR DAT DE WEBPAGINA OOK VINDBAAR IS VOOR BURGERS DIE OM EEN ANDERE REDEN EEN INKOMENSWIJZIGING WILLEN DOORGEVEN.** Op dit moment is op toeslagen.nl nog weinig (gedetailleerde) informatie te vinden over hoe je een inkomenswijziging moet doorgeven. Daarom kan deze pagina ook waardevol zijn voor burgers die willen weten hoe je precies een inkomenswijziging doorgeeft. Het is dan wel belangrijk om de huidige webpagina iets te aan te passen, zodat de focus van de pagina wat breder is en niet alleen is gericht op ‘werken na een WW-uitkering’.

- ▶ **VERSIMPTEL DE WEBPAGINA, DOOR GEBRUIK TE MAKEN VAN MEER AFBEELDINGEN EN MOGELIJK OOK VIDEO'S.** Hierdoor wordt het nog gemakkelijker om een inkomenswijziging door te geven. Een mogelijkheid is ook om de webpagina om te vormen naar een tool waarin burgers stap voor stap meegenomen worden in het proces en de informatie gedoseerd wordt aangeboden<sup>12</sup>. Zo kan je burgers ‘eerst laten aangeven welke situatie voor hen toepassing is (vanuit de bijstand, vanuit de WW, nieuwe baan etc.), om hen vervolgens gericht de relevante informatie te geven. De stappen en benodigde informatie kunnen namelijk verschillen per persoon.

- Idealiter bouw je een dergelijke tool binnen Mijn toeslagen, zodat burgers direct de wijziging kunnen doorgeven als ze de stappen doorlopen.

11. Eye tracking is een techniek waarbij de oogbewegingen van mensen wordt gevolgd. Deze techniek wordt vaak gebruikt om de gebruiksvriendelijkheid van bijvoorbeeld een website te onderzoeken en te verbeteren.

12. Een goed voorbeeld van gedoseerd (ingewikkelde) informatie aanbieden is de [eenvoudige uitleg-pagina van de SVB](#).

- ▶ **VORM DE WEBPAGINA EVENTUEEL OM NAAR EEN ALGEMENE LANDINGSPAGINA.** Een mogelijkheid is om de webpagina vorm te geven als een brede landingspagina voor burgers die weer aan het werk gaan. Hier is dan alle relevante informatie te vinden over meer of weer gaan werken. Een optie is om een checklist te maken voor ‘waar moet je aan denken als je weer aan het werk gaat’. We adviseren wel om deze mogelijkheid eerst verder te verkennen en te achterhalen waar burgers de meeste behoefte aan hebben, bijvoorbeeld door middel van een gebruikerstest. Hebben burgers die weer gaan werken vooral behoefte aan een specifieke pagina gericht op inkomen doorgeven? Of zijn ze meer gebaat bij een algemenere pagina?

## ALGEMENE ADVIEZEN

### BREDERE GEGEVENSUITWISSELING

Burgers gaan er vaak ten onrechte vanuit dat instanties persoonsgegevens met elkaar uitwisselen. Zij verwachten dat de melding die zij maken bij UWV dat zij weer zijn gaan werken, ook bij andere instanties terecht komt. In het meest ideale scenario wisselt de Belastingdienst gegevens uit met Toeslagen en UWV, specifiek voor burgers die bij nieuw werk in loondienst treden. Deze burgers vullen namelijk bij het intreden van de arbeidsovereenkomst het loonheffingsformulier in. Dat is meestal het eerste moment dat er bij de overheid bekend wordt dat iemand aan het werk gaat<sup>13</sup>. Deze gegevensuitwisseling

geeft Toeslagen de mogelijkheid om burgers gericht en tijdig te benaderen en te vragen of hun inkomen gaat stijgen.

Ook is het interessant als UWV en Toeslagen gegevens met elkaar delen over veranderingen in de situatie op persoonsniveau. In dit geval informeert UWV Toeslagen bijvoorbeeld wanneer de burger een (forse) stijging in het inkomen doorgeeft via de IKO, of als de burger een beëindiging van de WW-uitkering aanvraagt. Deze wijzigingen zijn een indicatie voor Toeslagen dat het inkomen van burgers verandert of zal veranderen. Zo kan Toeslagen op haar beurt burgers actief benaderen om deze wijzigingen te verifiëren.

Het uitwisselen van gegevens tussen Toeslagen, Belastingdienst en UWV heeft als voordeel dat alle partijen sneller en gericht burgers kunnen wijzen op het doorgeven van relevante wijzigingen, zoals een werkhervatting of een inkomenswijziging. Hieronder beschrijven we een aantal adviezen voor UWV en voor Toeslagen.

Ons advies is op de eerste plaats, voor zover mogelijk binnen de kaders van de AVG en de wetgeving van UWV en Toeslagen, gegevens uit te wisselen tussen overheidsorganisaties. Idealiter hoeven burgers zelf geen wijzigingen meer door te geven die bij een ander overheidsloket al bekend zijn, maar dit betekent wel dat Toeslagen gegevens wijzigt voor de burger. Een andere optie is dat Toeslagen de informatie van andere instanties gebuikt om burgers tijdig te attenderen.

### GEZAMENLIJK ONDERZOEK

We adviseren om meer van dit soort gezamenlijke onderzoeken (zoals het huidige onderzoek) uit te voeren. Waarbij verschillende instanties met elkaar kijken of ze burgers op hetzelfde moment bevragen en hoe ze hun processen zo in kunnen richten dat ze minder van burgers vragen. Ook is het de moeite waard om te onderzoeken of de ene instantie boodschappen van de andere instantie in haar communicatie kan opnemen.

13. We adviseren wel om dit proces nader uit te zoeken en te kijken of deze werkwijze van toegevoegde waarde is. Het is namelijk niet duidelijk in hoeverre (en wanneer) er informatie beschikbaar is over het aangaan van een arbeidsovereenkomst.

## OVERIGE ADVIEZEN VOOR TOESLAGEN

### INFORMEER BURGERS DAT ZIJ EEN INKOMENSWIJZIGING DOOR MOETEN GEVEN EN SCHERP COMMUNICATIE AAN

Wanneer het inkomen wijzigt, moeten burgers dit zelf doorgeven aan Toeslagen. Het is voor burgers echter niet altijd duidelijk dat en hoe ze dit moeten doorgeven. Toeslagen wijst de burger immers vooral bij de aanvraag van de toeslag(en) actief op deze plicht. Daarnaast hebben burgers die vanuit een WW-uitkering (deels) gaan werken mogelijk te maken met cognitieve schaarste waardoor dit niet hoog op het prioriteitenlijstje staat.

Burgers gaven in de interviews aan dat zij denken dat Toeslagen door UWV of de nieuwe werkgever op de hoogte wordt gesteld van het nieuwe inkomen. Ook is het soms onduidelijk dat wijzigingen in het inkomen leiden tot een gewijzigd voorschotbedrag van de toeslag. Zij hebben niet door dat het niet doorgeven van een inkomenswijziging kan resulteren in een terugvordering. Voor burgers die dit wel weten, is het niet altijd duidelijk binnen welke tijd ze een wijziging door moeten geven en hoe ze een wijziging moeten doorgeven. Daarom adviseren we het volgende:

- ▶ **MAAK DE ASSOCIATIE VAN DE BURGER MET BELANGRIJKE LEVENSGEBEURTENISSEN, TOESLAGEN EN HET DOORGEVEN VAN WIJZIGINGEN STERKER.** Informeer burgers in bestaande communicatie (zoals de jaarlijkse definitieve toekenning) vaker over hun plicht

om wijzigingen in de persoonlijke situatie door te geven. Op een hoger niveau kun je hierbij denken aan een landelijke campagne (zoals de campagne kinderopvangtoeslag: Verandert er iets? Geef het meteen door) of een landingspagina waar burgers terecht kunnen met vragen over het effect van levensgebeurtenissen op hun toeslagen.

- ▶ **BENUT CONTACTMOMENTEN UWV.** Burgers hebben over het algemeen vaker contact met UWV dan Toeslagen. Dit komt voor een deel doordat sommige burgers contact hebben met een Adviseur Werk. Ook moeten burgers hier bij UWV aan meerdere plichten voldoen om een WW-uitkering te ontvangen, zoals het doorgeven van sollicitatietaken. Deze contactmomenten bieden een mooie gelegenheid om burgers te wijzen op het doorgeven van een inkomenswijziging bij Toeslagen. Bij voorkeur wijst UWV burgers hierop, op het moment dat zij in actie moeten komen. Bijvoorbeeld wanneer zij aan UWV een gestegen inkomen invullen in de Inkomstenopgave.
- ▶ **ZORG VOOR LAAGDREMPELIG CONTACT.** Burgers hebben het gevoel dat Toeslagen niet altijd goed bereikbaar is, en dat zij aan de telefoon niet altijd goed geholpen worden, waardoor de drempel om bij vragen contact op te nemen hoog is.
  - Een mogelijkheid is om burgers die naar de BelastingTelefoon bellen in het keuzemenu door te verwijzen naar een belteam dat gespecialiseerd is in het toetsingsinkomen. De burger kan dan gerichte vragen stellen over het berekenen en doorgeven van het toetsingsinkomen. Idealiter neemt de medewerker van dit belteam de burger mee aan de hand, zodat de burger zelfredzamer wordt en een volgende inkomenswijziging zelf door kan geven.

### MAAK HET SCHATTEN VAN HET TOETSINGSINKOMEN MAKKELIJKER

Wanneer het inkomen van burgers wijzigt, moeten burgers zelf het nieuwe toetsingsinkomen berekenen. Burgers kunnen het inkomen doorgeven via Mijn toeslagen en met de Rekenhulp de berekening maken. Burgers die vanuit een WW-uitkering (deels) gaan werken, moeten hiervoor veel gegevens paraat hebben. Denk aan het inkomen voor de WW-uitkering (als iemand in het

betreffende jaar nog heeft gewerkt voor de WW-uitkering), het inkomen uit de WW-uitkering, de vakantietoeslag van de WW-uitkering en het nieuwe inkomen. Soms moeten burgers hiernaast ook andere gegevens bij de hand hebben, zoals gegevens van de toeslagpartner en het vermogen. Met name voor deze burgers is het schatten van het inkomen dus een lastige opgave. Zo weten zij niet altijd wat er met bepaalde termen bedoeld wordt (zoals toetsingsinkomen), kunnen de gegevens soms niet goed vinden of willen er zeker van zijn dat ze de juiste gegevens invullen. We stellen daarom de volgende adviezen voor:

- ▶ **GEEF, BIJ DE START VAN HET DOORGEVEN VAN EEN INKOMENSWIJZIGING, AAN WAT BURGERS NODIG HEBBEN OM HET INKOMEN TE BEREKENEN.** Denk hierbij aan een overzicht van de benodigde gegevens. Voor burgers die vanuit de WW weer gaan werken is dat het oude inkomen, het inkomen en de vakantietoeslag uit de WW-uitkering en het nieuwe inkomen). Geef hierbij ook heel duidelijk aan waar burgers deze informatie kunnen vinden, zoals betaalspecificaties van UWV. Nu moeten burgers tijdens de aanvraag op zoek naar informatie en is de kans groter dat ze de rekenhulp overslaan of slechts een (grove) schatting invullen.
- ▶ **GEEF HIERBIJ OOK AAN WAAR BURGERS DE BENODIGDE INFORMATIE (BIJV. OP HET LOONSTROOKJE) KUNNEN VINDEN.**

- ▶ **VERDUIDELIJK DE STAPPEN DIE BURGERS MOETEN DOORLOPEN EN GEEF ZE WAAR MOGELIJK EN NODIG VISUEEL WEER.**
- ▶ **GEEF OOK AAN HOEVEEL TIJD HET KOST OM DE INKOMENSWIJZIGING DOOR TE GEVEN.** Zo neem je weerstand weg bij burgers die denken dat het invullen van de inkomenswijziging veel tijd in beslag neemt.

Idealiter zijn de relevante gegevens zoals het oude inkomen, de WW-uitkering al vooringvuld vanuit de Polisadministratie. Dan hoeft de burger bij het berekenen van het toetsingsinkomen alleen maar het nieuwe inkomen in te vullen. Hierdoor wordt het schatten van het inkomen een stuk makkelijker en is de kans kleiner dat er iets fout gaat in de berekening.



HOOFDSTUK 8  
KANTTEKENINGEN  
ONDERZOEK

# KANTTEKENINGEN ONDERZOEK

Door het gebruik van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden kregen we een compleet beeld welke factoren een rol spelen bij het doorgeven van een werkhervatting of inkomenswijziging. Het is goed om te realiseren dat elke methode het gedragsprobleem anders belicht en bijkomende voordelen en beperkingen heeft. Hieronder bespreken we de kanttekeningen voor de verschillende onderzoeksmethoden.

## INTERVIEWS EN VRAGENLIJST

### ZELFSELECTIE INTERVIEWS EN VRAGENLIJST

UWV heeft burgers via een e-mail benaderd om deel te nemen aan de interviews of om de (digitale) vragenlijst in te vullen. Deze wervingsmethode heeft als beperking dat burgers actief moeten handelen en dat alleen burgers deelnemen aan het onderzoek die echt mee willen en kunnen doen. Hierdoor is er mogelijk sprake van een zelfselectiebias. Dit wil zeggen dat burgers die mee wilden werken aan het onderzoek, mogelijk verschillen van burgers die deelnamen aan de interviews of de vragenlijst niet hebben ingevuld. Burgers die bijvoorbeeld e-mails van UWV niet openen of niet-digitaal vaardig zijn, hebben niet kunnen deelnemen aan het onderzoek. Daarnaast is het aannemelijk dat burgers die vanuit een WW-uitkering aan het werk gaan stress of schaarste in tijd en geld ervaren. Wanneer burgers in hoge mate (financiële) stress

ondervinden, zorgt dit ervoor dat ze (tijdelijk) minder cognitieve capaciteit hebben. Hierdoor beschikken zij over minder capaciteit om extra taken te vervullen, en zijn zij mogelijk minder geneigd om een vragenlijst in te vullen. Deze burgers behoren echter juist tot de doelgroep van dit onderzoek. Daarom is het lastig om, op basis van deze steekproef, een uitspraak te doen over de gehele populatie.

### ZELFRAPPORTAGE TOESLAGEN EN DOELGEDRAG INTERVIEWS EN VRAGENLIJST

We vroegen respondenten of zij een toeslag ontvingen ten tijde van de WW-uitkering en of zij ten tijde van de vragenlijst een toeslag ontvingen. Ook vroegen we hen of zij een inkomenswijziging hebben doorgegeven bij Toeslagen. Deze gegevens konden wij niet controleren aan de hand van de data van Toeslagen. Het kan zijn dat respondenten onterecht dachten wel of geen toeslag te ontvangen, een wijziging door te hebben gegeven, of onterecht dachten dit niet gedaan te hebben.

### BETROUWBAARHEID VAN DE RESULTATEN INTERVIEWS EN VRAGENLIJST

De zelfselectiebias en de zelfrapportage beïnvloeden de betrouwbaarheid van de resultaten. Hoewel respondenten bij Toeslagen het doelgedrag zelf rapporteerden, wisten we bij UWV zeker of iemand het wijzigingsformulier had ingevuld of niet. De data van UWV konden we koppelen aan de respondenten maar bij de Toeslagen was dit niet het geval. Respondenten werd gevraagd of zij een wijziging hadden doorgegeven nadat het inkomen veranderde. Het kan zijn dat respondenten dachten dat gedaan te hebben, maar dat ze het in werkelijkheid niet gedaan hebben. Deze respondenten worden in de data-analyse onjuist aangemerkt als 'doelgedrag uitgevoerd'. Andersom kan het zo zijn dat een respondent zijn inkomenswijziging wel heeft doorgegeven, maar dat bijvoorbeeld is vergeten. Deze respondent wordt onjuist aangemerkt als 'doelgedrag niet uitgevoerd'.

**POWER VAN DE DATASET VRAGENLIJST**

In totaal deden 331 respondenten mee met het vragenlijstonderzoek. Dit is een relatief kleine steekproef. Sterke verbanden worden daarmee wel gedetecteerd, maar kleine verbanden mogelijk niet. Het kan dus zo zijn dat in de praktijk meer verbanden spelen tussen het wel of niet doorgeven van een wijziging die binnen onze dataset en analyse niet naar voren zijn gekomen.

**STATISTISCHE SIGNIFICANTIE VRAGENLIJST**

Over het algemeen zien we weinig statistische significante verschillen tussen burgers die wel een wijziging doorgeven en burgers die dat niet doen. Dat betekent dat er niet één duidelijke factor is aan te wijzen die samenhangt met het doelgedrag, maar dat we waarschijnlijk te maken hebben met meerdere en/of verschillende factoren een rol spelen bij verschillende burgers.

**EXPERIMENT****GEEN RANDOMIZED CONTROLLED TRIAL**

Een zuivere randomized controlled trial (RCT) zou betekenen dat het UWV naar de ene persoon de experimentele brief verstuurd en naar de andere persoon de controle brief. Op deze manier is uit te sluiten dat een mogelijk effect van de brief door andere factoren dan de brief werd veroorzaakt. Het random versturen van de brieven is niet gelukt, omdat het de systemen van het UWV dat niet toelaten. Daarom is gekozen voor het beste alternatief: het ene UWV-kantoor verstuurd experimentele brieven en het andere verstuurd controlebrieven. We verwachten niet dat er grote verschillen zijn tussen de UWV-kantoren, die het eventuele effect van de brief beïnvloeden, maar het experiment is geen officiële RCT te noemen.



A person is holding a stack of several books. The background is dark and slightly blurred. On the right side of the image, there is a large, stylized graphic consisting of the letters 'R' and 'N' in a light gray color. The 'R' is positioned above the 'N'. The word 'REFERENTIES' is written in white, bold, uppercase letters across the middle of the stack of books.

**REFERENTIES**

# REFERENTIES

- [1] Ministerie van Financiën (2019). *IBO Toeslagen deelonderzoek 1. Eenvoud of maatwerk: Uitrusten binnen het bestaande toeslagenstelsel*.
- [2] Dijksterhuis, A. P. (2007). *Het slimme onbewuste: Denken met gevoel*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.
- [3] Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- [4] Brehm, J. (1966). *A theory of psychological reactance*. New York: Academic Press.
- [5] Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- [6] Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.
- [7] Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. Times Books/Henry Holt and Co.
- [8] Wanberg, C. R. (1997). Antecedents and outcomes of coping behaviors among unemployed and reemployed individuals. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 731-744.

# BIJLAGEN



# BIJLAGE A: WERVING INTERVIEWS EN VRAGENLIJST

## WERVING INTERVIEWS

UWV benaderde 300 mensen met een WW-uitkering die in de laatste maand of twee maanden (3,6% van de totale groep per e-mail met een link naar een online vragenlijst. Mensen met een te hoog inkomen, komen niet in aanmerking voor toeslagen. Daarom hielden we rekening met het inkomen bij het werven van de respondenten. Een kwart van de steekproef had een geschat jaarinkomen onder de € 25.000 en de helft van de steekproef onder de € 31.000. In de vragenlijst die UWV stuurde, konden burgers aangeven of ze een toeslag ontvingen. Burgers die zowel recentelijk aan het werk waren gegaan als een toeslag ontvingen én mee wilden doen aan het onderzoek, werden door D&B telefonisch benaderd om een interview in te plannen.

## WERVING VRAGENLIJST

In mei en juni 2021 benaderde het UWV 10.179 burgers via e-mail met een link naar een vragenlijst. Deze burgers waren in de twee maanden ervoor weer aan het werk gegaan. Van de 10.179 burgers begonnen 1.043 burgers aan de vragenlijst. Hiervan vulden 417 burgers de vragenlijst volledig in. Het was niet mogelijk om gegevens van UWV en gegevens van Toeslagen aan elkaar te koppelen. Daarom stond in de wervingstekst dat de vragenlijst bedoeld was voor mensen die een toeslag ontvingen. We hebben dit ook als controlevraag opgenomen in de vragenlijst. Dit verklaart waarom er maar een klein

percentage de volledige vragenlijst heeft ingevuld. Na opschoning van de data hielden we 331 burgers over.

We selecteerden bij de werving op het doelgedrag van UWV (wijzigingsformulier invullen) maar niet op het doelgedrag van Toeslagen (inkomenswijziging doorgeven). Omdat de werving via UWV verliep, en de gegevens niet gekoppeld konden worden, was er geen voorselectie van Toeslagen mogelijk.

	WF niet ingevuld	WF ingevuld	Totaal
Benaderd door UWV (totale steekproef)	6.879	3.300	10.179
Begonnen aan vragenlijst	1.039	504	1.543
Afgebroken (geen toeslag)	658	268	926
Afgemaakt	248	169	417
Meegenomen in onderzoek	217	114	331

De tabel hierboven geeft het verloop van de respons in de steekproef weer: van het moment van benadering tot de uiteindelijke dataset (meegenomen in het onderzoek). Respondenten die de vragenlijst hebben afgemaakt maar aangaven geen toeslag(en) te ontvangen werden niet meegenomen in de selectie. Zij behoren niet tot de doelgroep van dit onderzoek. Het verloop is beschreven voor zowel burgers die het wijzigingsformulier niet hebben ingevuld, als burgers die het wijzigingsformulier wel hebben ingevuld.

Vervolgens vergeleken we zowel de groepen respondenten die wel of niet een wijzigingsformulier te hebben ingevuld, met de twee groepen die wel en die niet in de vragenlijst zelf aangaven een inkomenswijziging (IW) te hebben doorgegeven. Zo konden we zien welke factoren samenhangen met het invullen van het wijzigingsformulier.

	WF niet ingevuld	WF ingevuld	Totaal
IW doorgegeven	103 (31%)	66 (20%)	169 (51%)
IW niet doorgegeven	116 (35%)	46 (14%)	162 (49%)
Totaal	219 (66%)	132 (34%)	331

De tabel hierboven geeft de verdeling van de respondenten in onze dataset weer op basis van het wel of niet doorgeven van een werkhervatting of inkomenswijziging.

# BIJLAGE B: VRAGENLIJST

## CONTROLEVRAGEN

### VRAAG 1

Ontvangt u één van de volgende toeslagen? U kunt meerdere antwoorden geven.

- Ja, ik ontvang kinderopvangtoeslag
- Ja, ik ontvang huurtoeslag
- Ja, ik ontvang zorgtoeslag
- Ja, ik ontvang kindgebonden budget
- Weet ik niet
- Nee

### VRAAG 2

Ontving u in de periode dat u een ww-uitkering kreeg één van de volgende toeslagen? U kunt meerdere antwoorden geven.

- Ja, ik ontving kinderopvangtoeslag
- Ja, ik ontving huurtoeslag
- Ja, ik ontving zorgtoeslag
- Ja, ik ontving kindgebonden budget
- Weet ik niet
- Nee

Als het goed is bent u (kort geleden) begonnen met werken vanuit een WW-uitkering. De volgende vragen gaan over hoe het voor u was, net voor u begon met uw nieuwe baan.

## COGNITIEVE SCHAARSTE

### VRAAG 3

Hoe was het voor u, net voordat u begon met uw nieuwe baan? U kunt meerdere antwoorden geven.

- Ik was gestrest
- Ik had niet genoeg geld
- Ik had niet genoeg tijd
- Ik was ontspannen
- Ik had genoeg geld
- Ik had genoeg tijd
- Geen van bovenstaande

### VRAAG 4

Is uw inkomen veranderd sinds u weer werkt?

- Ja, mijn inkomen is hoger
- Nee, mijn inkomen is (ongeveer) hetzelfde
- Ja, mijn inkomen is lager
- Weet ik niet

## Vragen UWV

### Vraag 5

Hoe vindt u het om contact op te nemen met UWV? Met contact bedoelen wij persoonlijk contact (telefonisch, balie van UWV kantoor, via social media) of schriftelijk contact (schrijven van een brief).

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Weet ik niet / niet van toepassing

### Vraag 6

Wat vindt u van de website werk.nl?

- Slecht te begrijpen
- Niet zo goed te begrijpen
- Neutraal
- Een beetje te begrijpen
- Goed te begrijpen
- Ik ben nooit op de website geweest

### Vraag 7

Wat vindt u van de 'Mijn UWV' omgeving? Mijn UWV is uw persoonlijke omgeving/webpagina op [uwv.nl](http://uwv.nl)

- Slecht te begrijpen
- Niet zo goed te begrijpen
- Neutraal
- Een beetje te begrijpen
- Goed te begrijpen
- Ik ben nooit op de website geweest

### Vraag 8

UWV heeft het beste met me voor.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

### Vraag 9

UWV is goed bereikbaar

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

De volgende vragen gaan over het moment dat u een nieuwe baan vindt.

**VRAAG 10**

Hoe vindt u het om informatie te zoeken over wat u moet doen voor uw ww-uitkering als u een nieuwe baan vindt?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik heb hierover geen informatie opgezocht

**VRAAG 11**

Hoe vindt u het om informatie te zoeken op de website werk.nl over wat u moet doen voor uw ww-uitkering als u een nieuwe baan vindt?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik heb hier niet naar deze informatie gezocht

**VRAAG 12**

Hoe vindt u het om informatie te zoeken op de website uww.nl over wat u moet doen voor uw ww-uitkering als u een nieuwe baan vindt?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik heb hier niet naar deze informatie gezocht

**VRAAG 13**

Hoe weet UWV dat u weer aan het werk bent? U kunt meerdere antwoorden geven.

- Via de Belastingdienst
- Via mijn pensioenfonds
- Mijn nieuwe werkgever geeft dat door
- Ik geef het zelf door via de Inkomensopgave op Mijn UWV
- Via de gemeente
- Via het formulier over de loonheffingskorting
- Mijn Adviseur Werk geeft dat door
- Ik geef het zelf door via het wijzigingsformulier op Mijn UWV
- Anders, namelijk:



**VRAAG 14**

Hoe vindt u het (denkt u) om zelf via het wijzigingsformulier bij UWV door te geven dat u weer werkt?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Weet ik niet

**VRAAG 15**

Wat gebeurt er als u niet aan UWV doorgeeft dat u weer aan het werk bent, maar UWV hier wel achter komt?

- Ik blijf een ww-uitkering ontvangen (terwijl dit niet meer nodig is)
- Ik krijg een boete
- Ik moet (een deel van) de ww-uitkering die ik kreeg terugbetalen
- Dan denkt UWV dat ik iets geheim houd
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

**VRAAG 16**

Als ik een ww-uitkering blijft ontvangen, terwijl dit niet meer nodig is, dan kom ik in de problemen.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

**VRAAG 17**

Als ik een (deel van de) ww-uitkering moet terugbetalen, dan kom ik in de problemen.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

**VRAAG 18**

Als ik een boete krijg, dan kom ik in de problemen.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

**VRAAG 19**

Als UWV denkt dat ik iets geheim houd, dan kom ik in de problemen.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

Dank u wel voor uw antwoorden. U bent op de helft van de vragenlijst. Klik op 'Volgende' om door te gaan.

U ontvangt toeslag(en) van de dienst Toeslagen. De vragen hieronder gaan over uw toeslagen en de dienst Toeslagen.

**Vragen Toeslagen****VRAAG 20**

Hoe vindt u het om contact op te nemen met de dienst Toeslagen? Met contact bedoelen wij persoonlijk contact (telefonisch, balie van het Belastingkantoor, via social media) of schriftelijk contact (schrijven van een brief, bezwaarschrift).

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Weet ik niet / niet van toepassing

**VRAAG 21**

Wat vindt u van de 'Mijn toeslagen' omgeving? Mijn toeslagen is uw persoonlijke webpagina voor toeslagen.

- Slecht te begrijpen
- Niet zo goed te begrijpen
- Neutraal
- Een beetje te begrijpen
- Goed te begrijpen
- Ik ben nooit op de website geweest

**VRAAG 22**

De dienst Toeslagen heeft het beste met me voor.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

**VRAAG 23**

De dienst Toeslagen is goed bereikbaar

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

Hoeveel toeslag u krijgt hangt af van uw situatie. Als uw situatie verandert, kan dit ook betekenen dat u meer of minder toeslag krijgt. De vragen hieronder gaan over zulke veranderingen.

#### **VRAAG 24**

Hoe vindt u het om informatie te zoeken over wat u moet doen als uw situatie verandert?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik heb hierover geen informatie opgezocht

#### **VRAAG 25**

Hoe vindt u het om informatie te zoeken op de website [toeslagen.nl](https://toeslagen.nl) over wat u moet doen als uw situatie verandert?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik heb hier niet naar deze informatie gezocht

#### **VRAAG 26**

Hoe weet de dienst Toeslagen dat u weer aan het werk bent? U kunt meerdere antwoorden geven.

- Via UWV
- Via mijn pensioenfonds
- Mijn nieuwe werkgever geeft dat door
- Ik geef het zelf door via Mijn toeslagen
- Via de gemeente
- Via het formulier over de loonheffingskorting
- Mijn oude werkgever geeft dat door
- Ik geef het zelf, door contact op te nemen met de dienst Toeslagen
- Anders, namelijk:

Als u uw inkomen doorgeeft bij de Belastingdienst, moet u schatten wat uw inkomen volgend jaar is.

#### **VRAAG 27**

Hoe vindt u het om in te schatten wat uw inkomen volgend jaar is?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Weet ik niet

**VRAAG 28**

Heeft u doorgegeven aan de dienst Toeslagen dat uw inkomen veranderde toen u weer ging werken?

- Ja
- Nee
- Mijn inkomen veranderde niet toen ik ging werken
- Weet ik niet

**VRAAG 29**

Wanneer heeft u doorgegeven aan de dienst Toeslagen dat uw inkomen veranderde? Kies wat het beste van toepassing is.

- Meteen toen ik wist dat ik een nieuwe baan had
- Net nadat ik begon met werken
- Toen ik mijn eerste loonstrookje kreeg
- Net voordat ik begon met werken
- Toen ik mijn eerste salaris kreeg
- Anders, namelijk:

Bedankt voor uw antwoorden U bent op driekwart van de vragenlijst. Klik op 'Volgende' om verder te gaan.

**VRAAG 30**

Hoe vond u het om een inkomenswijziging door te geven?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Weet ik niet

**VRAAG 31**

Hoe vindt u het (denkt u) om een inkomenswijziging door te geven?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Weet ik niet

**VRAAG 32**

Wat gebeurt er als u niet aan de dienst Toeslagen doorgeeft dat uw inkomen is veranderd, maar de dienst Toeslagen hier wel achter komt? U kunt meerdere antwoorden kiezen.

- Ik blijf evenveel toeslag krijgen (terwijl dit niet meer nodig is)
- Ik krijg een boete
- Ik moet (een deel van) de toeslag die ik kreeg terugbetalen
- Dan denkt de dienst Toeslagen dat ik iets geheim houd
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

**VRAAG 33**

Als ik even veel toeslag blijf krijgen, terwijl dit niet meer nodig is, dan kom ik in de problemen.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

**VRAAG 34**

Als ik een (deel van de) toeslag moet terugbetalen, dan kom ik in de problemen.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

**VRAAG 35**

Als ik een boete krijg, dan kom ik in de problemen.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

**VRAAG 36**

Als de dienst Toeslagen denkt dat ik iets geheim houd, dan kom ik in de problemen.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens
- Weet ik niet

Een verandering van uw inkomen of een nieuwe baan geeft u (vaak) digitaal door.

**VRAAG 37**

Heeft u een computer tot uw beschikking?

- Ja, ik heb zelf een computer
- Nee, maar ik kan een computer gebruiken bij de bibliotheek of buurthuis
- Nee, maar ik kan een computer lenen of gebruiken van vrienden/familie
- Nee, ik doe alles op mijn smartphone
- Nee, en ik gebruik ook geen smartphone

# BIJLAGE C: VERANTWOORDING GEGEVENSUITWISSELING

Zowel UWV als Toeslagen verzamelden data voor de effectmeting. Vervolgens leverden UWV en Toeslagen de data aan CBS. Door CBS is de data aan elkaar gekoppeld doormiddel van gepseudonimiseerde BSN-nummers, zogenaamde RIN-persoonen. Voor de betrokkenen bij dit onderzoek is daardoor niet te herleiden wie de personen zijn die meedoen in het experiment. De RIN-nummers zijn alleen voor het koppelen en verrijken van de data gebruikt, zodat de gegevens van dezelfde persoon uit de CBS-, Toeslagen- en UWV-bestanden aan elkaar gekoppeld konden worden. Voor de data-analyse is niet gekeken naar de RIN-nummers, de data-analyse is alleen op groepsniveau uitgevoerd. Panteia voerde voor D&B de data-analyse uit.

## VERWERKING DOOR PANTEIA

Het onderzoek vond plaats in het kader van beleidsonderzoek ten behoeve van de uitvoering van Artikel 5.14, eerste lid, Regeling SUWI en Artikel 39, derde lid, Awir. Om deze uitvoering te verbeteren was een experimentele interventie ondernomen. Panteia voerde voor D&B, die de interventie voor het ministerie van SZW uitvoerde, statistisch onderzoek uit om de effectiviteit van de ondernomen interventie te bepalen. Het doel was om vast te stellen of de interventie effect heeft gehad, en zo ja, in welke mate en onder welke omstandigheden. De genoemde omstandigheden beschreef Panteia aan de hand van diverse achtergrondkenmerken die het verkreeg uit de microdatabestanden van het CBS.

Het onderzoek raakt daarmee aan de privacy van de personen op wie de interventie is toegepast (de experimentgroep) en daarmee vergelijkbare personen (de controlegroep). Hun privacy bewaakte Panteia door alle data relevant voor het onderzoek naar de effectiviteit van de interventie te verwerken binnen de RA-omgeving van het CBS, waarbinnen alle data gepseudonimiseerd was. De statistische analyses vonden daarnaast plaats conform de output-richtlijnen van het CBS, zodat de bevindingen niet herleid konden worden tot individuen, direct dan wel indirect.

Tot slot volgde Panteia de normen gesteld door ISO-20252 en ISO-27001, waarmee het respectievelijk de kwaliteit en algehele informatiebeveiliging van het onderzoek garandeerde. Het onderzoek heeft daarmee een zo minimaal mogelijke impact op de personen wiens data verwerkt werd. Op zijn beurt leverde het onderzoek de maatschappij wél inzicht op in de effectiviteit van de ondernomen interventie ter ondersteuning van de uitvoering van de eerdergenoemde wetgeving (Artikel 5.14, eerste lid, Regeling SUWI en Artikel 39, derde lid, Awir).

## GEGEVENSUITWISSELINGEN

Ten behoeve van het onderzoek hebben de volgende gegevensuitwisselingen plaatsgevonden:

### ▶ UWV → TOESLAGEN

- *Gegevens*: BSN's van burgers die deelgenomen hebben aan het experiment, welke brief is verzonden (controle of experimentele) en de datum van het verzenden van de brief.
- *Grondslag*: artikel 5.14, lid 1 van de Regeling SUWI in samenhang met artikel 72 van de Wet SUWI.

### ▶ UWV → CBS

- *Gegevens*: BSN, groep (controle of experimentele), contact opgenomen met UWV (ja/nee), ingelogd op Mijn UWV (ja/nee), Ingelogd op Werkmap (ja/nee), aantal maanden WW gehad (aantal maanden) en eerder WW-uitkering gehad (ja/nee).
- *Grondslag*: artikel 5.14, lid 1 van de Regeling SUWI.

### ▶ TOESLAGEN → CBS

- *Gegevens*: BSN, ingelogd op Mijn Toeslagen (ja/nee), datum inloggen Mijn Toeslagen, inkomenswijziging doorgegeven (ja/nee), datum inkomenswijziging, urenwijziging kinderopvang doorgegeven (ja/nee), aantal toeslagen, wijziging doorgegeven (ja/nee) en rol bij de toeslagaanvraag (toeslagaanvrager/toeslagpartner).
- *Grondslag*: artikel 39, derde lid, Awir en artikel 6, eerste lid, sub c en e, AVG (de minister van SZW heeft deze gegevens nodig voor de beleidsvorming en de beleidsevaluatie).

# BIJLAGE D: VERDELING EXPERIMENT

In deze tabel is te zien hoe de verdeling was binnen de steekproef van in totaal 11.418 deelnemers aan het experiment.

	Aantal	%
<b>Interventiegroep:</b>		
Experimenteel	7533	66%
Controle	3885	34%
<b>Doelgedrag:</b>		
Inkomen aangepast na de interventie	323	3%
Na interventie is ingelogd op Mijn Toeslagen	2816	25%
Na interventie is het aantal kinderopvanguren aangepast	99	2%
<b>Toeslag aanvrager:</b>		
Toeslag aanvrager zelf	9068	79%
Toeslag aanvrager partner	1761	15%
Toeslag aanvrager beide	589	5%
<b>Geslacht:</b>		
Man	5885	52%
Vrouw	5533	48%
<b>Opleiding:</b>		
Geen startkwalificatie	2485	22%
Havo / vwo	952	8%
Mbo	4554	40%
Mbo/hbo	111	1%
Hbo	1391	12%
Hbo/wo	278	2%

Wo	600	5%
Onbekend	1047	9%
<b>Huishouden:</b>		
Alleenstaand zonder kinderen	2717	24%
Alleenstaand met kinderen	1122	10%
Samenwonend zonder kinderen	1403	12%
Samenwonend met kinderen	3808	33%
Thuiswonend kind	1523	13%
Overig lid van een huishouden	162	1%
Lid van institutioneel huishouden	38	0%
Positie in huishouden onbekend	645	6%
<b>Mate van verstedelijking:</b>		
Zeer sterk stedelijk	3398	30%
Sterk stedelijk	3636	32%
Matig stedelijk	1436	13%
Weinig stedelijk	1883	16%
Niet stedelijk	678	6%
Onbekend	387	3%
<b>UWV:</b>		
Logde in op werkmap na de interventie	4930	43%
Logde in op Mijn UWV na de interventie	7628	67%
Nam contact op met het UWV	1579	14%
Nam vaker contact op met het UWV na de interventie	1053	9%
Logde voor de interventie al eens in op de Werkmap van het UWV	4015	35%
Logde voor de interventie al eens in op MijnUWV	7842	69%
Legde al eens contact met het UWV voor de interventie	2648	23%



# BIJLAGE E: ANALYSE TABELLEN

In deze bijlage zijn alle tabellen bijgevoegd van de gedraaide analyses. Dit zijn meestal logistische regressieanalyses. Waarbij we een afhankelijke variabele (de tabeltitel) afzetten tegen een reeks onafhankelijke variabelen (in de linker kolom van de tabel).

We rapporteren hiervan (1) de B-gewichten: de mate waarin de onafhankelijke variabele samenhangt met de afhankelijke variabele (2) de standaarddeviaties en (3) de significantieniveaus: het aantal sterretjes geeft het niveau van significantie weer, hoe meer sterretjes hoe kleiner de kans dat het gevonden effect toeval is.

Een voorbeeld: in tabel 1 is te zien in welke groepen meer mensen een inkomenswijziging hebben doorgegeven voordat zij een brief hebben ontvangen. De eerste onafhankelijke variabele die een significant resultaat laat zien is 'aantal toeslagen'. Het B-gewicht laat zien dat het een positief getal is, dat betekent dat wanneer iemand relatief veel toeslagen heeft, het vaker voorkomt dat hij voor het ontvangen van de brief een inkomenswijziging doorgeeft. In deze tabel is ook te zien dat 'leeftijd' significant is. Het B-gewicht laat zien dat het een negatief getal is, dat betekent dat wanneer iemand relatief oud is, de kans kleiner is dat hij voor het ontvangen van de brief een inkomenswijziging heeft doorgegeven (vergeleken met relatief jongere personen).

Tabel 1. Logistische regressieanalyse met als afhankelijke variabele het doorgeven van een inkomenswijziging voor de brief vs. niet doorgeven van een inkomenswijziging voor de brief (n=13.354).

	B	SD	Sig
<b>Achtergrondkenmerken [geen referent]</b>			
Aantal toeslagen	0,455	0,040	***
<b>Eerder ingelogd op Mijn Toeslagen [referent: niet eerder ingelogd]</b>			
Ingelogd op Mijn Toeslagen	0,175	0,037	***
<b>Toeslagaanvrager [referent: zelf]</b>			
Partner toeslagaanvrager (ref. zelf)	0,072	0,086	
Beide toeslagaanvrager (ref. zelf)	-0,181	0,122	
<b>Persoonskenmerken [geen referent]</b>			
Leeftijd	-0,007	0,003	*
<b>Geslacht [referent: man]</b>			
Vrouw	0,150	0,053	**
<b>Opleidingsniveau [referent: geen startkwalificatie]</b>			
Havo	0,131	0,112	
Mbo	0,270	0,073	***
Mbo/hbo	0,293	0,259	
Hbo	0,688	0,088	***
Hbo/wo	0,610	0,155	***

Wo	0,872	0,112	***
Onbekend	-0,047	0,114	
<b>Positie in huishouden [referent: alleenstaande zonder kinderen]</b>			
Alleenstaand met kinderen	-0,676	0,103	***
Samenwonend zonder kinderen	-0,149	0,088	
Samenwonend met kinderen	-0,387	0,077	***
Thuiswonend kind	-0,788	0,113	***
Overig lid van een huishouden	-0,797	0,277	**
Lid van institutioneel huishouden	-0,449	0,533	
Positie in huishouden onbekend	-0,394	0,188	*
<b>Mate van verstedelijking [referent: zeer sterk stedelijk]</b>			
Sterk stedelijk	0,003	0,064	
Matig stedelijk	0,149	0,082	
Weinig stedelijk	0,058	0,079	
Niet stedelijk	-0,088	0,123	
Onbekend	0,060	0,234	
<b>WW-uitkering</b>			
Aantal weken WW	0,004	0,001	**
Eerder WW-uitkering gehad	-0,050	0,015	**
Constante	-2,355	0,150	***

Tabel 2. Logistische regressieanalyse met als afhankelijke variabele het doorgeven van een inkomenswijziging na de brief vs. niet doorgeven van een inkomenswijziging na de brief (n=11.403).

	B	SD	Sig
<b>Deelname aan interventie [referent: Controlegroep]</b>			
Experimentele groep	-0,173	0,136	
<b>Achtergrondkenmerken [geen referent]</b>			
Aantal toeslagen	-0,232	0,100	*
Aantal weken WW	0,000	0,003	
<b>Eerder ingelogd op Mijn Toeslagen [referent: niet eerder ingelogd]</b>			
Eerder ingelogd op Mijn Toeslagen	4,603	0,188	***
<b>Toeslagaanvrager [referent: zelf]</b>			
Partner	1,289	0,241	***
Gezamenlijk met partner	0,677	0,289	*
<b>Persoonskenmerken [geen referent]</b>			
Leeftijd	0,018	0,007	*
<b>Geslacht [referent: man]</b>			
Vrouw	-0,157	0,136	
<b>Opleidingsniveau [referent: geen startkwalificatie]</b>			
Havo / vwo	0,283	0,279	
Mbo	0,234	0,179	

Mbo/hbo	0,656	0,507	
Hbo	0,710	0,229	**
Hbo/wo	0,517	0,459	
Wo	0,886	0,317	**
Onbekend	-0,120	0,276	
<b>Positie in huishouden [referent: alleenstaande zonder kinderen]</b>			
Alleenstaand met kinderen	-0,179	0,233	
Samenwonend zonder kinderen	-0,474	0,235	*
Samenwonend met kinderen	-0,928	0,197	***
Thuiswonend kind	-0,323	0,288	
Overig lid van een huishouden	-0,522	0,568	
Lid van institutioneel huishouden	-18,471	5442,638	
Positie in huishouden onbekend	-1,093	0,548	*
<b>Mate van verstedelijking [referent: zeer sterk stedelijk]</b>			
Sterk stedelijk	0,180	0,169	
Matig stedelijk	0,589	0,206	**
Weinig stedelijk	0,549	0,198	**
Niet stedelijk	-0,190	0,323	
Onbekend	0,847	0,638	
Constante	-0,080	0,038	*

Tabel 3. Logistische regressieanalyse met als afhankelijke variabele het doorgeven van een urenwijziging vs. het niet doorgeven van een urenwijziging (n=4.928).

	B	SD	Sig
<b>Deelname aan interventie [referent: Controlegroep]</b>			
Experimentele groep	-0,035	0,234	
<b>Achtergrondkenmerken [geen referent]</b>			
Aantal toeslagen	0,192	0,144	
Aantal weken WW	3,404	0,275	***
<b>Eerder ingelogd op Mijn Toeslagen [referent: niet eerder ingelogd]</b>			
Eerder ingelogd op Mijn Toeslagen	3,404	0,275	***
<b>Toeslagaanvrager [referent: zelf]</b>			
Partner	3,404	0,275	***
Gezamenlijk met partner	3,404	0,275	***
<b>Persoonskenmerken [geen referent]</b>			
Leeftijd	3,404	0,275	***
<b>Geslacht [referent: man]</b>			
Vrouw	0,386	0,249	
<b>Opleidingsniveau [referent: geen startkwalificatie]</b>			
Havo / vwo	1,215	0,533	*
Mbo	0,842	0,396	*
Mbo/hbo	1,165	0,866	
<b>Hbo</b>			
Hbo/wo	0,939	0,828	
Wo	1,943	0,488	***
Onbekend	0,847	0,509	
<b>Positie in huishouden [referent: alleenstaande zonder kinderen]</b>			
Alleenstaand met kinderen	-0,179	0,233	
Samenwonend zonder kinderen	-0,474	0,235	*
Samenwonend met kinderen	-0,928	0,197	***
Thuiswonend kind	-0,323	0,288	
Overig lid van een huishouden	-0,522	0,568	
Lid van institutioneel huishouden	-18,471	5442,638	
Positie in huishouden onbekend	-1,093	0,548	*
<b>Mate van verstedelijking [referent: zeer sterk stedelijk]</b>			
Sterk stedelijk	-1,486	0,428	**
Matig stedelijk	0,541	0,290	
Weinig stedelijk	0,337	0,362	
Niet stedelijk	0,071	0,358	
<b>WW-uitkering</b>			
Aantal weken WW	0,003	0,006	
Eerder WW-uitkering gehad	0,029	0,059	
Constante	-5,638	0,924	***

Tabel 4. Regressieanalyse met als afhankelijke variabele het aantal dagen dat iemand neemt voor het doorgeven van een inkomenswijziging na de brief (n=322).

	B	SD	Sig
<b>Deelname aan interventie [referent: Controlegroep]</b>			
Experimentele groep	-0,131	0,934	
<b>Achtergrondkenmerken [geen referent]</b>			
Aantal toeslagen	-1,529	0,644	*
Aantal weken WW	-0,843	0,435	
<b>Eerder ingelogd op Mijn Toeslagen [referent: niet eerder ingelogd]</b>			
Eerder ingelogd op Mijn Toeslagen	4,603	0,188	***
<b>Toeslagaanvrager [referent: zelf]</b>			
Partner	0,186	1,563	***
Gezamenlijk met partner	0,485	1,946	*
<b>Persoonskenmerken [geen referent]</b>			
Leeftijd	-0,007	0,048	*
<b>Geslacht [referent: man]</b>			
Vrouw	-1,177	0,938	
<b>Opleidingsniveau [referent: geen startkwalificatie]</b>			
Havo / vwo	-3,151	1,908	
Mbo	-4,065	1,223	*
Mbo/hbo	-3,989	3,251	
<b>Hbo</b>			
Hbo/wo	-7,029	3,110	*
Wo	-4,117	2,104	
Onbekend	0,329	1,926	
<b>Positie in huishouden [referent: alleenstaande zonder kinderen]</b>			
Alleenstaand met kinderen	-0,714	1,539	
Samenwonend zonder kinderen	-1,314	1,561	
Samenwonend met kinderen	1,351	1,326	
Thuiswonend kind	3,135	1,936	
Overig lid van een huishouden	1,145	3,911	
Lid van institutioneel huishouden	-3,392	3,865	
Positie in huishouden onbekend	-0,714	1,539	
<b>Mate van verstedelijking [referent: zeer sterk stedelijk]</b>			
Sterk stedelijk	-1,360	1,187	
Matig stedelijk	0,764	1,395	
Weinig stedelijk	-0,247	1,369	
Niet stedelijk	-2,220	2,253	
Onbekend	1,645	4,430	
<b>WW uitkering</b>			
Aantal weken WW	0,004	0,001	
Eerder WW-uitkering gehad	-0,050	0,015	
Constante	20,612	2,649	***

Tabel 5. Logistische regressieanalyse met het als afhankelijke variabele ingelogd op Mijn Toeslagen vs. niet ingelogd op mijn toeslagen (n=11.418).

	B	SD	Sig
<b>Deelname aan interventie [referent: Controlegroep]</b>			
Experimentele groep	-0,069	0,050	
<b>Achtergrondkenmerken [geen referent]</b>			
Aantal toeslagen	0,557	0,038	***
<b>Eerder ingelogd op Mijn Toeslagen [referent: niet eerder ingelogd]</b>			
Ingelogd op Mijn Toeslagen	1,256	0,064	***
<b>Toeslagaanvrager [referent: zelf]</b>			
Partner	-1,309	0,093	***
Gezamenlijk met partner	-0,380	0,109	***
<b>Persoonskenmerken [geen referent]</b>			
Leeftijd	-0,009	0,003	***
<b>Geslacht [referent: man]</b>			
Vrouw	0,168	0,050	**
<b>Opleidingsniveau [referent: geen startkwalificatie]</b>			
Havo / vwo	-0,143	0,101	
Mbo	0,077	0,063	
Mbo/hbo	-0,081	0,243	
Hbo	-0,042	0,086	
<b>Hbo/wo</b>			
Hbo/wo	0,433	0,151	**
Wo	-0,016	0,120	
Onbekend	0,381	0,092	***
<b>Positie in huishouden [referent: alleenstaande zonder kinderen]</b>			
Alleenstaand met kinderen	-0,019	0,094	
Samenwonend zonder kinderen	0,085	0,083	
Samenwonend met kinderen	0,457	0,071	***
Thuiswonend kind	-0,633	0,102	***
Overig lid van een huishouden	0,270	0,189	
Lid van institutioneel huishouden	0,297	0,391	
Positie in huishouden onbekend	0,106	0,159	
<b>Mate van verstedelijking [referent: zeer sterk stedelijk]</b>			
Sterk stedelijk	0,123	0,060	*
Matig stedelijk	-0,008	0,081	
Weinig stedelijk	0,012	0,074	
Niet stedelijk	-0,027	0,109	
Onbekend	0,447	0,193	*
<b>WW uitkering</b>			
Aantal weken WW	0,002	0,001	
Eerder WW-uitkering gehad	0,041	0,013	**
Constante	-2,026	0,140	***

Tabel 6. Logistische regressieanalyse met het als afhankelijke variabele ingelogd in de UWV-werkmap vs. niet ingelogd in de UWV-werkmap (n=11.418).

	B	SD	Sig
<b>Deelname aan interventie [referent: Controlegroep]</b>			
Experimentele groep	-0,018	0,043	
<b>Achtergrondkenmerken [geen referent]</b>			
Aantal toeslagen	0,018	0,002	***
<b>Persoonskenmerken [geen referent]</b>			
Leeftijd	-0,009	0,003	***
<b>Geslacht [referent: man]</b>			
Vrouw	0,202	0,043	***
<b>Opleidingsniveau [referent: geen startkwalificatie]</b>			
Havo / vwo	0,401	0,084	***
Mbo	0,352	0,055	***
Mbo/hbo	0,595	0,205	**
Hbo	0,523	0,073	***
Hbo/wo	0,470	0,136	**
Wo	0,571	0,099	***
Onbekend	0,109	0,083	

<b>Positie in huishouden [referent: alleenstaande zonder kinderen]</b>			
Alleenstaand met kinderen	0,035	0,079	
Samenwonend zonder kinderen	0,027	0,071	
Samenwonend met kinderen	0,178	0,055	**
Thuiswonend kind	-0,030	0,076	
Overig lid van een huishouden	-0,348	0,187	
Lid van institutioneel huishouden	-0,151	0,380	
Positie in huishouden onbekend	-0,199	0,145	
<b>Mate van verstedelijking [referent: zeer sterk stedelijk]</b>			
Sterk stedelijk	-0,199	0,145	
Matig stedelijk	0,179	0,052	**
Weinig stedelijk	0,144	0,069	*
Niet stedelijk	0,194	0,063	**
Onbekend	0,170	0,092	
<b>WW uitkering</b>			
Aantal weken WW	0,003	0,001	**
Eerder WW-uitkering gehad	-0,034	0,011	**
Constante	-1,973	0,107	***

Tabel 7. Logistische regressieanalyse met het als afhankelijke variabele ingelogd op Mijn UWV vs. niet ingelogd op Mijn UWV (n=11.418).

	B	SD	Sig
<b>Deelname aan interventie [referent: Controlegroep]</b>			
Experimentele groep	0,039	0,049	
<b>Persoonskenmerken [geen referent]</b>			
Leeftijd	0,002	0,002	
<b>Geslacht [referent: man]</b>			
Vrouw	0,157	0,048	**
<b>Opleidingsniveau [referent: geen startkwalificatie]</b>			
Havo	0,053	0,091	
Mbo	0,192	0,060	**
Mbo/hbo	0,338	0,241	
Hbo	0,294	0,085	**
Hbo/wo	0,176	0,152	
Wo	0,434	0,118	***
Onbekend	0,058	0,092	
<b>Positie in huishouden [referent: alleenstaande zonder kinderen]</b>			
Alleenstaand met kinderen	0,458	0,095	***
Samenwonend zonder kinderen	0,184	0,079	**
Samenwonend met kinderen	0,348	0,063	***
Thuiswonend kind	-0,169	0,081	**
Overig lid van een huishouden	-0,072	0,189	
Lid van institutioneel huishouden	0,275	0,391	
Positie in huishouden onbekend	-0,036	0,152	
<b>Mate van verstedelijking [referent: zeer sterk stedelijk]</b>			
Sterk stedelijk	0,071	0,059	
Matig stedelijk	-0,060	0,077	
Weinig stedelijk	-0,049	0,071	
Niet stedelijk	0,038	0,105	
Onbekend	-0,137	0,189	
<b>Inloggen</b>			
Aantal inlogmomenten voor de interventie	2,087	0,047	***
<b>WW uitkering</b>			
Aantal weken WW	0,006	0,001	***
Eerder WW-uitkering gehad	0,022	0,013	
Constante	-1,223	0,117	***



Tabel 8. Logistische regressieanalyse met het als afhankelijke variabele contact met UWV vs. geen contact met UWV (n=11.418).

	B	SD	Sig
<b>Deelname aan interventie [referent: Controlegroep]</b>			
Experimentele groep	-0,159	0,060	**
<b>Persoonskenmerken [geen referent]</b>			
Leeftijd	0,009	0,003	**
<b>Geslacht [referent: man]</b>			
Vrouw	0,017	0,058	
<b>Opleidingsniveau [referent: geen startkwalificatie]</b>			
Havo	-0,475	0,121	
Mbo	-0,128	0,069	***
Mbo/hbo	-0,724	0,339	
Hbo	-0,415	0,101	***
Hbo/wo	-0,380	0,201	
Wo	-0,548	0,148	***
Onbekend	-0,543	0,119	***
<b>Positie in huishouden [referent: alleenstaande zonder kinderen]</b>			
Alleenstaand met kinderen	-0,121	0,104	
Samenwonend zonder kinderen	-0,144	0,096	
Samenwonend met kinderen	-0,237	0,074	**
Thuiswonend kind	-0,053	0,104	
Overig lid van een huishouden	0,068	0,225	
Lid van institutioneel huishouden	0,333	0,408	
Positie in huishouden onbekend	-0,281	0,206	
<b>Mate van verstedelijking [referent: zeer sterk stedelijk]</b>			
Sterk stedelijk	0,006	0,070	
Matig stedelijk	-0,086	0,096	
Weinig stedelijk	-0,010	0,085	
Niet stedelijk	-0,006	0,125	
Onbekend	0,203	0,255	
<b>Inloggen</b>			
Aantal inlogmomenten voor de interventie	0,759	0,070	***
<b>WW uitkering</b>			
Aantal weken WW	0,004	0,001	**
Eerder WW-uitkering gehad	0,001	0,015	
Constante	-2,432	0,146	***