



Toeslagen
Ministerie van Financiën

D&B

EEN DOENLIJK INVORDERINGSBELEID

Hoe vertaal je doenlijkheden- en gedragsinzichten naar nieuw beleid?

Lili Chu (DG Toeslagen), Kaj Bots (D&B)
en Dana Schreur (Toeslagen)

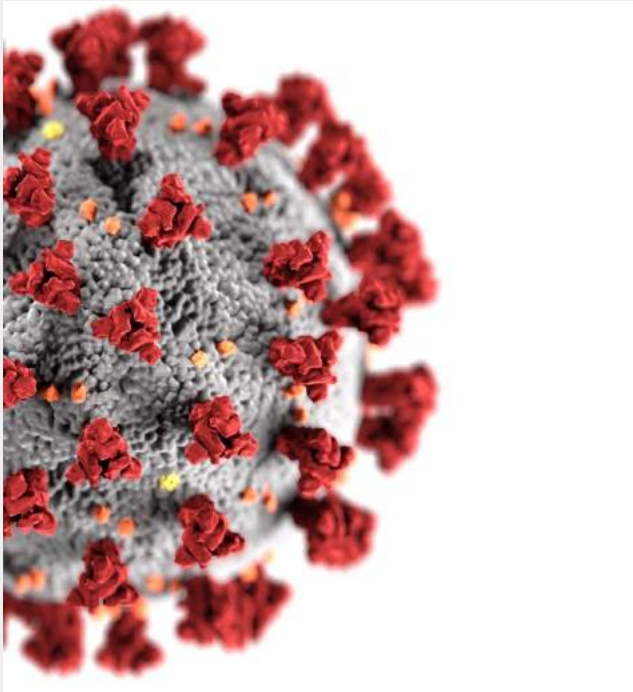
“

Wie heeft er een toeslag
(gehad)?

“

Wie heeft er wel eens
toeslag moeten
terugbetalen?

WAAR IS HET BEGONNEN?



WAAR IS HET BEGONNEN?



- **Dilemma:** hoe gaan we het invorderingsproces weer beheerst opstarten?
- **Belangrijkste doel:** mensen mochten niet in de betaalproblemen komen

OPSTARTEN IS COMPLEX

- Geen contact meer geweest met de burger
- Geautomatiseerde (invorderings)processen
- Sommige burgers betaalden nog wel, anderen niet
- Verder uitstellen zou ook kunnen leiden tot problemen
- Onzeker hoe corona verder zou uitpakken
- Diversiteit van de doelgroep



“

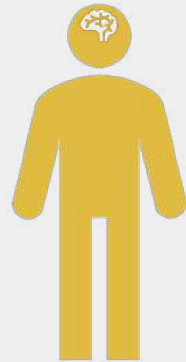
Hoe zouden jullie de
invordering weer opstarten?



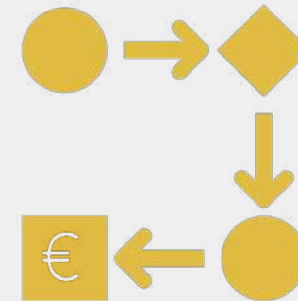


STARTEN MET ONDERZOEK

- Begonnen met een verkennend onderzoek



Doenvermogen van de burger
die moet terugbetalen



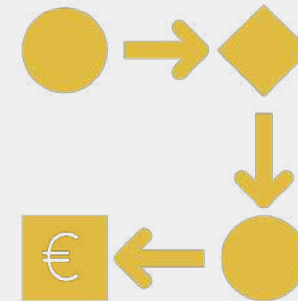
Doenlijkheid van het
invorderingsproces

STARTEN MET ONDERZOEK

- Begonnen met een verkennend onderzoek



Doenvermogen van de burger
die moet terugbetalen



Doenlijkheid van het
invorderingsproces

STARTEN MET ONDERZOEK

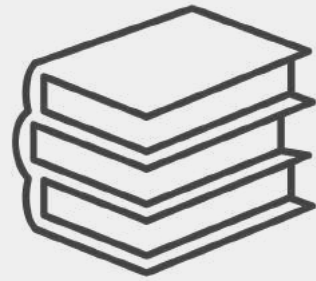
- Doel = **inzicht krijgen in de 'doenlijkheid' van het invorderingsproces en de invorderingsmaatregelen**
- Hoe ziet het proces eruit?
- En hoe ervaren burgers dit proces?
- Wat zijn mogelijke oplossingen?



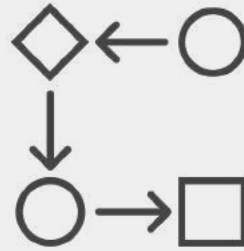
ONDERZOEKSTAPPEN



Data-analyse



Literatuurstudie



Burgerreis-
analyse



Interviews



Opstellen
adviezen

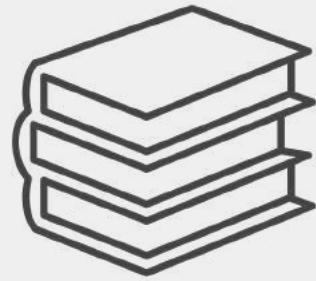


*Geprobeerd 7 'kwetsbare'
groepen te selecteren*

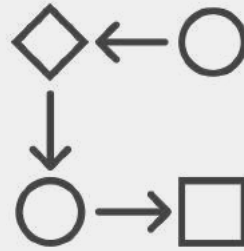
ONDERZOEKSTAPPEN



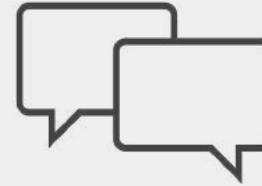
Data-analyse



Literatuurstudie



Burgerreis-
analyse



Interviews



Opstellen
adviezen

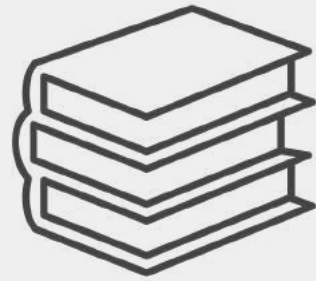
Op hoofdlijnen het proces in kaart gebracht



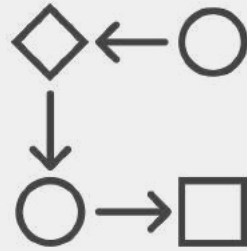
ONDERZOEKSTAPPEN



Data-analyse



Literatuurstudie



Burgerreis-
analyse



Interviews



Opstellen
adviezen

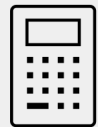
In totaal 70 burgers met schulden bij Toeslagen geïnterviewd



BELANGRIJKSTE INZICHTEN



- Weinig tot geen inzicht in terugvorderingen
- Gebrek aan overzicht zorgt voor onzekerheid



- Onduidelijk hoe terugvorderingen tot stand komen
- Soms gevoel dat een invordering onterecht is



- Brieven zijn niet altijd even duidelijk
- Telefonisch contact resulteert niet altijd in een oplossing

ADVIEZEN



- Informeer op tijd
- Geef burgers inzicht in hun openstaande terugvordering(en)
- Bied een duidelijk handelingsperspectief: wat moet ik doen?



- Verwijs naar schuldhulporganisaties



- Benader de meest 'kwetsbare' burgers actief
- Bijvoorbeeld door middel van een belactie

RESULTAAT



Vooraankondiging
ter voorbereiding



Empathische toon:
erkennen situatie



Overzicht openstaande
vorderingen in 1 brief

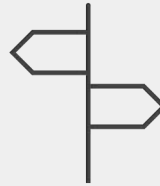


Iedereen nieuwe en
gebundelde
betalingsregeling

RESULTAAT



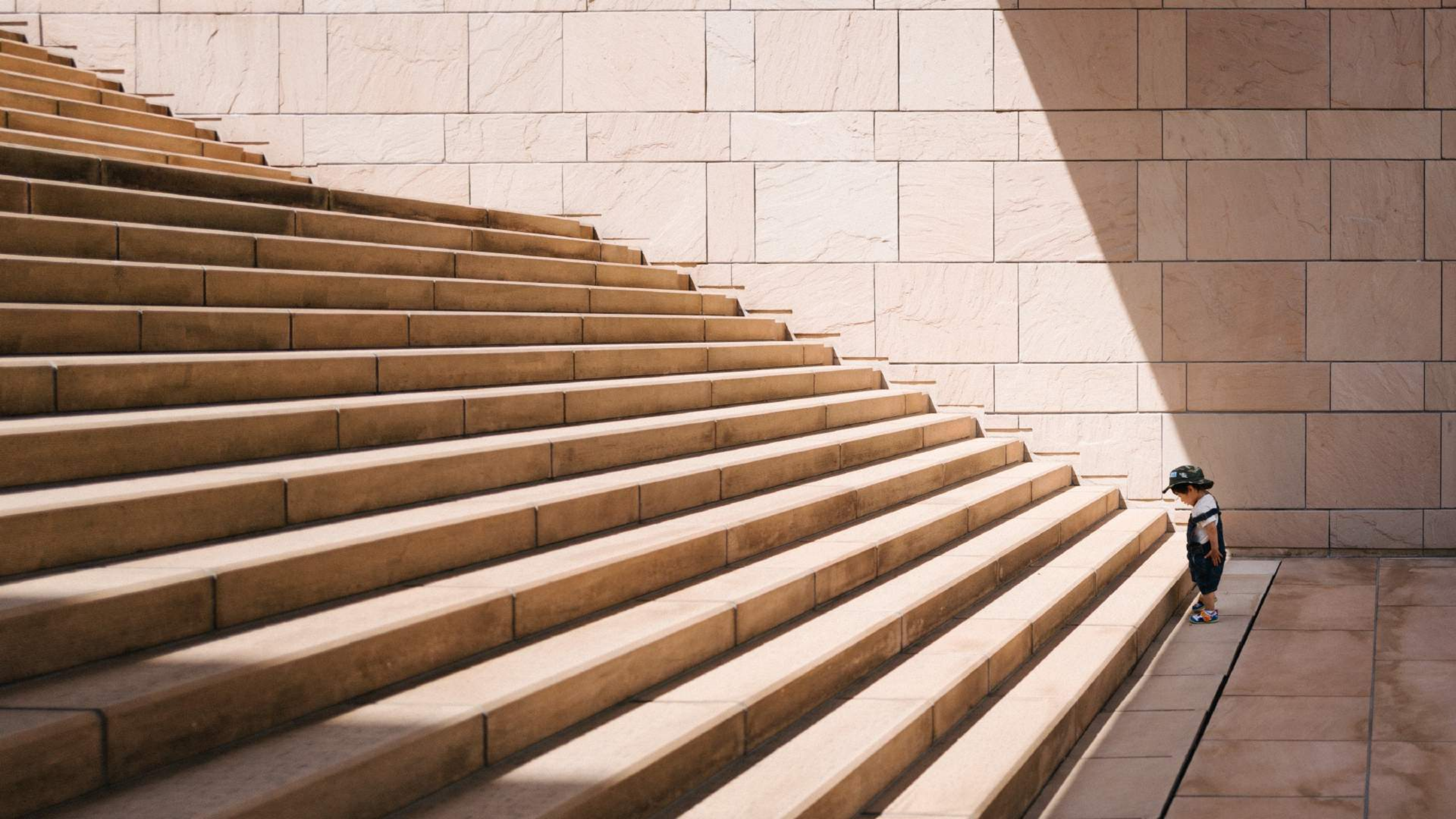
Belactie kwetsbare groepen: proactief aanbieden persoonlijke betalingsregeling en andere hulp



Keuze voor betaaloptie: bedrag in 1 keer, over 24 maanden of ruimer



Proces en formulier persoonlijke betalingsregeling korter en toegankelijker

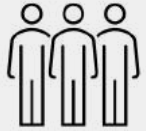


VERVOLG

- Toeslagenaffaire speelde op de achtergrond. Veel politieke aandacht en bestuurlijke ontwikkelingen
- ‘Ontvlechting’ van DG Toeslagen – inrichting van een eigen invorderingsbeleid
- Herijking Invorderingsstrategie Toeslagen
 - Opnieuw inrichten van het invorderingsbeleid



VRAAGSTUKKEN



- Gaan we uit van de ‘berekende mens’?
- Is het beleid gericht op fraude voorkomen?



- Op welke aannames is het beleid eigenlijk gebaseerd?
- Kloppen die wel?



- Wat zijn eigenlijk de gedragseffecten van het beleid?
- Zet rente bijvoorbeeld wel aan tot betalen?

VERVOLGONDERZOEK

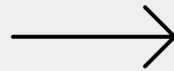
- Net gestart met het vervolgonderzoek
- Gericht op **invorderingsrente**



Te veel toeslag
ontvangen



Terugvordering



*Betalingstermijn
(6 weken)*



Herinnering



Invorderings-
rente



Incassokosten

VERVOLGONDERZOEK

- Bestaat uit twee delen:
 - A. Draagvlakonderzoek
 - B. Onderzoek naar achterliggende (psychologische) processen en het gedragseffect



WWW.DBGEDRAG.NL
WWW.TOESLAGEN.NL

Kaj Bots: kaj@gedragsverandering.nl

Lili Chu: l.chu@minfin.nl

Dana Schreur: dj.schreur@toeslagen.nl

D&B