



Het Toeslagenlab: van hypothese naar handeling

Een praktische workshop over experimenteren met beleid in een veilige omgeving

Olaf Simonse, Michelle Heuer, Lobke de Bruin
Dag van het gedrag 2025



Wat is het gevolg van *maatregel X*?





ONDERWERPEN

Deel I: Het Toeslagenlab

- Waarom labexperimenten?
- De opzet van het Toeslagenlab
- Ervaringen tot nu toe
- Voorbeeldprojecten
- Demo

Deel II: Zelf aan de slag



Voordelen

- Echt gedrag
- In de waan van alledag
- Juiste doelgroep

Nadelen

- Randvoorwaarden (juridisch, organisatorisch, praktisch)
- Niet altijd mogelijk
- Kan onethisch zijn



Voordelen

- Situaties (re)creëren
- Meer vrijheid
- Meer gegevens
- Meer meetinstrumenten
- Onderliggende mechanismen
- Voorafgaand aan implementatie
- Inzicht in beste vormgeving
- Relatief korte tijd

Nadelen

- Hypothetische situatie (minder generaliseerbaar)
- Beperkte omvang

Doel

- Testen van causale aannames onder nieuwe beleidsideeën
 - Inzicht verkrijgen in effectiviteit van maatregelen, voornamelijk vanuit gedragsperspectief
 - Voorafgaand aan implementatie of een pilot
 - Is bijzonder relevant in het licht van veranderopgaven waar Toeslagen aan werkt
- *Labexperimenten zien wij als een ex ante methode geschikt voor de eerste fases van de beleidscyclus. Als implementatie al is ingezet (al dan niet via een pilot) zijn andere manieren onderzoeksmethoden geschikter*

Wensen

- Toeslagenproces doorlopen
- Zoveel mogelijk als in de werkelijkheid
 - Tone of voice
 - Benaderen zoals organisatie dat doet (brieven)
 - Als onderdeel van het dagelijks leven, cognitieve taken toevoegen
- Omgeving moet geschikt zijn voor 5 thema's:
 - Zelf aanvragen, wijzigen, terugbetalen, boetes, informatievoorziening

Wensen

- Uitkomstvariabelen zoals:
 - Mate waarin men de interventie/beleids optie gebruikt
 - Begrip van toeslagensystematiek
 - Vertrouwen in de uitkomst
 - Vertrouwen in de organisatie
 - Tevredenheid dienstverlening
 - Ervaren (on)zekerheid
 - Ervaren stress / angst
 - Ervaren complexiteit / doenlijkheid

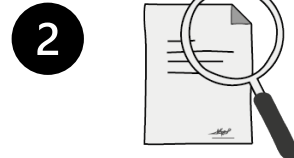
HET TOESLAGENLAB (VOORBEELD)

INTRODUCTIE EN UITLEG



1

Informatiebrief, toestemmingsverklaring en inleiding



2

Uitleg experiment en situatieschets

- Deelnemers beginnen met de simulatie in september 2024.
- Hun leefsituatie wordt uitgelegd: gescheiden, verhuisd naar een huurhuis, wisselend inkomen.



3

Huurtoeslag aanvragen

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



4

Huishoudtaak

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

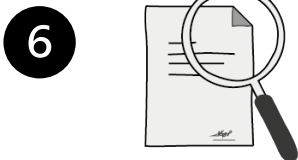


5

Definitieve toekenning 2024.

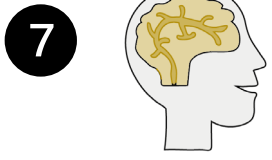
- De deelnemers krijgen bericht dat het ontvangen voorschot in 2024 correct was.

SIMULATIE JAAR 2025



6

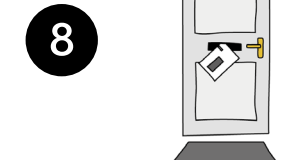
Brief Toeslagen



7

Huishoudtaak

Deelnemers gaan verder met de huishoudtaak. Inkomen (ook huurtoeslag) en uitgaven worden weer iedere 'maand' (speelronde) weergegeven. Tussendoor krijgen ze de dilemma's.



8

Definitieve toekenning 2025

Deelnemers ontvangen hun definitieve toekenning over 2025.



9

Metingen

Deelnemers krijgen een aantal vragen



10

Afsluiting.

Debriefing en uitbetaling.

SIMULATIE JAAR 2026

AFSLUITING

VOORBEELDPROJECTEN

HET VERKEERSLICHTENMODEL



Elke drie maanden wordt gecontroleerd of ouders aan de arbeidseis voldoen. Bij elke nieuwe controle wordt rekening gehouden met de vorige controle. “Groen”: ouders voldoen aan de eis, “oranje”: kan niet worden; “rood” ouders voldoen niet aan de eis. Na “oranje” moet drie maanden later altijd “groen” of “rood” volgen.

Hoofdvraag: leidt het verkeerslichtenmodel tot beter begrip van de toeslagensystematiek?

BOETEBELEID

Vier condities: waarschuwing, lage boete of hoge boete, controleconditie.

Onderzoeksvragen:

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

VOORZICHTIG VOORSCHIETEN

Op dit moment ontvangen mensen een voorschotbedrag op basis van hun opgegeven inkomen. Toeslagen heeft gevraagd om te onderzoeken wat het effect is als mensen de keuze krijgen om 80% van hun voorschot te ontvangen. Dat betekent dat het maandelijkse bedrag aan toeslagen lager wordt, maar ook dat de kans op een terugvordering aan het eind kleiner is en de kans op nabetaling groter. Dit onderzoek had als doel het volgende te achterhalen: (1) kiezen deelnemers voor voorzichtig voorschieten als zij die keuze hebben, (2) hoe ervaren zij voorzichtig voorschieten, en (3) begrijpen deelnemers de toeslagensystematiek beter als ze kunnen kiezen voor een lager voorschotbedrag?

HET EXPERIMENT

Deelnemers bevonden zich in de situatie waarin zij, na een recente scheiding, hun leven opnieuw moesten inrichten. Door hun wisselende inkomen was het soms lastig om rond te komen. Om hen inzicht te geven in de gevolgen van hun vaste en variabele lasten, werd expliciet aangegeven hoeveel zij maandelijks tekortkwamen: €291 of €98 per maand. Ter aanvulling op dit tekort werd huurtoeslag aangevraagd. De simulatie liep van september 2024 tot en met april 2026.

Deelnemers werden willekeurig ingedeeld in vier condities. In alle condities kregen deelnemers te maken met een terugvordering. Deze was lager voor mensen die kozen voor een voorzichtig voorschot

Mogelijkheid 80% voorschot?	Hoogte inkomen	
	Laag	Modaal
Nee	Conditie 1	Conditie 2
Ja	Conditie 3	Conditie 4

DEMO

Uw saldo: €

De situatie

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

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

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

Volgende





- **Welke beleidsvraagstukken uit jullie eigen praktijk lenen zich voor labexperimenten**
- **Kies er één. Hoe zou zo'n experiment eruitzien?**
 - Simulatie
 - Experimentele groep(en) / controlegroep
 - Meting(en)
- **Welke uitdagingen voorzie je en wat is de eerste stap?**

QUIZ VRAAG 1

In welke van de situaties hieronder kun je **het beste** een labexperiment gebruiken?

1. Je wilt weten of het tonen van een afbeelding van een huilend kind op een campagneposter de intentie verhoogt om geld te doneren.
2. Je wilt weten of mensen daadwerkelijk hun plastic flesje recyclen in plaats van bij het restafval gooien.
3. Je bent benieuwd wat burgers vinden van een campagneposter voor orgaandonatie (bijv. waardering, emoties, geloofwaardigheid).
4. Je wilt onderzoeken of inwoners daadwerkelijk een nieuwe brief gebruiken om brandmelders te installeren, en hoeveel weerstand de brief oproept.

QUIZ VRAAG 2

In een labexperiment wil een onderzoeker testen of de gepresenteerde kleur (roodtinten, geeltinten, blauwtinten of zwart-wit) van een productfoto (groenten versus snacks) de waargenomen aantrekkelijkheid en koopintentie beïnvloedt bij proefpersonen. Wat is de **onafhankelijke** variabele in dit labexperiment?

1. De waargenomen aantrekkelijkheid van de groenten.
2. De gemeten koopintentie van de proefpersonen.
3. De totale tijd die proefpersonen besteden aan het bekijken van de productfoto's.
4. De kleur van de productfoto (groente of snack) die wordt getoond.

QUIZ VRAAG 3

Wat is het belangrijkste doel van randomisatie (willekeurige toewijzing van deelnemers aan groepen) in een labexperiment?

1. Om het experiment sneller te laten verlopen.
2. Om storende, onbekende factoren (zoals motivatie of achtergrond) gelijkmatig te verdelen over de groepen.
3. Om ervoor te zorgen dat alle groepen even groot zijn.
4. Om te garanderen dat de onderzoeker precies weet wie in welke groep zit.

QUIZ VRAAG 4

In welke van de volgende situaties is het gebruik van een labexperiment minder geschikt of zinvol, vergeleken met een veldexperiment?

1. Als u een zeer complex psychologisch construct wilt meten.
2. Als u wilt weten of een interventie op de lange termijn (meer dan 6 maanden) werkt in een natuurlijke omgeving.
3. Als u een zeldzame populatie wilt bestuderen.
4. Als u maar één onafhankelijke variabele wilt manipuleren.