



# Doenlijk invorderen vanuit burgerperspectief

Van strategie naar nieuwe brieven

Emma Willems, Diede Wijnveen, Lotte Salomé en Anouk Haak



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

D&B

MUZUS

# Invorderingsstrategie

## Fundamenten



- Kabinetsreactie 'Ongekend onrecht'



- Coalitieakkoord;
- Missie en visie van Toeslagen;
- Terugvorderingsplicht Awir;
- De burgerbeloften;
- Visie op schulden;
- Rapport Doenlijk invorderen;
- Rijksincassovisie;
- Wet stroomlijnen

# Doenlijk invorderen



Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie naar de burgers



Burgers hebben meer overzicht en inzicht nodig



Geef burgers een duidelijk handelingsperspectief



Er zijn burgers die actieve hulp nodig hebben

## Doel strategie

Terugvorderingen worden op een voor de burger overzichtelijke en begrijpelijke wijze ingevorderd. Hierbij stimuleert Toeslagen dat burgers uit zichzelf betalen. Dit doet Toeslagen door laagdrempelige betaalmogelijkheden aan te bieden die **aansluiten bij de financiële en persoonlijke situatie van burgers** én door een efficiënte, effectieve en proportionele dwanginvordering.

# Doel vervolgonderzoek

- Vertaalslag naar communicatie

Wat is *duidelijke informatie*? Hoe bied je *handelingsperspectief*?

- Burgerperspectief + toepassing gedragsdeskundigheid
- Onderzoeksvoorstel in samenwerking met het brieventeam:
  - Ideale voorbeeldbrieven
  - Interviews met burgers



## Vier pijlers



Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie naar de burgers



Burgers hebben meer overzicht en inzicht nodig



Geef burgers een duidelijk handelingsperspectief



Er zijn burgers die actieve hulp nodig hebben

# Huidige brief

Mini doenlijksheidsscan: welke verbeterpunten zie je?





Toeslagen  
Ministerie van Financiën

<<RETOUR-ADRES>>

<NAWPRT1>  
<NAWPRT2>  
<NAWPRT3>  
<NAWPRT4>  
<NAWPRT5>  
<KIXCODE>

<NAAM-REGIO>  
<NAAM-KANTOOR>

BelastingTelefoon  
0800-0543

Datum  
<DAGTEKENING>

Beschikingsnummer  
<AANSLAGNUMMER>

Onderwerp: We hebben uw betaling niet ontvangen

Beste heer/mevrouw,

#### Waarom krijgt u deze brief?

In onze brief met beschikingsnummer <AANSLAGNUMMER> hebben we u gevraagd om <MIDDEL-JAAR-TIJDVAK-LANG> terug te betalen. Op <DatumOpenstaandBedrag> zagen we dat u het totale bedrag of 1 of meer maandbedragen nog niet hebt betaald. Daarom krijgt u deze herinnering. Hieronder leest u wat we van u verwachten en wat u kunt doen.

#### Wat verwachten we van u?

U moet nog € <OPENSTAANDBEDRAG> aan ons betalen. Wilt u ervoor zorgen dat dit bedrag op <UI TERSTE BETAALDATUM> op onze bankrekening staat? In de bijlage bij deze brief leest u hoe u dat doet.

Had u eerst een betalingsregeling? Dan betaalde u elke maand een deel van het bedrag. Maar dat kan nu niet meer. Omdat u 1 of meer maandbedragen niet hebt betaald, is uw betalingsregeling gestopt. Daarom moet u het hele bedrag nu in 1 keer betalen.

#### Hebt u het bedrag al betaald?

Dan hoeft u dat natuurlijk niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk hebt u het betaald op het moment dat we deze brief stuurden.

#### Hebt u moeite met betalen?

Of kunt u niet meer rondkomen als u dit bedrag betaalt? We willen u graag helpen. Bel ons op **0800 - 0543**. We kijken dan hoe we dit samen kunnen oplossen. Of vraag een persoonlijke betalingsregeling aan op [toeslagen.nl/betalingsregeling](https://toeslagen.nl/betalingsregeling)

#### Belt u ons niet en betaalt u niet?

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan extra kosten bij. Betaalt u daarna nog steeds niet? Dan kunnen we strengere maatregelen nemen.



Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie naar de burgers



Burgers hebben meer overzicht en inzicht nodig



Geef burgers een duidelijk handelingsperspectief



Er zijn burgers die actieve hulp nodig hebben

# Onderzoeksopzet



**Stap 1**  
Sessies  
met Toeslagen



**Stap 2**  
Ontwerp  
conceptbrieven 1.0



**Stap 3**  
Interviews  
met burgers



**Stap 4**  
Ontwerp  
conceptbrieven 2.0

# Stap voor stap naar 1.0



POSTBUS 100 6400 AC HEERLEN

A.B. Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

Onderwerp: u moet toeslag terugbetalen

Beste A.B. Achternaam,

Waarom krijgt u deze brief?

U moet zorgtoeslag en huurtoeslag-terugbetalen. We hebben uw recht op -zorgtoeslag huurtoeslag- opnieuw berekend. Hieruit blijkt dat u veel zorgtoeslag kreeg in -toeslag- komt (-onder andere-) door een -verandering in uw inkomen-.

Wilt u weten hoe we deze berekening maakten? Bekijk de brief die u voor deze brief kreeg het nummer 09807 of ga naar [www.mijnvoeltoeslagen.nl](http://www.mijnvoeltoeslagen.nl). Komt u er niet uit? U kunt ons bellen op 0800 - 0543.

U moet €466,- terugbetalen

Wat kunt u doen?

U hebt 3 opties:

- Optie 1: In 1 keer betalen
- Optie 2: In delen betalen
- Optie 3: Contact opnemen

Op de achterkant van deze brief leggen we de opties uit.

## U moet terugbetalen

Terugvorderingsbeschikking

Beheersingsnummer  
3475 6983 267 845

Datum  
23 - 02 - 2024

U heeft 3 opties:

### Optie 1: In 1 keer betalen

Wilt u het bedrag in 1 keer terugbetalen?

- Betaal 1 keer €466,-
- Betaal vóór 15 juni 2024

U kunt op verschillende manieren betalen:

- **Wilt u betalen met IDEAL?** Scan de QR-code of ga naar [www.toeslagen.nl/overzicht](http://www.toeslagen.nl/overzicht).
- **Wilt u betalen met mobiel bankieren, internetbankieren of een overboortingskaart?** Vul bij het betalen door gegevens in (ongebruikt als u de gegevens goed opslaat).
- **Rekeningnummers:** Streeklengtenummer
- **Ten name van:** Belastingdienst
- **Betalingskenmerk:** Streeklengtenummer
- **Wilt u betalen met een overboortingskaart?** Vraag bij uw bank naar de mogelijkheden.



Betalen met IDEAL

### Optie 2: In delen betalen

Wilt u het bedrag in delen terugbetalen?

- Betaal 14 maanden lang elke maand €34,-
- Maak het bedrag over vóór de 15 van elke maand
- Zorg dat het eerste bedrag van €34,- vóór 15 juni 2024 op onze bankrekening staat.

Let op: als u in delen betaalt, hoeft u niet bij u omvangrijke bezittingen over de hoogte van de extra belastingen en wanneer u dit moet betalen.

U kunt op verschillende manieren betalen:

- **Wilt u dat uw elke maand het bedrag automatisch afschrijven van uw rekening?** Dat heet debetbetaling. Maakt u de QR-code of ga naar [www.toeslagen.nl/overzicht](http://www.toeslagen.nl/overzicht).
- **Wilt u betalen met mobiel bankieren, internetbankieren of een overboortingskaart?** Vul bij het betalen door gegevens in (ongebruikt als u de gegevens goed opslaat).
- **Rekeningnummers:** Streeklengtenummer
- **Ten name van:** Belastingdienst
- **Betalingskenmerk:** Streeklengtenummer
- **Wilt u betalen met een overboortingskaart?** Vraag bij uw bank naar de mogelijkheden.



Automatische incasso

### Optie 3: Contact opnemen

Wilt u niet in één maand €466,- te betalen?

Bellen dan contact met ons op. We kijken samen welke bedrag u elke maand kunt missen. Zodat u genoeg geld over heeft om van te betalen.

- Bel ons op 0800 - 0543. Bel vóór het beltoeslag? Bel dan naar +31 23 5 385 385.
- Nem lang op -adres directtoeslag@fd.nl.

Retouradres: Adres adres

Voornaam Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

## U moet €466,- terugbetalen

Waarom moet ik terugbetalen?

U heeft te veel zorgtoeslag gekregen in -toeslagjaar-. Dit komt (-onder andere-) door een -verandering in uw inkomen-.

Contact opnemen  
Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons bellen op 0800 - 0543

Bel u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 23 5 385 385.

U kunt ook langskomen bij een loket.

Bel of ga naar [linklinklink.nl](http://linklinklink.nl) om een afspraak te maken.

Op [linklinklink.nl](http://linklinklink.nl) vind u meer informatie.

## Wat moet ik doen? Volg de 3 stappen.

Stap 1: Kies hoe u gaat betalen

- Ik wil in 1x het hele bedrag van €466 betalen.
  - > Ga door naar stap 2.
- Ik wil 14 maanden lang, elke maand €34 betalen.
  - > Ga door naar stap 2.
- Het lukte me niet om €34 per maand te betalen.
  - > Neem contact op.

Stap 2: Kies de betaalwijze

• **IDEAL** - Scan de QR-code of ga naar [www.toeslagen.nl/overzicht](http://www.toeslagen.nl/overzicht).

• **Mobiel bankieren of internetbankieren** - Vul bij het betalen deze gegevens in:

- **Rekeningnummer:** Streeklengtenummer
- **Ten name van:** Belastingdienst
- **Betalingskenmerk:** Streeklengtenummer

• **Anders betalen** - Neem contact op met uw bank en vraag naar de mogelijkheden.

Stap 3: Betaal vóór 15 juni 2024  
Of neem contact met ons op.

## Mededeling

Bevestiging voortzetting betalingsregeling

Beheersingsnummer  
3475 6983 267 845

Datum  
23 - 02 - 2024

Betaalt u niet en neemt u geen contact op voor 15 juni 2024?

Dan sturen we u een herinnering. Reageert u betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

## Terugvorderingsbeschikking

U bent nu hier

Herinnering

Aanmaning

Hier komen extra kosten bij

Dwangbevel

Hier komen extra kosten bij

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543. Bel u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 23 5 385 385.

U kunt ook langskomen bij Maatsburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](http://toeslagen.nl/hulp)

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543. Bel u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 23 5 385 385.

U kunt ook langskomen bij Maatsburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](http://toeslagen.nl/hulp)

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543. Bel u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 23 5 385 385.

U kunt ook langskomen bij Maatsburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](http://toeslagen.nl/hulp)

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543. Bel u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 23 5 385 385.

U kunt ook langskomen bij Maatsburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](http://toeslagen.nl/hulp)

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543. Bel u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 23 5 385 385.

U kunt ook langskomen bij Maatsburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](http://toeslagen.nl/hulp)

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

## U moet terugbetalen

Mededeling

Beheersingsnummer  
3475 6983 267 845

Datum  
15 juni 2024

## U moet €816 betalen

vóór 27 juli 2024

## Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

## 1. Wat kan ik doen?

**Ik wil in één keer betalen**

Betaal het hele bedrag van € 816 voor 27 juli 2024.

> Ga door naar 2

**Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen**

Betaal € 34 vóór 27 juli 2024.

> Ga door naar 2

**Het lukte me niet om € 34 per maand te betalen**

Neem contact op vóór 27 juli 2024.

> Ga door naar 3

**Ik wil bezwaar maken**

> Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**

> Kijk bij 4

## 2. Hoe kan ik betalen?

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wilt betalen. Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](http://toeslagen.nl/overzicht)



Zelf overmaken - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:** € 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:** NL86ING0002445588

**Ten name van:** Belastingdienst  
1234 5678 90  
**Betaal vóór 27 juli 2024**

## 3. Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543. Bel u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 23 5 385 385.

U kunt ook langskomen bij Maatsburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](http://toeslagen.nl/hulp)

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543. Bel u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 23 5 385 385.

U kunt ook langskomen bij Maatsburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](http://toeslagen.nl/hulp)

**Wat als ik niets doe?**

Dan sturen we u een herinnering. Reageert u betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

We kunnen ook de € 34 per maand inhouden van een toeslag die u van ons ontvangt. Als we hiervoor kiezen, krijgt u daar een brief over.

# Een aantal inzichten

Conceptbrieven





Toeslagen  
Ministerie van Financiën

<<RETOUR-ADRES>>

<NAWPRT1>  
<NAWPRT2>  
<NAWPRT3>  
<NAWPRT4>  
<NAWPRT5>  
<KIXCODE>

< NAAM-REGIO >  
< NAAM-KANTOOR >

BelastingTelefoon  
0800-0543

Datum  
<DAGTEKENING>

Beschikingsnummer  
<AANSLAGNUMMER>

Onderwerp: We hebben uw betaling niet ontvangen

Beste heer/mevrouw,

#### Waarom krijgt u deze brief?

In onze brief met beschikingsnummer <AANSLAGNUMMER> hebben we u gevraagd om <MIDDEL-JAAR-TIJDVAK-LANG> terug te betalen. Op <DatumOpenstaandBedrag> zagen we dat u het totale bedrag of 1 of meer maandbedragen nog niet hebt betaald. Daarom krijgt u deze herinnering. Hieronder leest u wat we van u verwachten en wat u kunt doen.

#### Wat verwachten we van u?

U moet nog € <OPENSTAANDBEDRAG> aan ons betalen. Wilt u ervoor zorgen dat dit bedrag op <UI TERSTE BETAALDATUM> op onze bankrekening staat? In de bijlage bij deze brief leest u hoe u dat doet.

Had u eerst een betalingsregeling? Dan betaalde u elke maand een deel van het bedrag. Maar dat kan nu niet meer. Omdat u 1 of meer maandbedragen niet hebt betaald, is uw betalingsregeling gestopt. Daarom moet u het hele bedrag nu in 1 keer betalen.

#### Hebt u het bedrag al betaald?

Dan hoeft u dat natuurlijk niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk hebt u net betaald op het moment dat we deze brief stuurden.

#### Hebt u moeite met betalen?

Of kunt u niet meer rondkomen als u dit bedrag betaalt? We willen u graag helpen. Bel ons op **0800 - 0543**. We kijken dan hoe we dit samen kunnen oplossen. Of vraag een persoonlijke betalingsregeling aan op [toeslagen.nl/betalingsregeling](https://toeslagen.nl/betalingsregeling)

#### Belt u ons niet en betaalt u niet?

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan extra kosten bij. Betaalt u daarna nog steeds niet? Dan kunnen we strengere maatregelen nemen.



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

#### ! Betalingsherinnering

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024



#### Wat kan er nu gebeuren?

Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



#### 1 Wat kan ik doen?

##### Ik heb wel betaald

Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

##### Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

##### Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen

Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

##### Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen

N neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 3

##### Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van deze brief.

##### Wat als ik niets doe?

> Kijk bij 4

#### 2 Hoe kan ik betalen?

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht)



**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of  
€ 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB000245588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

#### 3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen  
op **0800 - 0543**  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar **+31 55 385 385**

U kunt ook langskomen bij  
Steunpunt Nijmegen,  
Marienburg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)

#### 4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

# 1. Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie

## Visuele elementen maken de brieven duidelijker en overzichtelijker voor burgers

“Mijn eerste indruk is echt wow. Als ik het vergelijk met de eerste brief is het veel duidelijker. Door die gele kleur wordt het goed uitgelicht. Heel stapsgewijs. Het is niet in een keer heel veel informatie.”

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen  
Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

**Betalingsherinnering**

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

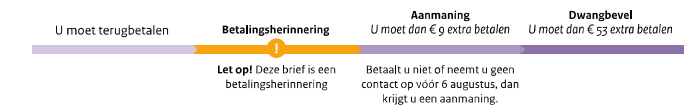
**U hebt nog niet betaald**

U moet **€ 816** betalen  
vóór 6 augustus 2024

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

### Wat kan er nu gebeuren?

Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



**1 Wat kan ik doen?**  
**Ik heb wel betaald**  
Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

**Ik wil in één keer betalen**  
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

**Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen**  
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

**Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen**  
Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 3

**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij 4

**2 Hoe kan ik betalen?**  
**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht

**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

**3 Hoe neem ik contact op?**  
Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

**U kunt ons gratis bellen**  
017 8890 - 0543  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385

**U kunt ook langskomen bij**  
Steunpunt Nijmegen,  
Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

**4 Wat als ik niets doe?**  
Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

# 1. Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie

## Visuele elementen maken de brieven duidelijker en overzichtelijker voor burgers

### Waarom werkt het?

- Fluency
- Cognitieve schaarste
- Visuele hiërarchie door ontwerpprincipes van Gestalt

Song, H., & Schwarz, N. (2008). If it's hard to read, it's hard to do: Processing fluency affects effort prediction and motivation. *Psychological Science*, 19, 986-988.  
 Wertheimer, M. (1938). *Laws of organization in perceptual forms*. In W. D. Ellis (Ed.), *A sourcebook of Gestalt psychology* (pp. 71-88). Routledge & Kegan Paul.  
 Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). *Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

**Betalingsherinnering**

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen  
 Voorletters Achternaam  
 Straatnaam 12  
 1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
 3475 6983 267 845

**Datum**  
 29 juli 2024

**U hebt nog niet betaald**

U moet **€ 816** betalen  
 vóór 6 augustus 2024

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
 U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.



**1 Wat kan ik doen?**  
**Ik heb wel betaald**  
 Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

**Ik wil in één keer betalen**  
 Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
 > Ga door naar 2

**Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen**  
 Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
 > Ga door naar 2

**Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen**  
 Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
 > Ga door naar 3

**Ik wil bezwaar maken**  
 > Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**  
 > Kijk bij 4

**2 Hoe kan ik betalen?**  
**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
 Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
 € 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
 NL86ING0002445588

**Ten name van:**  
 Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
 1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

**3 Hoe neem ik contact op?**  
 Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen  
 09 8800 - 0543  
 Belt u vanuit het buitenland?  
 Bel dan naar +31 55 385 385

U kunt ook langskomen bij  
 Steunpunt Nijmegen,  
 Mariënborg 30, Nijmegen.  
 Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

**4 Wat als ik niets doe?**  
 Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

# 1. Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie

## De tweede pagina van de conceptbrief wordt niet altijd gelezen

“Heel fijn dat het zo kort op de achterkant staat. Snap alleen niet waarom het er staat, wat is hier nieuw dat nog niet op de eerste pagina staat? Zou het waarschijnlijk niet lezen.”

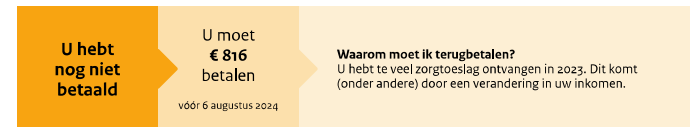
Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen  
Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

### ! Betalingsherinnering

U hebt nog niet betaald of gereageerd

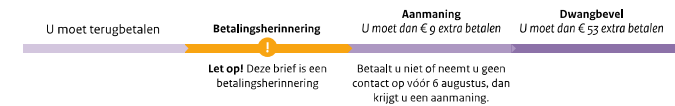
**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024



### Wat kan er nu gebeuren?

Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



### 1 Wat kan ik doen?

#### Ik heb wel betaald

Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

#### Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

#### Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen

Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

#### Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen

Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 3

#### Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van deze brief.

#### Wat als ik niets doe?

> Kijk bij 4

### 2 Hoe kan ik betalen?

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen. Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](#)



**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

Betaal vóór 6 augustus 2024

### 3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen  
017 9890 - 0543  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385

U kunt ook langskomen bij  
Steunpunt Nijmegen,  
Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](#)

### 4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.





Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

### 1 Betalingsherinnering

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald  
of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

**U hebt  
nog niet  
betaald**

U moet  
**€ 816**  
betalen

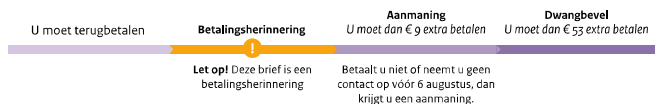
vóór 6 augustus 2024

#### Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

#### Wat kan er nu gebeuren?

Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



#### 1 Wat kan ik doen?

##### Ik heb wel betaald

Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

##### Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.

> Ga door naar **2**

##### Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen

Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.

> Ga door naar **2**

##### Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen

Neem contact op vóór 6 augustus 2024.

> Ga door naar **3**

##### Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van deze brief.

##### Wat als ik niets doe?

> Kijk bij **4**

#### 2 Hoe kan ik betalen?

Via **iDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

##### Kies een bedrag:

€ 816 om in 1x te betalen of  
€ 34 om in delen te betalen

##### Rekeningnummer:

NL86INGB0002445588

##### Ten name van:

Belastingdienst

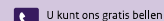
##### Betalingskenmerk:

1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

#### 3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543

Belt u vanuit het buitenland?

Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënburg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)

#### 4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

#### Hoe maak ik bezwaar?

Bent u het er niet mee eens dat u moet terugbetalen? Dan kunt u bezwaar maken vóór 1 augustus 2024. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar. Stuur uw bezwaar naar:



Dienst Toeslagen  
Postbus 4510  
6401 JA Heerlen



Go voor meer informatie naar [toeslagen.nl/oneens](https://toeslagen.nl/oneens).  
Hebt u vragen over bezwaar maken? Bel 0800-0543.

## 2. Overzicht en inzicht in de openstaande terugvorderingen

Het procesoverzicht maakt inzichtelijk waar iemand in het proces zit en wat mogelijke vervolgstappen zijn

*“Ja, vervolgstappen en consequenties zijn te zien als je niet betaalt. Zou niets veranderen, het is duidelijk weergegeven.”*

**Betalingsherinnering**

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikkingnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

---

**U hebt nog niet betaald**

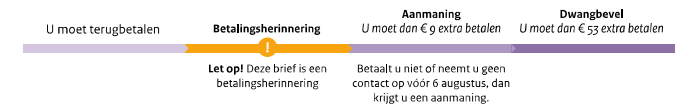
U moet  
**€ 816**  
betalen

vóór 6 augustus 2024

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

### Wat kan er nu gebeuren?

Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



**1 Wat kan ik doen?**

**Ik heb wel betaald**  
Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

**Ik wil in één keer betalen**  
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**

**Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen**  
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**

**Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen**  
Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **3**

**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij **4**

**2 Hoe kan ik betalen?**

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht

**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

**3 Hoe neem ik contact op?**

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen  
017 8890 - 0543  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385

U kunt ook langskomen bij  
Steunpunt Nijmegen,  
Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

**4 Wat als ik niets doe?**

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

# 2. Overzicht en inzicht in de openstaande terugvorderingen

Het procesoverzicht maakt inzichtelijk waar iemand in het proces zit en wat mogelijke vervolgstappen zijn

## Waarom werkt het?

- Zekerheid bieden
- Urgentie verhogen

**Betalingsherinnering**

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen  
Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

**U hebt nog niet betaald**

U moet **€ 816** betalen  
vóór 6 augustus 2024

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.



- 1 Wat kan ik doen?
- 2 Hoe kan ik betalen?
- 3 Hoe neem ik contact op?

**Wat kan er nu gebeuren?**  
Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.

U moet terugbetalen      **Betalingsherinnering**      Aanmaning      Dwangbevel

**Let op!** Deze brief is een betalingsherinnering

Betaalt u niet of neemt u geen contact op vóór 6 augustus, dan krijgt u een aanmaning.

**Wat als ik niets doe?**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.  
> Kijk bij 4

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

## 2. Overzicht en inzicht in de openstaande terugvorderingen

De weergave van de voortgang van betalingen bij een betalingsregeling is niet duidelijk en concreet genoeg

*“Nee, niet duidelijk waar je staat. Ik zou meer over termijnen praten. Concreter: hoeveel termijnen heb je al betaald en hoeveel moet je er nog.”*



- 1 Wat kan ik doen?**  
**Ik wil maandelijks blijven betalen**  
Betaal € 34 vóór 27 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**  
**Het lukt me toch niet om € 34 per maand te betalen**  
Neem contact op vóór 27 augustus 2024.  
> Ga door naar **3**  
**Ik wil toch alles in één keer betalen**  
Betaal € 782 vóór 27 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**  
**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.  
**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij **4**
- 2 Hoe kan ik betalen?**  
**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:  
**Kies een bedrag:**  
€ 34 om in delen te blijven betalen  
€ 782 om in 1x te betalen  
**Rekeningnummer:**  
NL861NGB0002445588  
**Ten name van:**  
Belastingdienst  
**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90  
**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je alles in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht)  
  
Betaal vóór 27 augustus 2024
- 3 Hoe neem ik contact op?**  
Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?  
 U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385  
 U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)
- 4 Wat als ik niets doe?**  
Betaalt u een maand niet? Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

# 2. Overzicht en inzicht in de openstaande terugvorderingen

De weergave van de voortgang van betalingen bij een betalingsregeling is niet duidelijk en concreet genoeg

## Waarom werkt het?

- Verhoogt motivatie
- Verhogen van zelfeffectiviteit
- Verhoogt gevoel van controle

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

Bevestiging

Bevestiging maandelijkse betaling

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
28 juli 2024

**Uw maandelijkse betaling is ontvangen**

We verwachten de volgende betaling van € 34

vóór 27 augustus 2024

**We hebben uw betaling ontvangen.**  
U hebt een betalingsregeling om de te veel ontvangen zorgtoeslag over 2023 terug te betalen. U hebt de maandelijkse betaling van € 34 op tijd betaald. Daarmee is het totale bedrag dat u moet terugbetalen lager geworden.

Dit hebt u al afbetaald.

Vóór 27 augustus 2024 moet u weer € 34 betalen.

1

Over 22 maanden hebt u het totaalbedrag volledig betaald.

Na elke betaling laten we u in de bevestigingsbrief weten hoeveel rente u hebt betaald.

**1 Wat kan ik doen?**  
Ik wil maandelijks blijven betalen

**2 Hoe kan ik betalen?**  
Zelf overmaken - Vul de volgende

**3 Hoe neem ik contact op?**  
Heeft u vragen? Of kunt u niet

Dit hebt u al afbetaald.

Vóór 27 augustus 2024 moet u weer € 34 betalen.

!


Over 22 maanden hebt u het totaalbedrag volledig betaald.

Na elke betaling laten we u in de bevestigingsbrief weten hoeveel rente u hebt betaald.

**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij 1

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je alles in één keer wil betalen. Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht)



**Betaal vóór 27 augustus 2024**

Betaalt u een maand niet? Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

Dreher, J.-C., & Tremblay, L. (Eds.). (2009). Handbook of Reward and Decision Making. *Academic Press*.  
Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. W.H. Freeman and Company.  
Amabile, T. M., & Kramer, S. J. (2011). The power of small wins. *Harvard Business Review*, 89(5), 70-80.

# 3. Duidelijk handelingsperspectief

De brieven maken duidelijk dat er verschillende keuzemogelijkheden zijn en hoe men de verschillende keuzemogelijkheden uitvoert

“Je weet meteen dat je moet betalen en hoeveel je moet betalen. Je ziet duidelijk alle opties; door de volgordelijkheid en het kleurgebruik vallen de juiste dingen op.”

!
**Betalingsherinnering**

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

**U hebt nog niet betaald**

U moet **€ 816** betalen

vóór 6 augustus 2024

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

**Wat kan er nu gebeuren?**  
Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.

U moet terugbetalen

**Betalingsherinnering**

Let op! Deze brief is een betalingsherinnering

**Aanmaning**

U moet dan € 9 extra betalen

Betaalt u niet of neemt u geen contact op vóór 6 augustus, dan krijgt u een aanmaning.

**Dwangbevel**

U moet dan € 53 extra betalen

**1 Wat kan ik doen?**

**Ik heb wel betaald**  
Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

**Ik wil in één keer betalen**  
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

**Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen**  
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

**Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen**  
Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 3

**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij 4

**2 Hoe kan ik betalen?**

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht

**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

**3 Hoe neem ik contact op?**

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen  
017 9890 - 0543  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 385 385

U kunt ook langskomen bij  
Steunpunt Nijmegen,  
Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

**4 Wat als ik niets doe?**

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

# 3. Duidelijk handelingsperspectief

De brieven maken duidelijk dat er verschillende keuzemogelijkheden zijn en hoe men de verschillende keuzemogelijkheden uitvoert

## Waarom werkt het?

- Duidelijk handelingsperspectief
- Keuzevrijheid: voorkomen weerstand

**1 Wat kan ik doen?**

**Ik heb wel betaald**  
Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

**Ik wil in één keer betalen**  
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**

**Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen**  
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**

**Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen**  
Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **3**

**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij **4**

400 AC Heerlen

**Betalingsherinnering**

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

**U moet € 816 betalen**

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

U moet € 816 betalen vóór 6 augustus 2024

betaalt, is er niets aan de hand.

Betalingsherinnering	Aanmaning	Dwangbevel
1	U moet dan € 9 extra betalen	U moet dan € 53 extra betalen
Let op! Deze brief is een betalingsherinnering	Betaalt u niet of neemt u geen contact op vóór 6 augustus, dan krijgt u een aanmaning.	

**2 Hoe kan ik betalen?**

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar toeslagen.nl/overzicht



**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

**3 Hoe neem ik contact op?**

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543  
Belt u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 55 5 385 385

U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar toeslagen.nl/hulp

**4 Wat als ik niets doe?**

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

# 3. Duidelijk handelingsperspectief

De brieven maken duidelijk dat er verschillende keuzemogelijkheden zijn en hoe men de verschillende keuzemogelijkheden uitvoert

## Waarom werkt het?

- Verwijzing
- Korte en eenvoudige zinnen
- ‘Handeling is klein’


Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen  
Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald → U moet € 816 betalen vóór 6 augustus 2024 → Waar U hebt betaald

Wat kan er nu gebeuren?  
Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand

U moet terugbetalen → Betalingsherinnering → Let op! Deze brief is een betalingsherinnering

**1 Wat kan ik doen?**  
**Ik heb wel betaald**  
Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.  
**Ik wil in één keer betalen**  
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**  
**Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen**  
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**  
**Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen**  
Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar **3**  
**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.  
**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij **4**

**2 Hoe kan ik betalen?**  
**Via iDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](#)  
  
**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:  
**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen  
**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588  
**Ten name van:**  
Belastingdienst  
**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90  
**Betaal vóór 6 augustus 2024**

**4 Wat als ik niets doe?**  
Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

Maak hier voor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](#)

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen  
**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588  
**Ten name van:**  
Belastingdienst  
**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90  
**Betaal vóór 6 augustus 2024**



# 4. Actieve hulp (makkelijk maken)

## Deelnemers waarderen de verschillende mogelijkheden om persoonlijke hulp te krijgen van dienst Toeslagen

*“Duidelijk: bellen of naar een steunpunt gaan. Ik zou het liefste bellen (niet mailen of live chatten). Fijn dat het nummer er meteen bij staat.”*

*“Als het contactpunt in de buurt is, zou ik de voorkeur hebben voor langskomen. Maar dan moet het adres wel in de buurt zijn.”*

!
**Betalingsherinnering**

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen  
Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

**U hebt nog niet betaald**

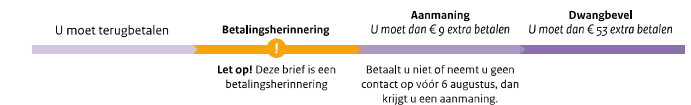
U moet  
**€ 816**  
betalen

vóór 6 augustus 2024

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

### Wat kan er nu gebeuren?

Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



**1 Wat kan ik doen?**

**Ik heb wel betaald**  
Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

**Ik wil in één keer betalen**  
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

**Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen**  
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

**Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen**  
Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 3

**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij 4

**2 Hoe kan ik betalen?**

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](#)

**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

**Betaal vóór 6 augustus 2024**

**3 Hoe neem ik contact op?**

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen  
039 8890 - 0543  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385

U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](#)

**4 Wat als ik niets doe?**

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

# 4. Actieve hulp (makkelijk maken)

**Deelnemers waarderen de verschillende mogelijkheden om persoonlijke hulp te krijgen van dienst Toeslagen**

*“Duidelijk: bellen of naar een steunpunt gaan. Ik zou het liefste bellen (niet mailen of live chatten). Fijn dat het nummer er meteen bij staat.”*

*“Als het contactpunt in de buurt is, zou ik de voorkeur hebben voor langskomen. Maar dan moet het adres wel in de buurt zijn.”*

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen  
Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam



**Wat kan er nu gebeuren?**  
Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



### 3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op 0800 – 0543  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385

U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)

#### 1 Wat kan ik doen?

##### Ik heb wel betaald

Dan hoeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

##### Ik wil in één keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

##### Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen

Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

##### Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen

Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 3

##### Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van deze brief.

##### Wat als ik niets doe?

> Kijk bij 4

#### 2 Hoe kan ik betalen?

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je in één keer wil betalen. Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht)



**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

Betaal vóór 6 augustus 2024

#### 3 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op 0800 – 0543  
Belt u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385

U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.

Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)

#### 4 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

# Mini doenlijkheidsscan

Welke verbeterpunten herkende je?

# Ontwerp brieven 2.0

Op basis van de interviews &  
feedback van Dienst Toeslagen



### Betalingsherinnering

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

U hebt nog niet betaald

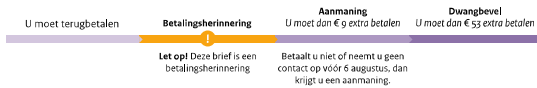
U moet € 816 betalen

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
U hebt te veel zorgtoeslag ontvangen in 2023. Dit komt (onder andere) door een verandering in uw inkomen.

vóór 6 augustus 2024

#### Wat kan er nu gebeuren?

Als u uw gemiste betaling alsnog betaalt, is er niets aan de hand.



betaald? Dan kunt u bezwaar maken vóór 1 augustus 2024. Stuur bezwaar naar:

in.nl/leens.  
el0800-0543.

### Herinnering

Zorgtoeslag 2023

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

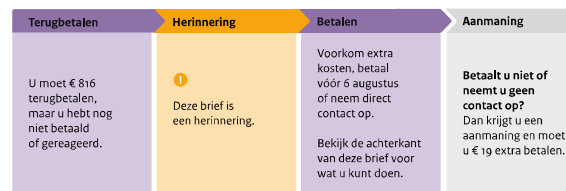
**Datum**  
29 juli 2024

U hebt nog niet betaald of gereageerd

U moet € 816 terugbetalen vóór 6 augustus 2024

**Waarom moet ik terugbetalen?**  
U hebt te veel zorgtoeslag gekregen over 2023. Dit komt vooral door een verandering in uw inkomen.  
Kijk voor meer uitleg op [toeslagen.nl/overzicht](#) of bel 0800-0543.

#### Wat kan er nu gebeuren?



Kijk op de achterkant van deze brief voor meer informatie >

Dienst Toeslagen  
Postbus 4510  
6401 JA Heerlen

Ga voor meer informatie naar [toeslagen.nl/leens](#)

Hebt u vragen over bezwaar maken?  
Bel 0800-0543

## Hoe kan ik betalen?

### 1 Ik wil zelf geld overmaken.

Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:  
**NL86ING0002445588**  
Ten name van:  
**Belastingdienst**  
Betalingsnummer:  
**1234 5678 90**

*Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.*

### 2 Ik wil in 1 keer betalen via IDEAL.

U betaalt dan het hele bedrag van € 816.



Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](#)

Betaal vóór 6 augustus 2024.

### 1 Wat kan ik doen?

#### Ik heb wel betaald

Dan heeft u dat niet nog een keer te doen. Waarschijnlijk heeft u betaald vlak voor we deze brief stuurden.

#### Ik wil in 44n keer betalen

Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 2

#### Ik wil 24 maanden lang elke maand € 34 betalen

Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 4

#### Het lukt me niet om € 34 per maand te betalen

Neem contact op vóór 6 augustus 2024.  
> Ga door naar 4

#### Ik wil bezwaar maken

> Bekijk de achterkant van deze brief.

#### Wat als ik niets doe?

> Kijk bij 2

### 3 Hoe kan ik betalen?

Via IDEAL - Dit kan alleen als je in een keer wil betalen.  
Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](#)



#### Zelf overmaken - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 816 om in 1x te betalen of € 34 om in delen te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86ING0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingsnummer:**  
1234 5678 90

Betaal vóór 6 augustus 2024

### 4 Hoe neem ik contact op?

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op 0800-0543. Belt u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 55 5385 385

U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](#)

### 5 Wat als ik niets doe?

Dan sturen we u een aanmaning. Er komen dan aanmaningskosten van € 9 bij. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan sturen we u een dwangbevel. U moet dan € 53 extra betalen.

eerd.  
of  
eze  
eren op  
betaling

316 vóór

2024. Maak vóór de 27e maanden

bent u  
salbedrag

betalen.  
g of neem

U moet het betalen

at ik

en.

#### ns dat ik

n. U kunt wel 10gte van het dan een brief

#### Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op 0800-0543. Belt u vanuit het buitenland? Bel dan naar +31 55 5385 385

U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënburg 30, Nijmegen. Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800-0543 of ga naar [toeslagen.nl/hulp](#)

# 1. Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie

Van: alle belangrijke informatie op één pagina

Naar: een duidelijke knip

- Meer uitleg nodig
- Groter lettertype
- Informerende zijde & actiegerichte zijde

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

## Herinnering

Zorgtoeslag 2023

U hebt nog niet betaald of gereageerd

Beschikingsnummer

U hebt nog niet betaald of gereageerd

U moet € 816 terugbetalen vóór 6 augustus 2024

### Wat kan er nu gebeuren?

Terugbetalen Herinnering

U moet € 816 terugbetalen, maar u hebt nog niet betaald of gereageerd.

Deze brief is een herinnering

### 1 Wat kan ik doen?

- > **Ik heb wel betaald of gereageerd.**  
Waarschijnlijk heeft u betaald of gereageerd vlak voordat we deze brief stuurden. U kunt controleren op [toeslagen.nl/overzicht](#) of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**  
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.
- > **Ik wil in delen betalen.**  
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.  
**Let op:** Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**  
Ga vóór 6 augustus 2024 naar [toeslagen.nl/betalingsregeling](#) of neem contact op.
- > **Wat als ik niets doe?**  
Dan krijgt u een aanmaning. U moet het overgebleven bedrag in 1 keer betalen met € 19 aanmaningskosten.
- > **Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.**  
Hieronder staat wat u kunt doen.

### Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

U kunt geen bezwaar meer maken. U kunt wel vragen of we opnieuw naar de hoogte van het bedrag kunnen kijken. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar naar:

Dienst Toeslagen  
Postbus 4510  
6401 JA Heerlen

Ga voor meer informatie naar [toeslagen.nl/oneens](#)

Hebt u vragen over bezwaar maken?  
Bel 0800-0543

### 2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**  
Vul de volgende gegevens in:  
Rekeningnummer:  
**NL86ING0002445588**  
Ten name van:  
Belastingdienst  
Betalingskenmerk:  
**1234 5678 90**  
Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.
- > **Ik wil in 1 keer betalen via IDEAL.**  
U betaalt dan het hele bedrag van € 816.

Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](#)

Betaal vóór 6 augustus 2024.

### Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op **0800-0543**  
Bel u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385

U kunt ook langskomen bij  
Servicepunt Nijmegen,  
Masténburg 50, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel  
0800-0543 of ga naar [toeslagen.nl/hulp](#)



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

### Herinnering

Zorgtoeslag 2023

U hebt nog niet betaald of gereageerd

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
29 juli 2024

**U hebt nog niet betaald of gereageerd**

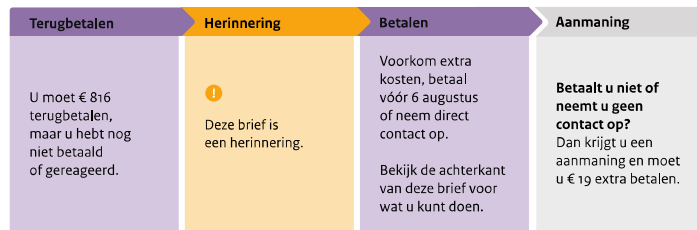
U moet **€ 816** terugbetalen vóór 6 augustus 2024

#### Waarom moet ik terugbetalen?

U hebt te veel zorgtoeslag gekregen over 2023. Dit komt vooral door een verandering in uw inkomen.

Kijk voor meer uitleg op [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht) of bel 0800 - 0543.

### Wat kan er nu gebeuren?



Kijk op de achterkant van deze brief voor meer informatie >

## 1 Wat kan ik doen?

- > **Ik heb wel betaald of gereageerd.**  
Waarschijnlijk heeft u betaald of gereageerd vlak voordat we deze brief stuurden. U kunt controleren op [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht) of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**  
Betaal het hele bedrag van € 816 vóór 6 augustus 2024.
- > **Ik wil in delen betalen.**  
Betaal € 34 vóór 6 augustus 2024. Maak daarna elke maand € 34 over vóór de 27e van de maand. U betaalt 24 maanden lang. U kunt ook meer dan € 34 per maand betalen. Dan bent u eerder klaar met betalen.  
**Let op:** Er komt rente bij. Het totaalbedrag wordt daarom hoger.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**  
Ga vóór 6 augustus 2024 naar [toeslagen.nl/betalingsregeling](https://toeslagen.nl/betalingsregeling) of neem contact op.
- > **Wat als ik niets doe?**  
Dan krijgt u een aanmaning. U moet het overgebleven bedrag in 1 keer betalen met € 19 aanmaningskosten.
- > **Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.**  
Hieronder staat wat u kunt doen.

### Ik ben het er niet mee eens dat ik moet terugbetalen.

U kunt geen bezwaar meer maken. U kunt wel vragen of we opnieuw naar de hoogte van het bedrag kunnen kijken. Stuur ons dan een brief met uw bezwaar naar:

Dienst Toeslagen  
Postbus 4510  
6401 JA Heerlen

Ga voor meer informatie naar [toeslagen.nl/oneens](https://toeslagen.nl/oneens)

Hebt u vragen over bezwaar maken?  
Bel 0800-0543

## 2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**  
Vul de volgende gegevens in:

Rekeningnummer:  
**NL86INGB0002445588**

Ten name van:  
**Belastingdienst**  
Betalingskenmerk:  
**1234 5678 90**

*Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.*

- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**  
U betaalt dan het hele bedrag van € 816.



Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht)



**Betaal vóór 6 augustus 2024.**

### Hoe neem ik contact op?

Hebt u vragen? Of kunt u niet betalen?



U kunt ons gratis bellen op **0800 - 0543**  
Bel u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385



U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 - 0543 of ga naar [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)

## 2. Overzicht en inzicht in de openstaande terugvorderingen

### Meer duidelijkheid geschapt over voortgang van de betalingen

- De teksten visueel beter verbonden aan de tijdlijn
- Meer onderscheid tussen de twee soorten tijdlijnen
- Concretere informatie over voortgang terugbetaling





Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

Bevestiging

Bevestiging maandelijkse betaling

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
28 juli 2024



**1 Wat kan ik doen?**

**Ik wil maandelijks blijven betalen**  
Betaal € 34 vóór 27 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**

**Het lukt me toch niet om € 34 per maand te betalen**  
Neem contact op vóór 27 augustus 2024.  
> Ga door naar **3**

**Ik wil toch alles in één keer betalen**  
Betaal € 782 vóór 27 augustus 2024.  
> Ga door naar **2**

**Ik wil bezwaar maken**  
> Bekijk de achterkant van deze brief.

**Wat als ik niets doe?**  
> Kijk bij **4**

**2 Hoe kan ik betalen?**

**Zelf overmaken** - Vul de volgende gegevens in:

**Kies een bedrag:**  
€ 34 om in delen te blijven betalen  
€ 782 om in 1x te betalen

**Rekeningnummer:**  
NL86INGB0002445588

**Ten name van:**  
Belastingdienst

**Betalingskenmerk:**  
1234 5678 90

**Via IDEAL** - Dit kan alleen als je alles in één keer wil betalen. Scan de QR-code of ga naar [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht)



Betaal vóór 27 augustus 2024

**3 Hoe neem ik contact op?**

Heeft u vragen? Of kunt u niet betalen?

U kunt ons gratis bellen op 0800 - 0543  
*Bel u vanuit het buitenland?  
Bel dan naar +31 55 5 385 385*

U kunt ook langskomen bij Steunpunt Nijmegen, Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel of ga naar [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)

**4 Wat als ik niets doe?**

Betaalt u een maand niet? Dan sturen we u een herinnering. Reageert of betaalt u daarna niet? Dan komen er extra kosten bij.

Retouradres: Postbus 100, 6400 AC Heerlen, Nederland

Voorletters Achternaam  
Straatnaam 12  
1234 AB Plaatsnaam

Bevestiging betaling

Zorgtoeslag 2023

U hebt deze maand betaald

**Beschikingsnummer**  
3475 6983 267 845

**Datum**  
28 augustus 2024

**Uw maandelijkse betaling is ontvangen**

Betaal volgende maand weer € 34

vóór 27 september 2024

**We hebben uw betaling ontvangen.**  
U bent zorgtoeslag over 2023 aan het terugbetalen. U hebt deze maand € 34 betaald. Daarmee is het totale bedrag dat u nog moet terugbetalen € 750.

U betaalt elke maand:	€ 34	Totaalbedrag:	€ 816
Rente (4%):	- € 2	Terugbetaald bedrag:	- € 66
<b>U hebt terugbetaald:</b>	<b>€ 32</b>	<b>U moet nog betalen:</b>	<b>€ 750</b>

**Let op:** U betaalt elke maand rente. Kijk voor meer informatie op [toeslagen.nl/rente](https://toeslagen.nl/rente).

**Hoe ziet mijn betalingsregeling eruit?**



Kijk op de achterkant van deze brief voor meer informatie >

# 3. Duidelijk handelingsperspectief

## Een actiegerichte zijde met zo min mogelijk verwijzingen

- Handelingsperspectief zoveel mogelijk verbonden aan de opties
- Informatie in lijn met processen Dienst Toeslagen
- Dilemma's: Sommige processen vragen veel uitleg. Beschrijven of verwijzen?

### 1 Wat kan ik doen?

- > **Ik wil in delen blijven betalen.**  
Betaal € 34 vóór 27 september 2024.
- > **Ik wil meer betalen per maand.**  
Maak elke maand zelf een hoger bedrag over. U kunt controleren op [toeslagen.nl/overzicht](https://toeslagen.nl/overzicht) of uw betaling goed is gegaan.
- > **Ik kan geen € 34 per maand betalen.**  
Ga vóór 27 september 2024 naar [toeslagen.nl/betalingsregeling](https://toeslagen.nl/betalingsregeling) en vraag een persoonlijke betalingsregeling aan. Of neem contact op.
- > **Ik wil in 1 keer betalen.**  
Betaal het overgebleven bedrag van € 750 vóór 27 september 2024.
- > **Wat als ik niets doe?**  
Betaalt u een maand niet? Dan... we u een herinnering. Reageert betaalt u daarna niet? Dan stop... wij deze betalingsregeling. U m... overgebleven bedrag in 1 keer b...
- > **Ik ben het niet eens met de ren...**  
Hieronder staat wat u kunt doe...

### 2 Hoe kan ik betalen?

- > **Ik wil zelf geld overmaken.**  
Vul de volgende gegevens in:  
  
Rekeningnummer:  
**NL86INGB0002445588**  
  
Ten name van:  
**Belastingdienst**  
  
Betalingkenmerk:  
**1234 5678 90**  
  
*Tip: wilt u in delen betalen? Zet een automatische maandelijkse overboeking aan via uw bank.*
- > **Ik wil in 1 keer betalen via iDEAL.**  
U betaalt dan het hele bedrag van € 750.

### Ik ben het niet eens met de rente.

Dan kunt u bezwaar maken vóór 5 september. Stuur ons een brief met uw bezwaar naar:

- Landelijk Incasso Centrum  
Postbus 100  
6400 AC Heerlen
- Ga voor meer informatie naar [toeslagen.nl/oneens](https://toeslagen.nl/oneens)
- Hebt u vragen over bezwaar maken?  
Bel 0800-0543

Mariënborg 30, Nijmegen.  
Maak hiervoor een afspraak. Bel 0800 – 0543 of ga naar [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)

## Conclusie & Vervolg

- Proces:
  - Inhoudelijke deskundigen
  - Meenemen van verschillende perspectieven
  - Bespreken dilemma's
- Werken aan implementatie

# Vragen?

Emma Willems, Diede Wijnveen, Lotte Salomé en Anouk Haak



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

D&B

MUZUS