



Dienst Toeslagen  
*Ministerie van Financiën*

# Ondernemer, klopt uw toeslag nog?

Inzichten en lessen uit een praktijkonderzoek

12 november 2024

Kaj Bots – Dijksterhuis & van Baaren  
Jorijn Aalders – Dienst Toeslagen



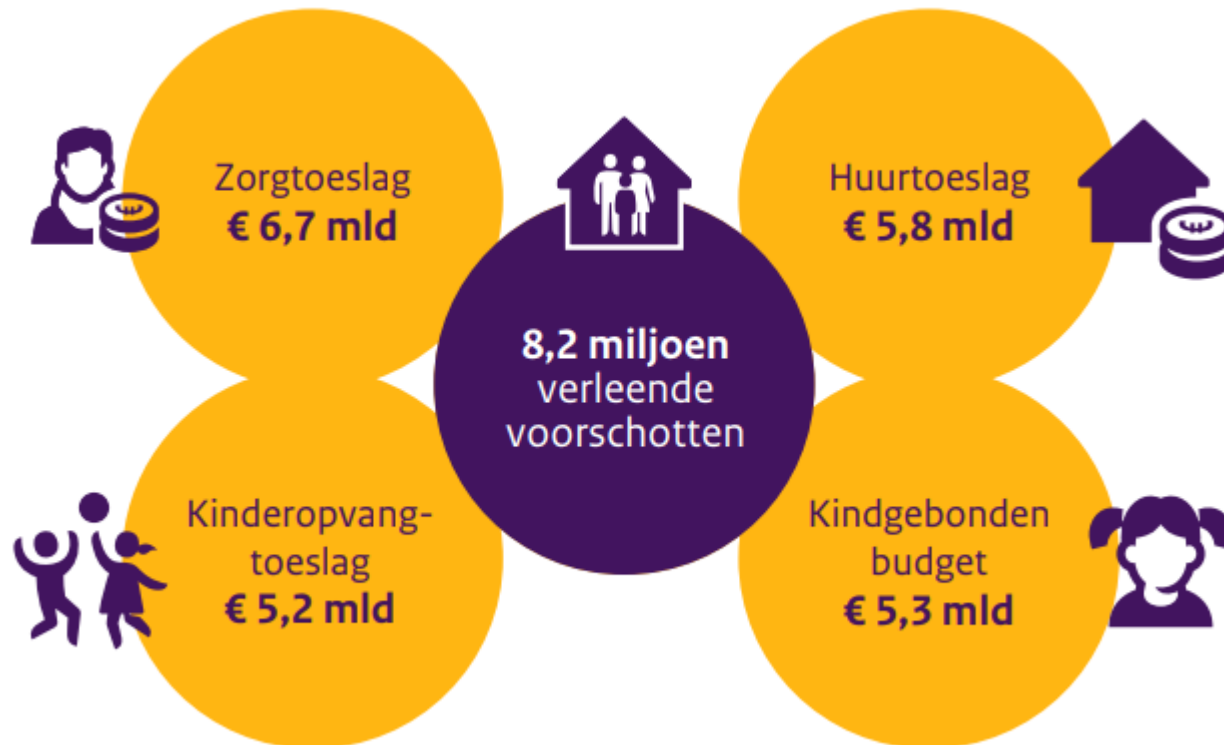


## Strategische doelen

*Presteren in het heden*

*Anticiperen op de toekomst*

*Recht doen aan het verleden*



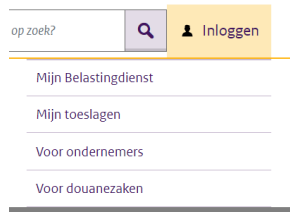


# De fases van een burgerreis

Oriënteren



Aanvragen



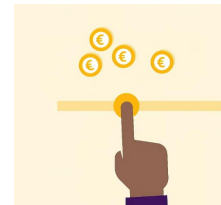
Voorlopige toekenning



Toeslag ontvangen

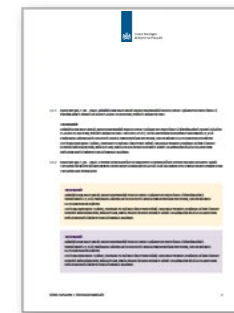


Wijzigen

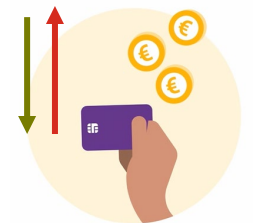


Nieuwe baan!

Nieuw toeslagjaar



Definitieve toekenning



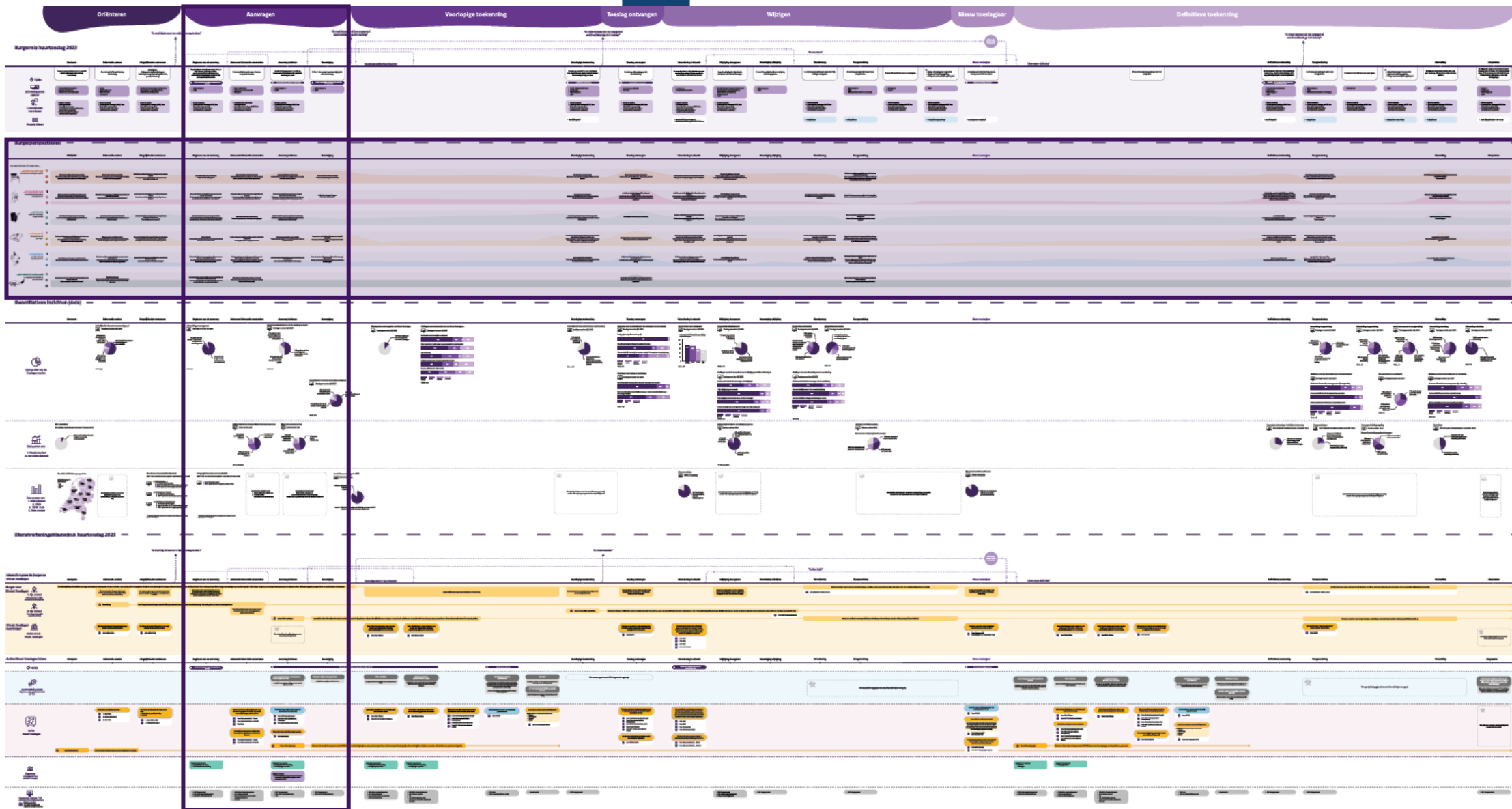


Touchpoints

Burger perspectieven

Data & Onderzoek

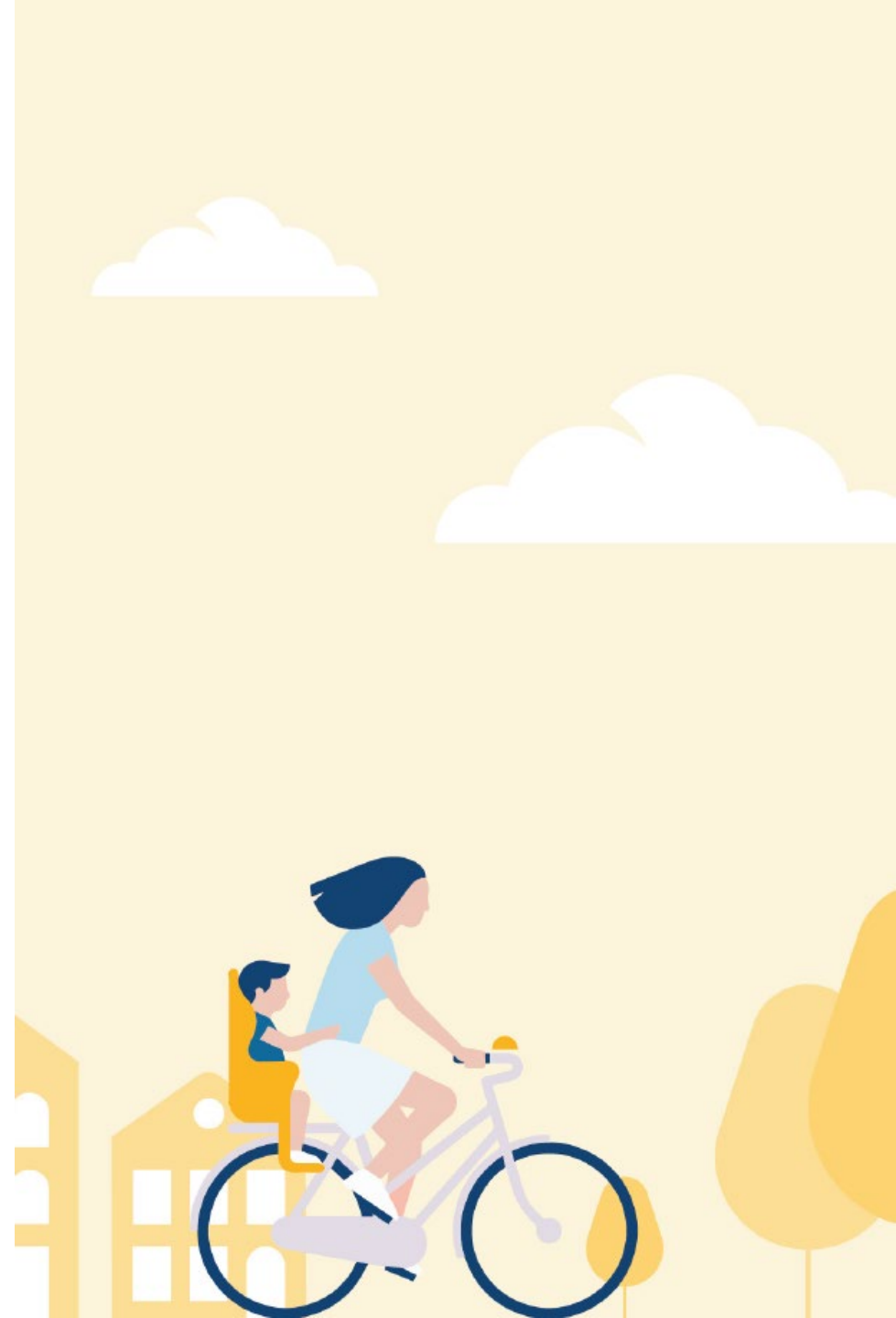
Dienst-Verlenings-blauwdruk





# Aanleiding

- › Ondernemers hebben vaker hogere **terugvorderingen**
- › Ondernemers hebben vaker hogere **nabetalingen**
- › Dit komt vaak door een **groot verschil** tussen het geschatte inkomen en het definitieve inkomen
- › Ondernemers geven zelden een **inkomenswijziging** door
- › Zo'n **17 procent** van de huishoudens met toeslagen heeft inkomen uit een onderneming





# Exploratief onderzoek



# Verkennend onderzoek

- > Hoe maken ondernemers eigenlijk gebruik van hun toeslag(en)?
  - Waar lopen ze tegenaan?
  - Welke knelpunten ervaren ze?



15 exploratieve interviews met ondernemers



Eerste inzichten in de doelgroep





- > Focus op **terugvorderingen voorkomen**
- > Geven daarom vaak een **hoger inkomen** door
- > Lastig inschatten wanneer een wijziging in inkomen doorgeven **relevant** is
- > Nauwkeurig schatten van inkomen is voor ondernemers **erg lastig**
- > Inkomen schatten voelt daardoor **irrelevant** voor hen





- > Maar hebben we wel de **juiste ondernemers** gesproken?
- > Grote diversiteit aan ondernemers
- > Geen ondernemers gesproken die in het verleden **vaker een (hoge) terugvordering hadden gehad**



# Gedrags- analyse



Klankbordgroep  
opgericht



Focusgroep met  
klankbordgroep



Verdiepende  
interviews met  
ondernemers



Eigen  
(gedrags)analyse





Klankbordgroep  
opgericht

*Meerdere keren  
in te zetten*



Focusgroep met  
klankbordgroep

*Zorgt voor verschillende  
perspectieven*

**Geldfit**



Belastingdienst

**KVK**



Verdiepende  
interviews met  
ondernemers

*De werving kost veel  
tijd en capaciteit*

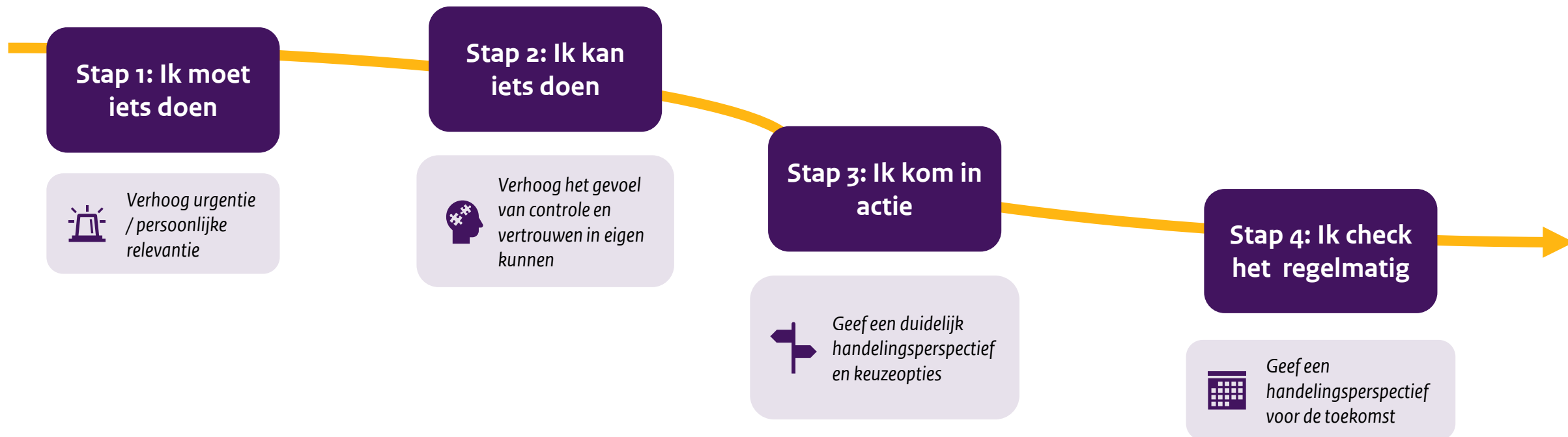


Eigen  
(gedrags)analyse

*'Kill your  
darlings'*



# Van inzicht naar strategie



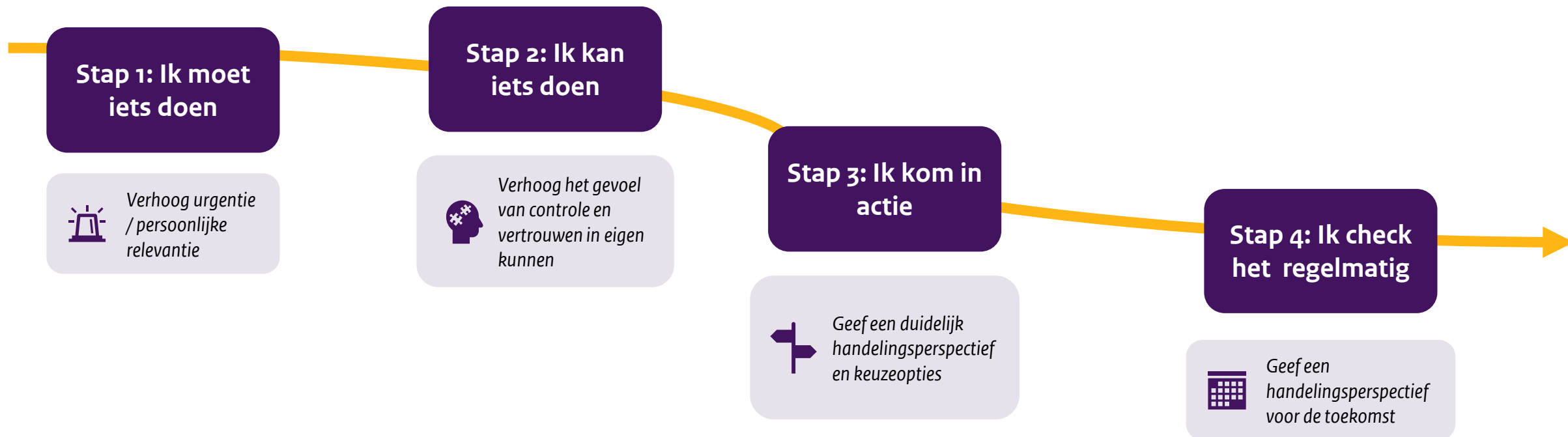


Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Interventie



# Van strategie naar interventie

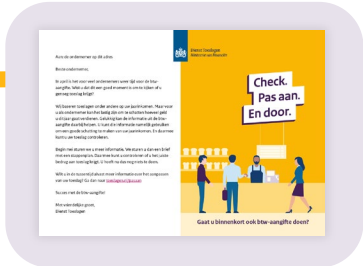




 **Deadline**  
kwartaal-  
aangifte

30 april

**Vooraankondiging**



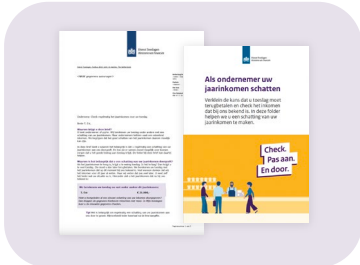
5-6 april

**Nieuwe envelop**



16 - 17 mei

**Brief + folder**



**Belactie**



Vanaf  
17 juni







## Vooraankondiging

Ondernemers ontvangen de vooraankondiging op **6 april 2024**

**Stap 1: Ik moet iets doen**



Verhoog urgentie / persoonlijke relevantie



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Aan: de ondernemer op dit adres

Beste ondernemer,

In april is het voor veel ondernemers weer tijd voor de btw-aangifte. Wist u dat dit een goed moment is om te kijken of u genoeg toeslag krijgt?

Wij baseren toeslagen onder andere op uw jaarinkomen. Maar voor u als ondernemer kan het lastig zijn om te schatten hoeveel geld u dit jaar gaat verdienen. Gelukkig kan de informatie uit de btw-aangifte daarbij helpen. U kunt die informatie namelijk gebruiken om een goede schatting te maken van uw jaarinkomen. En daarmee kunt u uw toeslag controleren.

Begin mei sturen we u meer informatie. We sturen u dan een brief met een stappenplan. Daarmee kunt u controleren of u het juiste bedrag aan toeslag krijgt. U hoeft nu dus nog niets te doen.

Wilt u in de tussentijd alvast meer informatie over het aanpassen van uw toeslag? Ga dan naar [toeslagen.nl/pasaan](https://toeslagen.nl/pasaan)

Succes met de btw-aangifte!

Met vriendelijke groet,  
Dienst Toeslagen

**Check.  
Pas aan.  
En door.**



**Gaat u binnenkort ook btw-aangifte doen?**



## Vooraankondiging

Ondernemers ontvangen de vooraankondiging op **6 april 2024**

Aan: de ondernemer op dit adres

Beste ondernemer,

In april is het voor veel ondernemers weer tijd voor de btw-aangifte. Wist u dat dit een goed moment is om te kijken of u genoeg toeslag krijgt?

Wij baseren toeslagen onder andere op uw jaarinkomen. Maar voor u als ondernemer kan het lastig zijn om te schatten hoeveel geld u dit jaar gaat verdienen. Gelukkig kan de informatie uit de btw-aangifte daarbij helpen. U kunt die informatie namelijk gebruiken om een goede schatting te maken van uw jaarinkomen. En daarmee kunt u uw toeslag controleren.



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Check.  
Pas aan.  
En door.



Gaat u binnenkort ook btw-aangifte doen?

Wij baseren toeslagen onder andere op uw jaarinkomen. Maar voor u als ondernemer kan het lastig zijn om te schatten hoeveel geld u dit jaar gaat verdienen. Gelukkig kan de informatie uit de btw-aangifte daarbij helpen. U kunt die informatie namelijk gebruiken om een goede schatting te maken van uw jaarinkomen. En daarmee kunt u uw toeslag controleren.

informatie. We sturen u dan een brief waarin u kunt controleren of u het juiste bedrag hebt betaald. Dus nu dus nog niets te doen.

Voor meer informatie over het aanpassen van uw toeslag, zie <https://www.belastingdienst.nl/pasaan>



## Envelop

Ondernemers ontvangen de brief en folder in een bedrukte envelop

**Stap 1: Ik moet iets doen**



Verhoog urgentie / persoonlijke relevantie

Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

PostNL  
Port Betaald  
Port Payé  
Pays-Bas

Mevrouw T. Est  
Teststraat 12  
1234 AB

Check.  
Pas aan.  
En door.

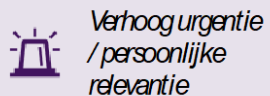
Klopt de hoogte van uw toeslag nog?



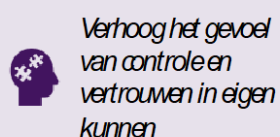
## Brief en folder

Ondernemers ontvangen de brief en folder op **17 mei 2024**

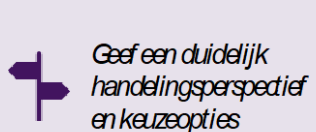
**Stap 1: Ik moet iets doen**



**Stap 2: Ik kan iets doen**



**Stap 3: Ik kom in actie**





## Brief en folder

Ondernemers ontvangen de brief en folder op **17 mei 2024**

**We berekenen uw toeslag nu met onder andere dit jaarinkomen:**

**T. Est**

**€ 21.000,-**

*Hebt u kortgeleden al een nieuwe schatting van uw inkomen doorgegeven? Dan kloppen de gegevens hierboven misschien niet meer. In Mijn toeslagen kunt u de nieuwste gegevens checken.*

Dienst Toeslagen, Postbus 4510, 6401 JA Heerlen, The Netherlands

<NAW gegevens aanvrager>

**BelastingTelefoon**  
<0800 – 0543 | +31 555 385 385>

**Datum**  
<datum>

**Uw bsn**  
<BSN>

**Ons kenmerk**  
INK AT O 24

Onderwerp: Check regelmatig het jaarinkomen voor uw toeslag

Beste T. Est,

### Waarom krijgt u deze brief?

U bent ondernemer of zzp'er. Wij berekenen uw toeslag onder andere met een schatting van uw jaarinkomen. Maar ondernemers hebben vaak een wisselend inkomen. We begrijpen dat het goed schatten van het jaarinkomen daarom moeilijk kan zijn.

In deze brief leest u waarom het belangrijk is dat u regelmatig een schatting van uw jaarinkomen aan ons doorgeeft. En hoe we er samen zoveel mogelijk voor kunnen zorgen dat u het goede bedrag aan toeslag krijgt. De folder bij deze brief kan daarbij helpen.

### Waarom is het belangrijk dat u een schatting van uw jaarinkomen doorgeeft?

Als het jaarinkomen te hoog is, krijgt u te weinig toeslag. Is het te laag? Dan krijgt u te veel toeslag. Die moet u dan later terugbetalen. We berekenen uw toeslag met het jaarinkomen dat op dit moment bij ons bekend is. Veel mensen denken dat wij het inkomen voor dit jaar al weten. Maar wij weten dat pas veel later. U weet zelf het beste wat uw situatie nu is. Hieronder ziet u het jaarinkomen dat nu bij ons bekend is:

**We berekenen uw toeslag nu met onder andere dit jaarinkomen:**

**T. Est**

**€ 21.000,-**

*Hebt u kortgeleden al een nieuwe schatting van uw inkomen doorgegeven? Dan kloppen de gegevens hierboven misschien niet meer. In Mijn toeslagen kunt u de nieuwste gegevens checken.*

**Tip!** Het is belangrijk om regelmatig een schatting van uw jaarinkomen aan ons door te geven. Bijvoorbeeld ieder kwartaal na de btw-aangifte.



## Brief en folder

Ondernemers ontvangen de brief en folder op **17 mei 2024**

### Wat verwachten we van u?

Neem de volgende stappen om uw jaarinkomen aan ons door te geven.



#### Stap 1

**Schat uw inkomen voor dit jaar. De folder bij deze brief kan daarbij helpen.**

Hebt u nu geen tijd? Plan dan een moment in uw agenda om de schatting te maken. Hebt u een boekhouder of belastingadviseur? Die kan u hier waarschijnlijk bij helpen.



#### Stap 2

**Vergelijk de nieuwe schatting van uw jaarinkomen met het jaarinkomen dat op dit moment bij ons bekend is.**

Het jaarinkomen dat nu bij ons bekend is, vindt u eerder in deze brief.



#### Stap 3

**Is uw nieuwe schatting anders dan het jaarinkomen dat bij ons bekend is? Geef uw nieuwe schatting dan aan ons door in Mijn toeslagen of met de app Toeslagen.**

### Wat verwachten we van u?

Neem de volgende stappen om uw jaarinkomen aan ons door te geven.



#### Stap 1

**Schat uw inkomen voor dit jaar. De folder bij deze brief kan daarbij helpen.**

Hebt u nu geen tijd? Plan dan een moment in uw agenda om de schatting te maken. Hebt u een boekhouder of belastingadviseur? Die kan u hier waarschijnlijk bij helpen.



#### Stap 2

**Vergelijk de nieuwe schatting van uw jaarinkomen met het jaarinkomen dat op dit moment bij ons bekend is.**

Het jaarinkomen dat nu bij ons bekend is, vindt u eerder in deze brief.



#### Stap 3

**Is uw nieuwe schatting anders dan het jaarinkomen dat bij ons bekend is? Geef uw nieuwe schatting dan aan ons door in Mijn toeslagen of met de app Toeslagen.**

### Hebt u een nieuwe schatting van uw jaarinkomen doorgegeven?

Dan krijgt u van ons een nieuwe voorlopige berekening van uw toeslag. We noemen die berekening een voorschotbeschikking. U vindt de voorschotbeschikking binnen 5 weken op 3 plekken:

- In Mijn toeslagen op [toeslagen.nl](https://toeslagen.nl)
- In de Berichtenbox op MijnOverheid.
- In uw brievenbus: we sturen de berekening ook met de post.

Moet u toeslag terugbetalen? Dan krijgt u daar later nog bericht over.

### Hebt u vragen over het schatten van uw jaarinkomen?

De folder bij deze brief kan u hierbij helpen. Hebt u een boekhouder of belastingadviseur? Die kan u waarschijnlijk ook helpen bij het schatten van uw jaarinkomen.



### Hebt u vragen over het aanvragen of wijzigen van toeslagen?

Bel dan de BelastingTelefoon: 0800 - 0543. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Of kijk op [toeslagen.nl/hulp](https://toeslagen.nl/hulp)

Met vriendelijke groet,

namens Dienst Toeslagen

Coert Kleijwegt  
Directeur toeslagen



## Brief en folder

Ondernemers ontvangen de brief en folder op **17 mei 2024**

### Optie 1. Gebruik uw btw-aangifte van het 1e kwartaal

Met deze optie berekent u de winst van het 1e kwartaal met behulp van de btw-aangifte. Met dit bedrag kunt u een schatting maken van uw inkomen voor de rest van het jaar.

Kiest u voor deze optie? Begin dan bij **stap 1 op de volgende pagina** en sla stap 4 over.

#### Voordeel van deze optie

- + U schat uw jaarinkomen met recente resultaten van uw bedrijf

#### Nadeel van deze optie

- Veel rekenstappen
- De stappen doorlopen kost tijd
- Kennis over belastingen nodig
- Niet te gebruiken in onderstaande situaties

### Optie 2. Gebruik uw aangifte inkomstenbelasting

We begrijpen dat het niet voor iedereen een optie is om het inkomen voor 2024 te schatten op basis van de btw-aangifte. U kunt ook een schatting maken met uw meest recente aangifte inkomstenbelasting.

Kiest u voor deze optie? Begin dan bij **stap 4 op pagina 14**.

#### Voordeel van deze optie

- + Minder rekenstappen
- + De stappen kosten minder tijd
- + Minder kennis over belastingen nodig

#### Nadeel van deze optie

- Uw meest recente aangifte inkomstenbelasting is mogelijk al van een tijd geleden. Tip: u kunt ook uw voorlopige aanslag gebruiken.

## Uw inkomen voor 2024 schatten

### Voordat u begint

Er zijn twee manieren waarop u een schatting van uw inkomen voor 2024 kunt maken. Deze staan hieronder beschreven. Vindt u het lastig om een keuze te maken tussen deze opties? Vraag uw boekhouder of belastingadviseur om advies.

### Optie 1. Gebruik uw btw-aangifte van het 1e kwartaal

Met deze optie berekent u de winst van het 1e kwartaal met behulp van de btw-aangifte. Met dit bedrag kunt u een schatting maken van uw inkomen voor de rest van het jaar.

Kiest u voor deze optie? Begin dan bij **stap 1 op de volgende pagina** en sla stap 4 over.

#### Voordeel van deze optie

- + U schat uw jaarinkomen met recente resultaten van uw bedrijf

#### Nadeel van deze optie

- Veel rekenstappen
- De stappen doorlopen kost tijd
- Kennis over belastingen nodig
- Niet te gebruiken in onderstaande situaties

### Optie 2. Gebruik uw aangifte inkomstenbelasting

We begrijpen dat het niet voor iedereen een optie is om het inkomen voor 2024 te schatten op basis van de btw-aangifte. U kunt ook een schatting maken met uw meest recente aangifte inkomstenbelasting.

Kiest u voor deze optie? Begin dan bij **stap 4 op pagina 14**.

#### Voordeel van deze optie

- + Minder rekenstappen
- + De stappen kosten minder tijd
- + Minder kennis over belastingen nodig

#### Nadeel van deze optie

- Uw meest recente aangifte inkomstenbelasting is mogelijk al van een tijd geleden. Tip: u kunt ook uw voorlopige aanslag gebruiken.

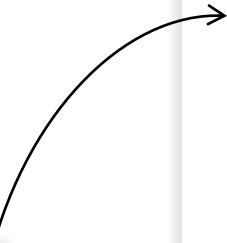
Herkent u zich in één van de onderstaande situaties? Kies dan voor optie 2 om met behulp van uw aangifte inkomstenbelasting uw inkomen te schatten.

1. **U hoeft geen btw-aangifte te doen.** Bijvoorbeeld bij een vrijstelling of als u gebruik maakt van de kleineondernemersregeling (KOR).
2. **De omzet van uw btw-aangifte verschilt van de omzet van uw inkomstenbelasting.** Bijvoorbeeld bij de margeregeling of de verleggingsregeling.



## Brief en folder

Ondernemers ontvangen de brief en folder op **17 mei 2024**



## Stap 1. Uw winst van het 1<sup>e</sup> kwartaal berekenen



In deze eerste stap gebruikt u uw btw-aangifte. U berekent de winst van het 1<sup>e</sup> kwartaal met behulp van de btw-aangifte. Met dit bedrag kunt u later in het stappenplan uw jaarinkomen schatten.

**Tip** Berekent u liever uw winst van het 1<sup>e</sup> kwartaal aan de hand van uw eigen administratie? Dat kan ook. Denk dan ook aan uw afschrijvingen bij investeringen (zie stap 1.4 en stap 2).

### Stap 1.1: Log in op Mijn Belastingdienst Zakelijk



✓ Ga naar [belastingdienst.nl/zakelijk](https://belastingdienst.nl/zakelijk) en kies voor 'Inloggen' en daarna 'Voor ondernemers'. En log in.

i Wilt u meer weten over hoe Mijn Belastingdienst Zakelijk werkt? Ga naar [goedstartbelastingdienst.nl](https://goedstartbelastingdienst.nl) en kies voor 'Hulpmiddelen' en op 'Video'. Bekijk dan de tweede video.

### Stap 1.2: Download uw btw-aangifte van het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2024



✓ Als u bent ingelogd, kiest u voor 'Omzetbelasting'.

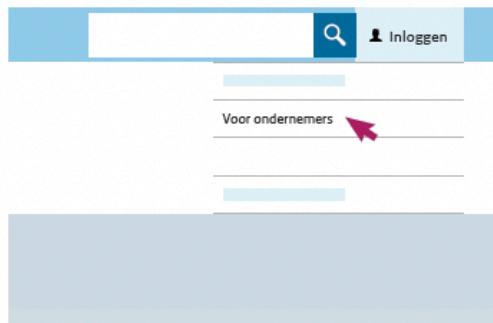




## Brief en folder

Ondernemers ontvangen de brief en folder op **17 mei 2024**

### Stap 1.1: Log in op Mijn Belastingdienst Zakelijk



✓ Ga naar [belastingdienst.nl/zakelijk](https://belastingdienst.nl/zakelijk) en kies voor 'Inloggen' en daarna 'Voor ondernemers'. En log in.

i Wilt u meer weten over hoe Mijn Belastingdienst Zakelijk werkt? Ga naar [goedestartbelastingdienst.nl](https://goedestartbelastingdienst.nl) en kies voor 'Hulpmiddelen' en op 'Video'. Bekijk dan de tweede video.

### Stap 1.2: Download uw btw-aangifte van het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2024



✓ Als u bent ingelogd, kiest u voor 'Omzetbelasting'.

## Stap 1. Uw winst van het 1<sup>e</sup> kwartaal berekenen

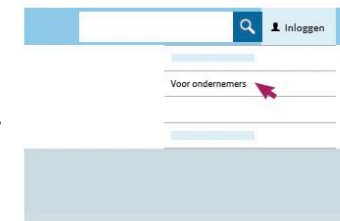


In deze eerste stap gebruikt u uw btw-aangifte. U berekent de winst van het 1<sup>e</sup> kwartaal met behulp van de btw-aangifte. Met dit bedrag kunt u later in het stappenplan uw jaarinkomen schatten.

#### Tip

Bereken u liever uw winst van het 1<sup>e</sup> kwartaal aan de hand van uw eigen administratie? Dat kan ook. Denk dan ook aan uw afschrijvingen bij investeringen (zie stap 1.4 en stap 2).

### Stap 1.1: Log in op Mijn Belastingdienst Zakelijk



✓ Ga naar [belastingdienst.nl/zakelijk](https://belastingdienst.nl/zakelijk) en kies voor 'Inloggen' en daarna 'Voor ondernemers'. En log in.

i Wilt u meer weten over hoe Mijn Belastingdienst Zakelijk werkt? Ga naar [goedestartbelastingdienst.nl](https://goedestartbelastingdienst.nl) en kies voor 'Hulpmiddelen' en op 'Video'. Bekijk dan de tweede video.

### Stap 1.2: Download uw btw-aangifte van het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2024



✓ Als u bent ingelogd, kiest u voor 'Omzetbelasting'.



# Belactie

Tussen 19 juni en 3 juli werden ondernemers gebeld

Stap 3: Ik kom in actie

Geef een duidelijk handelingsperspectief en keuzeopties





## Belactie

Tussen 19 juni en 3 juli werden ondernemers gebeld

### Stap 3: Ik kom in actie

Geef een duidelijk handelingsperspectief en keuzeopties

#### Belscript

In het gesprek dienen de volgende punten aan bod te komen:

- Introductie
- Vragen of de ondernemer vragen wil beantwoorden en hier tijd voor heeft
- Vragen of de ondernemer iets met de brief en folder heeft gedaan
- Attenderen, eventueel tips geven voor checken en doorgeven inkomen
- Afsluiting

#### a. Introductie

Tijdens de introductie stelt de behandelaar zich voor en vraagt hij of het uitkomt dat u belt. Daarna vertelt hij dat we een brief en folder hebben gestuurd over het checken van uw Toeslagen. En dat we benieuwd zijn of de brief heeft geholpen bij het inkomen aan Toeslagen. Vervolgens stelt hij een aantal controlevragen. Het is belangrijk dat u de juiste persoon aan de lijn heeft voordat hij verder gaat.

Hieronder een aantal voorbeeldteksten die je kan gebruiken:

- "Spreek ik met de heer/mevrouw <naam>?"
- "We begrijpen dat het als ondernemer lastig kan zijn om te checken van uw Toeslagen. Daarvoor hebben we een brief en folder toegestuurd. Heeft u daar wat vragen over stellen?"
- "Klopt het dat ik spreek met <naam>? Bent u ondernemer?"
- "Klopt het dat ik spreek met <naam> en dat u de partner van uw inkomen wilt spreken?"
- "Is <naam> (de ondernemer) niet aanwezig/Kan ik hem nu bellen of kan ik u later bellen?"
- "Heeft de brief u geholpen?"

Als je belt en je kan de ondernemer niet bereiken of als het niet uitkomt, wordt u terug gebeld. Er worden maximaal 2 pogingen ondernomen. Als u niet kan worden bereikt, dan kan het gesprek worden afgebroken.

Indien de ondernemer niet kan worden bereikt of niet wil meewerken, wordt u terug gebeld onder kolom B.

#### b. Heeft de ondernemer de brief ontvangen en er iets mee gedaan

Vraag eerst of de ondernemer de brief en de folder heeft ontvangen en hij er iets mee heeft gedaan.

Hieronder een voorbeeldtekst die je kan gebruiken:

- "Heeft u de brief en de folder ontvangen?"
- "Heeft u hier iets mee gedaan?"

➔ Heeft de ondernemer wel iets gedaan naar aanleiding van de brief? Ga door naar onderdeel c.

➔ Heeft de ondernemer niets gedaan naar aanleiding van de brief? Ga door naar onderdeel d.

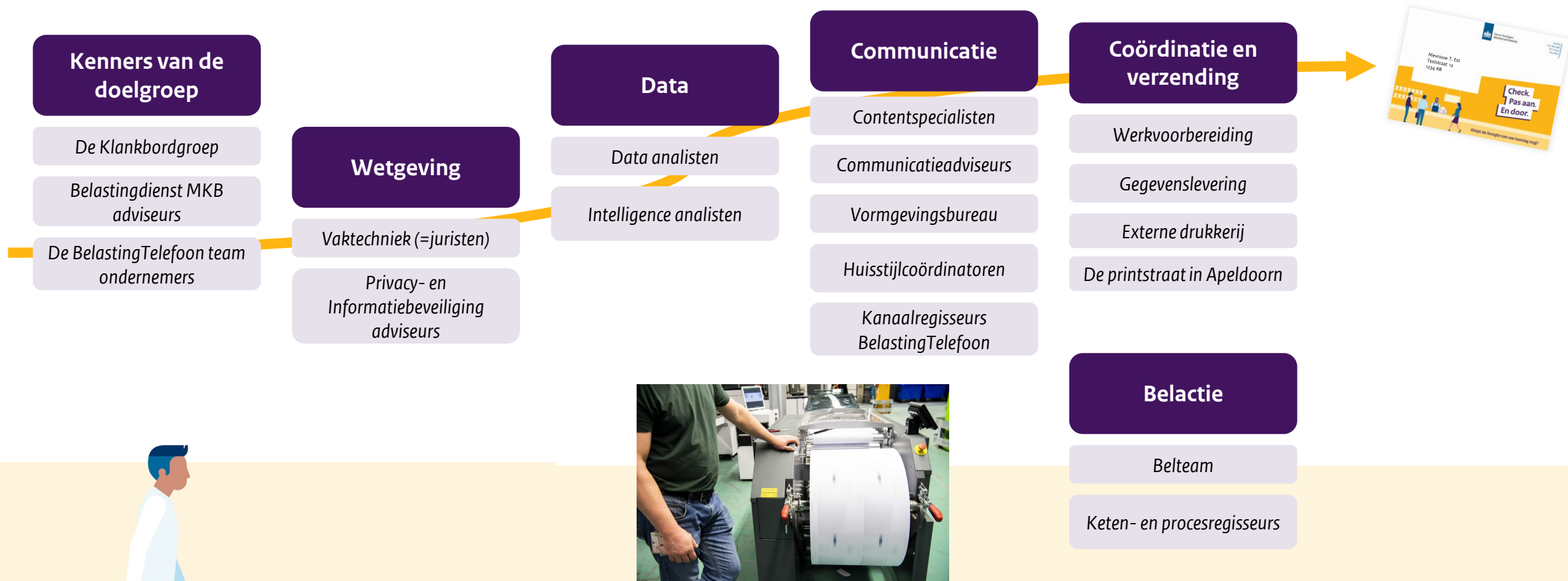
#### Tips geven voor het schatten van het jaarincome

De behandelaar hoeft geen financiële- en boekhoudkennis te hebben zoals het berekenen van omzet en kosten. Daar kunnen we vanuit Toeslagen niet bij helpen. Hieronder een aantal tips die je kan geven:

- *Er zijn verschillende manieren om uw jaarincome te schatten. Inhoudelijk kan ik u niet helpen bij de berekening, maar ik kan u misschien wel helpen de optie te vinden die het beste bij uw situatie past?*
  - Hebt u een boekhouder of belastingadviseur? Die kan u waarschijnlijk helpen bij het schatten van uw inkomen.*
  - Is het voor u niet erg als u maandelijks wat minder toeslag als voorschot krijgt? Schat uw jaarincome liever iets hoger in. Als blijkt dat u te weinig krijgt, krijgt u dit bedrag later als nabetaling.*
  - U mag toeslag ook achteraf aanvragen. Dit kan tot 1 september in het volgende jaar. Kinderopvangtoeslag kunt u aanvragen binnen 3 maanden nadat u er recht op krijgt.*
  - Zoek uw 'Verzamelinkomen' op in uw laatste aangifte inkomstenbelasting. Bedenk hoe uw inkomen van 2024 zal verschillen van het verzamelinkomen dat u hebt opgezocht in uw aangifte. Voorbeeld: verwacht u een groei van uw inkomen met 10%? Doe dan het verzamelinkomen uit de aangifte x 1,10.*
  - Heeft u geen recente aangifte inkomstenbelasting? U kunt ook een voorlopige aanslag invullen. Daarin staat een schatting van uw inkomen. Kijk op [belastingdienst.nl/voorlopigeaanslag](https://belastingdienst.nl/voorlopigeaanslag) voor meer info.*
  - U kunt hulp krijgen bij het invullen van de voorlopige aanslag. U kunt een afspraak maken om langs te komen bij een belastingdienstkantoor of een steunpunt. U kunt ook een telefonische afspraak maken of videobellen. [Zie deze pagina.](#)*



# Een interventie uitvoeren is samenwerken





# Gedrags- experiment



# Maar wat is het effect?

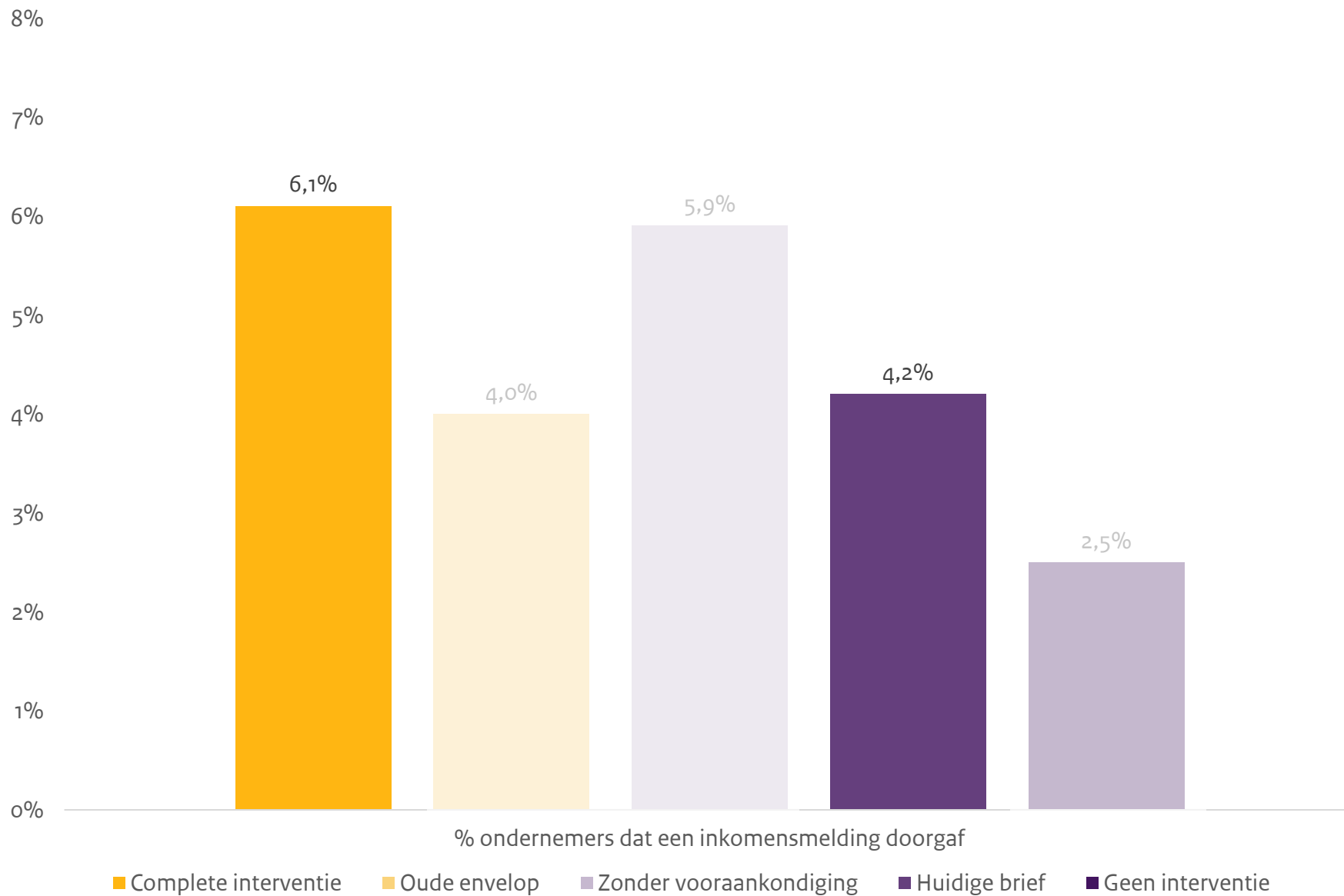
1. Complete interventie [N = 7976]
2. Complete interventie met oude envelop [N = 7.885]
3. Complete interventie zonder vooraankondiging [N = 7.984]
4. Huidige attentiebrief [N = 7.874]
5. Geen interventie [N = 7.800]
  
6. Complete interventie met belactie [N = 298]
7. Complete interventie zonder belactie [N = 7.679]





# Resultaten

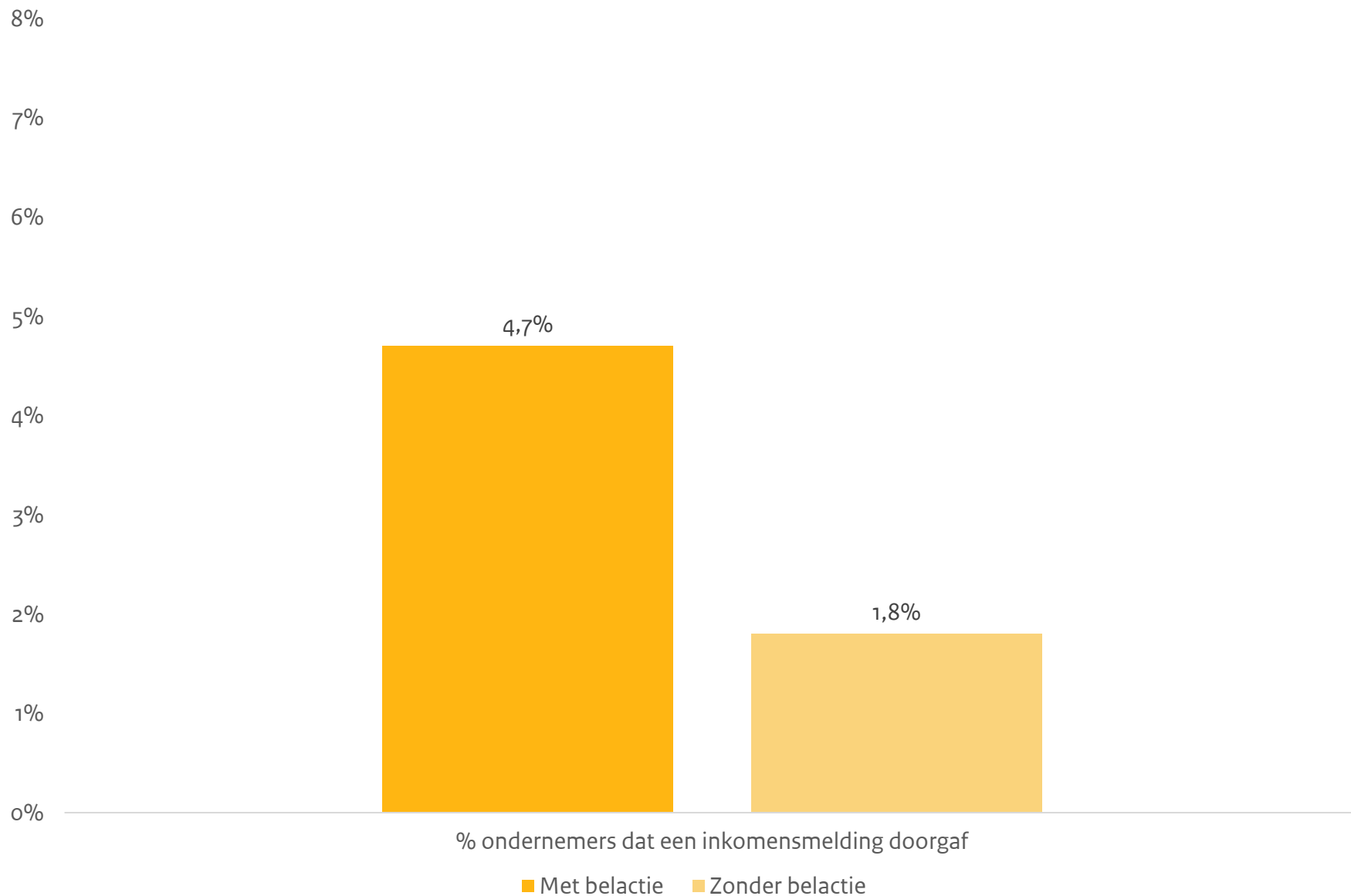
\* Gemeten vanaf de  
matdatum tot 4 weken  
erna





# Resultaten belactie

\* Gemeten vanaf de start van de belactie tot 3 weken na de belactie

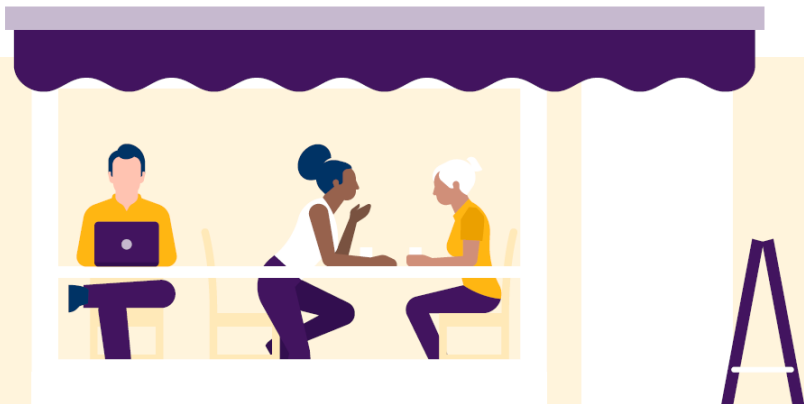






# Conclusies

- › Het huidige toeslagenstelsel sluit niet goed aan bij de situatie van de meeste ondernemers
  - Het huidige stelsel is niet *doenlijk* voor ondernemers
  - Zelf ervaren hoe lastig het is
- › De interventie zet (maar) een deel van de ondernemers aan tot actie
  - Klein effect, maar wel een positief effect
  - Eerste stap in goede richting





# Aanbevelingen



> Gebruik het stappenplan uit de folder en digitaliseer het



> Geef alternatieven voor het schatten van inkomen



> Bereik ondernemers via externe partijen



> Heb extra aandacht voor specifieke groepen ondernemers



> Zorg voor meer gerichte informatie over ondernemers en toeslagen



# Welke vragen zijn er?



Dienst Toeslagen  
*Ministerie van Financiën*

# Bedankt voor jullie aandacht!



Kaj Bots – Dijksterhuis & van Baaren – [kaj@gedragsverandering.nl](mailto:kaj@gedragsverandering.nl)  
Jorijn Aalders – Dienst Toeslagen - [j.aalders@toeslagen.nl](mailto:j.aalders@toeslagen.nl)