

Brieven

versus

Boetes en Boze klanten

*Een experimenteel onderzoek ter verbetering van de correspondentie
over boetes en de mededelingsverplichting bij de SVB*

door Carla van Rooijen



Universiteit Utrecht



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Studentnummer: 3660443

Master Communicatie & Organisatie

Docentbegeleider: dr. Henk Pander Maat

Stagebegeleider: dhr. René Kleuters

Samenvatting

Aanleiding

Als ontvangers van een sociale uitkering zijn klanten van de SVB verplicht om wijzigingen in hun situatie zelf door te geven wanneer deze invloed hebben op hun uitkering (de *mededelingsverplichting*). Doen zij dit niet, dan moeten zij het te veel ontvangen bedrag terugbetalen, plus een boete.

Om uitkeringsfraude tegen te gaan werd eind 2012 besloten de boetes te verhogen naar 100 procent van het benadelingsbedrag. Echter, veel overtredingen worden niet met opzet begaan. Dit zorgt voor uitvoerders als de SVB voor een grote druk om klanten optimaal te informeren over de mededelingsverplichting en boetebeslissingen met zorg af te handelen. Daarom is een experimenteel onderzoek uitgevoerd ter verbetering van twee brieven:

- * De toekenningsbeschikking: het belangrijke contactmoment met betrekking tot de mededelingsverplichting
- * De boeteaankondiging: de eerste brief die een klant leest wanneer hij een boete krijgt.

Analyse

Ter voorbereiding van het experiment zijn de doelen van de brieven geanalyseerd. De voornaamste doelen bleken:

- * voor de toekenningsbeschikking: aansporing tot het lezen van het bijgevoegde leaflet over wijzigingen;
- * voor de boeteaankondiging: bevordering van begrip en acceptatie van de boodschap en aansporing tot reageren om zo verlaging van de boete te faciliteren.

Hierna zijn de huidige brieven geanalyseerd en is literatuur behandeld over framing (ter gedragsbeïnvloeding) en argumentatiestructuur van slechte boodschappen (ter verzachting van het slechte nieuws). Op basis van de gecombineerde analyses zijn voor iedere brief twee mogelijke verbeteringen (manipulaties) bedacht, zijnde:

- * in de toekenningsbeschikking: het toevoegen van aansporende elementen, i.e. het noemen van het boeterisico en het impliciet benadrukken van het mogelijke kennisgebrek van de lezer;
- * in de boeteaankondiging: het herschrijven van het boetenieuws tot een indirecte structuur (argumenten eerst, dan slecht nieuws) en het herzien van uitleg en volgorde in de reageer- en betalingsinformatie.

Door een 2x2-design toe te passen ontstonden van beide brieven vier versies. Deze zijn tijdens het onderzoek met elkaar vergeleken.

Methode

Beide brieven werden onder twee doelgroepen getest: AOW'ers en Akw'ers (ontvangen kinderbijslag). De brieven zijn voorgelegd aan in totaal 654 respondenten van een wervingsbureau. Zij lazen de brief als onderdeel van een online enquête, waarna zij vragen kregen over o.a. imago, waardering, begrip en gedragsintenties.

Resultaten en discussie

Uit het onderzoek kwam een beperkte hoeveelheid effecten. Dit was deels te wijten aan het meten van gedragsintenties en emotioneel geladen oordelen. Hiervoor bleek het gekozen meetinstrument niet geschikt. Deze onderwerpen omvatten echter enkele belangrijke doelen van beide brieven, en zodoende is gepoogd door grondige analyse de ontbrekende effecten te verklaren. Enkele effecten op waardering en begrip werden wel

gevonden, zoals een positieve werking op het SVB-imago van de benadrukking van het kennisgebrek en van het gebruik van de originele argumentatiestructuur in de boeteaankondiging. Een belangrijk begripseffect werd ook gevonden: de herziene uitleg over reageren (en bezwaar maken) was begrijpelijker dan de originele. Daarnaast bleken de AOW- en Akw-toekenningsbeschikking uiteenlopende effecten te hebben: AOW'ers hadden na het lezen van de brief hogere intenties dan Akw'ers.

Adviezen

Op basis van de resultatenanalyse worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- * In de toekenningsbeschikking: behoud beide verbeteringen in de brief en herschrijf de Akw-beschikking tot hetzelfde format als de AOW-beschikking.
- * In de boeteaankondiging: behoud beide verbeteringen, maar vul deze aan met de positief bevonden elementen uit de huidige brieven.
- * Voor verder onderzoek: maak een zorgvuldige keuze ten aanzien van het meetinstrument, zodat in de toekomst beter effecten op gedrag en emotioneel beladen oordelen kunnen worden gemeten. Toegevoegd zijn enkele handreikingen voor de SVB bij het kiezen van de juiste methode.

Inhoud

H1. Inleiding.....	6
H2. Boetes en de SVB.....	7
§2.1 Boetes en sociale zekerheid.....	7
§2.2 Klantbewustzijn	8
§2.3 Het boeteproces: op zoek naar de zwakste schakel	9
§2.4 Correspondentie als oplossing	10
H3. Doelanalyse van de huidige correspondentie	11
§3.1 De toekenningsbeschikking.....	11
§3.2 De boeteaankondiging	12
H4. Tekstanalyse van de huidige correspondentie	13
§4.1 De toekenningsbeschikking.....	13
§4.2 De boeteaankondiging	13
H5. Theorie: naar verbeterde correspondentie	17
§5.1 Overtuiging en framing	17
§5.2 Slecht nieuws en structuur	18
H6. Onderzoeksvragen.....	21
§6.1 De toekenningsbeschikking.....	21
§6.2 De boeteaankondiging	21
H7. Methode.....	23
§7.1 De toekenningsbeschikking.....	23
§7.1.1 Respondenten.....	23
§7.1.2 Stimuli	23
§7.1.3 Enquête	24
§7.1.4 Procedure	25
§7.2 De boeteaankondiging	25
§7.2.1 Respondenten.....	25
§7.2.2 Stimuli	26
§7.2.3 Enquête	27

§7.2.4 Procedure	28
H8. Resultaten	30
§8.1 De toekenningsbeschikking	30
§8.1.1 Valide responses	30
§8.1.2 Gemiddelde scores en doelgropeffecten	30
§8.1.3 Randomisatiecheck	31
§8.1.4 Manipulatie-effecten	32
§8.2 De boeteaankondiging	32
§8.2.1 Valide responses	32
§8.2.2 Gemiddelde scores en doelgropeffecten	32
§8.2.3 Randomisatiecheck	33
§8.2.4 Manipulatie-effecten	34
H9. Discussie	35
§9.1 De toekenningsbeschikking	35
§9.2 De boeteaankondiging	36
§9.3 Methodologische beperkingen	39
§9.3.1 Beperkingen van de (online) enquête	39
§9.3.2 Beperkingen van de stimuli	40
§9.3.3 Beperkingen van de uitvoering	40
§9.4 Theoretische implicaties	41
H10. Aanbevelingen	43
§10.1 De toekenningsbeschikking	43
§10.2 De boeteaankondiging	44
§10.3 Correspondentie onderzoeken	45
§10.3.1 De online enquête via een wervingsbureau	45
§10.3.2 Het telefonische interview	46
§10.3.3 Het persoonlijke interview	48
Nawoord	49
Literatuur	50
Bijlagen	52

H1. Inleiding

Sociale zekerheid; in Nederland is zij vanzelfsprekend. Met een enorm complex aan regelingen wordt ervoor gezorgd dat iedere burger ten minste het inkomen krijgt dat hij nodig heeft. Een grote uitvoerder op dit gebied is de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Deze semi-overheidsorganisatie is verantwoordelijk voor de uitvoering van enkele grootschalige volksverzekeringen, zoals de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene kinderbijslagwet (Akw) en de Algemene nabestaandenwet (Anw). Ieder jaar keert de SVB ongeveer 33 miljard euro uit aan haar bijna 5 miljoen klanten.

Om ervoor te kunnen zorgen dat iedere burger precies krijgt waar hij recht op heeft, dient de SVB op de hoogte te blijven van de financiële en persoonlijke situatie van haar klanten. Een deel van de benodigde informatie wordt gedeeld door andere instanties, zoals de Belastingdienst. Sommige wijzigingen moeten klanten echter zelf doorgeven aan de SVB. Hiermee voldoen zij aan de zogenoemde *mededelingsverplichting*. Doen zij dit niet, dan kan een te hoog bedrag uitgekeerd worden. Wanneer een dergelijke overtreding aan het licht komt, krijgen klanten een terugvordering en wordt er een boete opgelegd.

Op 1 januari 2013 besloot het kabinet het sanctieregime aan te scherpen. Dit resulteerde in de Wet Aanscherping Handhavings- en Sanctiebeleid SZW-wetten (de 'Fraudewet'). De toelichting van het besluit luidde als volgt:

De komende jaren investeert het kabinet in betere informatie-uitwisseling. Dit verhoogt de pakkans. Ook investeert het kabinet in goede voorlichting. Burgers en bedrijven moeten de regels kennen en weten wat de gevolgen zijn als ze die overtreden. [...] Het kabinet verwacht dat door de afschrikkende werking van het strengere sanctieregime het aantal gevallen van uitkeringsfraude alsmede van overtredingen van de arbeidswetten zal afnemen. (De Krom, 2012, p.13)

Om overtreding van de mededelingsverplichting tegen te gaan werden de boetes verhoogd van tien naar honderd procent van het te veel ontvangen bedrag. Dit brengt grote gevolgen met zich mee voor de uitvoerende instanties. Boetes kunnen al snel hoog oplopen en hiermee wordt de kans op bezwaar en beroep vergroot. Ook betekent het dat wanneer klanten boos zijn of blijven zitten met vragen, ze sneller contact opnemen met de SVB of in bezwaar gaan. De afhandeling van dit contact is tijdrovend en dus kostbaar. Bovendien kan, in het geval van een rechtszaak, een beoordelingsfout het imago van de SVB ernstig beschadigen, zowel op het gebied van betrouwbare uitvoering als van klantgerichtheid.

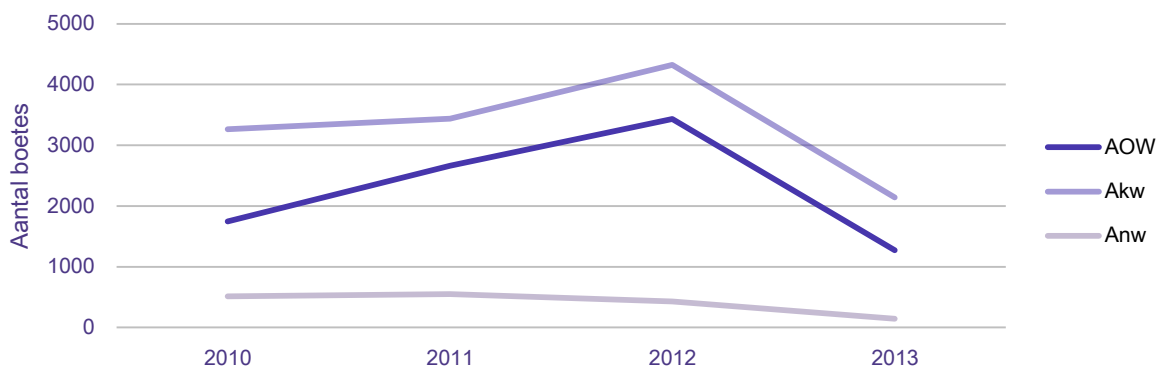
In het huidige onderzoek wordt gepoogd de bovengenoemde risico's te verkleinen via optimalisering van de correspondentie met de klant. In Hoofdstuk 2 wordt hiertoe eerst de context van het onderzoek nader toegelicht. Dit vormt de aanleiding voor een analyse van de correspondentie en haar context: in Hoofdstuk 3 worden de briefdoelen geschetst, in Hoofdstuk 4 volgt een tekstanalyse van de huidige brieven, en in Hoofdstuk 5 wordt relevante literatuur besproken. Op basis van deze analyses zijn in Hoofdstuk 6 onderzoeksvragen uitgewerkt. In Hoofdstuk 7 tot 9 volgt een uiteenzetting van het uitgevoerde experimentele onderzoek, i.e. een methodebeschrijving, resultaten en discussie. Het geheel resulteert in enkele aanbevelingen in Hoofdstuk 10.

H2. Boetes en de SVB

§2.1 Boetes en sociale zekerheid: een spanningsveld

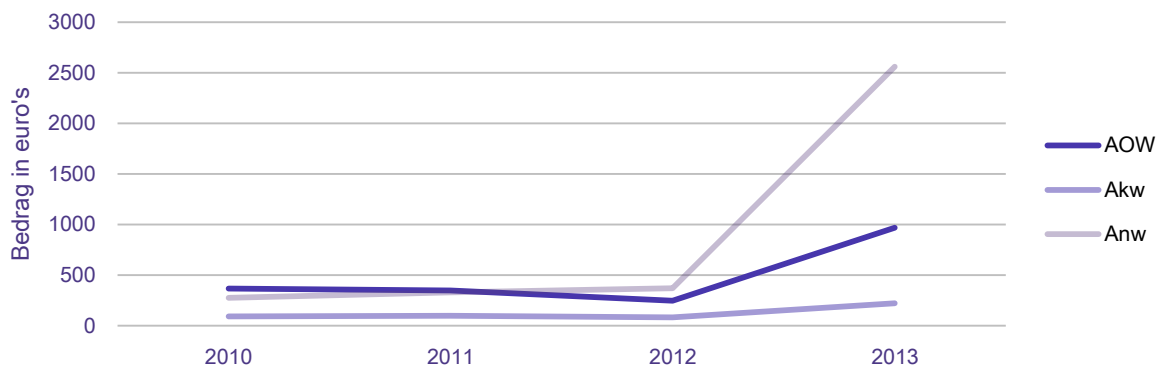
Als uitvoerder van sociale zekerheidswetten heeft de SVB slechts één belangrijke kerntaak: geld uitkeren. En dan aan mensen die dit geld vaak hard nodig hebben. Het opleggen van boetes aan precies deze klanten is dan ook geen pretje, en valt niet binnen het dienstverlenende imago dat de SVB nastreeft.

Het aantal boetes dat jaarlijks wordt opgelegd is niet gering, zo blijkt uit Figuur 1. In 2012 kregen de AOW'ers, Akw'ers en Anw'ers gezamenlijk 8188 boetes opgelegd (SVB, 2014a). In 2013 waren dit er 3557; weliswaar minder, maar nog steeds een behoorlijk aantal.¹ Vooral Akw-klanten krijgen in verhouding veel boetes opgelegd, zeker gezien het aantal Akw'ers tegenover het aantal AOW'ers (1,9 miljoen tegenover 3,1 miljoen klanten) (SVB, 2013).



Figuur 1. Aantal boetes opgelegd bij AOW-, Akw- en Anw-klanten in de jaren 2010 tot 2013.

In de hoogte van de boetes zijn de gevolgen van de wetwijziging onmiskenbaar. Uit Figuur 2 blijkt dat de bedragen sinds 2013 aanzienlijk gestegen zijn, van een gemiddeld bedrag van € 233,81 in 2012 naar € 1250,22 in 2013.



Figuur 2. Hoogte van de boetes opgelegd bij AOW-, Akw- en Anw-klanten in de jaren 2010 tot 2013.

¹ Deze vermindering kan grotendeels toegeschreven worden aan een wijziging in de Wet Eenmalige Uitvraag Werk en Inkomen. Halverwege 2012 is hierin vastgelegd dat inkomenswijzigingen slechts aan één (semi)overheidsorganisatie doorgegeven hoeven worden (Besluit aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving, 2012). Hierdoor hoeven klanten minder vaak zelf een inkomenswijziging aan de SVB door te geven en wordt de mededelingsverplichting minder vaak geschonden.

De hoogte van de boetes laat de getroffen klanten niet onberoerd. Beoordelaars ervaren menig klant die geëmotioneerd opbelt om te verklaren dat hij geen fraudeur is en een terugbetaling terecht vindt, maar de boete niet. Ook treffen zij boze klanten, die de hoogte van de boete niet in verhouding vinden staan tot de begane overtreding. Wellicht verklaren dergelijke reacties ook waarom het aantal beroepszaken aanzienlijk steeg sinds de wetswijziging: van 10 zaken in 2012 naar 23 in 2013.

§2.2 Klantbewustzijn

Ervan uitgaande dat de meeste klanten onbewust de fout in gaan, zijn SVB-klanten niet voldoende op de hoogte van wat de mededelingsverplichting precies omhelst. Toch wordt al sinds 2008 een jaarlijkse nalevingscampagne gehouden door de overheid. Onder de noemer 'Weet hoe het zit' worden burgers via radiospotjes en advertenties in bladen en op het internet voorgelicht over de regels rondom sociale regelingen. Daarnaast worden ze doorverwezen naar het overkoepelende platform 'weethoehetzit.nl', waar ze meer informatie kunnen vinden over onder andere hun mededelingsverplichting. Bovendien heeft de SVB een maand voor de invoering van de Fraudewet bijna twee miljoen van haar klanten expliciet geïnformeerd over de boeteverhogingen via een grootschalige klantmailing.

Het klantbewustzijn omtrent handhavingsregels zou hiermee aanzienlijk moeten zijn. Dit is echter niet het geval, zo blijkt uit het bewustzijnsonderzoek van de SVB. Ieder jaar wordt middels een telefonische of schriftelijke enquête aan klanten gevraagd in hoeverre zij op de hoogte zijn van hun verplichtingen. Eind 2012 beweerde van de AOW'ers, Anw'ers en Akw'ers tezamen tachtig tot negentig procent te weten welke wijzigingen doorgegeven moeten worden (Vullings, 2013).² Dit lijkt veel, maar op een totaal van ruwweg vijf miljoen klanten lopen er toch veel het risico op een boete.

Bovendien lijkt er een misvatting te bestaan onder klanten: in de enquête geven zij massaal aan geen probleem te hebben met een controle door de SVB, maar velen onder hen denken wel dat anderen soms onbewust fouten maken. Hieruit kan geconcludeerd worden dat ze ofwel hun eigen kennis overschatten, ofwel de negatieve gevolgen bij een overtreding onderschatten. Blijkbaar hebben velen het gevoel voldoende geïnformeerd te zijn, terwijl de boeteaantallen een ander beeld schetsen. Dit impliceert dat klanten zich onvoldoende verdiepen in de informatie over wijzigingen en boetes.

De oplossing voor het boeteprobleem lijkt hiermee te liggen in betere voorlichting. Dit is echter minder simpel dan het klinkt. Mediacampagnes zijn duur, evenals het sturen van grootschalige mailings. Algemene mailings over de Fraudewet brengen bovendien weer hun eigen problemen met zich mee. Klanten voelen zich door dergelijke goedbedoelde waarschuwingen al snel aangesproken als fraudeurs, zo bleek uit enkele reacties naar aanleiding van de mailing in 2012 (SVB, 2012b).

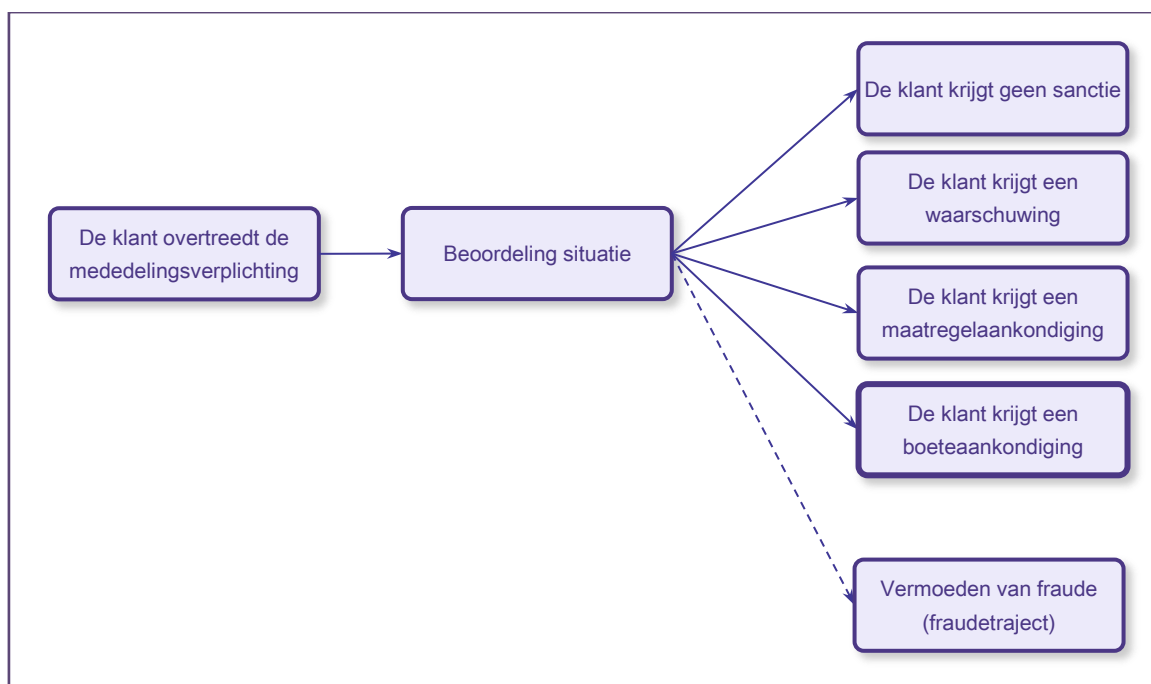
² Hoe groot de invloed is van de klantmailing over de Fraudewet op deze data kan niet worden vastgesteld, doordat de mailing is verstuurd halverwege de dataverzamelingsperiode van het bewustzijnsonderzoek. Cijfers van eind 2013 zijn niet beschikbaar; wegens omstandigheden heeft het bewustzijnsonderzoek dat jaar niet plaatsgevonden. Het klantbewustzijn sinds de wetswijziging en de klantmailing is hiermee nog onbekend.

§2.3 Het boeteproces: op zoek naar de zwakste schakel

Een eenvoudige oplossing voor het boete probleem bestaat niet. Simpelweg minder of lagere boetes opleggen is geen optie; de SVB heeft zich te houden aan de wet. In het boetebeoordelingsproces valt overigens kwalitatief nog wel enige winst te behalen, want uit intern onderzoek blijkt dat veel beoordelaars onvoldoende kennis hebben van de regels om de Fraudewet naar behoren uit te voeren (SVB, 2014c). Dit zal het aantal opgelegde boetes echter niet verlagen. Het onterecht verzuimen van boeteoplegging komt nu nog vaker voor dan het onterecht opleggen van boetes (SVB, 2014c).

De verbeteringsslag zal dus moeten plaatsvinden in de huidige correspondentie. Om te bepalen welke correspondentie van belang is, moeten we eerst nader ingaan op het proces van boeteoplegging. De eerste schakel in de keten is de toekenningsbeschikking. Deze krijgt een (nieuwe) klant van de SVB wanneer hij op het punt staat een uitkering te gaan ontvangen. In de bijlage van deze beschikking zit een leaflet getiteld 'Wijzigingen doorgeven'. Hierin staat de informatie die de klant nodig heeft om een boeteoplegging te voorkomen. Verder ontvangt de klant dit leaflet wanneer het uitkeringsbedrag verandert (door een wijziging in de wet of in zijn persoonlijke situatie) en in sommige gevallen wanneer het uitkeringsbedrag niet verandert ondanks een situatiewijziging.

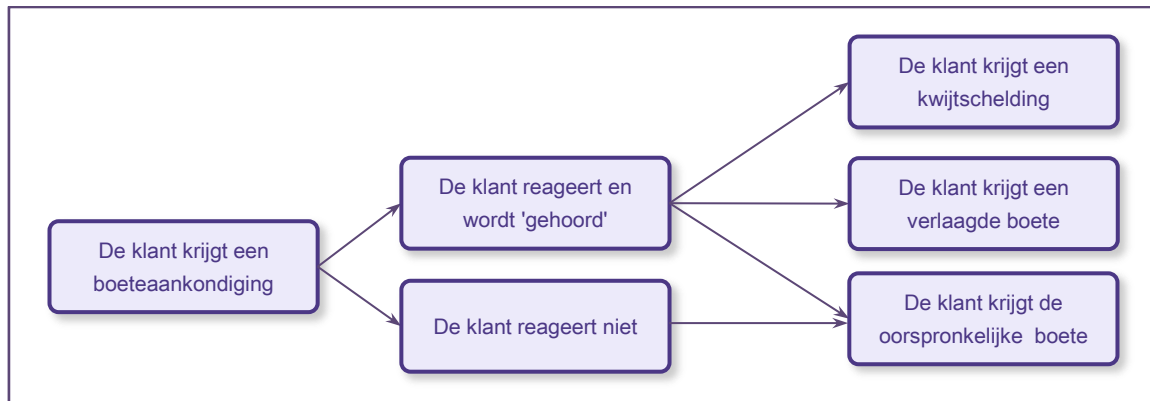
Geeft de klant toch op enig moment een wijziging niet door, dan wordt het sanctietraject doorlopen. Het eerste deel van dit traject is uitgewerkt in Figuur 3.



Figuur 3. Schematische weergave van de eerste fasen in het sanctietraject.

Afhankelijk van de financiële gevolgen van de overtreding, eventuele recidive en eventuele overige omstandigheden krijgt de klant een waarschuwing, een maatregel of een boete opgelegd. In sommige gevallen kan er bij voorbaat bepaald worden dat er geen sanctie opgelegd hoeft te worden. De klant ontvangt dan geen brief.

Een boete wordt opgelegd wanneer er sprake is van een teveelbetaling aan de klant of van recidive. In de boeteaankondiging wordt de klant verteld dat de SVB van plan is hem een boete op te leggen en de reden hiervoor. Ook staat in de brief dat hij op de aankondiging kan reageren wanneer hij van mening is dat de overtreding hem niet verweten kan worden. In de bijlage vindt de klant nog het leaflet 'Een boete van de SVB', waarin een uitgebreide uitleg staat over het boetebeleid en het volledige sanctietraject.



Figuur 4. Schematische weergave van het boetetraject.

Reageert de klant op de aankondiging – dit kan telefonisch, schriftelijk, via e-mail, of persoonlijk (op het SVB-kantoor) – dan kan de beoordelaar de boete zo nodig verlagen of kwijtschelden. Uiteindelijk ontvangt de klant een boetebeschikking waarin het boetebedrag wordt vastgesteld. Tegen deze beschikking kan de klant officieel in bezwaar gaan, en uiteindelijk zelfs in beroep bij de rechtbank.

§2.4 Correspondentie als oplossing

Uit het boeteproses blijkt dat er twee brieven centraal staan: de toekenningsbeschikking en de boeteaankondiging. In 2013 werden er al bijna 500.000 toekenningen verstuurd. Tussen 1 september 2013 en 31 augustus 2014 gingen daarnaast ruwweg 4000 boeteaankondigingen de deur uit. Verbeteringen in deze contactmomenten met de klant hebben zodoende een behoorlijk bereik.

Om tot een verbetering van deze brieven te komen worden eerst de huidige brieven geanalyseerd: wat zijn hun doelen en hoe zien ze er nu uit? Op basis van deze bevindingen worden verschillende verbetervoorstellen gedaan en met elkaar vergeleken in een vergelijkend enquêteonderzoek.

H3. Doelenanalyse van de huidige correspondentie

Er is per brief een inventarisatie gemaakt van twee soorten doelen: schrijversdoelen en lezersdoelen (naar voorbeeld van Renkema, Sanders, Sanders & Wijk, 1994). De schrijversdoelen betreffen de organisatie- en communicatiedoelen van de SVB; de lezersdoelen betreffen de behoeften van de klant. De informatie werd verzameld via interne gesprekken, observatie in de uitvoering en telefonische gesprekken met klanten.

§3.1 De toekenningsbeschikking

Om de schrijversdoelen (met betrekking tot boetes) van de toekenningsbeschikking vast te stellen, is gesproken met een communicatieadviseur van de sectie Klantproducten. Uit deze gesprekken is gebleken dat het onderwerp handhaving tot op heden zo veel mogelijk op de achtergrond werd gehouden. De gedachte hierachter was dat een dergelijk negatief thema het dienstverlenende imago van de SVB zou kunnen schaden.

Inmiddels wordt steeds duidelijker dat de huidige aanpak sinds de verhoging van de boetes niet meer houdbaar is. Door klanten niet expliciet te wijzen op hun inlichtingenplicht worden er mogelijk meer overtredingen gemaakt en dus meer boetes opgelegd. Nu de boetes zo hoog zijn, is dit beleid niet meer te handhaven binnen de kaders van het organisatiedoel 'excellente dienstverlening'. De SVB streeft zodoende naar meer openheid over het onderwerp handhaving in haar klantcommunicatie. Een bijkomend voordeel van openheid over handhaving is dat het opleggen van boetes beter te verantwoorden is. Wanneer de SVB kan aantonen er alles aan gedaan te hebben om de klant te wijzen op de risico's, kan zij minder snel aansprakelijk worden gesteld voor de overtreding van de klant. Dit verlaagt het risico op imagoschade door vermeende nalatigheid vanuit de SVB.

Het belangrijkste lezersdoel is uiteraard het verkleinen van de kans op een boete. Om dit lezersdoel nader te kunnen specificeren is een telefonisch, inventariserend lezersonderzoek uitgevoerd (SVB, 2014b). Hierbij werden AOW-klanten opgebeld die enkele weken daarvoor een toekenningsbeschikking hadden ontvangen. Hun werd gevraagd of zij de informatie over wijzigingen hadden gelezen, hoe zij deze informatie beoordeelden, en hoeveel zij wisten over handhaving en de wijzigingssituatie 'samenwonen'.³ Uit deze gesprekken kwam naar voren dat de meeste klanten de bijlage over wijzigingen niet lazen. Meestal lieten ze dit na omdat ze geloofden dat de informatie niet relevant was voor hen en/of dat ze alle regels al kenden. Dit laatste bevestigt de conclusie uit het jaarlijkse bewustzijnsonderzoek: klanten voelen zich beter geïnformeerd dan ze in feite zijn.

Er kan worden geconcludeerd dat er in de toekenningsbeschikking naar moet worden gestreefd om klanten aan te sporen om de wijzigingenbijlage te lezen. Uit het lezersonderzoek blijkt dat dit kan worden bereikt door over te brengen dat a) wijzigingeninformatie relevant kan zijn voor iedere klant, en b) de klant wellicht minder kennis heeft over de wijzigingssituaties dan hij zelf voor ogen heeft.

³ Samenwonen is de wijzigingssituatie die het vaakst leidt tot boeteplegging, doordat klanten het begrip te nauw interpreteren.

Samengevat heeft de toekenningsbeschikking de volgende doelen:

- | | |
|---|---|
| * Boeteoplegging kunnen verantwoorden | – <i>open communiceren over handhaving</i> |
| * Het lezen van wijzigingeninformatie aanmoedigen | – <i>duidelijk maken dat deze informatie belangrijk is en dat de klant zijn kennis ervan verrijkt door het te lezen</i> |

§3.2 De boeteaankondiging

Om schrijversdoelen van de boeteaankondiging vast te kunnen stellen zijn eerst gesprekken gevoerd met een communicatieadviseur van de sectie Klantproducten. Hieruit bleek dat het doel is om in alle brieven van de SVB de huisschrijfstijl te hanteren. Deze stijl wordt intern omschreven als 'verzorgde spreektaal', die vriendelijk moet overkomen zonder de zakelijke relatie met de klant uit het oog te verliezen (SVB, 2012a). Dit is lastig, omdat brieven over bepaalde onderwerpen – waaronder handhaving – worden opgesteld door medewerkers van de bijbehorende afdelingen, en niet door de communicatieadviseurs. Hierdoor kan stijlbreuk optreden tussen verschillende brieven.

Er zijn ook gesprekken gevoerd met de coördinatoren Handhaving. Zij beschreven dat enerzijds het doel van de afdeling Handhaving is om – binnen de marges van de wetgeving – boetes zo vaak en veel mogelijk te verlagen, en zo te handelen naar het dienstverlenende organisatiedoel van de SVB. Zodoende dient er in de boeteaankondiging naar worden gestreefd om de klant te activeren tot reageren, daar dit mogelijk leidt tot een verlaging. Anderzijds wil men het aantal vruchteloze reacties, waarbij klanten enkel hun woede of bezorgdheid willen uiten of meer uitleg willen over de boeteoplegging, beperken. Mogelijkheden om dit te bereiken liggen bijvoorbeeld in het beter uitleggen van het handelingsperspectief van de klant, het helder onderbouwen van alle beschreven beslissingen, en het bevorderen van de acceptatie van de boeteoplegging.

Bij het vaststellen van lezersdoelen van de boeteaankondiging zijn geen klanten betrokken, omdat verwacht werd dat weinig klanten die een boete opgelegd hadden gekregen bereid zouden zijn om bij te dragen aan een lezersonderzoek van SVB. Daarom zijn ter vervanging enkele korte gesprekken gevoerd met medewerkers die zelf regelmatig boetes opleggen en de reacties van klanten ontvangen. Hieruit bleek dat veel klanten zich beschuldigd voelen van fraude, terwijl zij veelal niet bewust een overtreding hebben begaan. Sommige klanten bellen hierop geëmotioneerd op om erkenning te vragen voor het feit dat zij geen 'bewuste fraudeurs' zijn. Het is daarom wenselijk om in de boeteaankondiging klanten gerust te stellen en hen niet met een beschuldigende of wantrouwende toon te benaderen.

Samengevat heeft de boeteaankondiging de volgende doelen:

- | | |
|--|---|
| * Stijlbreuk met andere brieven voorkomen | – <i>communiceren volgens de huisstijl van de SVB</i> |
| * Reacties die kunnen leiden tot boeteverlaging stimuleren | – <i>begrip van beslissingen en opties bevorderen</i> |
| * Boze, bezorgde en vragende reacties voorkomen | – <i>vriendelijk, geruststellend en helder communiceren</i> |

H4. Tekstanalyse van de huidige correspondentie

In het vervolg zal het huidige onderzoek zich richten op de brieven voor AOW'ers en Akw'ers. Deze brieven worden verstuurd aan de grootste klantgroepen, en zijn bovendien representatief voor de stilistische tweedeling die aanwezig is in de brieven van de SVB.⁴ Dankzij de grote gelijkenissen binnen de twee soorten brieven kunnen de resultaten van het huidige onderzoek worden gegeneraliseerd naar de rest van de correspondentie.

§4.1 De toekenningsbeschikking

De toekenningsbeschikking (zie Bijlage 1) bestaat uit twee delen: de brief en de bijlagen. Dit maakt het doel van de brief tweeledig. Ten eerste dient de klant geïnformeerd te worden over de belangrijkste onderwerpen binnen de betreffende regeling. Ten tweede moet hij geactiveerd worden om voor hem relevante passages uit de bijlagen te lezen.

De informatie in de bijlagen verschilt per regeling (en soms zelfs per klant), maar één ding blijft constant: de bijlage over het doorgeven van wijzigingen. Deze bijlage wordt meegestuurd met iedere toekenningsbeschikking en is voor iedere klant relevant. Desondanks wordt er in de huidige toekenningsbrieven niet naar verwezen. In de AOW-toekenningsbrief staat nergens een verwijzing naar de wijzigingenbijlage, en in de Akw-toekenning wordt pas bij het bedragenoverzicht (ook een bijlage) in de kleine lettertjes gesproken over het doorgeven van wijzigingen. Hiermee voldoet de toekenningsbeschikking niet aan de hiervoor geformuleerde doelen: klanten worden niet gewezen op de relevantie van de informatie over wijzigingen, en weten niet dat deze informatie ingewikkelder is dan ze verwachten.

Wanneer we de bijlage over wijzigingen nader bekijken, dan zien we in de AOW- en in de Akw-versie hetzelfde fenomeen: het risico op een boete wordt wel genoemd, maar in beide gevallen slechts in een enkele zin, die bovendien zeer onopvallend geplaatst is. In combinatie met de toch al beperkte aandacht van klanten voor de bijlage, ondersteunt deze hiermee niet het doel om klanten open te informeren over het onderwerp handhaving.

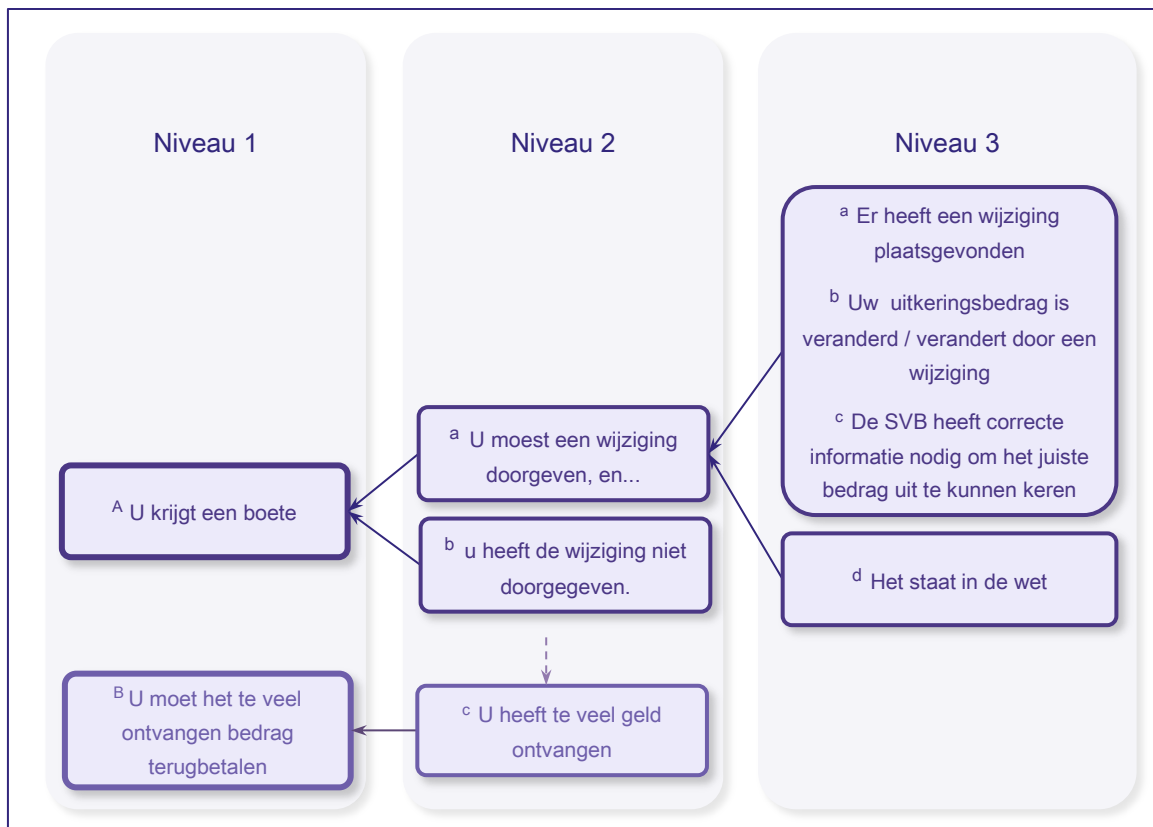
§4.2 De boeteaankondiging

Uit een eerste, globale lezing van de boeteaankondiging (zie Bijlage 1) blijkt dat deze in zijn huidige vorm niet voldoet aan de huisstijleisen van de SVB. Doordat de handavingsbrieven niet opgesteld worden door communicatieadviseurs maar door de afdeling Handhaving, treedt stijlbreuk op ten opzichte van de rest van de brieven. Dit betekent voornamelijk dat de brieven volgens de communicatieadviseurs een redelijk 'harde' toon hebben en er weinig overblijft van de dienstverlenende insteek van de SVB.

Het eerste deel van de brief bestaat uit het slechte nieuws (de ontvanger krijgt een boete) en de uitleg hiervan. Er bestaan op dit punt wel duidelijke verschillen tussen de AOW-versie en de Akw-versie. Beide brengen vervelend nieuws en geven hiervoor argumenten, maar op verschillende manieren.

⁴ De SVB werkt vanuit twee systemen: het AOW-systeem en het Akw-systeem. Dit onderscheid werkt onvermijdelijk door in de correspondentie: binnen de systemen lijken de brieven aanzienlijk op elkaar, maar tussen de systemen bevinden zich hier en daar grote verschillen. Omdat dit onderscheid geen strategische keuze is maar een gevolg van de inhoudelijk grote verschillen tussen beide wetten, werkprocessen en de historie (de automatisering Akw startte veel eerder), wordt hier in het opstellen van nieuwe brieven geen rekening mee gehouden.

Om de argumentatiestructuur van beide briefversies te kunnen vergelijken is er een analyse gemaakt van de argumenten die voor de boete worden aangedragen in één of beide briefversies. Deze zijn verwerkt tot een onderliggende argumentatiestructuur (zie Figuur 5). Deze bestaat uit drie niveaus: 1) de beslissingen, 2) de bovenliggende argumenten en 3) de onderliggende argumenten. Omdat het gaat om de boeteaankondiging i.c.m. een terugbetaling (de meest voorkomende situatie), staat ook de terugbetalingsbeslissing in de figuur.



Figuur 5. Onderliggende argumentatiestructuur van de boete- en terugbetalingsbeslissing.

Met behulp van de bovenstaande figuur kon een inventarisatie gemaakt worden van de argumentatiestructuur in beide versies van de boeteaankondiging. Deze is weergegeven in Figuur 6.

- = expliciet verband

AOW	3b	2b - 2c	1B	1A	3a	2a	2b - 1B
Akw	3b - 2c	3a	2b	2a - 1A - 3d	3c	1A - 2b	

Figuur 6. Argumentatiestructuur in de boete- en terugbetalingsbeslissingen.

In de bovenstaande figuur vallen een aantal verschillen op. Zo worden er bijvoorbeeld in de AOW-versie maar drie argumenten gegeven voorafgaand aan het slechte nieuws; in de Akw-versie zijn dit er vijf. Ook het totale aantal gegeven argumenten verschilt: in de AOW-versie ontbreken de argumenten 3c en 3d, waar de Akw-brief deze wel noemt. In de Akw-brief ontbreekt daarentegen de volledige terugbetalingsbeslissing (1B) in de berekening. Deze komt alleen terug in het onderwerp van de brief en later (impliciet) in een berekening van het betalingsbedrag. Verder verschillen de versies in het aantal expliciete verbanden: in de Akw-versie worden vier verbanden gelegd, in de AOW-versie maar twee.

Een laatste verschil – dit blijkt niet uit de bovenstaande analyse – is nog dat in de Akw-brief, direct na het aankondigen van de boete, wordt vermeld dat de klant nog kan reageren op de boete voorafgaand aan de definitieve beslissing.

Er bestaan ook overeenkomsten tussen de briefversies. Zo wordt in beide brieven de boete een tweede keer genoemd aan het eind van de uitleg, in combinatie met een herhaling van argument 2b (wijziging niet doorgegeven). Ook beginnen beide brieven met de vermelding dat het uitkeringsbedrag is veranderd (3b). De uitleg over welke wijziging hieraan ten grondslag ligt (3a) volgt pas later.

Wat opvalt in beide brieven is dat de boeteplegging wel wordt beargumenteerd, maar de hoogte van het boetebedrag niet. Daar de boetes erg hoog kunnen zijn, kan het boetebedrag op zichzelf ook gezien worden als slecht nieuws. Bekeken vanuit dit perspectief ontvangt de klant dus twee keer een slechte boodschap: hij krijgt een boete, én het is een hoge boete. Deze analyse van de brief wordt ondersteund door het feit dat het boetebedrag zijn eigen uitleg en argumentatie behoeft. De klant kan vragen hebben als “Wat is de standaardboete?”, en “Waarom is mijn boete niet verlaagd?”. Een uitleg ontbreekt echter volledig.

Het tweede deel van de brief bestaat uit procedurele informatie, namelijk een alinea over de mogelijkheid tot reageren op de boete, en een alinea over het betalen van de boete. Ook op dit punt bestaat er een duidelijk verschil tussen de AOW- en de Akw-versie. In de AOW-brief leest de klant eerst over de betalingsregeling, en dan pas over hoe hij kan reageren. In de Akw-brief zijn deze alinea’s omgewisseld. Een tweede verschil is de korte berekening van het totaalbedrag die toegevoegd is aan de Akw-versie.

Een overeenkomst is de korte toelichting in de brieven over het indienen van een bezwaarschrift. Deze staat (in iets afwijkende bewoording) in beide versies. In een paar zinnen wordt de klant uitgelegd dat hij enkel in bezwaar kan gaan tegen de definitieve beslissing (die later volgt). In beide versies staat deze toelichting aan het eind van de brief. De brief wordt afgesloten met een alinea over waar de klant meer informatie kan krijgen. Deze is iets korter in de Akw-versie.

Een totaaloverzicht van de briefstructuur is weergegeven in Figuur 7.

AOW	Boete en argumenten	Betaling	Reageren	Bezwaar	Meer informatie (lang)	
Akw	Boete en argumenten	Reageren	Uitleg totaalbedrag	Betaling	Bezwaar	Meer informatie (kort)

Figuur 7. Briefstructuur van de boete- en terugbetalingsbeslissingen.

De verschillen in de bovenstaande structuur roepen enkele vragen op. Zo volgt in de AOW-versie de toelichting op bezwaar direct op de uitleg over reageren, in de vorm van de volgende zinnen: “U kunt geen bezwaar indienen tegen deze aankondiging van een boete. Tegen de definitieve beslissing over de boete kunt u wel bezwaar maken.” Het is mogelijk dat voor de klant, die het verschil tussen reageren en bezwaar niet altijd helder op het netvlies heeft, deze opmerking verwarring veroorzaakt. Is het mogelijk dat die klant nu denkt niet te kunnen reageren op de aankondiging? In dat geval ondersteunt de bovenstaande structuur niet het doel om klanten aan te zetten tot reageren. De Akw-versie is echter ook niet ideaal: hierin wordt de toelichting op bezwaar volledig losgekoppeld van de reageerinformatie. Hierdoor wordt de lezer niet meer gestimuleerd om zelf het verband te

leggen tussen reageren en bezwaar maken. Dit zou de lezer niet hoeven doen als het verschil tussen reageren en bezwaar simpelweg uitgelegd werd. Een expliciete uitleg ontbreekt echter in beide versies.

Een tweede vraag is of de plaatsing van de reageerinformatie nog een effect kan hebben op de toon van de brief. Het is denkbaar dat een geschrokken klant gerustgesteld wordt door de mogelijkheid om te reageren, wanneer deze snel volgt op het slechte nieuws. In de Akw-brief is dit het geval. Sterker nog, de mogelijkheid tot reageren wordt al genoemd direct na de eerste aankondiging van de boete. In de brief staat: "Voordat wij hier een definitieve beslissing over nemen, kunt u nog reageren."⁵ In de AOW-brief volgt daarentegen eerst de betalingsinformatie. Deze laat de boete bovendien al zeer definitief lijken. Structuurverschillen hebben hiermee mogelijk niet alleen een effect op het begrip van de brief, maar ook op het beeld dat de klant heeft van de SVB.

⁵ Deze zin ontbreekt in de visuele weergaven van de tekststructuur, omdat hij noch valt onder de argumentatie, noch onder het tweede deel van de brief.

H5. Theorie: naar verbeterde correspondentie

Op basis van de tekstanalyse van de huidige correspondentie kunnen al herzieningen worden gedaan, waarmee mogelijk enkele briefdoelen kunnen worden bewerkstelligd. Sommige problemen in de brieven zijn echter niet opgelost met enkel taalgevoel en een grondige analyse. Er blijven nog steeds vragen bestaan, zoals: hoe wijs je klanten op hun belang van wijzigingen doorgeven zonder te 'dreigen' met boetes en ze te benaderen als mogelijke fraudeurs? En hoe beïnvloed je de acceptatie van een vervelende boodschap? Om een antwoord te vinden op deze vragen worden in dit hoofdstuk twee thema's uit de communicatieliteratuur behandeld: framing en slechtnieuwsstructuur.

§5.1 Overtuiging en framing

Wanneer je SVB-klanten bij het ontvangen van een toekenningsbeschikking zover wilt krijgen om zich te verdiepen in de bijlage over het doorgeven van wijzigingen, houd je je bezig met gedragsbeïnvloeding. Een belangrijke theorie op dit gebied is die van Fishbein en Yzer (2003). Zij ontwierpen het *Integrative Model of Behavioral Prediction* (zie Figuur 8).



Figuur 8. Het Integrative Model of Behavioral Prediction (Fishbein & Yzer, 2003).

In persuasieve communicatie wordt gedragsbeïnvloeding beoogd via beïnvloeding van de gedragsintentie. Deze wordt bepaald door drie determinanten: de gedragsattitude, de waargenomen norm en de eigeneffectiviteitsperceptie. Hoewel al deze determinanten beïnvloed zouden kunnen worden via communicatie, richt men zich meestal op de attitude. Dit is de houding die men heeft ten opzichte van de voor- en nadelen van het uitvoeren van het gedrag. De gedragsattitude bestaat op zijn beurt weer uit twee soorten overtuigingen, namelijk a) over de wenselijkheid van de resultaten en b) over de waarschijnlijkheid dat het betreffende gedrag leidt tot deze resultaten.

Zoals te zien is in Figuur 8 wordt de gedragsattitude indirect beïnvloed door verschillende determinanten. Zo heeft een klant bijvoorbeeld achtergrondkennis over boetes, wat zijn gedragsattitude ten aanzien van het doorgeven

van wijzigingen vergroot. Deels kun je de gedragsattitude echter beïnvloeden door de manier waarom je een argument formuleert. Of specifieker: of je dit argument formuleert in termen van het verkrijgen van winst (positief), of het voorkomen van verlies (negatief). Dit noemen we *goal framing* (Levin, Schneider & Gaeth, 1998). Bij goal framing zijn beide formuleringen gericht op het aansporen van hetzelfde gedrag, maar de keuze voor een positief of negatief frame kan bepalen hoe groot het effect op het gedrag is.

Framing is een veelbesproken onderwerp in de communicatiewetenschap, maar op het gebied van goal framing leidde dit gedurende lange tijd tot tegenstrijdige resultaten (Rothman & Salovey, 1997). In een overzichtsstudie maakten Rothman & Salovey (1997) echter als eersten een onderscheid tussen verschillende typen gedrag, om zo te bepalen hoe het beoogde gedrag samenhangt met de werking van het frame. De frames werden hier toegepast in medische voorlichting, en hadden betrekking op drie verschillende soorten gedrag: detectief, preventief en genezend. Door voorgaande onderzoeken in te delen in deze categorieën waren zij in staat vast te stellen dat detecterend gedrag het sterkst beïnvloed werd door een negatief frame, en preventief en genezend gedrag sterker gestimuleerd werden door een positief frame. Dit contrast tussen detecterend en preventief gedrag werd later bevestigd door Salovey en Williams-Piehota (2004) met een experimenteel onderzoek, waarin de invloed van het frame op beide soorten gedrag (of gedragsintenties) vergeleken kon worden binnen dezelfde context.

Wanneer we de bovenstaande resultaten in 'medisch' gedrag generaliseren naar gedragingen rondom financiën, kunnen we constateren dat het ook in de context van boetes en sociale zekerheidswetten mogelijk is om detectief en preventief gedrag te vertonen. Zo kan een klant van de SVB een buurman hebben die een boete kreeg, en zich naar aanleiding hiervan gaan verdiepen in informatie over wijzigingen om vast te stellen of hij ook in overtreding is. Hij vertoont dan detectief gedrag. Aan de andere kant kan een nieuwe klant zich verdiepen in dezelfde informatie om zo een boete te vermijden. Dit is preventief gedrag. Dit zou betekenen dat wanneer deze nieuwe klant middels een positief frame aangespoord wordt tot verdieping, dit een sterker effect heeft op zijn gedragsintentie dan wanneer hij op een negatieve manier wordt aangespoord.

§5.2 Slecht nieuws en structuur

Al neem je nog zoveel preventieve maatregelen, fouten zullen er altijd worden gemaakt. Wanneer een SVB-klant vergeet een wijziging door te geven en je moet hem een boete opleggen, wil je dit nieuws op de juiste manier brengen. Het doel hierbij is dat de vervelende boodschap zo min mogelijk (negatieve) emoties oproept. Maar hoe bereik je dit?

In traditionele adviesliteratuur over het brengen van slecht nieuws wordt aangeraden de boodschap in te leiden met 'buffers' (Locker, 1999). Dit zijn neutrale of positieve uitingen die voorafgaan aan het slechte nieuws, zodat dit nieuws vertraagd aangeboden wordt. Uit een onderzoek onder 663 studenten die een afwijzing van een masteropleiding ontvingen, bleek echter dat het gebruik van een buffer geen toegevoegde waarde had (Locker, 1999). Vermoed werd dat een positieve buffer de lezer misleidde, waardoor het slechte nieuws juist hard aankwam. Een neutrale buffer is vaak inhoudelijk niet relevant en kwam wellicht over als tijdverspilling voor de lezer.

Een tweede mogelijkheid is het gebruik van *politeness strategies*. Brown & Levinson (1987) stellen dat met deze communicatieve strategieën de *face* van de lezer beschermd kan worden. Met *positive face* verwijzen zij naar het

verlangen van een individu dat anderen zijn behoeften belangrijk vinden, of kort gezegd naar zijn zelfvertrouwen. De *negative face* verwijst naar het verlangen van een individu om zijn eigen handelen te kunnen bepalen, of kort gezegd naar zijn vrijheid. Een boeteaankondiging bedreigt zowel de positive als de negative face van de ontvanger: zijn behoeften lijken genegeerd te worden en hij wordt erop gewezen dat hij fouten maakt (bedreiging positive face), en bovendien wordt hem verplicht een boete te betalen, zonder dat hij hier bewust een keuze in kon maken (bedreiging negative face).

In een onderzoek van Jansen & Janssen (2010) werd getest wat het effect was van verschillende politeness strategies in slechtnieuwsbrieven. Zij voerden twee experimenten uit onder in totaal 540 studenten, die zij brieven voorlegden waarin stond dat hun declaratieverzoek aan een verzekeringsmaatschappij was geweigerd. Het ging hier om een bedrag van ongeveer € 300, dat de lezer van de slechtnieuwsbrief niet uitgekeerd kreeg nadat er iets van hem gestolen was. Er werd getest wat de effecten waren van a) het geven van redenen en b) het tonen van kennis van en betrokkenheid bij de belangen van de klant. Uit de resultaten bleek dat het geven van redenen een positief effect had op onder andere de vriendelijkheid en empathie van de schrijver, het imago van het bedrijf, en de waarde die de schrijver hechtte aan zijn relatie met de klant. Het tonen van kennis van en betrokkenheid bij de belangen van de klant had daarentegen geen enkel effect: noch in isolatie, noch in combinatie met het geven van redenen.

Het geven van redenen voor de negatieve beslissing heeft dus een positief effect. Dit kan verklaard worden vanuit de politeness theory door te stellen dat redenen de positive face van de lezer bewaken, door een samenwerkingsrelatie te impliceren tussen de schrijver en de lezer (Brown & Levinson, 1987). Deze constatering levert weer een nieuwe vraag op, namelijk hoe de redenen dan gepresenteerd moeten worden. Jansen & Janssen (2011) beargumenteren dat een indirecte structuur (redenen – slecht nieuws) beter is dan een directe structuur (slecht nieuws – redenen). Zij stellen dat door het slechte nieuws eerst te geven de face van de lezer al bedreigd wordt. De lezer zou hierdoor vervolgens ofwel zijn interesse verliezen in de redenen, ofwel de redenen kritischer en negatiever verwerken. Wanneer de redenen eerst gegeven worden, begint de lezer al te vermoeden dat zijn face bedreigd gaat worden. Hierdoor wordt de kans op 'embarrassment' verkleind (Jansen & Janssen, 2011, p. 44). Bovendien kan de lezer zich dankzij de gegeven redenen beter inleven in de gedachtegang van de schrijver. De schrijver doet een beroep op de rationaliteit van de lezer en faciliteert een logische gevolgtrekking.

De bovenstaande aannames zijn getest in een experiment onder 450 proefpersonen tussen de 23 en 64 jaar. Er werden twee verschillende slechtnieuwsbrieven getest: claimafwijzingen van een verzekeringsmaatschappij en afwijzingen na een sollicitatie. Het bleek dat de indirecte structuur beter scoorde op leesbaarheid, overtuigingskracht, toon, vriendelijkheid, professionaliteit, tact en bedrijfsimago. Om deze resultaten te kunnen generaliseren over andere media werd een tweede experiment uitgevoerd, waarin 547 proefpersonen een e-mail lazen met slecht nieuws. Een belangrijk verschil met het eerste experiment was bovendien dat de e-mails slecht nieuws betroffen dat de lezer minder snel verwachtte. Tot nu toe waren de slechtnieuwsbrieven in de experimenten altijd een reactie op een aanvraag of een sollicitatie. De lezers wisten dus dat er een risico bestond op slecht nieuws. Bij een boeteaankondiging is dit niet het geval, wat het tweede experiment een waardevolle toevoeging maakt aan de theoretische achtergrond van het huidige onderzoek. In het tweede experiment werden in totaal zeven verschillende slechtnieuws-e-mails getest, met onderwerpen als een geannuleerde vakantie en hogere reparatiekosten. De resultaten van het tweede experiment leken in grote mate op die van het eerste: na het lezen van een e-mail met een indirecte structuur beoordeelden proefpersonen deze beter op het gebied van overtuigingskracht, imago van de schrijver en imago van het bedrijf.

De resultaten van de beschreven experimenten suggereren dat een indirecte structuur ook in boeteaankondigingen minder negatieve reacties teweeg zal brengen dan een directe structuur. Wel kunnen we ons afvragen of de onderzochte casussen in de experimenten qua ernst recht doen aan de casus van de boeteaankondiging. De opgelegde boetes van de SVB zijn regelmatig erg hoog, terwijl er in een groot deel van de experimenten geen sprake was van financiële schade, of van slechts een beperkte schade. Dit bemoeilijkt de generalisatie van de bovenstaande resultaten naar het huidige onderzoek.

H6. Onderzoeksvragen

Als kader voor het vergelijkend onderzoek zijn vier onderzoeksvragen opgesteld. Alle vragen hebben betrekking op de vergelijking tussen de huidige correspondentie en geschreven brieven en zijn opgesteld op basis van de tekstdoelen, tekstanalyses en het theoretisch kader. Het doel van het onderzoek is hiermee niet om een bijdrage te leveren aan de beschreven literatuur, maar om tot resultaten te komen die direct vertaald kunnen worden in bruikbare adviezen voor de SVB.

§6.1 De toekenningsbeschikking

De doelen van de toekenningsbeschikking zijn 1) boeteopleggingen kunnen verantwoorden en 2) klanten aansporen om de bijlage over wijzigingen te lezen. Deze doelen kunnen gecombineerd bereikt worden door het risico op een boete te noemen als aansporing tot het lezen van de bijlage. Uit de framingliteratuur volgt dat de effectiefste manier om lezers aan te zetten tot preventief gedrag is door de consequenties hiervan positief te framen. Uit deze bevindingen volgt de eerste onderzoeksvraag:

Vraag 1. Wat is het effect van het toevoegen van het positief geframede boeterisico in de toekenningsbeschikking op de intentie van aanstaande SVB-klanten om de bijlage over wijzigingen te lezen?

Het toevoegen van een negatief geframed argument wordt niet getest, omdat het 'dreigen' met een boete – zoals dit kan worden opgevat door de klant – niet in lijn is met de vriendelijke huisstijl van de SVB.

Door het noemen van de boete dient de klant te begrijpen dat de informatie over wijzigingen relevant is, en zich daardoor aanzet voelen tot lezen. Een klant die onterecht denkt al op de hoogte te zijn, zal zich echter nog steeds niet aangespoord voelen. Daarom kan het relevant blijken om over te brengen dat de informatie over wijzigingen ingewikkelder of anders is dan de goedgeïnformeerde lezer verwacht. Het is echter niet mogelijk om het eventuele kennisgebrek van de lezer te expliciet aan te stippen: ten eerste omdat dit als beledigend of kleinerend kan worden opgevat, en ten tweede omdat een te lange uitweiding hierover slecht past binnen een zakelijke schrijfstijl. Daarom zal getest worden wat het effect is van een subtielere aansporing: niet het belang van wijzigingen doorgeven zal worden benadrukt, maar het belang van het kennen van de wijzigingen die doorgegeven moeten worden. Dit suggereert impliciet dat de kennis van de lezer over deze wijzigingen nog onvolledig is. Zodoende luidt de tweede onderzoeksvraag als volgt:

Vraag 2. Wat is het effect van het impliciet benadrukken van het kennisgebrek van de lezer in de toekenningsbeschikking op de intentie van aanstaande SVB-klanten om de bijlage over wijzigingen te lezen?

§6.2 De boeteaankondiging

Twee doelen van de boeteaankondiging zijn 1) het voorkomen van stijlbreuk met andere brieven van de SVB en 2) het voorkomen van 'vruchteloze' reacties van klanten die enkel voortkomen uit boosheid, bezorgdheid of onbegrip. Uit de literatuur over slechtnieuwsbrieven volgt dat het gebruik van een indirecte structuur – eerst

onderbouwing, dan slecht nieuws – positieve effecten kan hebben op onder andere de overtuigingskracht en de vriendelijkheid van de brief, en op het imago van de zender. Het gebruik van een indirecte structuur in de boeteaankondigingen zou de klant zodoende gunstiger kunnen stemmen ten aanzien van de beslissing én de SVB. Zo kunnen stijlbreuk en emotionele, vruchteloze reacties worden voorkomen. Daarom luidt de derde onderzoeksvraag als volgt:

Vraag 3. Wat is het effect van een indirecte slechtnieuwsstructuur in de boeteaankondiging op de overtuigingskracht van de brief en het imago van de SVB volgens SVB-klienten?

Het laatste doel van de boeteaankondiging is het stimuleren van reacties die kunnen leiden tot verlaging van de boete. Uit de tekstanalyse kwamen volgordeverschillen in de procedurele informatie naar voren, die aanleiding gaven tot enkele overwegingen over de plaatsing van de reageerinformatie en de toelichting op bezwaar. De AOW- en Akw-volgordes lijken beide niet ideaal, omdat ofwel de reageerinformatie niet volgt op het boetenieuws, ofwel de bezwaartoelichting niet volgt op de reageerinformatie. Het eerste leidt mogelijk tot een sterkere emotionele reactie en hiermee een negatievere houding ten aanzien van de SVB. Het tweede leidt mogelijk tot onbegrip van het verschil tussen reageren en bezwaar en hiermee tot minder reacties. Een combinatie van deze inzichten kan verwerkt worden tot een herschrijving van de procedurele informatie. Dit geeft aanleiding tot de vierde onderzoeksvraag:

Vraag 4. Wat is het effect van een herziene volgorde en uitleg van de procedurele informatie in de boeteaankondiging op het imago van de SVB, begrip van de reageer- en bezwaarprocedures, en de intentie van SVB-klienten om te reageren op de boete?

De bovenstaande vier onderzoeksvragen zijn getoetst in een vergelijkend onderzoek. In de volgende hoofdstukken zullen de methode en resultaten van dit onderzoek worden beschreven.

H7. Methode

Alle onderzoeksvragen zijn getoetst aan de hand van een vergelijkend, online enquêteonderzoek. De enquêtes zijn gebouwd in de SVB-account van het digitale enquêteprogramma Survey Gizmo. Het uitzetten van de enquêtes is gedaan door een online enquêtebureau, Panel Inzicht. De uitvoering wordt hieronder voor beide delen van het onderzoek apart beschreven.

§7.1 De toekenningsbeschikking

§7.1.1 Respondenten

329 respondenten namen deel aan het onderzoek. Zij waren ingeschreven bij het online wervingsbureau, dat regelmatig uitnodigingen verstuurt aan zijn leden om deel te nemen aan een enquêteonderzoek. Voor hun deelname ontvingen de respondenten een bijdrage van enkele euro's.

De respondenten waren allemaal mensen waarvan zeker of waarschijnlijk was dat ze ooit een toekenningsbeschikking zouden ontvangen. 169 respondenten waren 'aanstaand AOW'er'. Zij waren allemaal tussen de 60 en 64 jaar oud en hebben ooit AOW opgebouwd. 160 respondenten waren 'aanstaand Akw'er'. Zij waren tussen de 24 en 35 jaar oud en gaven aan nog geen kinderen te hebben, maar in de toekomst wel kinderen te willen.

§7.1.2 Stimuli

Als basismateriaal zijn de originele toekenningsbeschikkingen AOW en Akw gebruikt, exclusief de bijlagen (zie Bijlage 1a en 1b). Aan deze brieven is een alinea van drie à vier zinnen toegevoegd over het doorgeven van wijzigingen. Hierin wordt kort het belang van wijzigingen doorgeven aangestipt en wordt vervolgens verwezen naar de wijzigingenbijlage. Van de AOW- en Akw-toekenningsbeschikking zijn ieder vier versies opgesteld, volgens een 2x2-design. De manipulaties vonden plaats in de alinea over wijzigingen (zie Bijlage 2a).

Manipulatie 1 betrof het wel of niet noemen van het risico op een boete. Dit werd gedaan door het toevoegen of weglaten van de zin "Zo voorkomt u ook dat u een boete krijgt" (waarbij 'zo' slaat op het doorgeven van wijzigingen).

Manipulatie 2 betrof het wel of niet impliciet benadrukken van het kennisgebrek van de lezer. Dit werd gedaan door de originele zin "Het is daarom belangrijk dat u een wijziging binnen 4 weken aan ons doorgeeft" te vervangen door de zin "Het is dus belangrijk dat u precies weet welke wijzigingen u moet doorgeven". Hierdoor werd niet het doorgeven van wijzigingen benadrukt, maar het kennen van de wijzigingen.

Van beide manipulaties werd verwacht dat zij de intentie van de respondenten om de wijzigingenbijlage te lezen zouden verhogen.

§7.1.3 Enquête

Om effecten van de manipulaties te meten zijn meerdere vraagconstructen opgesteld op basis van het *Integrative Model of Behavioral Prediction* (zie Figuur 8, p. 17). Verwacht werd dat de manipulaties vooral de gedragsintentie zouden beïnvloeden via de *gedragsattitude*, en zodoende werd deze determinant bevraagd, evenals zijn onderliggende constructen (*gedragsovertuigingen* en *consequentie-evaluaties*). Om eventuele effecten van andere gedragsdeterminanten te kunnen ondervangen, werd ook de *eigeneffectiviteitsperceptie* bevraagd ten aanzien van het lezen van pensioenpost/financiële post. Van de *waargenomen norm* (de derde gedragsdeterminant) werd geen invloed verwacht en dus is deze niet bevraagd.

Een tweede vraag over de gedragsintentie werd toegevoegd om de validiteit van de meting te kunnen waarborgen. Respondenten kregen een rijtje met bijlage-onderdelen te zien en moesten per onderdeel inschatten hoe groot de kans was dat ze dit zouden lezen. Door deze vraag vooraf te laten gaan aan de overige gedragsvragen, werd gehoopt de respondenten te ‘overvallen’ en een zo spontaan en realistisch mogelijke respons te krijgen.

Naast de gedragsvragen bevatte de enquête vragen over het imago van de SVB. Zo werd gecontroleerd op neveneffecten van de manipulaties. De vragen werden gesteld via stellingen over de brief (“De toon van de brief is...”) en stellingen over de SVB. De enquête werd afgesloten met vragen over ervaringen van de respondent met de SVB en vragen over hun demografische gegevens.

Een overzicht van de bevraagde constructen is weergegeven in Tabel 1. Alle stellingen zijn beantwoord op zevenpuntsschalen. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage 4a.

Construct	Operationalisering	
Leesgewoontes bij pensioen-/financiële post	Twee stellingen (oneens – eens).	Moderators
Eigeneffectiviteitsperceptie	Twee stellingen (oneens – eens).	
Imago: Vriendelijkheid	Drie stellingen (oneens – eens).	Neveneffecten
Behulpzaamheid	Drie stellingen (oneens – eens).	
Vertrouwen in de klant	Vier stellingen (oneens – eens).	
Professionaliteit	Eén stelling (oneens – eens).	
Leesintentie bijlagen	Opsomming van de vier bijlage-onderdelen. Formulering: ‘Geef per onderwerp een inschatting van of u deze informatie zou lezen’ (zeker niet – zeker wel).	
Gedragsovertuigingen	Vijf stellingen (onwaarschijnlijk – waarschijnlijk). Formulering: ‘Als ik de bijlage over wijzigingen lees, dan...’ (Hoeken, Hornikx & Hustinx, 2012)	Verwachte effecten
Consequentie-evaluaties	Vijf stellingen (oneens – eens). Formulering: ‘Ik vind het belangrijk om...’ (Hoeken et al., 2012). Corresponderen met de gedragsovertuigingen.	
Gedragsattitude	Vier semantische differentiaal (Hoeken et al., 2012). Formulering: ‘Wijzigingen doorgeven vind ik...’	

Leesintentie wijzigingenbijlage Eén stelling (zeker niet – zeker wel). Formulering: 'Wanneer ik mijn toekenningsbrief voor de [AOW/kinderbijslag] krijg, ben ik van plan om de informatie over wijzigingen te lezen'.

Ervaring (met de SVB, wijzigingen en boetes)	Twee tot vier ja/nee-vragen.
--	------------------------------

Moderators

Tabel 1. Bevraagde constructen bij de toekenningsbeschikking.

§7.1.4 Procedure

De respondenten ontvingen een e-mail van het wervingsbureau met hierin een hyperlink naar de juiste enquête (AOW of Akw). Bij het starten van de enquête vulden ze eerst enkele controlevragen in die uitwezen of ze tot de doelgroep behoorden. Niet-geschikte respondenten werden uitgesloten van deelname.

Geschikte respondenten mochten doorgaan en beantwoordden eerst enkele vragen over mogelijk modererende variabelen. Hierna werden ze (onopgemerkt) willekeurig ingedeeld bij een van de vier condities. Tussen deze condities verschilde alleen de briefversie.

Voorafgaand aan de brief lazen de respondenten een situatieschets (zie Bijlage 3). Hierin werd in enkele zinnen beschreven dat de respondent onlangs AOW/Akw had aangevraagd en waarom. Er werd de respondenten gevraagd zich in te leven in de situatie en vanuit dit perspectief de brief te lezen en de vragen te beantwoorden. Hierop volgde de rest van de vragen. Na het invullen van de gehele enquête werden respondenten doorverwezen naar een persoonlijke pagina op de website van het wervingsbureau, waar zij hun bijdrage konden opvragen.

Naast de vragen zijn in de digitale survey enkele validiteitsmetingen ingebouwd. Hiermee kon worden gecontroleerd of de brief zorgvuldig werd gelezen en de vragen serieus werden ingevuld. Zo bevatte de enquête controlevragen over de brief⁶ en onzichtbare timers die de invultijd maten. Op de pagina met de brief stond een zichtbare timer, die ervoor zorgde dat respondenten pas na enkele minuten konden doorklikken naar de volgende pagina. Op deze manier werd het lezen van de brief gestimuleerd. Hierna werd bovendien gevraagd of de respondent de brief had kunnen openen en of hij hem had gelezen. Was het antwoord op een van deze vragen 'nee', dan werd de respondent direct uitgesloten van verdere deelname. Verder werd gevraagd naar het apparaat waarop men de enquête in had gevuld, omdat sommige schaalvragen op smartphones en tablets onoverzichtelijk werden weergegeven en zo de validiteit konden bedreigen.

§7.2 De boeteaankondiging

§7.2.1 Respondenten

325 respondenten van het eerder beschreven online enquêtebureau namen deel aan het onderzoek. De respondenten waren allemaal klanten van de SVB: 165 AOW'ers en 160 Akw'ers. Al deze respondenten zouden dus potentieel een boeteaankondiging kunnen ontvangen van de SVB.

⁶ Om de controlevragen representatief te laten zijn, moesten respondenten niet meer in de brief kunnen kijken. Het sluiten van de brief kon echter niet worden gereguleerd. Om dit toch te bevorderen werd na het lezen van de brief gevraagd deze te sluiten en de vragen te beantwoorden op basis van de eerste indruk. De controlevragen volgden aan het eind, in de hoop dat tegen die tijd de meeste respondenten de brief inderdaad hadden gesloten. Hierbij werden de respondenten nog aangespoord om de controlevragen te beantwoorden zonder in de brief te kijken.

§7.2.2 Stimuli

Als basismateriaal zijn de originele boeteaankondigingen AOW en Akw gebruikt, exclusief de bijlagen (zie Bijlage 1c en 1d). Beide brieven zijn opgedeeld in twee delen: het boetenieuws met argumentatie, en de procedurele informatie. Ieder van deze delen is ter manipulatie herschreven (zie Bijlage 2b).⁷ Met deze manipulaties zijn vier versies opgesteld, waarin de originele en herschreven delen afwisselend gecombineerd zijn. Hierdoor ontstond een 2x2-design.

Manipulatie 1 was de herstructurering van de argumentatie bij het boetenieuws. Er is een indirecte structuur aangebracht, zodat alle argumenten en redenen worden gegeven voorafgaand aan het boetenieuws. De resulterende tekstvolgorde is weergegeven in Figuur 9 (zie voor nadere toelichting Figuur 5 op pagina 14). Ter vergelijking zijn de originele structuren ook opgenomen in de figuur.

1 = beslissingen; 2 = bovenliggende argumenten; 3 = onderliggende argumenten; – = expliciet verband

AOW	3b	2b – 2c	1B	1A	3a	2a	2b – 1A
Akw	3b – 2c	3a	2b	2a – 1A – 3d	3c	1A – 2b	
Nieuw	3a	3c – 3b – 2a	3b – 2c	1B	2b – 1A		

Figuur 9. Huidige en herziene argumentatiestructuren in de boete- en terugbetalingsbeslissingen.

Opvallend aan de nieuwe structuur is dat de onderliggende argumenten (3a, 3b en 3c) vooraan staan. Hieruit volgen de bovenliggende argumenten, die uiteindelijk leiden tot de beslissingen. Argument 3d (wijzigingen doorgeven moet volgens de wet) ontbreekt in de nieuwe argumentatie, naar voorkeur van communicatieadviseurs binnen de SVB.

Naast het herstructureren van de huidige argumentatie naar een indirecte structuur, is ook een extra (indirecte) argumentatie toegevoegd, namelijk over de hoogte van de boete. Deze staat onder een apart kopje 'De hoogte van de boete'. Hierin wordt achtereenvolgend verteld:

- * dat de standaardboete 100 procent is van het benadelingsbedrag;
- * dat de boete lager (of hoger) wordt als hier een goede reden voor is;
- * of er in het betreffende geval reden was om de boete te verlagen;
- * dat de boete zodoende x procent en dus x euro bedraagt;
- * wat het totaalbedrag is van terugbetaling en boete.

Door het toevoegen van de bovenstaande onderbouwing kon gemeten worden of ook het oordeel over het boetebedrag verbeterd door het geven van een (indirecte) argumentatie. Verwacht wordt dat deze combinatie van indirecte argumentatiestructuren zorgt voor meer overtuigingskracht in de brief en een positiever imago van de SVB.

⁷ De herschreven versies verschillen ook van de huidige qua zinsstructuur en woordkeuze. Dit is bewust gedaan om optimaal verbeterde versies te kunnen vergelijken met de huidige correspondentie. De vergelijking wordt hiermee echter niet meer puur beïnvloed door de beschreven manipulaties. Bij het beschouwen van de resultaten wordt hier rekening mee gehouden.

Manipulatie 2 betrof enerzijds het expliciteren van het verschil tussen reageren en bezwaar in de uitleg over bezwaar. De explicietere uitleg luidde als volgt: “Uw reactie op deze brief is niet hetzelfde als een bezwaarschrift, omdat deze brief een aankondiging is en niet een beslissing.” Anderzijds betrof manipulatie 2 het veranderen van de volgorde van de procedurele informatie. In de nieuwe volgorde komt eerst de reageerinformatie, dan de uitleg over bezwaar en dat de betalingsinformatie. De complete nieuwe briefstructuur is weergegeven in Figuur 10. Ter vergelijking zijn de originele volgordes ook opgenomen in de figuur.

AOW	Boete en onderbouwing	Betaling	<i>Reageren</i>	<i>Bezwaar</i>	Meer informatie (lang)	
Akw	Boete en onderbouwing	<i>Reageren</i>	Uitleg totaalbedrag	Betaling	<i>Bezwaar</i>	Meer informatie (kort)
Nieuw	Boete en onderbouwing	Bedrag en onderbouwing	<i>Reageren</i>	<i>Bezwaar</i>	Betaling	Meer informatie (lang)

Figuur 10. Huidige en herziene briefstructuur van de boete- en terugbetalingsbeslissingen.

De verwachting is dat de opeenvolging van de alinea over reageren en de uitleg over bezwaar in de nieuwe volgorde zorgt voor een beter begrip van het verschil tussen deze twee handelingen, vooral in vergelijking met de huidige Akw-brief. De explicietere bezwaaruitleg ondersteunt deze verbetering. Daarnaast moet het plaatsen van de reageerinformatie direct na de argumentatie voor een vriendelijker uitstraling zorgen, en zo voor een positiever imago van de SVB. Dit effect wordt vooral verwacht in vergelijking met de huidige AOW-brief. Over het algemeen zal de herziene procedurele informatie naar verwachting zorgen voor een hogere reageerintentie bij alle respondenten.

§7.2.3 Enquête

De twee toegepaste manipulaties hebben ieder hun eigen doelen. Zodoende zijn de meeste vraagconstructen specifiek ontworpen om effecten van een van de twee manipulaties te meten. Een uitzondering hierop zijn de vragen over het imago van de SVB: deze zouden naar verwachting beïnvloed worden door beide manipulaties.

Om effecten van manipulatie 1 te meten is respondenten gevraagd de argumentatie in de brief en (de hoogte van) de boete te beoordelen. Daarnaast is een aanvullende begripsvraag gesteld over de totstandkoming van het boetebedrag.

Effecten van manipulatie 2 werden gemeten via gedragsvragen. Deze waren op dezelfde manier opgebouwd als de gedragsvragen bij de toekenningsbeschikking (i.e. naar het *Integrative Model of Behavioral Prediction*, Figuur 8, p. 17). Met een meerkeuzevraag werd daarnaast gemeten of de expliciete bezwaaruitleg invloed had op het begrip van het handelingsperspectief (mogelijkheid tot reageren/bezwaar maken).

Om neveneffecten van alle aanpassingen in het taalgebruik en de tekststructuur te kunnen meten, zijn vragen gesteld over de leesbaarheid van de brief. Daarnaast werden metingen van mogelijke moderatoren ingebouwd. Hieronder vallen de voorkennis over de beschreven boetesituatie en de mening van respondenten over de partij die verantwoordelijk is voor boeteoplegging. De gedachte hierachter is dat respondenten met meer kennis over boetesituaties mogelijk evenveel kennis verwachten bij anderen, en zodoende overtreders sneller zien als bewuste fraudeurs. Dit kan hun mening over de brief beïnvloeden, bijvoorbeeld omdat ze vinden dat een boeteaankondiging best een strenge toon mag hebben. Hetzelfde geldt voor respondenten die vinden dat de

verantwoordelijkheid voor de boete bij de klant ligt. Bij respondenten met weinig kennis kan het tegengestelde modererende effect worden verwacht.

Een overzicht van de bevroegde constructen is weergegeven in Tabel 2. Alle stellingen zijn beantwoord op zevenpuntsschalen. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage 4b.

Construct	Operationalisering	
Voorkennis casus	Eén tot vijf meerkeuzevragen.	Moderator
Imago: Vriendelijkheid	Drie stellingen (oneens – eens).	Verwachte effecten
Behulpzaamheid	Vijf stellingen (oneens – eens).	
Vertrouwen in de klant	Drie stellingen (oneens – eens).	
Professionaliteit	Twee stellingen (oneens – eens).	
Leesbaarheid	Vijf stellingen (oneens – eens).	Neven-effect
Argumentatiekracht	Vier stellingen (oneens – eens).	Verwachte effecten
Oordeel boete	Drie semantische differentiaal.	
Begrip procedures/boetebedrag	Twee meerkeuzevragen.	
Gedragsovertuigingen	Drie stellingen (onwaarschijnlijk – waarschijnlijk). Formulering: 'Als ik zou reageren, dan...'. (Hoeken et al., 2012)	
Gedragsattitude	Drie semantische differentiaal (Hoeken et al., 2012). Formulering: 'Reageren op de boete vind ik...'	
Intentie tot reageren	Eén stelling (zeker niet – zeker wel). Formulering: 'Als ik een boeteaankondiging zou krijgen, dan zou ik erop reageren.'	
Verantwoordelijkheid voor de boete (SVB/klant)	Vijf stellingen (oneens – eens).	Moderators
Voorkennis boetes	Twee tot vier ja/nee-vragen.	

Tabel 2. Bevroegde constructen bij de boeteaankondiging.

§7.2.4 Procedure

Het uitnodigen van de respondenten verliep hetzelfde als bij de toekenningsbeschikking, evenals de doelgroepcontrole. Wederom begon de enquête met vragen over een mogelijke moderator (voorkennis casus). Daarna volgde de indeling bij een van de vier condities.

In de situatieschets (zie Bijlage 3), die gelezen werd voorafgaand aan de brief, werd een situatie beschreven die in de praktijk tot een groot deel van de boetes leidt.⁸ Bij de AOW'ers is dit de situatie 'gaan samenwonen', bij Akw'ers is gekozen voor de situatie 'te hoog inkomen van het kind'. Er is in de beschrijving op gelet dat het

⁸ Afgeleid uit de boeteaantallen per categorie (SVB, 2014a). De specifieke boetesituaties zijn gekozen in overleg met een (boete)beoordelaar van de SVB.

verhaal niet te ingewikkeld werd en zo min mogelijk onnodige details bevatte, om aan te kunnen sluiten bij de realiteit van de meeste respondenten. Bovendien zijn de situatieschetsen en de boetebedragen in de brief op elkaar afgestemd: de boete moest reëel zijn in de beschreven situatie, maar – ten behoeve van de representativiteit – wel zo dicht mogelijk bij het gemiddelde boetebedrag voor de betreffende doelgroep liggen. Voor AOW'ers resulteerde dit in een bedrag van € 1.026,21, voor Akw'ers € 273,78.⁹

Na de situatieschets en de instructies over inleving volgden de brief en rest van de vragen. De survey bevatte dezelfde functies en validiteitsmetingen als die bij de toekenningsbeschikking (zie §7.1.4). Bij het afronden van de vragenlijst konden ook deze respondenten hun bijdrage opvragen bij het wervingsbureau.

⁹ De gemiddelde boetes bedragen € 969,30 (AOW) en € 221,73 (Akw) (SVB, 2014a).

H8. Resultaten

§8.1 De toekenningsbeschikking

§8.1.1 Valide responses

Om de validiteit van de data te waarborgen zijn meerdere controles uitgevoerd. Op basis van deze controles zijn respondenten verwijderd die naar alle waarschijnlijkheid belangrijke onderdelen van de enquête niet serieus hebben gelezen of beantwoord. De controlemetingen zijn uitgevoerd op de volgende punten:

<i>Invulapparaat</i>	Alle respondenten die aangaven de enquête te hebben ingevuld op hun smartphone zijn verwijderd. Op een dergelijk scherm worden de vragen en de brief te klein weergegeven om deze goed te kunnen lezen en begrijpen.
<i>Controle vragen over de stimuli</i>	Alle respondenten die drie van de drie feitelijke vragen over de inhoud van de stimuli fout hadden beantwoord, zijn verwijderd. Omdat dit relatief eenvoudige meerkeuzevragen waren, is het risico dat deze respondenten de brief niet serieus hebben gelezen te groot.
<i>Invultijden</i>	De invultijden staan voor het aantal seconden dat een respondent doorbracht op een pagina met vragen. Per pagina is een tijdsinschatting gemaakt van de reële invultijd van een snelle lezer. De invultijden van de respondenten zijn hieraan getoetst. Respondenten die overduidelijk te snel gingen om de vragen te kunnen lezen, zijn verwijderd.
<i>Gemiddelde variantie</i>	Van iedere respondent is de gemiddelde variantie berekend over de antwoorden op de schaalvragen. Respondenten met een SD van 0 (allemaal dezelfde antwoorden) zijn verwijderd.
<i>Eenduidigheid in antwoorden</i>	De negatief geformuleerde vragen in de enquête zijn waar mogelijk vergeleken met hun positief geformuleerde tegenhangers. Respondenten die absoluut tegenstrijdige antwoorden hebben ingevuld, zijn verwijderd.

Via de bovenstaande controlemetingen konden enkele respondenten als 'risicogeval' worden aangemerkt. Van deze respondenten was niet op basis van één controlemeting eenduidig vast te stellen dat zij de enquête niet serieus hadden ingevuld. Wanneer het op basis van meerdere metingen zeer aannemelijk leek dat de respons niet-valide was, werd de respondent alsnog verwijderd.

Van de AOW-respondenten zijn er in totaal 11 verwijderd en bleven er 158 over. Bij de Akw-enquête zijn 19 respondenten verwijderd en bleven er 141 over. Om de negatieve invloed van de overgebleven risicogevallen te minimaliseren, zijn de controlemetingen meegenomen in de randomisatiecheck (die volgt in §8.1.3).

§8.1.2 Gemiddelde scores en doelgropeffecten

Binnen de 299 overgebleven respondenten was de verhouding mannen/vrouwen 40/60 procent. 57 procent van de respondenten had een lage of middelbare opleiding (basisonderwijs/LBO/MBO), 43 procent was hoogopgeleid (HBO/WO).

Voorafgaand aan verdere analyse zijn alle negatieve vragen omgepoold en zijn Factoranalyses met varimaxrotatie en betrouwbaarheidstests uitgevoerd. Betrouwbare constructen zijn samengevoegd tot somscores

(gemiddelden). Uit de analyses bleken de constructen Vriendelijkheid en Behulpzaamheid (Imago) niet te verschillen, en dus werden ze samengevoegd tot het cluster 'Welwillendheid'. Een verantwoording van alle clusters is opgenomen in Bijlage 5a.

Construct	AOW		Akw	
	Gemiddelde (<i>SD</i>)	<i>N</i>	Gemiddelde (<i>SD</i>)	<i>N</i>
Imago: welwillendheid	5.04 (1.03)	158	5.11 (0.99)	141
vertrouwen	5.63 (1.07)	158	5.72 (0.91)	141
professionaliteit	5.49 (1.12)	158	5.25 (1.18)	141
Leesintentie bijlage (meting 1)	5.66 (1.41)	158	4.95 (1.67)	141
Gedragsovertuigingen	5.72 (1.05)	158	5.28 (1.10)	141
Consequentie-evaluaties	6.12 (1.05)	158	5.83 (1.04)	141
Gedragsattitude	5.95 (1.12)	158	5.49 (1.09)	141
Leesintentie bijlage (meting 2)	6.45 (0.99)	158	5.95 (1.03)	141

Tabel 3. Gemiddelden en standaarddeviaties van de afhankelijke variabelen.

De gemiddelden en standaarddeviaties van de afhankelijke variabelen (zevenpuntsschalen) zijn weergegeven in Tabel 3. Opvallend is dat alle waarden vrij hoog zijn: de gemiddelden liggen tussen 4.95 en 6.45. Daarnaast lijkt de leesintentie op het tweede meetmoment (zie de vragenlijst in Bijlage 4a) hoger te zijn dan op het eerste meetmoment: bij de AOW-groep stijgt de intentie van 5.66 naar 6.45; bij de Akw-groep van 4.95 naar 5.95. De stijging wordt bevestigd door gepaarde T-tests ($t(157) = -7.46, p < .01, d = .64$; $t(140) = -7.81, p < .01, d = .71$). De grootte van het effect is middelmatig.¹⁰

Uit aanvullende, onafhankelijke T-tests bleek dat de AOW- en de Akw-doelgroep op enkele punten verschillen. AOW'ers vertonen positievere gedragsovertuigingen ($t(297) = 3.59, p < .01, d = .42$), gedragsattitudes ($t(297) = 3.59, p < .01, d = .42$) en leesintenties ($t(297) = 4.01, p < .01, d = .46$; $t(297) = 4.27, p < .01, d = .50$) dan aanstaande Akw'ers. De verschillen tussen de groepen zijn echter klein.

§8.1.3 Randomisatiecheck

Voordat manipulatie-effecten konden worden onderzocht, moest per briefversie worden getoetst of de respondenten gelijk verdeeld waren over de condities wat betreft hun aantallen, mogelijk modererende variabelen (leesgewoontes en eigeneffectiviteitsperceptie), demografische gegevens (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, tweetaligheid, woonland en dyslexie), ervaring (ooit een wijziging doorgegeven of een boete gehad) en responsvaliditeit (tablet als invulapparaat, totale invultijd en gemiddelde variantie). Hiervoor zijn chi-kwadraattests en meervoudige ANOVA's gebruikt.

Uit de toetsen bleek dat de condities niet verschilden op bijna alle bovengenoemde punten. Bij de AOW-versie verschilden echter de condities op de vraag "Als ik een brief krijg over mijn pensioen, lees ik deze goed door", in de vorm van een interactie-effect ($F(1,154) = 6.00, p = .02$). Bij de Akw-versie bleek er een verschil tussen de groepen met en zonder benadrukking van het kennisgebrek in hun antwoorden op de vraag "Als ik een brief zou

¹⁰ Effectgrootte is hier weergegeven als Cohens *d*. Waarden worden als volgt geïnterpreteerd: klein = .20-.50, middelmatig = .50-.80, groot > .80.

krijgen over mijn inkomsten, zou ik alleen de delen lezen die belangrijk lijken voor mij persoonlijk" ($F(1,137) = 8.05, p = .01$). Om voor deze effecten te corrigeren zijn de vragen waar nodig meegenomen als moderators.

§8.1.4 Manipulatie-effecten

Om de effecten van de manipulaties op de schaalvragen te testen zijn meervoudige ANOVA's uitgevoerd. Alle toetsen zijn apart uitgevoerd voor de AOW- en de Akw-versie van de brief. Uit de tests bleek dat er geen significante effecten waren van de manipulaties op de gedragsintentie en haar onderliggende constructen (gedragsovertuigingen en gedragsattitude).

Ook effecten op het imago zijn schaars. Enkel bij de Akw-brief werd er een klein effect gevonden: respondenten die een brief mét benadrukking van het kennisgebrek hadden gelezen, vonden de SVB welwillender dan respondenten die een brief zonder hadden gelezen ($F(1,137) = 6.85, p = .01, d = .46$).

§8.2 De boeteaankondiging

§8.2.1 Valide responses

Om de validiteit van de data te waarborgen zijn dezelfde controlemetingen uitgevoerd als bij de toekenningsbeschikking (zie §8.1.1). Aanvullend zijn alle respondenten verwijderd die ooit een boete hadden gekregen van de SVB. In totaal zijn er van de AOW-respondenten 8 verwijderd en bleven er 152 over. Van de Akw-respondenten zijn er 11 verwijderd en bleven er 154 over.

§8.2.2 Gemiddelde scores en doelgroeeffecten

Van de 308 overgebleven respondenten was 47 procent man en 53 procent vrouw. 66 procent van de respondenten had een lage of middelbare opleiding (basisonderwijs/LBO/MBO), 34 procent was hogeropgeleid (HBO/WO).

Construct	AOW		Akw	
	Gemiddelde (<i>SD</i>)	<i>N</i>	Gemiddelde (<i>SD</i>)	<i>N</i>
Imago: welwillendheid	3.73 (1.17)	152	3.38 (1.25)	154
vertrouwen	3.50 (1.24)	152	3.10 (1.34)	154
professionaliteit	4.04 (1.60)	152	3.94 (1.43)	154
Leesbaarheid	4.95 (1.02)	152	4.77 (1.05)	154
Argumentatiekracht	4.42 (1.39)	152	4.39 (1.19)	154
Oordeel boete	3.04 (1.43)	152	2.60 (1.29)	154
Gedragsovertuigingen reageren (verlaging boete / terugbetaling)	3.46 (1.66)	152	3.32 (1.78)	153
Gedragsovertuiging reageren (verhoging boete)	2.41 (1.30)	152	2.29 (1.36)	153
Gedragsattitude reageren	5.79 (1.28)	152	5.68 (1.38)	153
Gedragsintentie reageren	6.30 (1.09)	152	6.10 (1.44)	153
Verantwoordelijkheid (van de SVB)	3.89 (1.25)	152	3.54 (1.08)	153

Tabel 4. Gemiddelden en standaarddeviaties van de afhankelijke variabelen.

Ter voorbereiding van verdere analyse zijn wederom alle negatieve vragen omgepold en zijn Factoranalyses met varimaxrotatie en betrouwbaarheidstests uitgevoerd. Van betrouwbare constructen zijn somscores berekend. Een verantwoording van alle clusters is opgenomen in Bijlage 5b.

In Tabel 4 zien we de gemiddelden en standaarddeviaties van de afhankelijke variabelen (zevenpuntsschalen). Net als bij de toekenningsbeschikking zijn de gedragsattitudes en -intenties hoog. Zoals te verwachten valt bij een slechte boodschap, worden de meeste overige constructen negatief beoordeeld. Wel scoren de leesbaarheid en argumentatiekracht van de brief nog net boven het midden van de schaal.

Naast de schaalvragen zijn ook de begripsvragen geanalyseerd. De goedpercentages zijn weergegeven in Tabel 5.

Begripsvraag	AOW		Akw	
	Goedpercentage	N	Goedpercentage	N
Hoogte boete	88,2%	152	61,7%	154
Opties reageren/bezwaar	55,9%	152	60,4%	154

Tabel 5. Goedpercentages bij de meerkeuze begripsvragen.

We zien dat slechts iets meer dan de helft van de respondenten terecht antwoordde dat je kon reageren op de boeteaankondiging én bezwaar kon maken tegen de beslissing (gemiddeld 58,2 procent). Het algemene begrip van de reageerprocedure ligt hiermee vrij laag, zeker wanneer je rekening houdt met de gokkans: het betreffende item was een meerkeuzevraag met slechts drie opties. Daarentegen scoorde men vrij goed op de vraag over de hoogte van de boete: gemiddeld 75,0% van de respondenten antwoordde terecht dat het boetebedrag afhing van de hoogte van het te veel ontvangen bedrag.

Ter aanvulling zijn wederom onafhankelijke T-tests uitgevoerd om de AOW- en de Akw-doelgroep te vergelijken. Hierbij zijn alleen respondenten vergeleken die de volledig herziene boeteaankondiging hadden gelezen.¹¹ De tests leverden echter weinig resultaten op. Enkel het beeld van het vertrouwen van de SVB in de klant bleek te verschillen ($t(77) = 2.59, p = .01, d = .31$). AOW'ers waren op dat punt positiever over de herziene brief dan Akw'ers, maar het beeld van beide groepen bleef negatief ($M = 3.66; 2.87$).

§8.2.3 Randomisatiecheck

Per briefversie is getoetst of de respondenten gelijk verdeeld waren over de condities wat betreft hun aantallen, mogelijk modererende variabelen, demografische gegevens, voorkennis en responsvaliditeit. De mogelijke moderator betrof in dit geval de mening van respondenten over wie verantwoordelijk is voor boetes: de SVB of de klant. De voorkennis betrof hoeveel de respondent wist over de situatie in de situatieschets (dat je de betreffende wijziging moest doorgeven) en of hij ooit een boeteaankondiging had gekregen, of iemand kende die een boete(aankondiging) had gekregen.

¹¹ De huidige AOW- en Akw-brieven verschillen te veel om een zinvolle vergelijking te kunnen maken. Zodoende werd ruwweg driekwart van de respondenten bij deze tests buiten beschouwing gelaten.

Met behulp van chi-kwadraattests en meervoudige ANOVA's werd vastgesteld dat de verdeling over de condities bij de Akw-enquête op alle punten gelijk was. Bij de AOW-enquête bleek daarentegen een interactie-effect te bestaan op de moderator 'verantwoordelijkheid' ($F(1,148) = 5.25, p = .02$). Zodoende is deze moderator (bij de AOW-resultaten) als covariaat meegenomen bij het testen van de afhankelijke variabelen 'argumentatiekracht' en 'oordeel boete'.

§8.2.4 Manipulatie-effecten

Om de effecten van de manipulaties op de schaalvragen te testen zijn meervoudige ANOVA's uitgevoerd. Hieruit bleek dat er geen effecten waren van de manipulaties op de argumentatiekracht van de brief, de mening over de boete, en de intentie tot reageren (of onderliggende constructen).

Manipulatie 1 (de argumentatiestructuur) sorteerde bij de Akw-brief wel een effect, namelijk op de welwillendheid van de SVB (imago). Respondenten die de huidige argumentatiestructuur hadden gelezen beoordeelden de SVB als zijnde welwillender dan de respondenten die de herziene structuur hadden gelezen ($F(1,150) = 5.16, p = .03, d = .37$).

Bij de AOW-brief werd een interactie-effect gevonden op de leesbaarheid van de brief: de 'gekruste' versies (huidige argumentatie met de herziene procedurele informatie, of andersom) vond men beter leesbaar dan de volledig oorspronkelijke of herziene versies ($F(1,148) = 4.34, p = .04, f^2 = .03$).¹²

Mogelijke effecten op de begripsvragen zijn gemeten middels chi-kwadraattests. Er bleek geen effect te zijn op het begrip van de hoogte van de boete: de respondenten begrepen in gelijke mate waar het boetebedrag op gebaseerd was. Wel was er bij de Akw-brief een effect van manipulatie 2 op het begrip van de handelingsperspectieven: respondenten die de herziene procedurele informatie hadden gelezen, begrepen beter dat en wanneer ze konden reageren en bezwaar konden maken dan zij die de huidige procedurele informatie hadden gelezen ($\chi(1) = 5.78, p = .02, V = .19$).¹³ Onverwachts bleek er ook een effect te zijn van manipulatie 1 op het begrip van reageren en bezwaar: de huidige argumentatiestructuur zorgde voor beter begrip dan de herziene structuur ($\chi(1) = 4.88, p = .03, V = .18$).

¹² Effectgrootte is hier weergegeven als Cohens f^2 . De waarde wordt als volgt geïnterpreteerd: klein = .02-.15, middelmatig = .15-.35, groot > .35.

¹³ Effectgrootte is hier weergegeven als Cramers V . Waarden worden als volgt geïnterpreteerd: klein = .10-.30, middelmatig = .30-.50, groot > .50.

H9. Discussie

§9.1 De toekenningsbeschikking

Ten aanzien van de toekenningsbeschikking is gepoogd een antwoord te vinden op de volgende vragen:

Vraag 1. Wat is het effect van het toevoegen van het positief geframede boeterisico op de intentie van aanstaande SVB-klienten om de bijlage over wijzigingen te lezen?

Vraag 2. Wat is het effect van het impliciet benadrukken van het kennisgebrek van de lezer op de intentie van aanstaande SVB-klienten om de bijlage over wijzigingen te lezen?

Verwacht werd dat beide manipulaties voor een hogere leesintentie zouden zorgen. Deze hypothese is echter niet bevestigd. Geen van de belangrijkste constructen, i.e. de gedragsovertuigingen, -attitudes en -intenties, zijn beïnvloed door de verschillende versies van de brief. Het is dus wellicht niet mogelijk om via de toekenningsbeschikking aanstaande klienten van de SVB extra aan te sporen om de bijlage over wijzigingen gaan lezen.

Er bestaan ook alternatieve verklaringen voor het gebrek aan effecten. Zo is het mogelijk dat de manipulaties in de brieven te subtiel waren voor een onderzoekssituatie. Beide manipulaties waren geoperationaliseerd door slechts één enkele zin toe te voegen, terwijl de gehele brief minstens één A4 besloeg. Het is gemakkelijk om over zo'n zin heen te lezen. Daarbij komt dat respondenten waarschijnlijk minder nauwkeurig hebben gelezen dan wanneer ze daadwerkelijk een toekenningsbeschikking hadden ontvangen. Dit vergroot de kans dat men de manipulaties over het hoofd heeft gezien, waar dit in een natuurlijke situatie misschien niet was gebeurd. Het is daarom nog maar de vraag in hoeverre het gebrek aan effecten een weerspiegeling is van de werkelijkheid.

Een tweede mogelijke verklaring voor het ontbreken van effecten ligt in het type vragen dat werd gesteld. De meeste vragen gingen over gedrag, en eisten van de respondenten dat zij inschattingen maakten van de gevolgen van hun handelen, van het belang dat zij in de werkelijkheid zouden hechten aan die gevolgen, en van de kans dat ze bepaald gedrag zouden uitvoeren. Dergelijke inschattingen vergen niet alleen veel inlevingsvermogen in de situatie, maar ook zelfkennis. Zo kun je bepaald gedrag erg belangrijk vinden, maar het toch niet uitvoeren: bijvoorbeeld omdat je geen zin hebt, of geen tijd, of omdat je toch denkt dat het geen kwaad kan om het na te laten. De kans is groot dat bij een online enquêteonderzoek respondenten geen zin hebben of niet in staat zijn om deze tegenwerkende factoren mee te wegen, en zodoende hun eigen gedrag positiever inschatten dan het in werkelijkheid is. Deze conclusie wordt ondersteund door het feit dat alle gedragsvragen gemiddeld hoog scoorden.

De gemiddeld hoge scores kunnen ook een andere oorzaak hebben: de *waargenomen norm* (zie Figuur 8, p. 17). Het is denkbaar dat respondenten hun eigen gedrag ingeschat hebben conform de verwachtingen bij een belangrijke boodschap: je moet er waarde aan hechten en hem goed lezen. Dat de bevroegde brief en bijlage belangrijk waren, bleek al uit het feit dat er onderzoek naar werd gedaan. Bovendien werd in het tweede deel van de enquête expliciet nadruk gelegd op de bijlage over wijzigingen. Dat respondenten hieruit afleidden dat hun intenties hoog zouden moeten zijn, wordt bevestigd door de resultaten: na het tweede deel van de vragenlijst had men een hogere leesintentie dan na het eerste deel.

Ongeacht de oorzaak lijkt het resultaat duidelijk: bij de gedragsinschattingen is een plafondeffect opgetreden, waardoor mogelijke effecten van de manipulaties verloren zijn gegaan. Een online enquête blijkt hiermee niet het juiste meetinstrument voor leesintenties.

Het enkele effect dat wel werd gevonden was een klein neveneffect. Het benadrukken van het kennisgebrek werd positief gewaardeerd ten aanzien van het imago van de SVB (welwillendheid), maar dit gold enkel bij de Akw-brief. Dit komt wellicht doordat de relatief jonge respondenten het waardeerden om expliciete aanwijzingen te krijgen over welke informatie belangrijk is om te lezen en welke niet. Zij kunnen dit mogelijk zelf niet goed bepalen, in tegenstelling tot de ervarener AOW'ers.

De vergelijking tussen de verschillende briefversies levert dus weinig bruikbare informatie op. Uit de vergelijking tussen AOW'ers en Akw'ers kwam daarentegen nog een interessant gegeven: AOW'ers toonden over het algemeen hogere leesintenties ten aanzien van de wijzigingenbijlage dan Akw'ers. Hierbij is al rekening gehouden met de algemene leesmotivatie (moderator), die hoger was bij AOW'ers.¹⁴ Het verschil is dus wellicht toe te schrijven aan verschillen tussen de AOW- en de Akw-toekenningbesikking. Een mogelijke verklaring ligt in het feit dat de AOW-brief korter en overzichtelijker is: enkel de belangrijkste feiten worden beschreven, er wordt weinig uitleg gegeven, en de inhoud van de bijlagen wordt opgesomd in bulletpoints. De alinea over wijzigingen krijgt hierdoor mogelijk meer aandacht, of hij lijkt relevanter doordat er minder andere informatie in de brief staat. Hiermee ligt een kans op het verhogen van de leesintenties van aanstaande Akw'ers in het herschrijven van de toekenningbesikking Akw tot een beknopte brief.

§9.2 De boeteaankondiging

Ten aanzien van de boeteaankondiging is eveneens gepoogd een antwoord te vinden op twee onderzoeksvragen. De eerste onderzoeksvraag luidde als volgt:

Vraag 3. Wat is het effect van een indirecte slechtnieuwsstructuur op de overtuigingskracht van de brief en het imago van de SVB volgens SVB-klanten?

Verwacht werd dat manipulatie 1 zou leiden tot positievere beoordelingen van de argumentatiekracht, (de hoogte van) de boete en het imago van de SVB. Dit bleek echter niet het geval. De hypothesen ten aanzien van de derde onderzoeksvraag zijn hiermee niet bevestigd.

Wellicht kan het ontbreken van een effect op het oordeel over de boete worden verklaard vanuit de literatuur over slechtnieuwsboodschappen. In alle experimenten met slechtnieuwsbrieven (zie Hoofdstuk 5) was het bericht een reactie op een bewuste handeling van de klant, zoals een sollicitatie of een vakantieboeking. In al deze gevallen kon de ontvanger van het bericht beredeneren dat hij zelf het risico had genomen om een negatieve boodschap te ontvangen, zelfs al verwachtte hij deze niet bewust. De boeteaankondiging in het huidige onderzoek was echter geen reactie op bewust handelen en dus volledig onverwacht. Hierdoor kwam het slechte nieuws mogelijk

¹⁴ De algemene leesmotivatie als moderator biedt hier geen zuivere vergelijking, omdat de vraagstellingen verschilden: bij AOW'ers werd gevraagd naar de leesmotivatie bij pensioeninformatie, bij Akw'ers bij financiële informatie. Toch wordt het effect op de leesintentie hier behandeld als betekenisvol, omdat verwacht wordt dat door de afwijkende formulering de gemeten verschillen juist groter zijn dan in de werkelijkheid. Het effect op de leesintentie was in dat geval blijven bestaan bij gelijke formulering van het modererend construct.

zo hard aan dat er een bodemeffect ontstond en de argumentstructuur het oordeel over de boete niet meer positief kon beïnvloeden. Deze analyse wordt ondersteund door het negatieve oordeel van de respondenten over de boete: gemiddeld 3.0/7 door AOW'ers en 2.6/7 door Akw'ers.

Waarom geen effect is ontstaan op de argumentatiekracht zelf, blijft onbekend. Wellicht waren de structuurverschillen in de argumentatie te subtiel om bij een expliciete beoordeling naar voren te komen, of misschien is de beoordeling deels meegetrokken in het bodemeffect dat ontstaat door het slechte nieuws. Dit laatste is niet onwaarschijnlijk: al is de beoordeling nog mild positief (gemiddeld 4.4/7), hij is lager dan je zou verwachten bij zuivere beoordeling van een argumentatiestructuur.

Waar op de overtuigingskracht tegen verwachtingen in geen effect werd gevonden, werd op de welwillendheid van de SVB (imago) zelfs een effect gevonden dat tegenovergesteld was aan de hypothesen: de huidige argumentatiestructuur van de Akw-brief zorgde op dit punt voor een positiever beoordeling dan de herziene, indirecte structuur. De verklaring hiervan ligt mogelijk in meerdere eigenschappen van de huidige Akw-brief die hem een vriendelijker uitstraling geven (zie onder).

[...] U had dit wel moeten doen.
Daarom zijn wij van plan een boete te geven van € 273,78.
Dit is gebaseerd op artikel 17a AKW.

Voordat wij hier een definitieve beslissing over nemen, kunt u nog reageren. Doe dit wel binnen 6 weken na de datum van deze brief.

Zoals te zien is in het bovenstaande fragment wordt in de huidige Akw-brief de mogelijkheid tot reageren bijna direct genoemd na het slechte nieuws. Dit zou de lezer gerust kunnen stellen. Daarnaast wordt direct duidelijk gemaakt dat het boetebesluit vastgelegd is in de wet, waardoor de klant mogelijk begrijpt dat de SVB niet zelfstandig besloten heeft tot het opleggen van boetes.

Een aanvullende begripsvraag ging over de hoogte van de boete. Opvallend genoeg was er geen effect van de uitleg over de totstandkoming van het boetebedrag, die toegevoegd was aan de herziene argumentatiestructuur. Blijkbaar valt het in de huidige briefversies genoeg op dat het boetebedrag en het benadelingsbedrag even hoog zijn, of dat het totaalbedrag het dubbele is van de boete, en kan men de relatie tussen boete en benadelingsbedrag zo zelf afleiden.

De tweede onderzoeksvraag luidde als volgt:

Vraag 4. Wat is het effect van een herziene volgorde en uitleg van de procedurele informatie op het imago van de SVB, begrip van de reageer- en bezwaarprocedures, en de intentie van SVB-klienten om te reageren op de boete?

Verwacht werd dat manipulatie 2 ten eerste zou zorgen voor een positiever imago van de SVB, en dan vooral in vergelijking met de AOW-brief. Deze hypothese bleef echter onbevestigd. Blijkbaar kwam het eerst noemen van de mogelijkheid tot reageren niet vriendelijker over dan het eerst uitleggen van de betalingsregeling. De oorzaak hiervan is onduidelijk, al is het mogelijk dat (net als eerder bij de overtuigingskracht) een bodemeffect de

boosdoener is. De respondenten waren wellicht op basis van de slechte boodschap zodanig negatief over de SVB dat dusdanig subtiele tekstverschillen geen significante, positieve invloed meer hadden. Gezien de gemiddeld lage score op welwillendheid (3.5/7) en het feit dat de imagovragen direct volgden op het lezen van de brief, is deze verklaring niet ondenkbaar.

Ten tweede werd verwacht dat manipulatie 2 een positief effect zou hebben op het begrip van het handelingsperspectief, voornamelijk bij Akw'ers. De huidige Akw-brief is op dit punt namelijk onduidelijker dan de AOW-brief, doordat de opmerking over bezwaar verder van de alinea over reageren af staat. Dit deel van de hypothesen werd bevestigd: bij Akw'ers zorgde de herziene procedurele informatie voor een beter begrip van wanneer en of ze konden reageren/bezwaar maken dan de huidige procedurele informatie.

Onverwachts was er onder Akw'ers ook een effect van manipulatie 1 (de argumentatiestructuur) op dezelfde begripsvraag. De huidige argumentatiestructuur zorgde voor een beter begrip van reageer- en bezwaaropties. Bij nadere beschouwing is dit effect niet verrassend, gezien de extra zin die in de huidige argumentatiestructuur is opgenomen: "Voordat wij hier een definitieve beslissing over nemen, kunt u nog reageren". Hiermee wordt de mogelijkheid tot reageren vaker herhaald in de brief en is deze de respondenten klaarblijkelijk beter bijgebleven.

Tot slot werd verwacht dat manipulatie 2 zou zorgen voor positieve effecten in de intentie tot reageren (en onderliggende constructen). Net als bij de toekenningsbeschikking bleven effecten op de intentie echter uit. Wederom is een plafondeffect hiervoor een waarschijnlijke verklaring, gezien de hoge scores op de attitude- en intentievragen. Opvallend is echter het contrast tussen deze waarden en de negatieve scores van de gedragsovertuigingen. Blijkbaar zien respondenten weinig voordelen van reageren, maar zouden ze het in de gegeven situatie toch doen. Dit doet vermoeden dat andere drijfveren de overhand hadden, zoals (wederom) de *waargenomen norm*. Het toegenomen begrip van de handelingsperspectieven bij Akw'ers kon dan ook geen positieve invloed meer uitoefenen op de intentie.

Om neveneffecten (positief of negatief) van alle aanpassingen in de brieven te kunnen meten is ook leesbaarheid bevestigd. Bij de AOW-brief trad een interactie-effect op: hiervan scoorden de 'gekruste' versies (half origineel, half herzien) beter op leesbaarheid dan de volledig originele en herziene versies. Bij nadere beschouwing van alle vier de briefversies wordt al snel duidelijk waardoor: in de gekruiste versies volgt ofwel informatie over betaling op informatie over het totaalbedrag, ofwel informatie over reageren op de opmerking dat er (nog) geen reden was tot verlaging van de boete. Deze beide verbanden in de tekst doen logisch aan. In de volledig originele en herziene versies zijn deze verbanden daarentegen precies omgekeerd. Ter illustratie is hieronder weergegeven hoe de volledig herziene versie er hierdoor uitziet:

Op dit moment zien wij geen reden om de boete te verlagen of om ervan af te zien. Daarom zijn wij van plan om u een boete te geven van 100%. Dit is € [...]. Dit brengt het totaalbedrag van terugbetaling en boete voorlopig op € [...].

Reageren op deze aankondiging

Heeft u nog een goede reden [...]. Geef deze reden daarom binnen 4 weken aan ons door.

Het eerste deel van de brief eindigt nu met het totaalbedrag in plaats van de opmerking dat er geen redenen zijn tot verlaging. Dit zorgt voor een minder logische overgang naar de alinea over reageren en dus voor een

slechtere leesbaarheid van de brief. Een kleine verandering in de volgorde van de bovenste alinea zou dit probleem kunnen verhelpen en de leesbaarheid kunnen verhogen. Het verschil is echter subtiel en het gemeten effect klein.

§9.3 Methodologische beperkingen

§9.3.1 Beperkingen van de (online) enquête

Aan (online) enquêteonderzoek zijn enkele beperkingen verbonden, waar rekening mee gehouden moet worden bij het interpreteren van de resultaten. Ten eerste is de gecreëerde leessituatie erg kunstmatig. Respondenten hebben niet werkelijk de betreffende brief ontvangen. Er wordt dus veel inlevingsvermogen gevraagd van de respondent, zowel bij de toekenningsbeschikking als bij de boeteaankondiging.

Bij de toekenningsbeschikking staat het inschatten van het eigen gedrag centraal. Dit blijft lastig, want wie weet nu precies wanneer hij iets wel of niet zou doen? Uit het verschil dat werd gemeten tussen de twee leesintentievragen blijkt bovendien dat externe invloeden, zoals de vraagstelling of het meetmoment, een enorme invloed hebben op de resultaten: het gemeten verschil bedroeg bijna een heel punt. Het is dus maar de vraag of met een vragenlijst ooit de werkelijke intentie gemeten kan worden. Bij de boeteaankondiging is inleving in een emotionele en onverwachte situatie cruciaal, terwijl waarschijnlijk veel respondenten op een nuchtere en zakelijke manier hebben gelezen en beoordeeld. Voor beide brieven waren situatieschetsen opgesteld om inleving te faciliteren, maar dit biedt geen garanties.

Van tevoren was al wel rekening gehouden met deze beperking van een online enquête. Zo zijn er bijvoorbeeld geen vragen gesteld over de emotionele reactie van respondenten op de boeteaankondiging, ook al hadden de manipulaties deze wel kunnen beïnvloeden. Er werd verwacht dat respondenten hier geen valide inschatting van zouden kunnen maken en dat eventuele emoties wel naar voren zouden komen in de imagovragen (vragen over de toon van de brief). Het nadeel van deze aanpak is dat de interpretatie van sommige resultaten hierdoor discutabel blijft. Hadden respondenten bijvoorbeeld zo'n hoge intentie om te reageren vanwege de *waargenomen norm*, of toch door de emotionele reactie die ze van zichzelf zouden verwachten? Deze laatste optie blijft mogelijk nu de imagovragen geen uitsluitel bieden.

Ten tweede is er aan online enquêteren een enorm validiteitsrisico gebonden: hoe weet je of respondenten het onderzoek serieus hebben genomen? Om grip te houden op de validiteit zijn in het huidige onderzoek veel controlemetingen ingebouwd, maar hiermee kunnen enkel de extreme gevallen zonder twijfel worden verwijderd uit de respons. Aan de mate waarin de controlemetingen weergeven hoe serieus de vragen zijn ingevuld, zit een duidelijke grens. Deze grens is bij een online enquête onvermijdelijk.

Ten derde zitten er beperkingen aan het materiaal dat kan worden voorgelegd. De brieven mochten niet te lang zijn, want dan kunnen respondenten hun interesse of concentratie verliezen. Het gevolg hiervan is dat bij beide brieven de bijlagen zijn weggelaten. Voor de toekenningsbeschikking had dit geen grote gevolgen, maar bij de boeteaankondiging ontbrak hierdoor het zogenaamde 'boeteleaflet': een bijlage met nadere uitleg over de procedures en regels bij boeteoplegging. In een natuurlijke situatie zou dit leaflet invloed kunnen hebben op de gemoedstoestand en de keuzes van de klant. Deze mogelijke invloed is nu verwijderd. Er is dus niet onderzocht welke intenties klanten hebben na het lezen van de brief én het leaflet.

§9.3.2 Beperkingen van de stimuli

Naast de inherente beperkingen van het enquêteonderzoek hadden ook externe factoren en (noodzakelijke) keuzes invloed op de methode, en hiermee op de conclusies die getrokken kunnen worden. Zo is de keuze gemaakt om in de boeteaankondiging hele ruime manipulaties toe te passen. Het voordeel hiervan was dat een volledig herschreven brief getest kon worden, waarin alle wensen en ideeën vanuit de SVB gecombineerd konden worden met inzichten uit de literatuur. Het nadeel is echter dat, zodra blijkt dat de 'verbeterde' brief niet de beste briefversie is, er niet eenduidig kan worden vastgesteld aan welke aanpassingen dit te wijten valt. Verschillende aanpassingen kunnen elkaars invloed opheffen of versterken zonder dat de afzonderlijke effecten aan het licht komen. Hiermee is rekening gehouden door de vraagconstructen te richten op specifieke onderdelen en kenmerken van de brieven. Toch blijft het een uitdaging om de ontbrekende effecten te verklaren en vast te stellen welke aanpassingen alsnog tot verbetering van de brief zullen leiden.

Bij het manipuleren van de toekenningsbeschikking moesten eveneens keuzes gemaakt worden. Vanuit een theoretisch perspectief was het interessant geweest om niet alleen positieve, maar ook negatieve framing van het boetenieuws te testen. De resultaten hiervan zouden echter geen waarde hebben voor de SVB, omdat 'dreigen' met een boete – ongeacht de voordelen – niet past binnen de communicatiedoelen. Bovendien had een extra conditie de steekproefgrootte per briefversie verkleind en hiermee de validiteit van de overige uitkomsten in gevaar gebracht. Er moest daarom worden afgezien van deze manipulatie.

Niet alleen in de manipulaties, maar ook in de briefcontext moest de variatie worden beperkt. Daarom zijn slechts twee wijzigings- en boetegerelateerde brieven getest. Deze omvatten samen echter niet alle bepalende contactmomenten met de klant. Zo is de toekenningsbeschikking niet de enige brief waarin de klant leest over de mededelingsverplichting. Een belangrijke contactmoment voor Akw'ers is bijvoorbeeld de '16-jaarmailing': een brief die zij krijgen wanneer hun kind 16 jaar wordt. Hierin worden elementen van de mededelingsverplichting toegelicht die specifiek gelden voor ouders van 16- en 17-jarige kinderen. Het is deze doelgroep die vaak overtredingen begaat en dus kan verbetering van deze brief een hoop boetes voorkomen. De 16-jaarmailing is hiermee een waardevolle kandidaat voor vervolgonderzoek.

Ook de boeteaankondiging is in een boetesituatie niet bepalend voor de reactie van de klant. Later volgt nog de boetebeschikking, en ook deze brief heeft invloed. De klant kan nog steeds boos opbellen omdat hij een verlaging had verwacht, of hij kan besluiten in beroep te gaan. Daarom is een beschouwing van andere brieven in het boeteproces noodzakelijk om verbeteringen in de boeteaankondiging volledig tot hun recht te laten komen.

§9.3.3 Beperkingen van de uitvoering

Echt gedrag en echte emoties: dat wil je meten. De realiteit is echter niet zo simpel. Zowel bij het testen van de toekenningsbeschikking als de boeteaankondigingen speelden er factoren mee die onderzoek in een natuurlijke situatie verhinderden.

Het meten van echt leesgedrag lijkt zo simpel: je stuurt aanstaande klanten een toekenningsbeschikking en belt ze op om te vragen wat ze hebben gelezen. In de werkelijkheid levert het sturen van gemanipuleerde brieven echter een hoop complicaties op. In een grote organisatie als de SVB zijn veel briefprocessen geautomatiseerd, zoals het invoegen van klantgegevens, registratie en verzending. Bovendien zijn werkzaamheden verdeeld over meerdere kantoren en enkele duizenden medewerkers. Er zijn zodoende aanpassingen nodig in meerdere processen om op een verantwoorde manier aangepaste brieven te versturen. De middelen en tijd hiervoor zijn

enkel beschikbaar wanneer er een definitieve aanpassing wordt doorgevoerd. Voor het huidige onderzoek was dit dus geen optie.

Bij de boeteaankondiging spelen soortgelijke complicaties, maar dan nog met een extra probleem: klanten die daadwerkelijk een boeteaankondiging hebben ontvangen zullen minder bereid zijn om mee te werken aan een onderzoek voor de SVB. Daarom zal het testen van brieven met gevoelige onderwerpen altijd moeten gebeuren in een kunstmatige situatie. Om soortgelijke redenen kunnen Anw-brieven niet onder klanten worden getest. Ook deze raken onvermijdelijk aan een gevoelig onderwerp.

§9.4 Theoretische implicaties

Dit hoofdstuk zal worden afgesloten met een beschouwing van de theoretische implicaties van het huidige onderzoek. In Hoofdstuk 5 is in het kader van gedragsbeïnvloeding literatuur of *framing* besproken, en dan met name *goal framing*. Onderzoek naar goal framing is altijd met wisselend succes geweest. Soms was er een effect, soms niet. Toen men echter onderscheid ging maken in het type doelgedrag (preventief of detectief) bleek er wel lijn te zitten in verschillende onderzoeksresultaten: een positief frame werkte het beste bij het aansporen van preventief gedrag, en een negatief frame bij detectief gedrag.

In het huidige onderzoek zijn geen effecten gevonden van positieve goal framing op (vermeend preventief) leesgedrag. Een oorzaak hiervoor kan zijn dat effecten op 'medische gedragingen' slecht generaliseerd kunnen worden naar leesgedrag bij financiële informatie. Het kan dus nieuwe inzichten opleveren om de huidige framingliteratuur aan te vullen met specifiek onderzoek naar framingeffecten op leesgedrag van financiële informatie.

Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het testen in een natuurlijke situatie van groot belang is. Uit het huidige onderzoek bleek dat metingen van de intentie niet altijd valide zijn. Het meten van intenties is in een kunstmatige onderzoekssituatie onvermijdelijk. De meeste framingonderzoeken vinden nog plaats in kunstmatige situaties, waardoor de uitkomsten altijd discutabel blijven. Aanvullend onderzoek zal dus alleen waardevolle inzichten opleveren wanneer dit uitgevoerd wordt in een natuurlijke leessituatie.

Ten aanzien van de boeteaankondiging is literatuur behandeld over slechtsnieuwsboodschappen. Uit recent onderzoek bleek dat enkel een indirecte structuur van het boetenieuws positieve effecten had op de ontvangst van het slechte nieuws. Ook deze bewering wordt niet ondersteund door het huidige onderzoek. Zoals al eerder werd besproken kan dit liggen aan de relatief grote impact van het boetenieuws in vergelijking met de slechte boodschappen in Jansen & Janssen (2011). Bovendien zijn in tegenstelling tot het onderzoek van Jansen & Janssen (2011) geen exact tegengestelde situaties vergeleken: de huidige brieven hadden een 'gemengde' structuur in plaats van een directe structuur. De verschillen tussen deze structuren waren hiermee kleiner. Dit zet het onderzoek van Jansen & Janssen (2011) in perspectief. De waarde van dit onderzoek voor de praktijk, waar slechtnieuwsboodschappen vaker in een gemengde structuur gepresenteerd zullen worden, is minder groot dan hij lijkt.

Wat betreft de structuur van slechtnieuwsboodschappen is er nog veel onderzoek te doen. Er zijn nog interessante variabelen te onderzoeken, zoals de ernst van het slechte nieuws en de combinatie van verschillende structuren met andere *politeness strategies*. Ook zou het interessant zijn om te variëren met het

aantal argumenten, om vast te stellen hoeveel argumenten in een indirecte structuur genoeg zijn om de slechte boodschap in te leiden.

Afgezien van slechtnieuwsstructuur zijn er ten opzichte van slechte boodschappen nog meer interessante gegevens te onderzoeken. In de herziene boeteaankondiging is bewust geen argument opgenomen over het feit dat SVB-kanten ooit geïnformeerd zijn over de mededelingsverplichting. Een dergelijke opmerking brengt nog te veel risico's met zich mee zolang de informatievoorziening over wijzigingen niet optimaal is. Het zou echter enige verantwoordelijkheid bij de klant kunnen leggen en zo imagoschade voor de SVB kunnen beperken. Na verbetering van de informatievoorziening wordt dit een reële mogelijkheid. Zodoende kan het nuttig blijken om meer onderzoek te doen naar het subtiel en realistisch 'verleggen' van de verantwoordelijkheid voor een slechte boodschap.

H10. Aanbevelingen

§10.1 De toekenningsbeschikking

Bij aanvang van dit onderzoek werd gehoopt de volgende doelen te bereiken met de toekenningsbeschikking:

- * Boeteoplegging kunnen verantwoorden – *open communiceren over handhaving*
- * Het lezen van wijzigingeninformatie aanmoedigen – *duidelijk maken dat deze informatie belangrijk is en dat de klant zijn kennis ervan verkrijgt door die te lezen*

Helaas zijn er geen positieve effecten gemeten van het noemen van de boete in de wijzigingenlinea op de intentie om de bijlage te lezen. Het expliciet benoemen van de boete ondersteunt echter wel openheid over het onderwerp handhaving. Hierdoor kunnen boetes in de toekomst beter verantwoord worden. Het is daarom alsnog wenselijk om de boetewaarschuwing in de toekenningsbeschikking te behouden. Bovendien bleken er geen negatieve neveneffecten te ontstaan op het imago van de SVB. De kans dat het noemen van de boete nadelig uitpakt voor de SVB is dus klein.

Ook het benadrukken van het kennisgebrek heeft een voordeel, namelijk een positievere imago beoordeling door Akw'ers. Daarnaast is het van beide aanpassingen mogelijk dat ze in de praktijk wel intentieverhogend werken. In het huidige onderzoek werd dit effect niet gemeten door het ontstane plafondeffect, maar dit sluit een aansprekende werking in een natuurlijke situatie niet uit. Voor beide aanpassingen geldt zodoende hetzelfde: er lijken geen nadelen te zijn, enkel voordelen.

Tot slot lijkt het voordelig om de Akw-toekenningsbeschikking vorm te geven volgens het format van de AOW-toekenningsbeschikking. Nog los van de algehele voordelen hiervan – de AOW-brief is bondiger en overzichtelijker – valt de wijzigingenlinea beter op in een kortere brief. Hiermee lijkt hij tevens relevanter. Een kortere brief kan zo de positieve werking van de aanpassingen in de wijzigingenlinea ondersteunen. Deze verwachting wordt ondersteund door de hogere leesintenties die werden gemeten bij AOW'ers in vergelijking met de Akw'ers.

Samengevat worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- * Benoem het risico op een boete expliciet in de wijzigingenlinea
- * Benoem het mogelijke kennisgebrek van de lezer impliciet in de wijzigingenlinea
- * Herschrijf de Akw-toekenningsbeschikking tot hetzelfde format als de AOW-toekenningsbeschikking

Op basis van de bovenstaande aanbevelingen zijn herziene versies van de AOW- en Akw-toekenningsbeschikking opgesteld. Wegens de ingrijpende herziening van de Akw-brief is noodzakelijkerwijs ook de bijlage hiervan aangepast. De AOW-bijlage is niet aangepast, evenals de wijzigingenleaflets. De herschreven brieven zijn opgenomen in Bijlage 6a.

§10.2 De boeteaankondiging

Met de herschreven boeteaankondiging werd gehoopt de volgende doelen te bereiken:

- * Stijlbreek met andere brieven voorkomen – *communiceren volgens de huisstijl van de SVB*
- * Reacties die kunnen leiden tot boeteverlaging stimuleren – *begrip van beslissingen en opties bevorderen*
- * Boze, bezorgde en vragende reacties voorkomen – *vriendelijk, geruststellend en helder communiceren*

Uit het enquêteonderzoek kwamen geen positieve effecten van de herziene, indirecte boeteargumentatie. Sterker nog, Akw'ers waren positiever over de SVB na het lezen van de argumentatie in hun huidige boeteaankondiging. Zodoende wordt aanbevolen de herziene argumentatie aan te vullen met positieve aspecten van de Akw-brief. Hieronder valt sowieso de extra zin over reageren, die in de Akw-brief direct volgt op het boetenieuws. Deze toevoeging kan klanten geruststellen en bevordert bovendien het begrip van reageer- en bezwaaroptyes. Het toevoegen van de zin "Dit is gebaseerd op artikel..." heeft mogelijk ook (kleinschalige) voordelen, zoals besproken in Hoofdstuk 9. Het aanhalen van wetsinformatie past echter niet binnen de huisstijl van de SVB en dus kan deze toevoeging ook achterwege worden gelaten om stijlbreek te voorkomen.

Het advies om de herziene argumentatie als basis te gebruiken is weloverwogen. Ondanks het positieve effect van de Akw-argumentatie blijft het een feit dat de terugbetalingsbeslissing hierin ontbreekt. Een dergelijke ingrijpende beslissing impliciet laten past niet binnen het doel om helder te communiceren. Hij kan echter ook niet gemakkelijk worden ingevoegd in de ietwat rommelige structuur van de Akw-argumentatie. Dit zou een slechtlopende tekst opleveren. De keuze voor de herziene argumentatie – die afwijkt qua woordkeus en zinsvolgorde – wordt hierdoor onvermijdelijk. Ondanks dat wordt verwacht dat het positieve effect op het imago kan worden behouden door de opmerking over reageren toe te voegen en de argumentatie iets in te korten.

In de herziene argumentatie was ook een onderbouwing van het boetebedrag opgenomen. Hoewel dit niet zorgde voor een beter begrip van het bedrag, wordt toch aangeraden de onderbouwing te behouden. Heldere communicatie richting de klant is immers wenselijk, en de extra tekst kan geen kwaad nu er geen negatief effect blijkt op de leesbaarheid. Ook de afstand die deze tekst creëert tussen het boetenieuws en de reageerinformatie lijkt geen belemmering, gezien het feit dat deze (kleine) afstand ook al bestond in de huidige Akw-beschikking. Een negatief effect trad wel op wanneer de betreffende alinea niet logisch aansloot op de volgende, en dus moet de volgorde binnen de alinea herzien worden. Door de opmerking 'er zijn (nog) geen redenen tot verlaging' achteraan te zetten, ontstaat een logisch bruggetje naar de alinea over reageren.

Wat betreft de herziene procedurele informatie was er wel een duidelijk voordeel. Akw'ers begrepen door de aangepaste uitleg beter wanneer en of ze konden reageren/bezwaar maken. Of dit de intentie om te reageren ook verhoogt, is door de beperkingen van het huidige onderzoek nog onduidelijk. De hoop is echter dat door de verbeterde uitleg een overwogen beslissing kan worden gemaakt door de klant ten aanzien van zijn handelingsperspectief. Dit kan betekenen dat hij op het juiste moment wel of juist niet reageert en weet wat hij kan verwachten.

Of de bovenstaande aanpassingen nog boze en bezorgde reacties voorkomen is onbekend. Hoe je ook communiceert, een boeteaankondiging blijft altijd een vervelende boodschap en wordt dan ook – zo blijkt uit de resultaten – negatief ontvangen. De beschreven adviezen zullen in ieder geval de negatieve effecten op het

imago verkleinen en het begrip van de boodschap ondersteunen. De hoop is dat deze positieve effecten uiteindelijk doorwerken in de intenties en reacties van de klant.

Samengevat worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- * Behoud de herziene argumentatiestructuur en vul deze aan met elementen uit de Akw-brief
- * Behoud de boeteonderbouwing en verbeter de overgang naar de alinea over bezwaar
- * Behoud de herziene procedurele informatie

De bovenstaande adviezen zijn verwerkt tot een herziene boeteaankondiging. Deze kan gebruikt worden voor alle regelingen, om zo uniformiteit binnen de correspondentie te bevorderen. De herschreven brief is opgenomen in Bijlage 6b.

§10.3 Correspondentie onderzoeken

Zoals al is besproken in het vorige hoofdstuk had het huidige onderzoek zo zijn gebreken. Deze werden gedeeltelijk veroorzaakt door het gekozen meetinstrument: de online enquête. Deze bleek niet voor alle doeleinden van het onderzoek geschikt.

Ondanks (en dankzij) de gebreken van de methode zijn tijdens het huidige onderzoek inzichten opgedaan die van waarde kunnen zijn bij toekomstig correspondentieonderzoek. In deze paragraaf zullen die inzichten per meetinstrument worden behandeld, met een nadruk op de online enquête. Het doel is de SVB te ondersteunen bij het kiezen van het juiste meetinstrument.

§10.3.1 De online enquête via een wervingsbureau

In het huidige onderzoek is een online enquête ontwikkeld die is uitgezet door een wervingsbureau. Uit de resultaten kwam duidelijk naar voren dat vragen die inleving vereisten (intentievragen en onderliggende constructen) niets opleverden. De voornaamste reden hiervoor ligt bij het type werving. Respondenten van een wervingsbureau hebben zich ooit aangemeld op een website, met de belofte geld te ontvangen voor enkele minuten werk. Dit schept de verwachting dat de enquêtes laagdrempelig zijn. Zijn ze dit niet, dan zullen respondenten sneller afhaken of zomaar iets invullen.

Is werving via een wervingsbureau dan nooit de beste methodekeuze? In tegendeel: wanneer je de eerste, intuïtieve reactie van klanten wilt weten is deze methode uiterst geschikt. Veel respondenten willen snel klaar zijn en zullen dus antwoorden naar hun eerste ingeving. Bij vragen over zaken als toon, leesbaarheid en imago levert dit vaak valide resultaten op. Naast waardering kan bij dit type respondenten ook 'intuïtief begrip' uitstekend worden getest. Dit is het begrip van zaken die niet erg lastig zijn, maar waarvan de formulering invloed kan hebben op het gemak waarmee de informatie verwerkt wordt door de lezer. Een goed voorbeeld is de vraag over reageren en bezwaar in het huidige onderzoek. Alle benodigde informatie stond in de tekst, maar hadden de respondenten die ook opgepikt? Aangezien semi-relevante informatie in de werkelijkheid ook niet altijd grondig wordt gelezen, kun je op deze manier prima testen of een brief mogelijk misverstanden veroorzaakt.

Een groot voordeel van een wervingsbureau is het kostenplaatje. Een wervingsbureau levert minder inhoudelijke input dan een onderzoeksbureau en is dus een stuk goedkoper. Je kunt hierdoor sneller onder een grote groep klanten testen, wat de resultaten betrouwbaarder maakt. Bovendien kun je zelf aangeven van welke diensten je gebruik wilt maken. Bij het huidige onderzoek is enkel de werving uitbesteed, maar dit is ook mogelijk voor het bouwen van de vragenlijst en het uitvoeren van een elementaire data-analyse. Ook minder ervaren onderzoekers zijn hierdoor niet automatisch aangewezen op de begeleiding van een onderzoeksbureau en kunnen relatief snel en goedkoop een degelijk onderzoek uitvoeren.

Ter afsluiting hier nog enkele tips en factoren om rekening mee te houden:

* *Controlemetingen zijn onmisbaar.*

Het is al behandeld: respondenten van een wervingsbureau willen snel en gemakkelijk geld verdienen. Je hebt als onderzoeker dus geen garantie dat alle respons valide is. Controlemetingen zijn hierdoor onmisbaar. Voor voorbeelden van controlefuncties en analyses, zie §7.1.4 en §8.1.1. Valide responses. Voor meer inspiratie kun je altijd kijken in de lijst met functies van het enquêteprogramma dat je gebruikt.

* *Respondenten zijn snel tevreden.*

Wervingsbureaurespondenten zijn niet kritisch over teksten. Laat je ze dus een neutrale, informatieve brief lezen en vraag je naar de waardering, dan scoort je tekst waarschijnlijk hoog. Daarom kun je het beste meerdere briefversies of tekstfragmenten vergelijken en zo bepalen welke de beste is. Maak de verschillen ook niet té subtiel!

* *Vraagkeuze bepaalt je respons.*

Metten is weten. Maar hoe bepaal je de vraagstelling? In het huidige onderzoek zijn zevenpuntsschalen gebruikt omdat ze genoeg antwoordopties bieden zonder de respondent te zwaar te belasten. Een voorbeeldvraag is wel aan te raden. Open vragen kun je beter vermijden: een kleine respons is niet representatief, en het analyseren van een grote respons is vaak niet rendabel.

Als begripstest werken meerkeuzevragen goed, maar deze geven ook gemakkelijk informatie weg. Een oplossing is om de vragen gefaseerd en oplopend in moeilijkheid aan te bieden (zie bijvoorbeeld de voorkennisvragen in Bijlage 4b). Houd ook rekening met de gokkans door voldoende aannemelijke antwoordopties te geven.

§10.3.2 Het telefonische interview

Voorafgaand aan het enquêteonderzoek is ook een kleinschalig telefonisch onderzoek uitgevoerd. Dit was om de lezersdoelen van de toekenningsbeschikking vast te kunnen stellen (zie §3.1). Op basis van dit onderzoek kunnen enkele opmerkingen worden gemaakt over het 'belonderzoek' als meetinstrument (SVB, 2014b).

Een telefonisch onderzoek biedt de kans om klanten relatief gemakkelijk te vragen naar uitgevoerd gedrag. Dit kan handig zijn wanneer bijvoorbeeld het vermoeden bestaat dat bepaalde informatie in brieven niet wordt gelezen. Het voordeel van een telefoongesprek is dat direct de onderliggende redenen aan het licht komen. Soms leidt dit tot tekstuele verbeteringen, maar het kan ook blijken dat de oorzaak ergens anders ligt, of dat het probleem te complex is om met tekstuele aanpassingen te verhelpen. Zo kunnen gemakkelijk zinvolle tekstrevisies worden gekozen en kan tijd bespaard worden op onnodige revisies.

Het stellen van waarderingsvragen is misschien gemakkelijk, maar hiervoor is een telefonisch gesprek niet geschikt. Als de respondent zich de brief al goed genoeg kan herinneren, zal er een erg algemeen oordeel worden uitgesproken. Dit kan moeilijk worden vergeleken met andere oordelen. Ook begripsvragen stellen is lastig. De klant kan zich ongemakkelijk gaan voelen wanneer hij het gevoel krijgt dat hij getest wordt. Dit is te omzeilen door de vraag te betrekken op de duidelijkheid van de brief. Bijvoorbeeld: "Het is zo dat [...]. Kon u dat opmaken uit de brief?"

Een voordeel van telefonisch onderzoek is dat het kan worden uitgevoerd zonder hulp van externe partijen. Dit levert een besparing op van geld, maar niet per se van tijd. Het is belangrijk het voorbereidend werk niet te onderschatten. Zo moet een aankondigingsbrief worden geschreven en verstuurd, moeten telefoonnummers (indien beschikbaar!) worden verzameld en vragen worden opgesteld. Ook de uitvoering is tijdrovend: veel respondenten nemen niet op, en zij die wel opnemen vertellen soms ellelange verhalen. Dit laatste kan wel sterk afhangen van de doelgroep.

Om een telefonisch onderzoek soepel te laten verlopen volgen hier enkele tips:

* *Houd het kort.*

Het lijkt een open deur, maar het gevaar bestaat: je krijgt een goedgemutste klant aan de lijn en ineens heb je een gesprek van drie kwartier. Dit kan tot nieuwe inzichten leiden, maar het heeft ook een duidelijk nadeel. Die ene klant hoeft niet representatief te zijn voor de rest van de doelgroep, maar kan wel je perceptie sterk beïnvloeden. En hoe langer je gesprekken zijn, hoe minder klanten je kunt bellen. Dit gaat ten koste van de betrouwbaarheid van je bevindingen.

* *Houd je aan het script.*

Een goed overdacht belprotocol is erg belangrijk. Hiermee houd je niet alleen het gesprek in toom, maar zorg je ook dat je aan alle respondenten dezelfde basisvragen stelt. Hierdoor zijn je resultaten betrouwbaarder en gemakkelijker te analyseren. Een goed script bevat vragen voor ongeveer 5 minuten gespreksstof en anticipeert op de antwoorden die gegeven kunnen worden. Zo raak je nooit de draad van je verhaal kwijt. Belangrijk is wel om tijdens de uitvoering kritisch en flexibel te blijven. Als er vragen ontbreken of overbodig blijken, pas het protocol dan zo snel mogelijk aan.

* *Vind niet opnieuw het wiel uit.*

Telefonisch onderzoek vindt niet iedere dag plaats. Het is verleidelijk om na al dat werk de resultaten te verwerken en hiermee het onderzoek af te sluiten. Op die manier gaan nuttige inzichten voor toekomstig onderzoek echter verloren. Het is dus belangrijk om (bondig) te rapporteren over alle methodologische knelpunten en de hoogstandjes.

Voor meer inzicht in de uitvoering van telefonisch onderzoek kan gekeken worden in de rapportage van het eerder genoemde telefonische onderzoek, getiteld "En heeft u ook het leaflet gelezen? Een telefonisch onderzoek naar kennis en leesgedrag van SVB-klanten ten aanzien van de mededelingsverplichting." (SVB, 2014b).

§10.3.3 Het persoonlijke interview

De laatste methode, het face-to-face interview, is niet toegepast in het huidige onderzoek. Toch wordt deze hier kort behandeld om aan te geven welke aanvulling deze methode levert op de bovenstaande methoden. Tips worden achterwege gelaten omdat deze niet verantwoord af te leiden zijn uit het huidige onderzoek.

De enquête en het belonderzoek blijken geschikte middelen om laagdrempelige onderwerpen te bevragen, zoals waardering, 'snel' begrip en uitgevoerd gedrag. Dit laat de diepere onderwerpen over voor het interview. Een persoonlijk gesprek biedt respondenten de ruimte zich in te leven en gedetailleerder in te gaan op wat er in ze omgaat. Dit biedt de mogelijkheid om een emotioneel beladen boodschap voor te leggen en te vragen naar de emotionele reactie en intenties die deze wellicht veroorzaakt. Hierbij moet worden opgemerkt dat zelfinschattingen nooit volledig betrouwbaar zullen zijn.

Het bevragen van echte reacties houdt dus de voorkeur. Ook hierbij kan een interview het juiste middel zijn. Zo is het niet onmogelijk – maar wel een uitdaging – om bijvoorbeeld beboete klanten uit te nodigen voor een gesprek. Het is belangrijk om niet te onderschatten hoe prettig mensen het vinden om gehoord te worden. De grote uitdaging hierbij is wel om het gesprek op de correspondentie te betrekken. Een pretest zou kunnen uitwijzen of geëmotioneerde klanten zich kunnen focussen op een brief, of enkel hun ervaringsverhaal willen vertellen.

Naast inleving kan ook dieper begrip worden getest met een interview. Dit is waarschijnlijk het belangrijkste testonderwerp voor de SVB. Het begrijpelijk communiceren van ingewikkelde, financiële informatie vormt immers de grootste uitdaging voor deze organisatie.

Tot slot mag worden opgemerkt dat ook het interview kan worden ingezet als meetinstrument voor waardering. Het grote voordeel hierbij is dat vergelijkingen kunnen worden gemaakt tussen briefversies die op veel punten verschillen, waar je bij het enquêteonderzoek altijd gebonden bent aan een strakke manipulatie. Op deze manier kan het interview benut worden als exploratieve voorloper of zelfs als vervanger van een enquêteonderzoek.

Nawoord

In december 2014, tijdens de afronding van dit onderzoek, kwam de Fraudewet ineens in het nieuws. De nationale ombudsman had vastgesteld dat de hoge boetes vooral onbewuste overtreders straffen. Bewuste fraudeurs kregen bij strafrechtelijke afhandeling daarentegen vaak lagere boetes. De zwaardere boetes zouden dus minder effectief fraude tegengaan dan bij de verscherping van de wet werd verwacht. Uiteindelijk leidde het onderzoek tot het voorstel van minister Asscher aan de Tweede Kamer om de boetes weer te verlagen: van 100 procent naar 50 procent van het benadelingsbedrag (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2014).

Het huidige onderzoek was al in een te vergevorderd stadium om nog aangepast te worden aan de ontwikkelingen in de wetgeving. Hiermee verliezen de resultaten en adviezen echter niet hun relevantie; de correspondentiedoelen blijven hetzelfde. Ook lagere boetes wil je liever voorkomen, en ook over lagere boetes moet op de juiste manier worden gecommuniceerd. Bovendien kunnen de boetebedragen nog steeds hoog oplopen. Ik ben er dan ook van overtuigd dat de beschreven adviezen in de nieuwe situatie van waarde blijven voor de SVB.

Ik heb met veel plezier gewerkt aan dit onderzoek. Het onderwerp grijpt mensen aan en overal waar ik erover sprak, kreeg ik weer nieuwe ideeën of informatie aangereikt. Ik wil alle collega's met wie ik heb mogen spreken en sparren hier hartelijk voor bedanken.

Carla van Rooijen

Amstelveen, januari 2015

Literatuur

Achtergronden

Krom, P. de (2012). *Besluit aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving*. Verkregen op 26 september 2014 van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/besluiten/2012/10/19/besluit-bij-fraudewet.html>.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2014). *Kamerbrief Fraudewet, onderzoek Nationale Ombudsman en aanbieding rapport Inspectie SZW 'De Boete belicht'*. Verkregen op 2 januari 2015 van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/12/16/kamerbrief-fraudewet-onderzoek-nationale-ombudsman-en-aanbieding-rapport-inspectie-szw-de-boete-belicht.html>.

SVB - Directie Centrale Uitvoering & Selfservice (2012). *Stijlboek Klantcommunicatie*. Intern document. Amstelveen: Sociale Verzekeringsbank.

SVB – Directie Dienstverlening (2012). *Verzameling van klantreacties via Twitter op de fraudemailing*. Intern document. Amstelveen: Sociale Verzekeringsbank.

SVB - Directie Strategie & Externe Betrekkingen (2013). *SVB Nu. Jaarverslag 2012*. Digitale brochure. Amstelveen: Sociale Verzekeringsbank.

SVB - Coördinatie Handhaving (2014). *Factsheet boeten*. Intern document. Amstelveen: Sociale Verzekeringsbank.

SVB - Directie Dienstverlening (2014). *En heeft u ook het leaflet gelezen? Een telefonisch onderzoek naar kennis en leesgedrag van SVB-klanten ten aanzien van de mededelingsverplichting*. Intern document. Amstelveen: Sociale Verzekeringsbank.

SVB - Directie Dienstverlening (2014). *Rapportage Implementatie en Kwaliteit Sancties 2013*. Intern document. Amstelveen: Sociale Verzekeringsbank.

Vullings, G. (2013). *Kennis Verplichtingen en Pakkans: negen wetten onder de loep*. Amsterdam: Ipsos BV.

Artikelen

Brown, P. & Levinson, S. (1987). Politeness: Some universals in language. *Cambridge: Cambridge University*.

Fishbein, M. & Yzer, M.C. (2003). Using theory to design effective health behavior interventions. *Communication Theory*, 14 (2), pp. 164-183.

Hoeken, H., Hornikx, J. & Hustinx, L. (2009). *Overtuigende teksten: onderzoek en ontwerp*. Bussum: Coutinho.

- Jansen, F. & Janssen, D. (2010). Effects of positive politeness strategies in business letters. *Journal of pragmatics*, 42(9), 2531-2548.
- Jansen, F. & Janssen, D. (2011). Explanations first: A case for presenting explanations before the decision in Dutch bad-news messages. *Journal of business and technical communication*, 25(1), 36-67.
- Levin, I. P., Schneider, S. L. & Gaeth, G. J. (1998). All frames are not created equal: A typology and critical analysis of framing effects. *Organizational behavior and human decision processes*, 76(2), 149-188.
- Locker, K. O. (1999). Factors in Reader Responses to Negative Letters Experimental Evidence for Changing What We Teach. *Journal of Business and Technical Communication*, 13(1), 5-48.
- Renkema, J., Sanders, T., Sanders, J., & Wijk, C. V. (1994). Praktijkonderzoek naar tekstkwaliteit: Een standaardvoorbeeld. *Communicatief*, 7(4), 13-22.
- Rothman, A. J. & Salovey, P. (1997). Shaping perceptions to motivate healthy behavior: the role of message framing. *Psychological bulletin*, 121(1), 3.
- Salovey, P. & Williams-Piehota, P. (2004). Field Experiments in Social Psychology Message Framing and the Promotion of Health Protective Behaviors. *American Behavioral Scientist*, 47(5), 488-505.

Bijlage 1a. Huidige toekenningsbeschikking AOW

onderwerp: uw AOW-pensioen

Geachte heer,

Graag informeren wij u dat u een AOW-pensioen krijgt vanaf uw AOW-leeftijd op 20 februari 2015. In februari ontvangt u € 371,00. Vanaf maart ontvangt u iedere maand € 1.065,00. Het bedrag wordt overgemaakt rond de 23^e van de maand op uw IBAN: NL80 INGB 0009876543.

U bent altijd verzekerd geweest voor de AOW. Daardoor ontvangt u het maximale pensioenbedrag voor een alleenstaande.

Uw AOW: alles op een rijtje

In de bijlagen vindt u informatie over:

- De bruto- en nettobedragen van uw AOW na aftrek van inhoudingen.
- Het brutobedrag van de tegemoetkoming KOB bovenop uw AOW.
- Uw vakantie-uitkering die u opbouwt naast uw AOW-pensioen.
- Hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met deze beslissing.

Op www.svb.nl/brochures vindt u de brochure Servicewijzer SVB. Deze geeft extra informatie over de dienstverlening van de SVB en de regels rond het ontvangen van een pensioen of uitkering van de SVB.

[positie manipulatie – zie bijlage 2a]

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Misschien vindt u het antwoord wel op www.svb.nl/aow. U kunt ons ook bellen via (020) 6565656. Stuur u liever een e-mail? Dat kan via www.svb.nl/contact.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

Overzicht AOW-pensioen

U krijgt AOW vanaf de datum waarop u de AOW-leeftijd bereikt. De hoogte van uw AOW in de maand van toekenning hangt af van het aantal dagen na uw AOW-leeftijd. Voorbeeld: u bereikt uw AOW-leeftijd op 15 juni. U krijgt in juni 15/30 van het maandbedrag, dus de helft. Vanaf juli ontvangt u het normale maandbedrag.

Hoeveel AOW ontvangt u

per 20-2-2015			per 1-3-2015		
	af	bruto		af	bruto
AOW		€ 366,00	AOW		€ 1.100,00
KOB		€ 25,00	KOB		€ 25,00
totaal bruto		€ 391,00	totaal bruto		€ 1.125,00
loonheffing ¹	-		loonheffing ¹	-	
bijdrage Zvw ²	€ 20,00		bijdrage Zvw ²	€ 60,00	
U ontvangt netto		€ 371,00	U ontvangt netto		€ 1.065,00

¹ Wij passen de loonheffingskorting toe
² Verplichte bijdrage Zorgverzekeringswet

Tegemoetkoming KOB

Bovenop uw AOW krijgt u een tegemoetkoming KOB (Koopkrachttegemoetkoming Oudere Belastingplichtigen). Iedereen krijgt hetzelfde bedrag. Jaarlijks wordt dit aangepast.

Vakantie-uitkering

Naast uw AOW bouwt u maandelijks € 50,00 bruto vakantiegeld op. U ontvangt dit in één bedrag in mei samen met uw AOW-pensioen.

Hoe u bezwaar kunt maken tegen onze beslissing

Bent u het niet eens met deze beslissing over uw AOW-pensioen? Dan kunt u binnen zes weken schriftelijk bezwaar maken. Voor u dit doet, vragen wij u ons eerst te bellen.

Misschien kan een gesprek u verder helpen en blijkt een bezwaarschrift niet nodig te zijn.

Wilt u toch een bezwaarschrift sturen? Zorgt u er dan voor dat uw ondertekende brief voor 1 september 2014 bij uw SVB-kantoor is ontvangen. Kijk voor meer informatie over bezwaar op www.svb.nl/bezwaar.

Een wijziging doorgeven

Wijzigingen in uw situatie kunnen gevolgen hebben voor uw AOW-pensioen. Geef een wijziging daarom binnen 4 weken aan ons door. Dan kunnen we uw AOW op tijd aanpassen en krijgt u waar u recht op heeft. Hieronder staat een overzicht van de wijzigingen die belangrijk zijn om door te geven. En wat de gevolgen voor u zijn als u een wijziging niet of te laat doorgeeft.

Hoe geeft u een wijziging door

Een wijziging kunt u op verschillende manieren doorgeven:

- via Mijn SVB op www.svb.nl/aow;
- via de telefoon, of
- met het formulier 'Wijziging doorgeven'. Dit kunt u downloaden van onze website of opvragen bij uw SVB-kantoor.

Welke wijzigingen hoeft u niet door te geven?

U gaat trouwen
 U gaat een geregistreerd partnerschap sluiten
 U gaat wettig scheiden
 U of uw partner krijgt een andere nationaliteit
 U of uw gezin verhuist binnen Nederland
 Het overlijden van een gezinslid

Wij krijgen deze informatie van de gemeente. Geef een verhuizing of overlijden wel op tijd door aan de gemeente.

Welke wijzigingen belangrijk zijn om door te geven, staat hieronder. Als u een wijziging niet op tijd doorgeeft, loopt u kans op een boete.

Uw woonsituatie

Iemand komt op uw adres wonen
 Iemand op uw adres is weggegaan
 U gaat een kamer verhuren
 U gaat op een ander adres verblijven
 U woont niet meer op hetzelfde adres als uw partner
 U woont niet langer ongehuwd samen met uw partner
 U leeft duurzaam gescheiden van uw partner met wie u getrouwd bent

U leeft lange tijd gescheiden van de partner met wie u getrouwd bent en u en uw partner gaan weer samenwonen

U leeft lange tijd gescheiden van de partner met wie u getrouwd bent en u gaat met iemand anders samenwonen

Uw persoonlijke situatie

U gaat ongehuwd samenwonen
 U gaat scheiden van tafel en bed
 U of uw partner zit in de gevangenis of in een huis van bewaring

Uw bankrekeningnummer

U of uw partner wil uw AOW op een andere bankrekening ontvangen

Wonen buiten Nederland

U gaat buiten Nederland wonen
 Uw partner gaat buiten Nederland wonen

Wat als u een wijziging niet doorgeeft

Geeft u een wijziging niet door? Of geeft u deze niet op tijd aan ons door? Dan kunt u een boete of maatregel krijgen. Kijk voor meer informatie hierover op www.svb.nl onder 'Rechten en plichten'.

Controle

De SVB krijgt informatie van andere instanties die van belang kan zijn voor uw recht op een pensioen of uitkering. Ook controleert de SVB met huisbezoeken of de werkelijke situatie van klanten overeenkomt met de informatie in de administratie van de SVB.

Bijlage 1b. Huidige toekenningsbeschikking Akw

onderwerp: beslissing kinderbijslag

Geachte heer,

U krijgt vanaf het 1e kwartaal van 2015 kinderbijslag voor Mark. Het recht op kinderbijslag wordt per kwartaal vastgesteld. De situatie op de eerste dag van een kwartaal bepaalt of u kinderbijslag krijgt in dat kwartaal. Mark is op 5 november 2014 geboren, daarom krijgt u vanaf het 1e kwartaal van 2015 kinderbijslag voor hem.

Wanneer krijgt u de kinderbijslag voor Mark voor het eerst op uw rekening?

Wij betalen de kinderbijslag vier keer per jaar, in de eerste week van januari, april, juli en oktober. Uw kinderbijslag ontvangt u altijd na afloop van een kwartaal. U krijgt de kinderbijslag voor Mark dus in april voor de eerste keer op uw rekening.

Kinderbijslag en kindgebonden budget

U krijgt kinderbijslag voor Mark. Misschien kunt u van de Belastingdienst ook een kindgebonden budget voor hem krijgen. De Belastingdienst bekijkt of u dit ook echt krijgt.

Wij hebben de gegevens van Mark doorgegeven aan de Belastingdienst. Als u voor Mark een kindgebonden budget krijgt, hoort u het van de Belastingdienst. Denkt u dat u recht heeft op een kindgebonden budget en heeft u op 27 november 2014 nog niets gehoord? Kijk dan op www.toeslagen.nl, op deze site leest u hoe u zelf kindgebonden budget kunt aanvragen. U kunt ook bellen naar de BelastingTelefoon: (0800) 0543.

Overzicht

Bij deze brief zit een overzicht. Hierop kunt u zien hoeveel kinderbijslag u krijgt.

[positie manipulatie – zie bijlage 2a]

Heeft u nog vragen?

Belt u dan eerst met de SVB. U kunt bellen naar (020) 656 56 56. Ook kunt u mailen via: www.svb.nl/contact.

Als u het niet eens bent met deze beslissing kunt u bezwaar maken. Doe dit wel voor 30 augustus 2014. Hoe dit werkt, leest u op het overzicht bij deze brief.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

Uw overzicht

burgerservicenummer: 1234.56.789



Kijk uw overzicht goed na

Wij vinden het belangrijk dat u uw kinderbijslag op tijd krijgt. Daar hebben wij uw hulp bij nodig. Kijkt u zelf even of wij de juiste gegevens van u hebben? Als deze gegevens niet kloppen, verzoeken wij u om dit binnen vier weken aan ons door te geven. Als u niet in Nederland woont heeft u zes weken de tijd om een wijziging aan ons door te geven.

Wat als er iets verandert?

Wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor uw kinderbijslag. Geef een wijziging daarom op tijd aan ons door. Een wijziging kunt u eenvoudig aan ons doorgeven via www.svb.nl/kinderbijslag. U kunt ons natuurlijk ook altijd bellen of schrijven om een wijziging door te geven. Welke wijzigingen u moet doorgeven vindt u op onze site en in de bijlage bij dit overzicht.

Wat als u het niet eens bent met onze beslissing

Belt u dan eerst met de SVB. U kunt bellen naar (020) 656 56 56. Misschien kan een gesprek u verder helpen en blijkt een bezwaarschrift niet nodig te zijn.

Wilt u tóch een bezwaarschrift sturen? Zorgt u er dan voor dat uw brief voor 30 augustus 2014 bij uw SVB-kantoor is ontvangen. Kijk voor meer informatie over bezwaar op www.svb.nl/kinderbijslag (onder 'Rechten en plichten') en in de brochure 'Als u het niet eens bent met de SVB' (Brochures en formulieren Algemeen).

Hoe bent u bij ons bekend?

Annie Jansen

Andere ouder/verzorger

Frank Jansen

Hoeveel kinderbijslag krijgt u?

Bedragen per kwartaal vanaf het 2e kwartaal van 2014

Naam	Geboortedatum	Woonsituatie	Bedrag
Mark	5 november 2014	woont thuis	191,65
Totaal			€ 191,65

U ontvangt uw kinderbijslag op uw rekening NL62INGB0009876543.

Een wijziging kunt u aan ons doorgeven via www.svb.nl, via de telefoon of met het formulier 'Wijziging doorgeven'. Dit kunt u downloaden van onze website of opvragen bij uw SVB-kantoor.

Welke wijzigingen geeft u door?

Wijzigingen in uw gezinssituatie kunnen gevolgen hebben voor uw kinderbijslag. Geef een wijziging daarom binnen 4 weken aan ons door. Dan kunnen we uw kinderbijslag op tijd aanpassen en krijgt u waar u recht op heeft. Hieronder staat een overzicht van de wijzigingen die belangrijk zijn om door te geven.

Verhuizing

- Een of meer gezinsleden verhuizen binnen Nederland.
- U, uw partner of uw kind verhuist naar het buitenland.
- U, uw partner of uw kind verblijft langer dan drie maanden in het buitenland (ook vakanties vallen hieronder).
- Een verhuizing van het hele gezin binnen Nederland hoeft u niet door te geven.

Uw postadres wijzigt

Dit hoeft u alleen door te geven als u post van de SVB niet op uw woonadres wilt ontvangen.

Uw rekeningnummer waarop u de kinderbijslag ontvangt wijzigt

Werken buiten Nederland

- U of uw (ex-)partner gaat buiten Nederland werken.
- U of uw (ex-)partner werkt niet meer buiten Nederland.
- U of uw (ex-)partner gaat een niet-Nederlandse uitkering ontvangen.

Werken in Nederland

- U of uw (ex-)partner werkt niet meer in Nederland terwijl u niet in Nederland woont.
- U of uw (ex-)partner is gestopt met werken in Nederland, terwijl de partner nog buiten Nederland werkt of een buitenlandse uitkering ontvangt
- U of uw (ex-)partner is gaan werken in Nederland, terwijl de partner nog buiten Nederland werkt of een buitenlandse uitkering ontvangt

Andere samenstelling van uw gezin

- De geboorte van een tweede kind en volgende kinderen in Nederland hoeft u niet door te geven.
- Uw kind is geboren buiten Nederland.
- U gaat een pleegkind opnemen.
- U gaat trouwen of een geregistreerd partnerschap sluiten.
- U gaat ongehuwd samenwonen.
- U en uw partner gaan uit elkaar.
- Uw kind woont niet meer thuis of is weer thuis komen wonen.

Verblijf bij een kind dat niet huis woont

U of uw partner bezoekt uw kind meer dan 45 dagen per kwartaal (korte bezoeken worden bij elkaar opgeteld).

Werk en inkomsten van uw kind

U hoeft het volgende alleen door te geven als uw kind 16 of 17 jaar is.

- Het inkomen als het hoger is dan een netto maximumbedrag per kwartaal. Wat uw kind mag bijverdienen is afhankelijk van of uw kind thuiswonend of uitwonend is en of u voor het kind enkele of dubbele kinderbijslag ontvangt. Meer informatie vindt u op www.svb.nl onder "Kinderbijslag".
- Het inkomen van uw kind wijzigt.
- Uw kind is werkloos geworden.
- Uw kind kan door handicap of ziekte niet werken.

Opleiding van uw kind

U hoeft het volgende alleen door te geven als uw kind 16 of 17 jaar is. Zit uw kind in Nederland op school, dan hoeft u een verandering van school of (tijdelijk) stoppen met de opleiding niet aan ons door te geven. Heeft uw kind in Nederland al een diploma van het mbo niveau 2 of hoger, havo of vwo behaald? Volgt uw kind een particuliere opleiding of woont u kind buiten Nederland? Geef dan de volgende wijzigingen aan ons door:

- Uw kind gaat niet langer naar school.
- Uw kind gaat naar een nieuwe school
- Uw kind gaat tijdelijk (korter dan zes maanden) niet naar school;
- Uw kind was door ziekte of handicap niet in staat om onderwijs te volgen en is voldoende hersteld om weer naar school te kunnen gaan.

Voogdij

- U krijgt de voogdij van uw kind.
- U heeft niet langer de voogdij over uw kind.

Vergoeding van andere instelling

- U gaat een andere kinderbijslag of andere vergoeding ontvangen.
- U gaat een pleeggeldvergoeding ontvangen.
- Er verandert iets in de andere vergoeding.

Onderhoud van uw kind

- U gaat meer of minder betalen aan het onderhoud van uw kind.
- U onderhoudt uw kind niet meer.

U of uw partner moet naar de gevangenis of huis van bewaring

Welke wijzigingen hoeft u niet aan ons door te geven?

- Een verhuizing van het hele gezin binnen Nederland.
 - De geboorte in Nederland van een tweede kind en volgende kinderen.
 - Het overlijden in Nederland van uw kind.
 - Het overlijden in Nederland van uw partner.
- Wij krijgen deze informatie van de gemeente. Geef een verhuizing of overlijden wel op tijd door aan de gemeente.

Wat als u een wijziging niet (op tijd) doorgeeft

Dan kunt u een boete of maatregel krijgen. Meer informatie hierover op www.svb.nl onder "rechten en plichten".

Bijlage 1c. Huidige boeteaankondiging AOW

onderwerp: aankondiging boete en terugbetaling

Geachte heer,

In de meegestuurde brief staat dat uw AOW-pensioen is veranderd. U heeft een wijziging te laat aan ons doorgegeven, waardoor u over [periode] bruto € [bedrag] te veel AOW-pensioen heeft gekregen. Wij zijn van plan om het te veel ontvangen bedrag van u terug te vragen. Daarnaast zijn wij van plan om u een boete op te leggen.

Waarom wij van plan zijn u een boete te geven

Op 11 juli 2014 constateerden wij dat [wijziging]. Deze wijziging had u binnen 4 weken aan ons door moeten geven. Omdat u dit niet heeft gedaan, kunt u een boete krijgen van € [bedrag]. Hierbij houden we er rekening mee dat:

- er geen aanleiding is voor een verlaging van de boete of om hiervan af te zien.

[grens manipulatie 1 en 2 – zie bijlage 2b]

Betalingsregeling

U ontvangt van ons nog een brief met onze definitieve beslissing over de boete en het bedrag dat u moet terugbetalen. Wij vragen u dan om het te veel ontvangen bedrag en de boete binnen zes weken na ontvangst van die brief aan ons over te maken. Als u het totaalbedrag van € 1938,60 niet binnen zes weken kunt terugbetalen, kunt u ons om uitstel van betaling vragen. Dit betekent dat we samen met u een betalingsregeling afspreken.

Hoe u kunt reageren op de boete

Vindt u dat het u niet verweten kan worden dat u ons niet op tijd volledig of juist heeft geïnformeerd? Of zijn er bijzondere omstandigheden die we volgens u bij ons besluit over de boete moeten meewegen? Dan kunt u ons dit laten weten binnen 4 weken na de datum die bovenaan deze brief staat. U kunt schriftelijk of telefonisch reageren of een bezoek brengen aan ons kantoor. Maak voor een gesprek op ons kantoor wel eerst telefonisch een afspraak.

Deze regel staat in artikel 49 van de Algemene Ouderdomswet.

U kunt geen bezwaar indienen tegen deze aankondiging van een boete. Tegen de definitieve beslissing over de boete kunt u wel bezwaar maken.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Kijk eens op www.svb.nl. Gaat het over uw persoonlijke situatie? Log dan in op Mijn SVB en stel uw vraag bij 'Vraag of mededeling'. Voor algemene vragen kunt u ons een e-mail sturen via 'Contact' op www.svb.nl. U kunt ons ook bellen op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Langskomen op ons kantoor kan alleen als u telefonisch een afspraak maakt.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

Een boete van de SVB



Waarom krijg ik een boete? Hoe bepaalt de SVB de hoogte ervan? En wat als ik het er niet mee eens ben? Op deze vragen krijgt u in deze bijlage antwoord.

Waarom een boete

U wilt graag elke maand het AOW-pensioen krijgen waar u recht op heeft. Daarvoor moet de SVB wel over de juiste gegevens beschikken. Een wijziging in uw persoonlijke situatie kan namelijk gevolgen hebben voor uw AOW-pensioen. Daarom wil de SVB dat u een wijziging in uw situatie binnen 4 weken doorgeeft.

Om welke wijzigingen het gaat, vindt u op www.svb.nl/aow. U leest het ook in het formulier 'Wijziging doorgeven'. Bovendien ontvangt u bij elke nieuwe beslissing van de SVB over uw AOW-recht een overzicht van door te geven wijzigingen.

Wanneer een boete

In de volgende situaties kunt u een boete krijgen:

- U geeft een wijziging niet door.
- U geeft een wijziging te laat door.
- U geeft onjuiste gegevens door.
- U geeft onvolledige gegevens door.
- De SVB vraagt u een formulier in te vullen en u geeft onjuiste of onvolledige gegevens.

Het maakt voor het krijgen van een boete niet uit of uw AOW door de wijziging in uw situatie hoger of lager wordt. In beide gevallen kunt u een boete krijgen. Krijgt u minder AOW-pensioen? Ook dan moet u het te veel ontvangen bedrag altijd terugbetalen.

Hoogte van de boete

De boete is gelijk aan het AOW-bedrag dat u na de termijn van 4 weken te veel heeft ontvangen. Er is geen maximumbedrag. De minimumboete is € 150.

Hogere of lagere boete

De boete kan 50% hoger worden als blijkt dat u bijvoorbeeld bij herhaling niet voldoet aan een verzoek van de SVB om informatie. Of als u binnen 5 jaar opnieuw een boete krijgt.

Maar soms kan de boete ook lager worden: Bijvoorbeeld als u door een onverwachte en ingrijpende gebeurtenis volledig in beslag wordt genomen. Of als er een andere dringende reden is. De SVB houdt hier dan rekening mee.

Waarschuwing in plaats van een boete

Is het de eerste keer dat u - zonder opzet - een wijziging te laat doorgeeft of onjuiste gegevens verstrekt? En heeft u niet te veel AOW-pensioen ontvangen? Dan krijgt u een waarschuwing in plaats van een boete.

Geen waarschuwing en geen boete

Het kan gebeuren dat u in een situatie verkeerde waar u niets aan kon doen. Daardoor was u eenvoudig niet in staat om een wijziging of de juiste gegevens door te geven. En u was ook niet in de gelegenheid om bijvoorbeeld andere mensen in te schakelen. In zo'n geval kan de SVB besluiten u geen boete te geven.

Eerst een aankondiging, dan een beslissing

Voordat de SVB een definitieve beslissing neemt, ontvangt u eerst een aankondiging. Daarin staat het voornemen om u een boete op te leggen, waarom u een boete krijgt en hoe hoog het bedrag is. Ook doet de SVB u een voorstel over de betaling van de boete en het te veel ontvangen AOW-pensioen. Misschien vindt u dat de boete niet terecht is en kunt u aangeven waarom. Wat u kunt doen, leest u hieronder.

Uw reactie op de aankondiging

Bent u het niet eens met de boete of met de terugbetaling? Dan kunt u uw reactie hierop geven, bijvoorbeeld in een brief. Of heeft u liever een persoonlijk gesprek met een van onze medewerkers? Belt u dan naar uw SVB-kantoor om een afspraak te maken.

U kunt een reden noemen waar de SVB rekening mee kan houden. Bijvoorbeeld:

- Door overmacht heeft u een wijziging niet of te laat doorgegeven. U bent bijvoorbeeld onverwacht in het ziekenhuis opgenomen.
- U heeft een goede reden waarom u onjuiste of onvolledige gegevens heeft doorgegeven. Bijvoorbeeld omdat de feiten u op dat moment niet bekend waren.

Concludeert de SVB dat u eigenlijk weinig te verwijten valt? Dan kan het zijn dat u een lagere boete of helemaal geen boete krijgt.

U kunt ook reageren op het voorstel over de betaling van de boete en de terugbetaling van het te veel ontvangen AOW-pensioen. U kunt bijvoorbeeld aangeven dat u financieel niet in staat bent alles te betalen binnen de periode die de SVB voorstelt.

De beslissing

Na de aankondiging en uw eventuele reactie daarop krijgt u de definitieve beslissing. Daarin staat de hoogte van de boete, de reden waarom u een boete krijgt en hoe u die kunt betalen. Heeft u gereageerd op de aankondiging, dan leest u in de brief ook de reden waarom de boete wel of niet is gewijzigd. Tegen de beslissing kunt u bezwaar maken.

Betaling uiterlijk binnen 1 jaar

De SVB vraagt u de boete en het te veel ontvangen AOW-pensioen binnen 6 weken na de datum van de definitieve beslissing over te maken. Kunt u dit bedrag niet in één keer betalen? Dan kunt u ons om uitstel van betaling vragen. Dit betekent dat wij dan een betalingsregeling met u afspreken. De bedoeling is wel, dat u alles binnen 1 jaar terugbetaalt. Lukt het u niet om alles binnen 1 jaar te betalen? Dan bekijkt de SVB aan de hand van uw inkomsten en uitgaven hoeveel geld u per maand kunt aflossen.

Bijlage 1d. Huidige boeteaankondiging Akw

onderwerp: kinderbijslag

Geachte heer,

Uw kinderbijslag is gewijzigd. U heeft door deze wijziging te veel kinderbijslag ontvangen. Hoe dit komt leest u in de brief die hierbij zit.

[Wijziging] U heeft dit niet binnen 4 weken aan ons doorgegeven. U had dit wel moeten doen. Daarom zijn wij van plan een boete te geven van € [bedrag]. Dit is gebaseerd op artikel 17a Akw.

Voordat wij hier een definitieve beslissing over nemen, kunt u nog reageren. Doe dit wel binnen 6 weken na de datum van deze brief.

Waarom zijn wij van plan u een boete te geven?

Om het juiste bedrag aan kinderbijslag te betalen, moeten wij de goede informatie van u hebben. De reden voor de boete is dat u een wijziging niet op tijd aan ons heeft doorgegeven.

[grens manipulatie 1 en 2 – zie bijlage 2b]

Hoe u kunt reageren op de boete

Als u van mening bent dat het u niet verweten kan worden dat u een wijziging niet op tijd aan ons heeft doorgegeven, kunt u ons dit laten weten. Als er andere bijzondere omstandigheden zijn die wij volgens u bij de beslissing over de boete moeten meewegen, kunt u ons daarvan op de hoogte brengen. In dat geval moeten wij uw reactie binnen 6 weken na de datum van deze brief hebben ontvangen. U kunt schriftelijk of telefonisch reageren. U kunt ook voor een gesprek naar ons kantoor komen. Maak voor een gesprek op ons kantoor wel eerst telefonisch een afspraak.

Hoeveel moet u betalen?

U heeft € [bedrag] ten onrechte kinderbijslag ontvangen. De boete is € [bedrag]. In totaal moet u dus € [bedrag] aan ons betalen.

Hieronder ziet u hoe wij het bedrag dat u moet terugbetalen hebben berekend.

kwartaal	jaar	u heeft gekregen	u moest krijgen	te veel betaald
2 ^e kwartaal	2014	€ [bedrag]	€ [bedrag]	€ [bedrag]

Betalingsregeling

U ontvangt van ons nog een brief met onze definitieve beslissing over de boete en het bedrag dat u moet terugbetalen. Wilt u alvast een afspraak met ons maken over een betalingsregeling, dan hoeft u de definitieve beslissing niet af te wachten. Neem daarover dan binnen 4 weken contact met ons op.

Deze brief is een aankondiging

Tegen deze aankondiging kunt u geen bezwaarschrift indienen. U ontvangt van ons nog de definitieve beslissing. Bent u het niet eens met die beslissing, dan kunt u daartegen wel bezwaar maken.

Heeft u nog vragen?

Belt u dan naar (020) 656 56 56. Elke werkdag zijn we bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur. U kunt uw vraag ook naar ons mailen via www.svb.nl/kinderbijslag.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

Een boete van de SVB

Waarom krijg u een boete? Hoe bepaalt de SVB de hoogte ervan? En wat als u het er niet mee eens bent? Op deze vragen krijgt u in deze bijlage antwoord.

Waarom een boete

U wilt graag elk kwartaal de kinderbijslag krijgen waar u recht op heeft. Daarvoor moet de SVB wel over de juiste gegevens beschikken. Een wijziging in uw persoonlijke situatie kan namelijk gevolgen hebben voor uw kinderbijslag. Daarom wil de SVB dat u een wijziging in uw situatie binnen vier weken doorgeeft.

Om welke wijzigingen het gaat, vindt u op www.svb.nl/akw. U leest het ook in het formulier 'Wijziging doorgeven'. Daarnaast ontvangt u van ons regelmatig informatie over welke wijzigingen wij graag van u ontvangen. Bijvoorbeeld op het moment dat u kinderbijslag aanvraagt of als uw kind 16 jaar wordt.

Wanneer een boete

In de volgende situaties kunt u een boete krijgen:

- u geeft een wijziging niet door.
- u geeft een wijziging te laat door.
- u geeft onjuiste gegevens door.
- u geeft onvolledige gegevens door.
- de SVB vraagt u een formulier in te vullen en u geeft onjuiste of onvolledige gegevens.

Het maakt voor het krijgen van een boete niet uit of uw kinderbijslag door de wijziging in uw situatie hoger of lager wordt of gelijk blijft. In deze gevallen kunt u een boete krijgen. Wordt uw kinderbijslag lager? Dan moet u het te veel ontvangen bedrag altijd terugbetalen.

Hoogte van de boete

De boete is gelijk aan de kinderbijslag die u na de termijn van vier weken te veel heeft ontvangen. Er is geen maximumbedrag. De minimumboete is € 150,00.

Hogere of lagere boete

De boete kan 50% hoger worden als blijkt dat u met opzet een wijziging te laat heeft gemeld, of met opzet onjuiste gegevens heeft doorgegeven. Ook wordt de boete hoger als u binnen vijf jaar opnieuw een boete krijgt.

Maar soms kan de boete ook lager worden. Bijvoorbeeld als u door een onverwachte en ingrijpende gebeurtenis volledig in beslag wordt genomen. Of als er een andere dringende reden is. De SVB houdt hier dan rekening mee.

Waarschuwing in plaats van een boete

Is het de eerste keer dat u, zonder opzet, een wijziging te laat doorgeeft of onjuiste gegevens geeft? En heeft u niet te veel kinderbijslag ontvangen? Dan krijgt u een waarschuwing in plaats van een boete.

Geen waarschuwing en geen boete

Het kan gebeuren dat u in een situatie verkeerde waar u niets aan kon doen. Daardoor was u eenvoudig niet in staat om een wijziging of de juiste gegevens door te geven. En u was ook niet in de gelegenheid om bijvoorbeeld andere mensen in te schakelen. In zo'n geval kan de SVB besluiten u geen boete te geven.

Eerst een aankondiging, dan een beslissing

Voordat de SVB een definitieve beslissing neemt, ontvangt u eerst een aankondiging. Daarin staat dat wij van plan zijn u een boete op te leggen, waarom u een boete krijgt en hoe hoog het bedrag is. Misschien vindt u dat de boete niet terecht is en kunt u aangeven waarom. Wat u kunt doen, leest u hieronder.

Uw reactie op de aankondiging

Bent u het niet eens met de boete of met de terugbetaling? Dan kunt u uw reactie hierop geven, bijvoorbeeld in een brief. Of heeft u liever een persoonlijk gesprek met een van onze medewerkers? Belt u dan naar uw SVB-kantoor om een afspraak te maken.

U kunt een reden noemen waar de SVB rekening mee kan houden. Bijvoorbeeld:

- door overmacht heeft u een wijziging niet of te laat doorgegeven. U bent bijvoorbeeld onverwacht in het ziekenhuis opgenomen;
- u heeft een goede reden waarom u onjuiste of onvolledige gegevens heeft doorgegeven.

Bijvoorbeeld omdat de feiten u op dat moment niet bekend waren.

Kunnen wij vaststellen dat u eigenlijk weinig te verwijten valt, dan kan het zijn dat u een lagere boete of helemaal geen boete krijgt.

U ontvangt van ons nog een brief met onze definitieve beslissing over de betaling van de boete en de terugbetaling van de te veel ontvangen kinderbijslag.

De beslissing

Na de aankondiging en uw eventuele reactie daarop krijgt u de definitieve beslissing. Daarin staat de hoogte van de boete, de reden waarom u een boete krijgt en hoe u het kunt betalen. Heeft u gereageerd op de aankondiging, dan leest u in de brief ook de reden waarom de boete wel of niet is gewijzigd. Tegen de beslissing kunt u bezwaar maken.

Betaling uiterlijk binnen één jaar

De SVB vraagt u de boete en de eventueel te veel ontvangen kinderbijslag binnen zes weken na de datum van de definitieve beslissing over te maken. Kunt u dit bedrag niet in één keer betalen? Dan kunt u ons om uitstel van de betaling vragen. Dit betekent dat wij dan een betalingsregeling met u afspreken. De bedoeling is wel, dat u alles binnen één jaar terugbetaalt. Lukt het u niet om alles binnen één jaar te betalen? Dan bekijkt de SVB aan de hand van uw inkomsten en uitgaven hoeveel geld u per maand kunt betalen.

Bijlage 2a. Manipulaties in de toekenningsbeschikking

Manipulatie 1: wel/niet boeterisico noemen

Manipulatie 2: wel/niet kennisgebrek benadrukken

Niet boeterisico noemen, niet kennisgebrek benadrukken

Wijziging doorgeven

Door een wijziging in uw situatie kan uw [uitkering] hoger of lager worden. **Het is daarom belangrijk dat u een wijziging binnen 4 weken aan ons doorgeeft. Welke wijzigingen u moet doorgeven, leest u in het meegestuurde leaflet ‘Wijziging doorgeven’ of op www.svb.nl/wijzigingen.**

Net boeterisico noemen, wel kennisgebrek benadrukken

Wijziging doorgeven

Door een wijziging in uw situatie kan uw [uitkering] hoger of lager worden. Zo'n wijziging moet u binnen 4 weken aan ons doorgeven. **Het is dus belangrijk dat u precies weet welke wijzigingen u moet doorgeven. Kijkt u daarom in het meegestuurde leaflet ‘Wijziging doorgeven’ of op www.svb.nl/wijzigingen.**

Wel boeterisico noemen, niet kennisgebrek benadrukken

Wijziging doorgeven

Door een wijziging in uw situatie kan uw [uitkering] hoger of lager worden. **Het is daarom belangrijk dat u een wijziging binnen 4 weken aan ons doorgeeft. Zo voorkomt u ook dat u een boete krijgt. Welke wijzigingen u moet doorgeven, leest u in het meegestuurde leaflet ‘Wijziging doorgeven’ of op www.svb.nl/wijzigingen.**

Boeterisico noemen en kennisgebrek benadrukken

Wijziging doorgeven

Door een wijziging in uw situatie kan uw [uitkering] hoger of lager worden. Zo'n wijziging moet u binnen 4 weken aan ons doorgeven. **Het is dus belangrijk dat u precies weet welke wijzigingen u moet doorgeven. Zo voorkomt u ook dat u een boete krijgt. Kijkt u daarom in het meegestuurde leaflet ‘Wijziging doorgeven’ of op www.svb.nl/wijzigingen.**

onderwerp: uw AOW-pensioen

Geachte heer,

Graag informeren wij u dat u een AOW-pensioen krijgt vanaf uw AOW-leeftijd op 20 februari 2015. In februari ontvangt u € 371,00. Vanaf maart ontvangt u iedere maand € 1.065,00. Het bedrag wordt overgemaakt rond de 23^e van de maand op uw IBAN: NL80 INGB 0009876543.

U bent altijd verzekerd geweest voor de AOW. Daardoor ontvangt u het maximale pensioenbedrag.

Uw AOW: alles op een rijtje

In de bijlagen vindt u informatie over:

- De bruto- en nettobedragen van uw AOW na aftrek van inhoudingen.
- Het brutobedrag van de tegemoetkoming KOB bovenop uw AOW.
- Uw vakantie-uitkering die u opbouwt naast uw AOW-pensioen.
- Hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met deze beslissing.

Op www.svb.nl/brochures vindt u de brochure Servicewijzer SVB. Deze geeft extra informatie over de dienstverlening van de SVB en de regels rond het ontvangen van een pensioen of uitkering van de SVB.

Wijziging doorgeven

Door een wijziging in uw situatie kan uw AOW-pensioen hoger of lager worden. Het is daarom belangrijk dat u een wijziging binnen 4 weken aan ons doorgeeft. Welke wijzigingen u moet doorgeven, leest u in het meegestuurde leaflet 'Wijziging doorgeven' of op www.svb.nl/wijzigingen.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Misschien vindt u het antwoord wel op www.svb.nl/aow. U kunt ons ook bellen via (020) 6565656. Stuur u liever een e-mail? Dat kan via www.svb.nl/contact.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

Bijlage 2b. Manipulaties in de boeteaankondiging

Manipulatie 1: slechtnieuwsstructuur¹⁵

Huidige structuur AOW (redenen – slecht nieuws – redenen)

Uw AOW-pensioen is veranderd.¹⁶ U heeft een wijziging te laat aan ons doorgegeven, waardoor u over de periode van mei 2014 tot juli 2014 bruto € 1.026,21 te veel AOW-pensioen heeft gekregen. Wij zijn van plan om het te veel ontvangen bedrag van u terug te vragen. Daarnaast zijn wij van plan om u een boete op te leggen.

Waarom wij van plan zijn u een boete te geven

Op 11 augustus 2014 constateerden wij dat u sinds 17 april samenwoont. Deze wijziging had u binnen 4 weken aan ons door moeten geven. Omdat u dit niet heeft gedaan, kunt u een boete krijgen van € 1.026,21. Hierbij houden we er rekening mee dat:

- er geen aanleiding is voor een verlaging van de boete of om hiervan af te zien.

Huidige structuur Akw (redenen – slecht nieuws – redenen)

Uw kinderbijslag is gewijzigd. U heeft door deze wijziging te veel kinderbijslag ontvangen.

Het inkomen van Mark ligt boven de vrijstellingsgrens van wat een kind maximaal mag verdienen in één kwartaal. U heeft dit niet binnen 4 weken aan ons doorgegeven. U had dit wel moeten doen.

Daarom zijn wij van plan een boete te geven van € 273,78.

Dit is gebaseerd op artikel 17a Akw.

Voordat wij hier een definitieve beslissing over nemen, kunt u nog reageren. Doe dit wel binnen 6 weken na de datum van deze brief.

Waarom zijn wij van plan u een boete te geven?

Om het juiste bedrag aan kinderbijslag te betalen, moeten wij de goede informatie van u hebben. De reden voor de boete is dat u een wijziging niet op tijd aan ons heeft doorgegeven.

Herziene, indirecte structuur (redenen – slecht nieuws)

Op 11 juli 2014 constateerden wij dat [wijziging]. Zulke informatie hebben wij nodig om het juiste bedrag te kunnen betalen. Een wijziging in uw situatie heeft namelijk invloed op uw [uitkering]. Daarom had u deze wijziging binnen 4 weken aan ons door moeten geven.

Door de wijziging is uw [uitkering] lager geworden. U heeft hierdoor over [periode] bruto € [bedrag] te veel [uitkering] gekregen. Dit bedrag gaan wij van u terugvragen. Omdat u de wijziging niet op tijd aan ons heeft doorgegeven, zijn wij daarnaast van plan om u een boete te geven.

¹⁵ Zie bijlagen 1c (AOW) en 1d (Akw) voor briefcontext bij beide manipulaties.

¹⁶ Deze zin wijkt af van de originele boeteaankondiging (zie Bijlage 1c), omdat er in de originele aankondiging verwezen wordt naar een brief die de respondent niet te lezen krijgt. Om verwarring te voorkomen is deze verwijzing verwijderd uit het onderzoeksmateriaal. Hetzelfde is gedaan met de verwijzing in de boeteaankondiging Akw (zie ter vergelijking Bijlage 1d).

De hoogte van de boete

Een standaardboete is 100% van het bedrag dat u te veel heeft ontvangen. Als hier een goede reden voor is, kan de boete hoger of lager worden.

Op dit moment zien wij geen reden om de boete te verlagen of om ervan af te zien. Daarom zijn wij van plan om u een boete te geven van 100%. Dit is € [bedrag]. Dit brengt het totaalbedrag van terugbetaling en boete voorlopig op € [bedrag].

Manipulatie 2: volgorde procedurele informatie

Huidige volgorde AOW: betaling – reageren – bezwaar

Betalingsregeling

U ontvangt van ons nog een brief met onze definitieve beslissing over de boete en het bedrag dat u moet terugbetalen. Wij vragen u dan om het te veel ontvangen bedrag en de boete binnen zes weken na ontvangst van die brief aan ons over te maken. Als u het totaalbedrag van € 2.052,42 niet binnen zes weken kunt terugbetalen, kunt u ons om uitstel van betaling vragen. Dit betekent dat we samen met u een betalingsregeling afspreken.

Hoe u kunt reageren op de boete

Vindt u dat het u niet verweten kan worden dat u ons niet op tijd volledig of juist heeft geïnformeerd? Of zijn er bijzondere omstandigheden die we volgens u bij ons besluit over de boete moeten meewegen? Dan kunt u ons dit laten weten binnen 4 weken na de datum die bovenaan deze brief staat. U kunt schriftelijk of telefonisch reageren of een bezoek brengen aan ons kantoor. Maak voor een gesprek op ons kantoor wel eerst telefonisch een afspraak.

Deze regel staat in artikel 49 van de Algemene Ouderdomswet.

U kunt geen bezwaar indienen tegen deze aankondiging van een boete. Tegen de definitieve beslissing over de boete kunt u wel bezwaar maken.

Huidige volgorde Akw: reageren – betaling – bezwaar

Hoe u kunt reageren op de boete

Als u van mening bent dat het u niet verweten kan worden dat u een wijziging niet op tijd aan ons heeft doorgegeven, kunt u ons dit laten weten. Als er andere bijzondere omstandigheden zijn die wij volgens u bij de beslissing over de boete moeten meewegen, kunt u ons daarvan op de hoogte brengen. In dat geval moeten wij uw reactie binnen 6 weken na de datum van deze brief hebben ontvangen. U kunt schriftelijk of telefonisch reageren. U kunt ook voor een gesprek naar ons kantoor komen. Maak voor een gesprek op ons kantoor wel eerst telefonisch een afspraak.

Hoeveel moet u betalen?¹⁷

U heeft € 273,78 ten onrechte kinderbijslag ontvangen. De boete is € 273,78. In totaal moet u dus € 547,56 aan ons betalen.

Hieronder ziet u hoe wij het bedrag dat u moet terugbetalen hebben berekend.

¹⁷ In de onderzoeksmaterialen is deze alinea weggelaten in de brieven met de herziene argumentatiestructuur, omdat daarin het totaalbedrag al wordt uitgelegd. Herhaling van deze informatie zou in een onrealistische brief resulteren.

kwartaal	jaar	u heeft gekregen	u moest krijgen	te veel betaald
2 ^e kwartaal	2014	€ 273,78	€ 0	€ 273,78

Betalingsregeling

U ontvangt van ons nog een brief met onze definitieve beslissing over de boete en het bedrag dat u moet terugbetalen. Wilt u alvast een afspraak met ons maken over een betalingsregeling, dan hoeft u de definitieve beslissing niet af te wachten. Neem daarover dan binnen 4 weken contact met ons op.

Deze brief is een aankondiging

Tegen deze aankondiging kunt u geen bezwaarschrift indienen. U ontvangt van ons nog de definitieve beslissing. Bent u het niet eens met die beslissing, dan kunt u daartegen wel bezwaar maken.

Herziene volgorde: reageren – bezwaar – betaling

Reageren op deze aankondiging

Heeft u nog een goede reden waarom u ons niet op tijd heeft geïnformeerd? Soms kunnen wij hier in het boetebedrag rekening mee houden. Geef deze reden daarom binnen 4 weken aan ons door. U kunt schriftelijk of telefonisch reageren of een bezoek brengen aan ons kantoor. Maak voor een gesprek op ons kantoor wel eerst telefonisch een afspraak.

Uw reactie op deze brief is niet hetzelfde als een bezwaarschrift, omdat deze brief een aankondiging is en niet een beslissing. Tegen de definitieve beslissing over de boete kunt u wel in bezwaar gaan.

Betalingsregeling

U ontvangt van ons nog een brief met onze definitieve beslissing over het totaalbedrag dat u moet betalen. Wij vragen u dan om dit bedrag binnen zes weken na ontvangst van die brief aan ons over te maken. Als u het totaalbedrag [van € ... (alleen als nog niet eerder genoemd in de brief)] niet binnen zes weken kunt terugbetalen, kunt u met ons een betalingsregeling afspreken.

onderwerp: aankondiging boete en terugbetaling

Geachte heer/mevrouw,

Op 11 juli 2014 constateerden wij dat u sinds 17 april samenwoont. Zulke informatie hebben wij nodig om het juiste bedrag te kunnen betalen. Een wijziging in uw situatie heeft namelijk invloed op uw AOW-pensioen. Daarom had u deze wijziging binnen 4 weken aan ons door moeten geven.

Door de wijziging is uw AOW-pensioen lager geworden. U heeft hierdoor over de periode van mei 2014 tot juli 2014 bruto € 1.026,21 te veel AOW-pensioen gekregen. Dit bedrag gaan wij van u terugvragen. Omdat u de wijziging niet op tijd aan ons heeft doorgegeven, zijn wij daarnaast van plan om u een boete te geven.

De hoogte van de boete

Een standaardboete is 100% van het bedrag dat u te veel heeft ontvangen. Als hier een goede reden voor is, kan de boete hoger of lager worden.

Op dit moment zien wij geen reden om de boete te verlagen of om ervan af te zien. Daarom zijn wij van plan om u een boete te geven van 100%. Dit is € 1.026,21. Dit brengt het totaalbedrag van terugbetaling en boete voorlopig op € 2.052,42.

Reageren op deze aankondiging

Heeft u nog een goede reden waarom u ons niet op tijd heeft geïnformeerd? Soms kunnen wij hier in het boetebedrag rekening mee houden. Geef deze reden daarom binnen 4 weken aan ons door. U kunt schriftelijk of telefonisch reageren of een bezoek brengen aan ons kantoor. Maak voor een gesprek op ons kantoor wel eerst telefonisch een afspraak.

Uw reactie op deze brief is niet hetzelfde als een bezwaarschrift, omdat deze brief een aankondiging is en niet een beslissing. Tegen de definitieve beslissing over de boete kunt u wel in bezwaar gaan.

Betalingsregeling

U ontvangt van ons nog een brief met onze definitieve beslissing over het totaalbedrag dat u moet betalen. Wij vragen u dan om dit bedrag binnen zes weken na ontvangst van die brief aan ons over te maken. Als u het totaalbedrag niet binnen zes weken kunt terugbetalen, kunt u met ons een betalingsregeling afspreken.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Kijk eens op www.svb.nl. Gaat het over uw persoonlijke situatie? Log dan in op Mijn SVB en stel uw vraag bij 'Vraag of mededeling'. Voor algemene vragen kunt u ons een e-mail sturen via 'Contact' op www.svb.nl. U kunt ons ook bellen op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Langskomen op ons kantoor kan alleen als u telefonisch een afspraak maakt.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

Bijlage 3. Situatieschetsen

Toekenningsbeschikking AOW

U woont al uw hele leven in Nederland. Binnenkort gaat u met pensioen. Een paar weken geleden heeft u daarom AOW aangevraagd bij de Sociale Verzekeringsbank. U krijgt nu de volgende brief.

Toekenningsbeschikking Akw

Onlangs heeft u uw eerste kind gekregen. Het is een jongetje, Mark. Een paar weken geleden heeft u daarom kinderbijslag aangevraagd bij de Sociale Verzekeringsbank. U krijgt nu de volgende brief.

Boeteaankondiging AOW

U bent gepensioneerd en u heeft een broer, Mark. Tot een paar maanden geleden woonde u alleen. Maar dat is plotseling veranderd. Uw broer had een moeilijke tijd achter de rug, en kon door persoonlijke omstandigheden niet meer in zijn eigen huis blijven wonen. U had toevallig nog een kamer over en besloot hem te helpen.

Sinds een paar maanden woont hij bij u in huis. Het was even wennen, maar u heeft uw vertrouwde ritme weer opgepakt. Hij heeft ook zijn eigen leven. U doet dus niet veel samen, maar het is regelmatig best gezellig. Dan drinkt u samen een kop koffie, of u helpt elkaar met de boodschappen.

Op een dag ontvangt u de volgende brief.

Boeteaankondiging Akw

U heeft een zoon van 17 jaar, Mark. Hij is erg geïnteresseerd in computers en elektronica, en het liefst heeft hij altijd de nieuwste gadgets. Om deze dure hobby te kunnen betalen, heeft hij al twee jaar een bijbaantje in een supermarkt. Inmiddels verdient hij een aardige zakcent.

Sinds een paar maanden is Mark aan het sparen voor een nieuwe spelcomputer. Daarom is hij extra gaan werken. Vooral 's avonds en op zondagen, want dat verdient goed.

Op een dag ontvangt u de volgende brief.

Bijlage 4a. Vragenlijst toekenningsbeschikking

Onderdeel	Voorbeeld
Doelgroepcheck	<p>(AOW)</p> <p>1. Wat is uw leeftijd?</p> <p>(Akw)</p> <p>1. a. Wat is uw leeftijd?</p> <p>b. Geef aan wat op u van toepassing is:</p> <p>Ik heb geen kinderen, en ik wil later ook geen kinderen</p> <p>Ik heb nog geen kinderen, maar ik wil later wel kinderen</p> <p>Ik heb al een kind / kinderen</p>
Introductie	<p><i>Beste deelnemer,</i></p> <p><i>De Sociale Verzekeringsbank (SVB) doet onderzoek naar de kwaliteit van haar brieven. Straks krijgt u een brief van de SVB te lezen. Daarna kunt u uw mening geven over deze brief door stellingen te beantwoorden. Ook vragen wij u uw gedrag in te schatten naar aanleiding van de brief.</i></p> <p><i>Hieronder ziet u een voorbeeldvraag. U kunt antwoorden door 1 van de 7 punten op de schaal aan te klikken.</i></p> <p><i>Hoe verder naar links, hoe sterker u het oneens bent met de stelling. Hoe verder naar rechts, hoe meer u het eens bent.</i></p> <p>Dit is een voorbeeldstelling</p> <p>helemaal mee oneens <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> helemaal mee eens</p> <p><i>De SVB is geïnteresseerd in uw persoonlijke mening en gedrag. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden!</i></p> <p><i>Voor we naar de brief gaan, horen we graag uw reactie op de volgende vier stellingen:</i></p>
Leesgewoontes	<p>2. Als ik een brief krijg over mijn [pensioen/ inkomsten], lees ik deze goed door</p> <p>3. Als ik een brief krijg over mijn [pensioen/ inkomsten], lees ik alleen de delen die belangrijk lijken voor mij persoonlijk</p>
Eigeneffectiviteitsperceptie	<p>4. Meestal begrijp ik [financiële] informatie [over mijn pensioen] goed</p> <p>5. Niets houdt mij tegen om me te verdiepen in [financiële / pensioen-]informatie</p>
Situatieschets en brief	<p><i>Nu volgt eerst een korte situatieschets. De bedoeling is dat u zich inleeft in deze situatie, en van daaruit de brief leest en de vragen beantwoordt.</i></p> <p><i>[situatieschets – zie bijlage 3]</i></p> <p><i>Lees nu de brief. Het is voldoende om hem één keer goed door te lezen. Klik hier</i></p>

	<p><i>om de brief te openen.</i></p> <p><i>Omdat u even de tijd nodig heeft om de brief goed te lezen, loopt er onderaan de pagina een timer mee. Wanneer de tijd op is, kunt u doorgaan naar de vragen.</i></p>
Leescheck	<p>Kon u de brief openen?</p> <p>Ja → <i>gaat door</i></p> <p>Nee → <i>einde vragenlijst</i></p> <p>Heeft u de brief minstens één keer goed gelezen?</p> <p>Ja → <i>gaat door</i></p> <p>Nee → <i>einde vragenlijst</i></p> <p><i>Dan mag u de brief nu sluiten. Bij het beantwoorden van de vragen mag u afgaan op uw eerste indruk.</i></p>
Imago	<p>Stelt u zich voor dat u de brief zojuist hebt ontvangen, en geef uw mening over de volgende stellingen.</p> <p>De toon van de brief is...</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. dreigend 7. vriendelijk 8. wantrouwend 9. behulpzaam 10. kleinerend 11. professioneel 12. betrokken <ol style="list-style-type: none"> 13. De SVB heeft het beste met mij voor 14. De SVB lijkt te denken dat ik fraude wil plegen 15. De SVB lijkt te denken dat ik bewust informatie wil achterhouden 16. De SVB vertrouwt mij
Leesintentie bijlage, meting 1 (+ afleiders)	<p>Stelt u zich voor dat u de brief zojuist hebt ontvangen.</p> <p>Bij de brief zit een bijlage met de onderstaande onderwerpen. Geef per onderwerp een inschatting van of u deze informatie zou lezen.</p> <p>(AOW)</p> <ol style="list-style-type: none"> 17. Het overzicht met uw AOW-bedragen 18. Een halve pagina over de Inkomensondersteuning AOW, Loonheffing, de Bijdrage Zvw en Vakantiegeld 19. Een alinea over hoe u bezwaar kunt maken tegen de brief 20. Het meegestuurde leaflet getiteld 'Wijzigingen doorgeven' <p>(Akw)</p> <ol style="list-style-type: none"> 17. Een alinea getiteld 'Kijk uw overzicht goed na' 18. Een alinea getiteld 'Wat als u het niet eens bent met onze beslissing' 19. Het overzicht met uw kinderbijslag-bedrag 20. Het meegestuurde leaflet getiteld 'Wijzigingen doorgeven'

Gedragsovertuigingen	<p>In de brief werd verwezen naar de bijlage 'Wijzigingen doorgeven'. Hierin staat welke veranderingen in uw situatie u zelf door moet geven aan de SVB.</p> <p>Geef uw eigen inschatting bij de volgende stellingen:</p> <p>Als ik de bijlage over wijzigingen zou lezen, ...</p> <p>21. dan zou ik daarna beter weten welke wijzigingen ik aan de SVB moet doorgeven</p> <p>22. dan zou ik er daarna altijd aan denken een wijziging door te geven aan de SVB</p> <p>23. dan zou ik mezelf later problemen besparen</p> <p>24. dan zou ik voorkomen dat ik ooit geld moet terugbetalen aan de SVB</p> <p>25. dan zou ik voorkomen ik dat ik ooit een boete krijg van de SVB</p>
Consequentie-evaluaties	<p>Ik vind het belangrijk om...</p> <p>26. precies te weten welke wijzigingen ik aan de SVB moet doorgeven</p> <p>27. er altijd aan te denken om een wijziging door te geven</p> <p>28. mezelf later problemen te besparen</p> <p>29. te voorkomen dat ik ooit geld moet terugbetalen aan de SVB</p> <p>30. te voorkomen dat ik ooit een boete krijg van de SVB</p>
Gedragsattitude	<p>Stelt u zich voor dat u de brief zojuist hebt ontvangen, en beantwoord de volgende stellingen.</p> <p>Het lezen van informatie over wijzigingen vind ik...</p> <p>31. Onbelangrijk – belangrijk</p> <p>32. Oninteressant – interessant</p> <p>33. Nutteloos – nuttig</p> <p>34. Verspilde moeite – de moeite waard</p>
Leesintentie bijlage, meting 2	<p>35. Wanneer ik mijn toekenningsbrief voor de [AOW/kinderbijslag] krijg, ben ik van plan om de informatie over wijzigingen te lezen.</p>
Controle vragen	<p>Beantwoord de volgende vragen over de brief (zonder in de brief te kijken).</p> <p>(AOW)</p> <p>36. Wat was de centrale boodschap van de brief?</p> <p style="padding-left: 40px;">De ontvanger krijgt binnenkort minder AOW</p> <p style="padding-left: 40px;">De ontvanger krijgt binnenkort meer AOW</p> <p style="padding-left: 40px;">De ontvanger krijgt binnenkort voor het eerst AOW</p> <p>37. Wat kreeg de ontvanger van de brief?</p> <p style="padding-left: 40px;">Een maximaal pensioen</p> <p style="padding-left: 40px;">Een gekort pensioen</p> <p>38. Wordt de Belastingdienst genoemd in de brief?</p> <p style="padding-left: 40px;">Ja / nee / weet ik niet</p> <p>(Akw)</p> <p>36. Wat was de centrale boodschap van de brief?</p> <p style="padding-left: 40px;">De ontvanger krijgt binnenkort minder kinderbijslag</p> <p style="padding-left: 40px;">De ontvanger krijgt binnenkort meer kinderbijslag</p> <p style="padding-left: 40px;">De ontvanger krijgt binnenkort voor het eerst kinderbijslag</p> <p>37. Hoe heette het kind?</p> <p style="padding-left: 40px;">Dirk / Mark / Dennis</p> <p>38. Wordt de Belastingdienst genoemd in de brief?</p>

	Ja / nee / weet ik niet
Demografische informatie	<p>Beantwoord tot slot de volgende vragen over uw situatie.</p> <p>39. Wat is uw geslacht? Man / vrouw</p> <p>40. Wat is uw huidige/hoogst genoten opleiding? Basisschool / LBO / Middelbare school / MBO / HBO / WO</p> <p>41. Wat is uw moedertaal? Nederlands / Nederlands en een andere taal / Anders, namelijk: ...</p> <p>42. Bent u dyslectisch? Ja / nee</p> <p>43. Op welk apparaat heeft u deze enquête ingevuld? Smartphone / tablet / laptop of PC</p>
Ervaring	<p>44. Heeft u zelf al een toekenningsbrief voor de [AOW/kinderbijslag] ontvangen? Ja / nee / weet niet</p> <p>45. Heeft u, afgezien van het onderwerp [AOW/kinderbijslag], al eerder te maken gehad met de SVB? Ja → <i>gaat door</i> Nee / weet ik niet → <i>einde vragenlijst</i></p> <p>46. Heeft u ooit een wijziging doorgegeven aan de SVB? Ja / nee / weet niet</p> <p>47. Heeft u ooit een boete gekregen van de SVB? Ja / nee / weet niet</p>

Bijlage 4b. Vragenlijst boeteaankondiging

Onderdeel	Voorbeeld
Doelgroepcheck	<p>(AOW)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is uw leeftijd? 2. Ontvangt u AOW? Ja / nee / weet ik niet <p>(Akw)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Heeft u een kind tussen de 0 en 17 jaar? Ja / nee 2. Ontvangt u kinderbijslag? Ja / nee / weet ik niet
Introductie	<p><i>Beste deelnemer,</i></p> <p><i>De Sociale Verzekeringsbank (SVB) doet onderzoek naar de kwaliteit van haar brieven. Straks krijgt u een brief van de SVB te lezen. Daarna kunt u uw mening geven over deze brief door stellingen te beantwoorden. Ook vragen wij u uw gedrag in te schatten naar aanleiding van de brief.</i></p> <p><i>Hieronder ziet u een voorbeeldvraag. U kunt antwoorden door 1 van de 7 punten op de schaal aan te klikken.</i></p> <p><i>Hoe verder naar links, hoe sterker u het oneens bent met de stelling. Hoe verder naar rechts, hoe meer u het eens bent.</i></p> <p>Dit is een voorbeeldstelling</p> <p>helemaal mee oneens <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> helemaal mee eens</p> <p><i>De SVB is geïnteresseerd in uw persoonlijke mening en gedrag. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden!</i></p> <p><i>Voor we naar de brief gaan, horen we graag wat u weet over de volgende vragen:</i></p>
Voorkennis casus	<p>(AOW)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Krijgt iedereen hetzelfde AOW-bedrag? Ja / weet niet → gaat door naar de volgende pagina Nee → gaat door naar de volgende vraag 4. Waarvan is het AOW-bedrag afhankelijk? Aantal jaren in Nederland gewoond / weet ik niet → gaat door naar de volgende pagina Woonsituatie (alleen/samen wonen) / beide → gaat door naar de volgende vraag 5. a. Weet u wat voor woonsituaties de SVB precies ziet als 'samenwonen'? Nee, dat weet ik niet → gaat door naar de volgende pagina Ja, dat weet ik → gaat door naar de volgende vraag

	<p>b. Welke van de onderstaande woonsituaties ziet de SVB als 'samenwonen'? (U kunt meerdere opties aankruisen)</p> <ul style="list-style-type: none"> Een getrouwd stel heeft een gezamenlijke huishouding Twee mensen hebben een relatie en een gezamenlijke huishouding Een broer en zus hebben een gezamenlijke huishouding Een ouder en kind hebben een gezamenlijke huishouding Twee vrienden hebben een gezamenlijke huishouding Ik weet het toch niet zeker <p>c. Hoe ontvangt de SVB gegevens over de woonsituatie?</p> <p>Andere overheidsinstanties / zelf doorgeven / beide / weet ik niet</p> <p>(Akw)</p> <p>3. Stelling: U krijgt gegarandeerd kinderbijslag tot aan de 18e verjaardag van uw kind.</p> <p>Waar / weet ik niet → <i>gaat door naar de volgende pagina</i> Onwaar → <i>gaat door naar de volgende vraag</i></p> <p>4. Geef aan wat invloed kan hebben op uw recht op kinderbijslag (er zijn meerdere antwoorden mogelijk)</p> <ul style="list-style-type: none"> Verhuizing naar het buitenland Uw inkomen Het inkomen van uw kind De opleiding/diploma's van uw kind Uit huis gaan van uw kind <p><i>Indien 'Het inkomen van uw kind' en een andere correcte optie (afleider) zijn aangekruist → gaat door naar de volgende vraag</i> <i>Anders → gaat door naar de volgende pagina</i></p> <p>5. Wat is waar? De kinderbijslag stopt als...</p> <ul style="list-style-type: none"> ... uw kind van 16 of 17 nog geen startkwalificatie heeft ... uw kind uit huis gaat ... uw inkomen te hoog wordt ... uw kind van 16 of 17 meer verdient dan een bepaald bedrag
<i>Situatieschets en brief</i>	<p><i>Nu volgt eerst een korte situatieschets. De bedoeling is dat u zich inleeft in deze situatie, en van daaruit de brief leest en de vragen beantwoordt.</i></p> <p><i>[situatieschets – zie bijlage 3]</i></p> <p><i>Lees nu de brief. Het is voldoende om hem één keer goed door te lezen. Klik hier om de brief te openen.</i></p> <p><i>Omdat u even de tijd nodig heeft om de brief goed te lezen, loopt er onderaan de pagina een timer mee. Wanneer de tijd op is, kunt u doorgaan naar de vragen.</i></p>
<i>Leescheck</i>	<p>Kon u de brief openen?</p> <p>Ja → <i>gaat door</i> Nee → <i>einde vragenlijst</i></p> <p>Heeft u de brief minstens één keer goed gelezen?</p> <p>Ja → <i>gaat door</i> Nee → <i>einde vragenlijst</i></p>

	<p><i>Dan mag u de brief nu sluiten. Bij het beantwoorden van de vragen mag u afgaan op uw eerste indruk.</i></p>
Imago	<p>Stelt u zich voor dat u de brief zojuist hebt ontvangen, en geef uw mening over de volgende stellingen.</p> <p>De toon van de brief is...</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. dreigend 7. vriendelijk 8. beschuldigend 9. behulpzaam 10. professioneel 11. bot 12. betrokken <ol style="list-style-type: none"> 13. De SVB gebruikt de juiste toon voor deze boodschap 14. De SVB legt het liefst een hoge boete op 15. De SVB heeft het beste met mij voor 16. De SVB denkt dat ik bewust informatie heb achtergehouden 17. De SVB hoort graag redenen om de boete te verlagen 18. De SVB denkt dat de overtreding per ongeluk ging
Leesbaarheid	<p>Geef uw mening over de volgende stellingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 19. De informatie in de brief staat in een logische volgorde 20. De brief is langdradig 21. De brief is duidelijk 22. Ik mis informatie in de brief 23. De brief is moeilijk leesbaar
Argumentatiekracht	<p>Stelt u zich voor dat u de brief zojuist hebt ontvangen, en geef uw mening over de volgende stellingen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 24. Er worden genoeg argumenten gegeven voor de boete 25. Er wordt terecht een boete gegeven 26. Er wordt duidelijk uitgelegd waarom ik een boete krijg 27. Ik begrijp waarom ik het te veel ontvangen bedrag moet terugbetalen
Oordeel boete	<p>De boete is €[bedrag]. Ik vind dit bedrag...</p> <ol style="list-style-type: none"> 28. Te laag – te hoog 29. Onrechtvaardig – rechtvaardig 30. Onacceptabel – acceptabel
Begrip procedures en boetebedrag	<p>31. Geef aan welke van de volgende beweringen waar is:</p> <p style="padding-left: 40px;">Je kunt niet reageren op deze aankondigingsbrief, maar wel in bezwaar gaan tegen de definitieve beslissing</p> <p style="padding-left: 40px;">Je kunt wel reageren op deze aankondigingsbrief, maar niet in bezwaar gaan tegen de definitieve beslissing</p> <p style="padding-left: 40px;">Je kunt reageren op deze aankondigingsbrief en/of in bezwaar gaan tegen de definitieve beslissing</p> <p>32. Hoe hoog is de boete normaal gesproken?</p> <p style="padding-left: 40px;">Dat is voor iedereen hetzelfde bedrag</p>

	<p>Dat hangt af van hoeveel geld je te veel hebt gekregen</p> <p>Dat hangt af van je inkomen</p> <p>Weet ik niet</p>
Gedragsovertuigingen reageren	<p>Stelt u zich voor dat u de brief zojuist hebt ontvangen, en geef uw eigen inschatting bij de volgende stellingen:</p> <p>Als ik zou reageren, ...</p> <p>33. dan zou ik minder terug hoeven te betalen</p> <p>34. dan zou de boete worden verlaagd</p> <p>35. dan zou de boete worden verhoogd</p>
Gedragsattitude reageren	<p>Reageren op de boete vind ik...</p> <p>36. Onbelangrijk – belangrijk</p> <p>37. Onverstandig – verstandig</p> <p>38. Nutteloos – nuttig</p>
Gedragsintentie reageren	<p>39. Als ik een boeteaankondiging zou krijgen, dan zou ik erop reageren</p>
Verantwoordelijkheid	<p>Geef uw mening over de volgende stellingen:</p> <p>40. De SVB legt graag boetes op</p> <p>41. De SVB kan er niets aan doen als klanten een boete krijgen</p> <p>42. Het is de eigen schuld van klanten als ze een boete krijgen</p> <p>43. Als klanten fouten maken, moet de SVB dus beter de regels uitleggen</p> <p>44. Klanten hebben een eigen verantwoordelijkheid om de regels te kennen</p>
Controlevragen	<p>Beantwoord de volgende vragen over de brief (zonder in de brief te kijken). (AOW)</p> <p>45. Hoe hoog was de boete? € 1000-1200 / 1200-1500 / 1500-2000</p> <p>46. Is het mogelijk een betalingsregeling af te spreken bij de boete? Ja / nee / weet ik niet</p> <p>47. Wat is waar? De klant moet het te veel ontvangen bedrag terugbetalen De klant moet een boete betalen De klant moet het te veel ontvangen bedrag terugbetalen én een boete betalen</p> <p>(Akw)</p> <p>45. Hoe hoog was de boete? € 200-300 / 300-400 / 400-500</p> <p>46. Is het mogelijk een betalingsregeling af te spreken bij de boete? Ja / nee / weet ik niet</p> <p>47. Hoe heette het kind? Dirk / Mark / Dennis</p>
Demografische informatie	<p>Beantwoord tot slot de volgende vragen over uw situatie.</p> <p>48. Wat is uw geslacht? Man / vrouw</p> <p>49. Wat is uw huidige/hoogst genoten opleiding? Basisschool / LBO / Middelbare school / MBO / HBO / WO</p> <p>50. Wat is uw moedertaal? Nederlands / Nederlands en een andere taal / Anders, namelijk: ...</p>

	<p>51. Bent u dyslectisch? Ja / nee</p> <p>52. Op welk apparaat heeft u deze enquête ingevuld? Smartphone / tablet / laptop of PC</p> <p>(Akw: extra vragen)</p> <p>53. Wat is uw leeftijd?</p> <p>54. Wat is de leeftijd van uw oudste kind?¹⁸ 15 jaar of jonger / 16 jaar of ouder</p>
Ervaring	<p>55. Heeft u ooit een boeteaankondiging gekregen van de SVB? Ja / nee / weet niet</p> <p>56. Heeft u ooit een boete moeten betalen aan de SVB? Ja / nee / weet niet</p> <p>57. Kent u iemand die een boeteaankondiging heeft gekregen van de SVB? Ja / nee / weet niet</p> <p>58. Kent u iemand die een boete heeft moeten betalen aan de SVB? Ja / nee / weet niet</p>

¹⁸ Akw'ers met kinderen van 16 jaar of ouder hebben ooit een brief gehad over belangrijke wijzigingen in de mededelingsverplichting: de '16-jaarmailing'. Met deze vraag kon gemeten worden of deze mailing bijdraagt aan de kennis van klanten over door te geven wijzigingen (bevroegd met cluster 'voorkennis casus').

Bijlage 5a. Verantwoording clusters toekenningsbeschikking

In onderstaande somscores zijn alle vragen uit de betreffende categorie opgenomen (zie Bijlage 4a), tenzij anders vermeld. Niet-vermelde vraagconstructen zijn geoperationaliseerd met één item en hebben dus geen somscore.

Somscore		Betrouwbaarheid (AOW; Akw)	Opmerkingen
Imago:	welwillendheid	$\alpha = .85; .84$	Vragen: 7, 9, 12, 13. Combinatie van verwachte clusters 'vriendelijkheid' en 'behulpzaamheid'.
	vertrouwen	$\alpha = .86; .82$	Vragen: 6, 8, 14, 15, 16.
Gedragsovertuigingen		$\alpha = .90; .90$	
Consequentie-evaluaties		$\alpha = .96; .94$	
Gedragsattitude		$\alpha = .87; .87$	

Overige opmerkingen:

- * Vraag 10 ('De toon van de brief is kleinerend') paste niet binnen de imagoclusters en is buiten beschouwing gelaten.
- * De leesintentie van de bijlage wordt op twee verschillende momenten gemeten. Uit een Factoranalyse over de overtuigings-, attitude- en intentievragen bleek dat deze twee metingen niet tot hetzelfde construct behoorden. Bovendien was de betrouwbaarheid laag ($\alpha = .58; .57$). Zodoende zijn ze niet samengevoegd tot een somscore.

Bijlage 5b. Verantwoording clusters boeteaankondiging

In onderstaande somscores zijn alle vragen uit de betreffende vraagcategorie opgenomen (zie Bijlage 4b), tenzij anders vermeld. Niet-vermelde vraagconstructen zijn geoperationaliseerd met één item en hebben dus geen somscore.

Somscore		Betrouwbaarheid (AOW; Akw)	Opmerkingen
Imago:	welwillendheid	$\alpha = .82; .88$	Vragen: 7, 9, 12, 14, 15, 17. Combinatie van verwachte clusters 'vriendelijkheid' en 'behulpzaamheid'.
	vertrouwen	$\alpha = .69; .81$	Vragen: 6, 8, 16, 18.
	professionaliteit	$\alpha = .84; .78$	Vragen: 10, 13.
Leesbaarheid		$\alpha = .78; .81$	
Argumentatiekracht		$\alpha = .76; .69$	Vraag 25 ('Er wordt terecht een boete gegeven') is weggelaten op basis van Factoranalyse.
Oordeel boete		$\alpha = .85; .84$	Vraag 25 ('Er wordt terecht een boete gegeven') is toegevoegd op basis van Factoranalyse.
Gedragsovertuigingen reageren (verlaging boete / terugbetaling)		$\alpha = .92; .93$	Vraag 35 ('Als ik zou reageren, dan zou de boete worden verhoogd') is weggelaten op basis van betrouwbaarheidstests ($\alpha = .59; .57$).
Gedragsattitude reageren		$\alpha = .75; .81$	
Verantwoordelijkheid (van de SVB)		$\alpha = .81; .77$	

Overige opmerkingen:

* Vraag 11 ('De toon van de brief is bot') paste niet binnen de imagoclusters en is buiten beschouwing gelaten.

Bijlage 6a. Herziene toekenningsbeschikkingen

AOW-toekenningsbeschikking

onderwerp: uw AOW-pensioen

Geachte meneer Jansen,

Graag informeren wij u dat u een AOW-pensioen krijgt vanaf uw AOW-leeftijd op 20 februari 2015. In februari ontvangt u € 371,00. Vanaf maart ontvangt u iedere maand € 1.065,00. Het bedrag wordt overgemaakt rond de 23^e van de maand op uw IBAN: NL80 INGB 0009876543.

U bent altijd verzekerd geweest voor de AOW. Daardoor ontvangt u het maximale pensioenbedrag voor een alleenstaande.

Uw AOW: alles op een rijtje

In de bijlagen vindt u informatie over:

- De bruto- en nettobedragen van uw AOW na aftrek van inhoudingen.
- Het brutobedrag van de tegemoetkoming KOB bovenop uw AOW.
- Uw vakantie-uitkering die u opbouwt naast uw AOW-pensioen.
- Hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met deze beslissing.

Op www.svb.nl/brochures vindt u de brochure Servicewijzer SVB. Deze geeft extra informatie over de dienstverlening van de SVB en de regels rond het ontvangen van een pensioen of uitkering van de SVB.

Wijziging doorgeven

Door een wijziging in uw situatie kan uw AOW-pensioen hoger of lager worden. Zo'n wijziging moet u binnen 4 weken aan ons doorgeven. Het is dus belangrijk dat u precies weet welke wijzigingen u moet doorgeven. Zo voorkomt u ook dat u een boete krijgt. Kijkt u daarom in het meegestuurde leaflet 'Wijziging doorgeven' of op www.svb.nl/wijzigingen.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Misschien vindt u het antwoord wel op www.svb.nl/aow. U kunt ons ook bellen via (020) 6565656. Stuur u liever een e-mail? Dat kan via www.svb.nl/contact.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

onderwerp: beslissing kinderbijslag

Geachte meneer Jansen,

Graag informeren wij u dat u kinderbijslag krijgt voor Mark vanaf januari 2015. Per kwartaal ontvangt u € 191,65 op uw IBAN: NL80 INGB 0009876543.

Wij betalen de kinderbijslag vier keer per jaar: in de eerste week van januari, april, juli en oktober. U ontvangt de kinderbijslag altijd na afloop van een kwartaal. U krijgt de kinderbijslag voor Mark dus in april voor de eerste keer op uw rekening.

Uw kinderbijslag: alles op een rijtje

In de bijlagen vindt u informatie over:

- Het moment dat u recht krijgt op kinderbijslag.
- De gegevens die wij van u hebben.
- Het kindgebonden budget en hoe u dit krijgt.
- Hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met deze beslissing.

Op www.svb.nl/brochures vindt u de brochure Servicewijzer SVB. Deze geeft extra informatie over de dienstverlening van de SVB en de regels rond het ontvangen van een pensioen of uitkering van de SVB.

Wijziging doorgeven

Door een wijziging in uw situatie kan uw kinderbijslag hoger of lager worden. Zo'n wijziging moet u binnen 4 weken aan ons doorgeven. Het is dus belangrijk dat u precies weet welke wijzigingen u moet doorgeven. Zo voorkomt u ook dat u een boete krijgt. Kijkt u daarom in het meegestuurde leaflet 'Wijziging doorgeven' of op www.svb.nl/wijzigingen.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Misschien vindt u het antwoord wel op www.svb.nl/kinderbijslag. U kunt ons ook bellen via (020) 6565656. Stuur u liever een e-mail? Dat kan via www.svb.nl/contact.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

Overzicht kinderbijslag

Het recht op kinderbijslag wordt per kwartaal vastgesteld. De situatie op de eerste dag van een kwartaal bepaalt of u kinderbijslag krijgt in dat kwartaal. Mark is op 5 november 2014 geboren. Daarom krijgt u vanaf het 1^e kwartaal van 2015 kinderbijslag voor hem.

Hoe bent u bij ons bekend?

Andere ouder/verzorger

Annie Jansen

Henk Jansen

Hoeveel kinderbijslag krijgt u?

Naam	Geboortedatum	Woonsituatie	Bedrag
Mark	5 november 2014	woont thuis	191,65
Totaal (netto)			€ 191,65

Kijk uw overzicht goed na

Wij vinden het belangrijk dat u uw kinderbijslag op tijd krijgt. Daar hebben wij uw hulp bij nodig. Kijkt u zelf even of wij de juiste gegevens van u hebben? Als deze gegevens niet kloppen, verzoeken wij u om dit binnen 4 weken aan ons door te geven.

Kinderbijslag en kindgebonden budget

Naast de kinderbijslag kunt u misschien ook een kindgebonden budget krijgen voor Mark. De Belastingdienst bekijkt of u dit krijgt. Wij hebben de gegevens van Mark daarom doorgegeven aan de Belastingdienst. Als u recht heeft op een kindgebonden budget, krijgt u vanzelf bericht.

Denkt u dat u recht heeft op een kindgebonden budget en heeft u op 27 november 2014 nog niets gehoord? Kijk dan op www.toeslagen.nl. Hier leest u hoe u zelf een kindgebonden budget kunt aanvragen. U kunt ook bellen naar de BelastingTelefoon: (0800) 0543.

Hoe u bezwaar kunt maken tegen deze beslissing

U kunt binnen zes weken schriftelijk bezwaar maken tegen deze beslissing. Voor u dit doet, vragen wij u ons eerst te bellen. Misschien kan een gesprek u verder helpen en blijkt een bezwaarschrift niet nodig te zijn.

Wilt u tóch een bezwaarschrift sturen? Zorgt u er dan voor dat uw ondertekende brief voor 30 augustus 2014 bij uw SVB-kantoor is ontvangen. Kijk voor meer informatie over bezwaar op www.svb.nl/bezwaar.

Bijlage 6b. Herziene boeteaankondiging

Algemene boeteaankondiging (alle regelingen)

onderwerp: aankondiging boete en terugbetaling

Geachte meneer Jansen,

Op 11 augustus 2014 constateerden wij dat u sinds 17 april samenwoont. Zulke informatie hebben wij nodig om het juiste bedrag te kunnen betalen. U moest deze wijziging daarom binnen 4 weken aan ons doorgeven.

Door de wijziging is uw [uitkering] lager geworden. U heeft hierdoor over de periode van mei 2014 tot juli 2014 bruto € 1.026,21 te veel [uitkering] gekregen. Dit bedrag gaan wij van u terugvragen. Omdat u de wijziging niet op tijd aan ons heeft doorgegeven, zijn wij daarnaast van plan om u een boete te geven.

Voordat wij een definitieve beslissing nemen over de boete, kunt u nog reageren.

De hoogte van de boete

Normaal gesproken is de boete 100% van het bedrag dat u te veel heeft ontvangen. Als hier een goede reden voor is, kan de boete hoger of lager worden.

Wij zijn van plan om u een boete te geven van 100% (€ 1.026,21), omdat wij op dit moment (nog) geen reden zien om de boete te verlagen.

Reageren op deze aankondiging

Is er nog een goede reden waarom u ons niet op tijd heeft geïnformeerd? Soms kunnen wij hier in het boetebedrag rekening mee houden. Geef deze reden daarom binnen 4 weken aan ons door. U kunt schriftelijk of telefonisch reageren of een bezoek brengen aan ons kantoor. Maak voor een gesprek op ons kantoor wel eerst telefonisch een afspraak.

Uw reactie op deze brief is niet hetzelfde als een bezwaarschrift, omdat deze brief een aankondiging is en niet een beslissing. Tegen de definitieve beslissing over de boete kunt u wel in bezwaar gaan.

Betalingsregeling

Voorlopig staat het totaalbedrag van terugbetaling en boete op € 2.052,42. U ontvangt van ons nog een brief met onze definitieve beslissing over het totaalbedrag. Wij vragen u dan om dit bedrag binnen zes weken na ontvangst van die brief aan ons over te maken. Als u het totaalbedrag niet binnen zes weken kunt terugbetalen, kunt u met ons een betalingsregeling afspreken.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Kijk eens op www.svb.nl. Gaat het over uw persoonlijke situatie?

Log dan in op Mijn SVB en stel uw vraag bij 'Vraag of mededeling'. Voor algemene vragen kunt u ons een e-mail sturen via 'Contact' op www.svb.nl. U kunt ons ook bellen op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Langskomen op ons kantoor kan alleen als u telefonisch een afspraak maakt.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank