

Herstelregeling Kinderopvangtoeslag

Resultaten online enquête onder ouders over hun ervaringen met de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag

Managementsamenvatting (1/2)

- Respondenten zijn mensen die gebruik maken van gratis rechtsbijstand op basis van de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag.
- Respondenten zijn over het algemeen positief over de dienstverlening van de Raad voor Rechtsbijstand.
- Respondenten zijn over het algemeen positief over de dienstverlening van de advocaat; zij geven hun advocaat gemiddeld het cijfer 7,4.
- 7% van de respondenten heeft de herstelprocedure inmiddels afgerond;
- De doelen die respondenten hoopten te bereiken met de herstelprocedure zijn divers. De meeste respondenten hebben aangegeven dat deze doelen tot nu toe (helemaal) niet zijn bereikt.



Managementsamenvatting (2/2)

- De ervaringen met de verschillende routes voor het verkrijgen van vergoeding van aanvullende schade lopen uiteen.
- Een minderheid van de respondenten vond de herstelregeling tot nu toe rechtvaardig. Respondenten die de herstelprocedure hebben afgerond, zijn iets positiever. Opgegeven redenen zijn divers (geen erkenning, lange duur, onvoldoende materieel herstel).
- Respondenten die het resultaat tot nu toe rechtvaardig vonden, voelen zich erkend en zijn tevreden met de uitkomst.
- Respondenten stellen met name financiële compensatie, erkenning en afsluiting nodig te hebben om verder te kunnen met hun leven.



Inhoudsopgave

- | | |
|--|-------|
| 1. <u>Achtergrond onderzoek</u> | p. 5 |
| 2. <u>Opzet onderzoek</u> | p. 7 |
| 3. <u>Cijfers per begin september 2024</u> | p. 9 |
| 4. <u>Resultaten</u> | p. 10 |
| 5. <u>Bijlagen</u> | p. 44 |



1. Achtergrond onderzoek (1/2)

- Sinds 1 maart 2021 kunnen erkend gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslagaffaire via de Raad voor Rechtsbijstand kosteloze gesubsidieerde rechtsbijstand krijgen op basis van de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag (*de HKT-regeling*).
- Het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand van de Raad voor Rechtsbijstand voert in dit kader onderzoek uit naar de ervaringen van gedupeerde ouders met de dienstverlening van de Raad, de dienstverlening van advocaten, en de uitkomsten die zij krijgen. Het Kenniscentrum onderzoekt tevens de ervaringen van advocaten met de dienstverlening van de Raad, en de uitkomsten van de procedure waarin zij ouders bijstaan.



1. Achtergrond onderzoek (2/2)

- De resultaten van dit onderzoek bieden enkel zicht op de ervaringen van (een deel van) gedupeerde ouders. Ouders die geen gebruik maken van rechtsbijstand binnen de regeling vallen niet binnen de reikwijdte.
- Het onderzoek dat ten grondslag ligt aan deze rapportage maakt deel uit van voortdurende monitoring en evaluatie van de ervaringen van advocaten en gedupeerde ouders met de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag.
- Uitkomsten van eerdere onderzoeken met betrekking tot de HKT zijn terug te vinden op de [website](#) van het Kenniscentrum.



2. Opzet onderzoek: online enquête

Deze rapportage gaat over de uitkomsten van een online enquête gehouden onder erkend gedupeerde ouders die gebruik maken van de HKT-regeling. De enquête is gehouden in de periode 27 mei 2024 tot en met 11 juni 2024. 923 ouders (20%) hebben de enquête ingevuld.

De enquête spitst zich toe op:

- de dienstverlening van de Raad voor Rechtsbijstand
- de dienstverlening van de advocaat
- de status en het verloop van de procedure
- ervaringen met de procedures
- uitkomst van de procedure



2. Opzet onderzoek: steekproef

- De enquête is gestuurd aan alle gedupeerde ouders die zich in de periode 14 januari 2022 tot 5 oktober 2023 bij de Raad voor Rechtsbijstand hebben ingeschreven voor de HKT-regeling, een toevoeging hebben ontvangen, en toestemming hebben gegeven voor benadering voor onderzoek. Deze rechtzoekenden ontvingen nog geen eerdere vragenlijst.
- Daarnaast is de enquête gestuurd aan alle rechtzoekenden die zich sinds 5 oktober 2023 hebben ingeschreven voor de HKT-regeling en daarvoor een toevoeging hebben ontvangen.
- Er zijn 4.827 uitnodigingen verstuurd, waarvan 282 niet zijn aangekomen (bounces). De respons was 923 (20%).



3. Cijfers

per begin september 2024

15.678

ouders hebben zich
gemeld voor
rechtsbijstand

14.432

geslaagde matches van
gedupeerde ouders met
advocaat (92%)

263

deelnemende
advocaten

11

advocaten met
deelname HKT-
regeling zijn
gestopt

Ongeveer

32.000

afgegeven toevoegingen



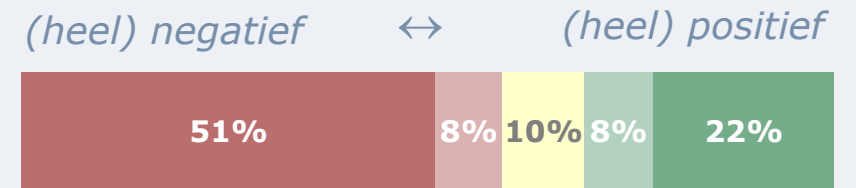
Zie toelichting en disclaimer in [bijlage 2](#).



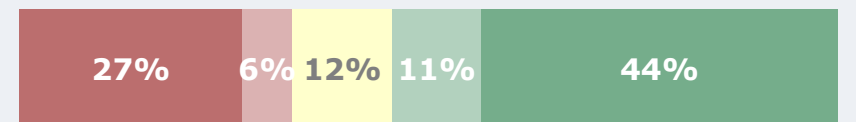
4. Resultaten

Leeswijzer grafieken

- Aan de respondenten zijn stellingen voorgelegd, waarop ze konden antwoorden op een vijfpuntsschaal. De verdeling van antwoorden wordt getoond zoals de grafieken rechts, met links in rood het aandeel dat (heel) negatief oordeelde over de stelling, en rechts in groen (heel) positief.
- De percentages tellen niet altijd op tot 100%. Dit komt door afronding.
- Om de reacties op stellingen zo vergelijkbaar mogelijk te houden, zijn de reacties 'weet niet/geen antwoord' (wn/ga) overal buiten de berekening gehouden. Voor een volledig beeld is bij elke grafiek het aantal keer dat 'weet niet/geen antwoord' is aangevinkt, weergegeven onder of naast de figuur.



n=923 waarvan 43 wn/ga

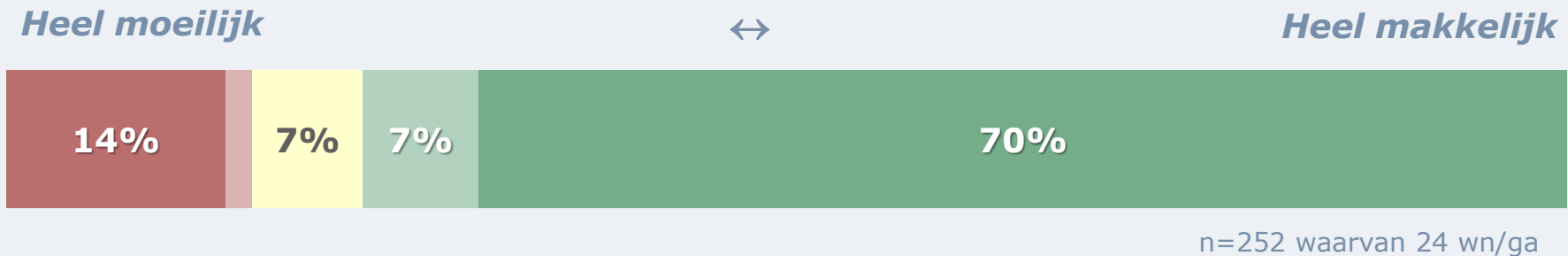


n=923 waarvan 77 wn/ga



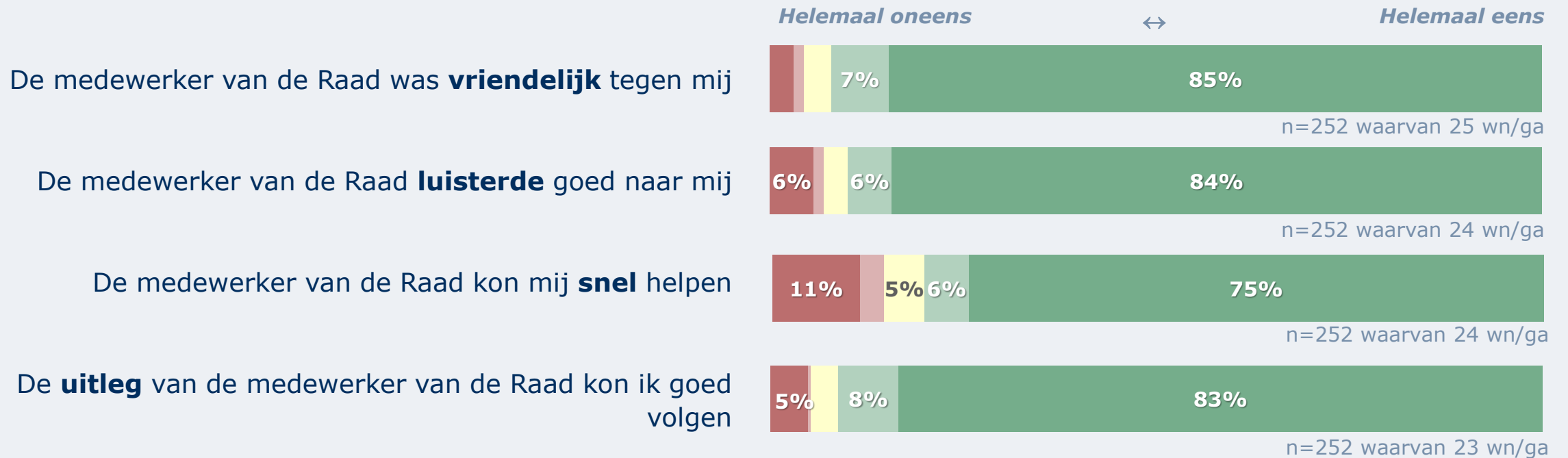
4.1 Dienstverlening Raad voor Rechtsbijstand

252 respondenten hebben in de afgelopen zes maanden contact gehad met de Raad. Hen is gevraagd: hoe moeilijk of makkelijk was het voor u om contact te leggen met de Raad voor Rechtsbijstand?



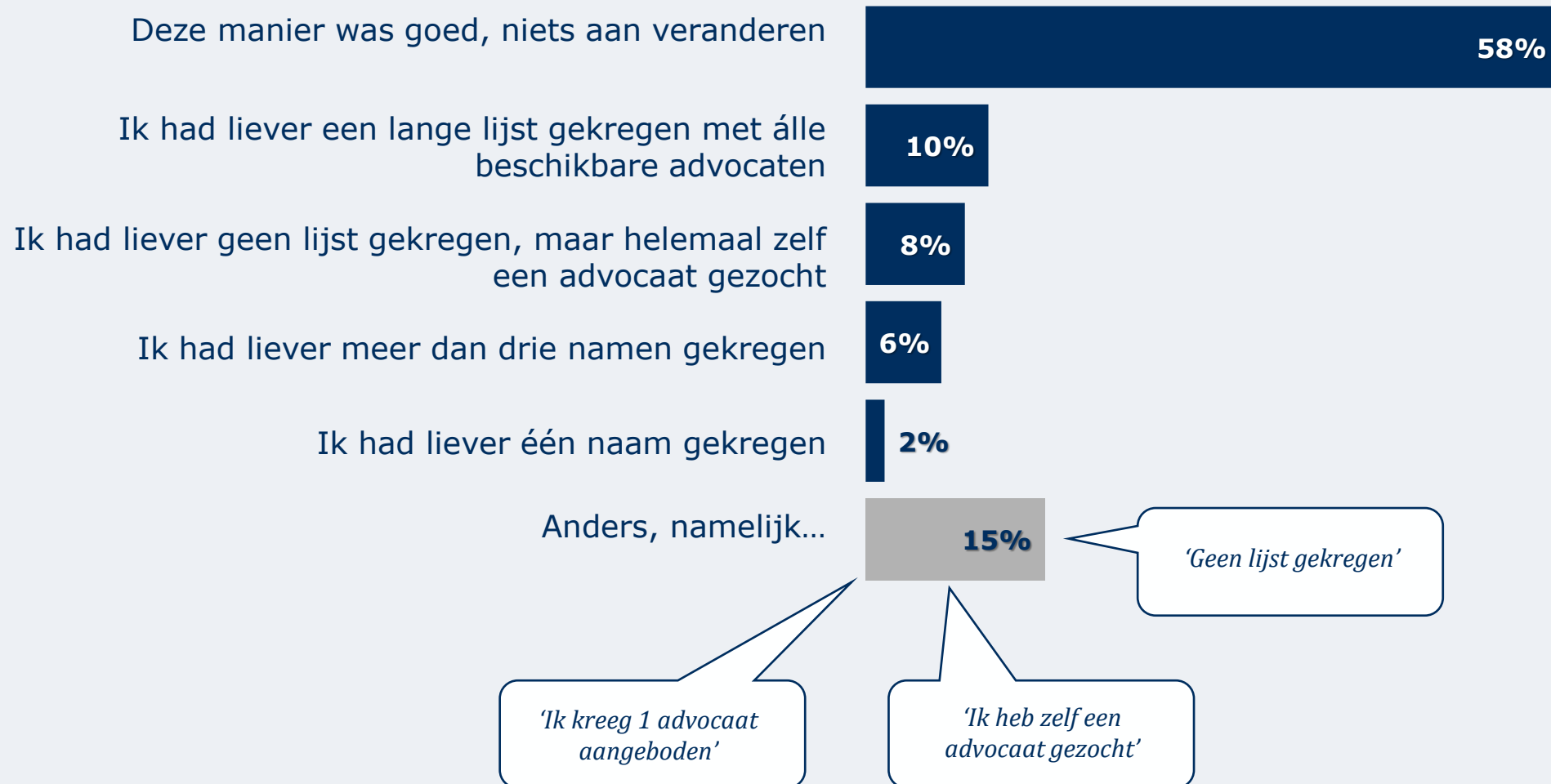
4.1 Dienstverlening Raad voor Rechtsbijstand

252 respondenten hebben in de afgelopen zes maanden contact gehad met de Raad. Hen zijn stellingen voorgelegd over de medewerkers van de Raad.



4.1 Dienstverlening Raad voor Rechtsbijstand

252 respondenten hebben in de afgelopen zes maanden contact gehad met de Raad. Hen is gevraagd: u ontving de namen van drie advocaten, waaruit u zelf kon kiezen. Wat vond u hiervan?



n=252



4.1 Dienstverlening Raad voor Rechtsbijstand

Respondenten is gevraagd: wat maakte dat u heeft besloten om een advocaat in te schakelen (via de Raad voor Rechtsbijstand)?

Hierbij konden meerdere antwoorden worden geselecteerd.

Omdat een advocaat beter kan inschatten of de uitkomst van mijn proces eerlijk is

45%

Omdat ik me niet opgewassen voelde tegen de Belastingdienst

44%

Omdat ik me wilde laten bijstaan door een onafhankelijke deskundige

25%

Omdat ik via de Raad voor Rechtsbijstand een gratis advocaat kon krijgen

25%

Andere reden, namelijk...

8%

'Geen vertrouwen in de Belastingdienst'

Weet ik niet/geen antwoord

1%

'Op advies van derde'

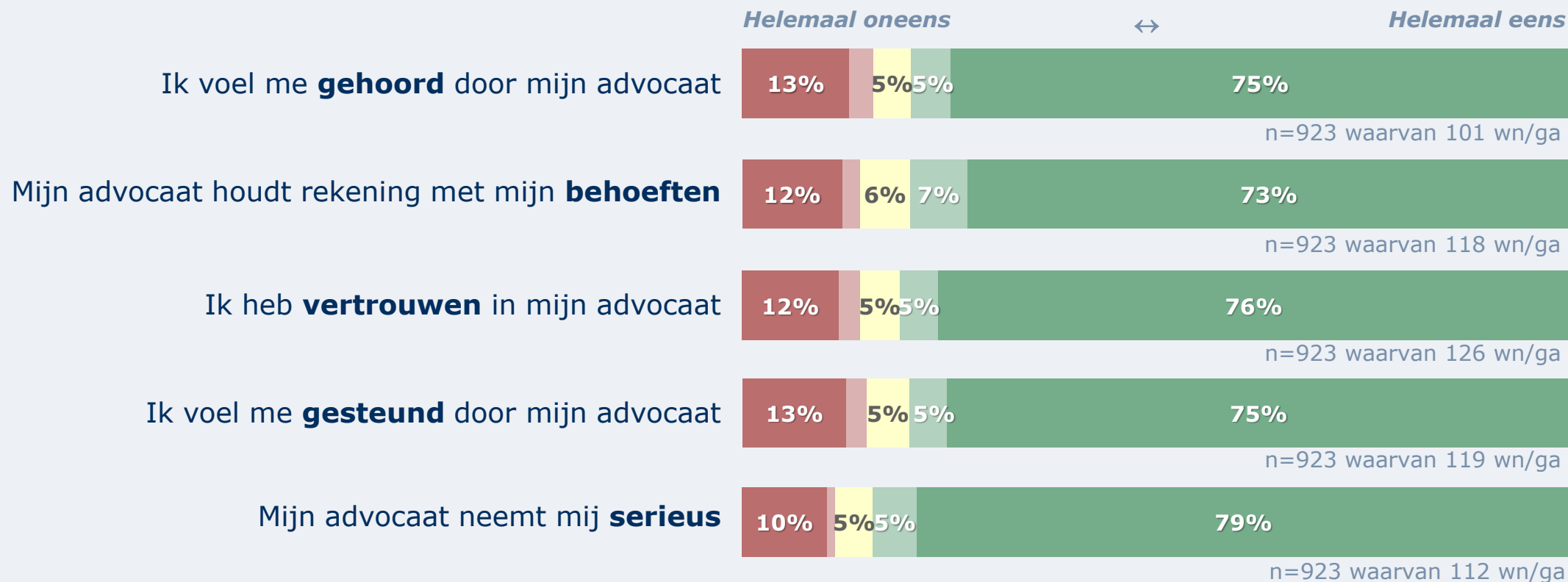
'Proces duurde te lang'

n=923

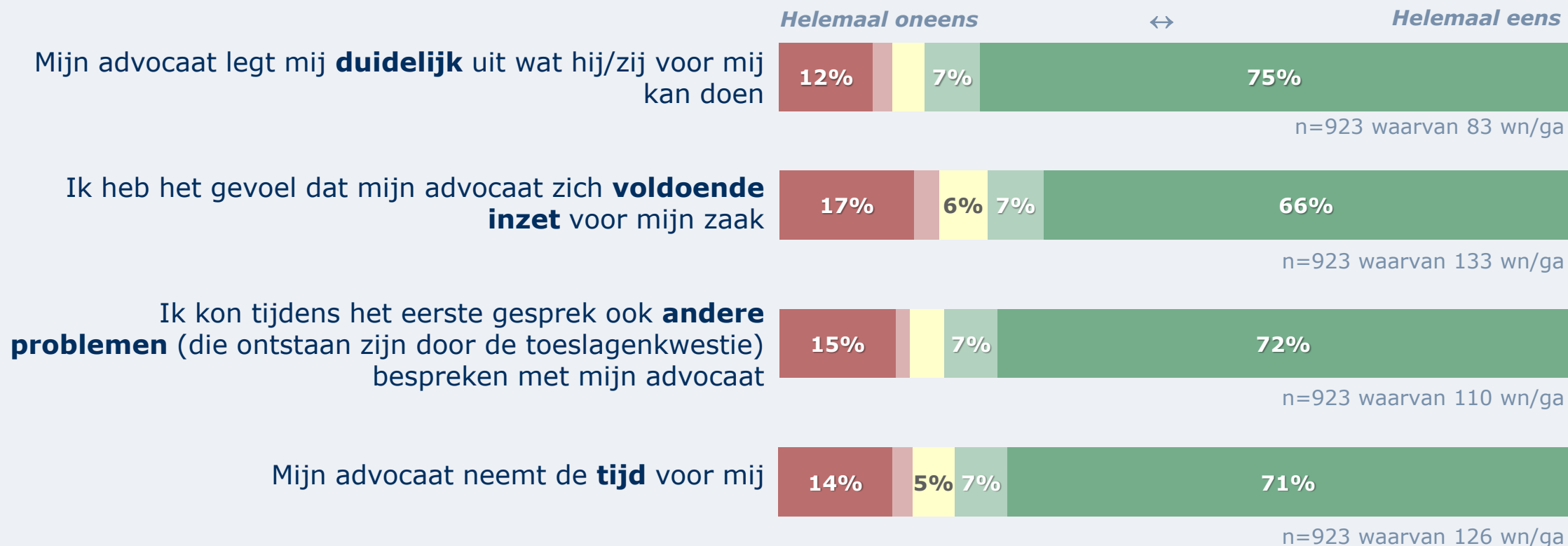


4.2 Ervaringen met de advocaat (1/3)

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over de ervaring met hun advocaat.



4.2 Ervaringen met de advocaat (2/3)



4.2 Ervaringen met de advocaat (3/3)

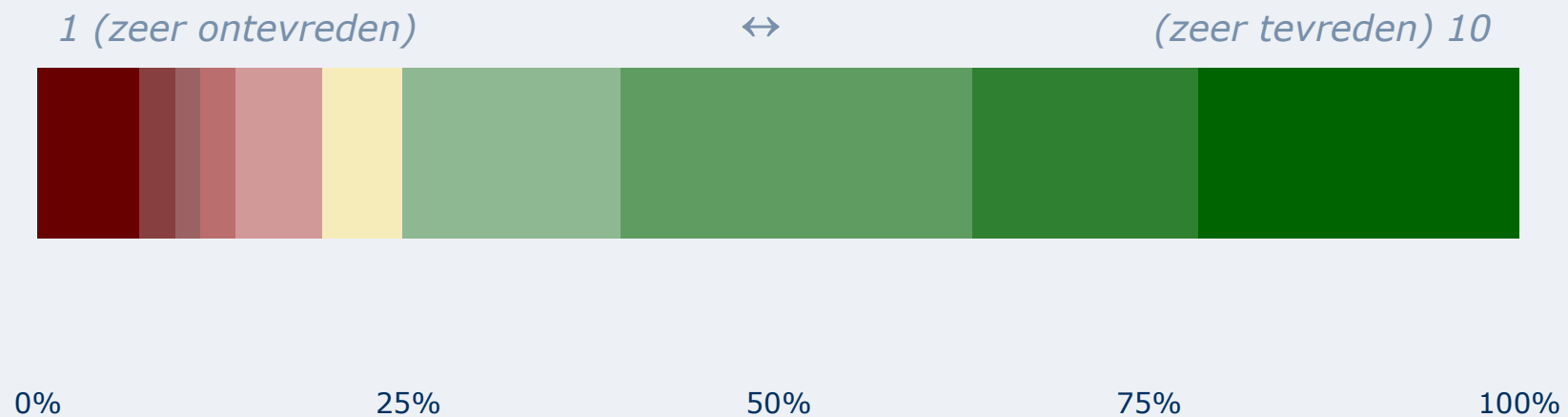


4.2 Ervaringen met de advocaat

Respondenten is gevraagd: in hoeverre bent u tot nu toe tevreden met uw advocaat?

Een rapportcijfer tussen 1 (zeer ontevreden) en 10 (zeer tevreden).

Gemiddeld 7.4



n=923



4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Respondenten zijn gevraagd of hun herstelprocedure volledig is afgerond.

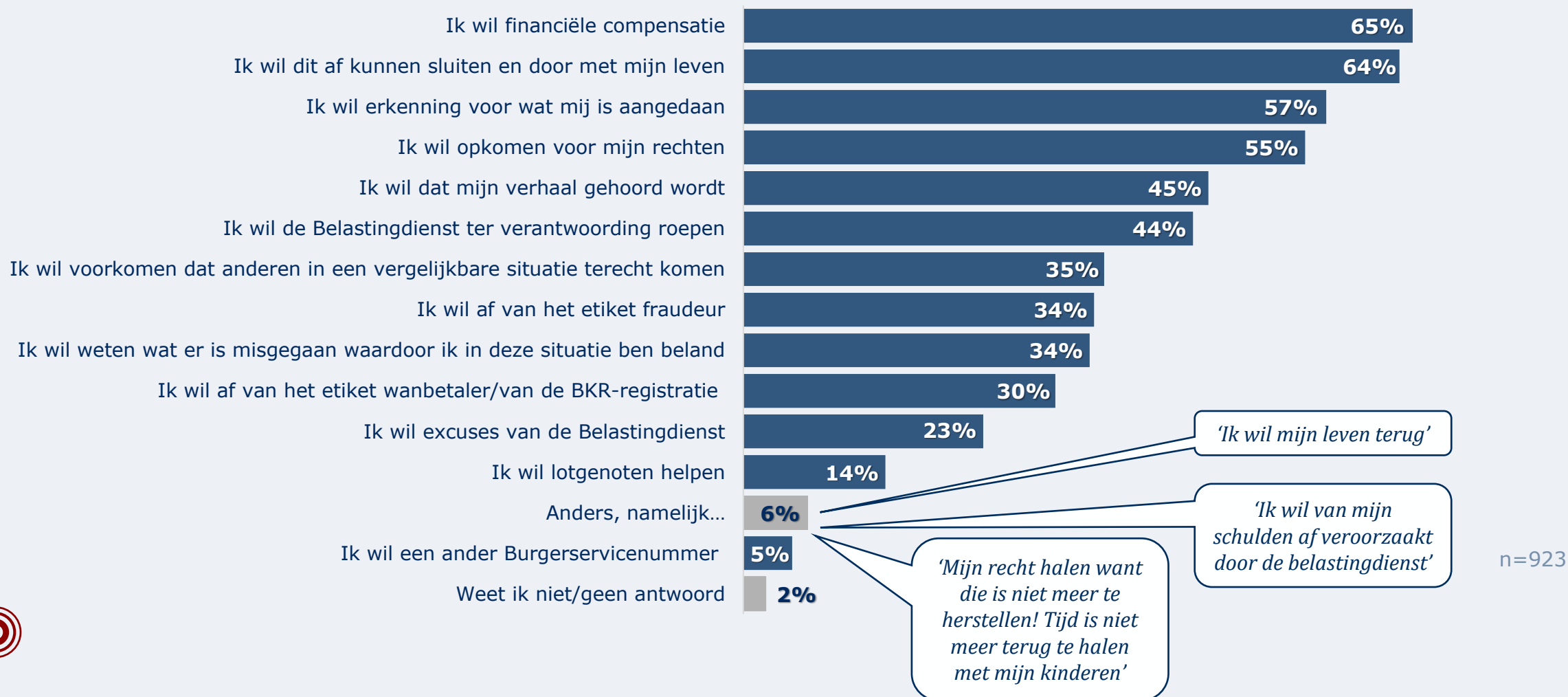


n=923



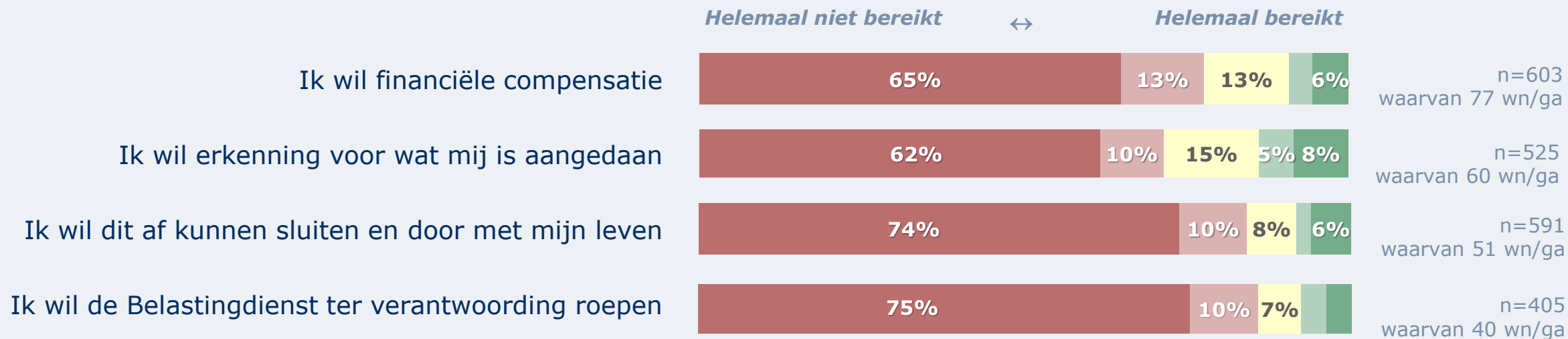
4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Aan respondenten is gevraagd: welke doelen hoopt(e) u te bereiken met de herstelprocedure?



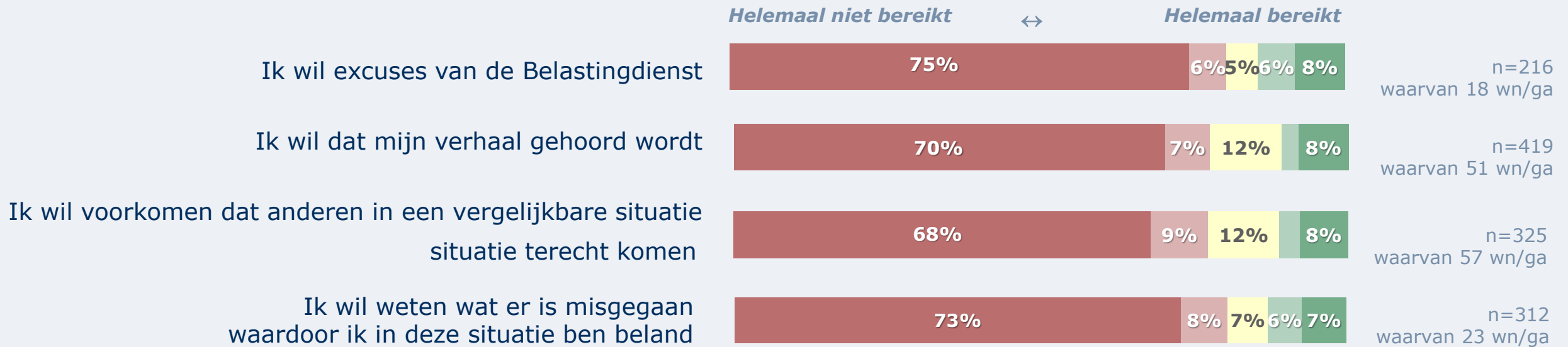
4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Aan respondenten die hebben aangegeven een bepaald doel te hopen bereiken is gevraagd: in hoeverre heeft u (tot nu toe) uw doel(en) bereikt? (1/3)



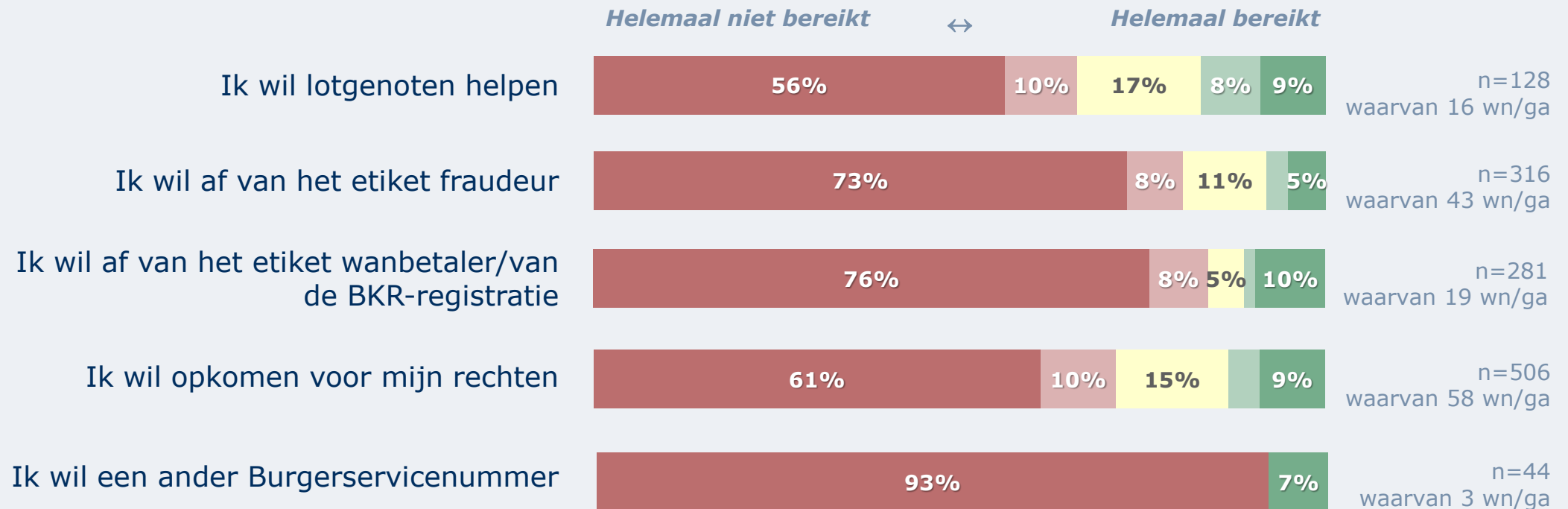
4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Aan respondenten die hebben aangegeven een bepaald doel te hopen bereiken is gevraagd: in hoeverre heeft u (tot nu toe) uw doel(en) bereikt? (2/3)



4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Aan respondenten die hebben aangegeven een bepaald doel te hopen bereiken is gevraagd: in hoeverre heeft u (tot nu toe) uw doel(en) bereikt? (3/3)



4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

De mate waarin doelen zijn bereikt kan verschillen voor respondenten die de herstelprocedure hebben afgerond en zij die deze nog niet hebben afgerond. Per doel is dit onderscheid te zien in bijlage 2.



4.3 Ervaringen met de herstelprocedure (1/2)

Respondenten is gevraagd: welke gevolgen heeft de duur van de herstelprocedure voor u?

Respondenten geven aan meerdere gevolgen te ervaren door de duur van de herstelprocedure. De meest voorkomende gevolgen zijn:

- Psychische gezondheidsklachten
- Financiële problemen, nieuwe schulden of financiële achterstanden
- Het blijft nog steeds wachten, het duurt te lang en het leven blijft stilstaan of de problemen gaan door
- Het is niet mogelijk om de affaire af te sluiten
- Onzekerheid en onduidelijkheid

Op de volgende pagina zijn enkele quotes opgenomen ter illustratie.

n=799



4.3 Ervaringen met de herstelprocedure (2/2)

Welke gevolgen heeft de duur van de herstelprocedure voor u?

'Ik kan het nog niet afsluiten, het is een emotionele rollercoaster en ik wil verder en opnieuw beginnen. Dat lukt nu niet.'

'Ik kan het niet afsluiten, voortdurende confrontatie met alles wat er gebeurt is zorgt voor negatieve energie omdat het zo belachelijk lang duurt dit af te handelen'

'Problemen, stress en nog meer schulden'

'Het leven staat stil en de onzekerheid blijft, je voelt je minderwaardig'

'Mentaal emotioneel zwaar. Het is nog steeds niet afgerond en vind het kwalijk hoe lang dit allemaal moet duren'

'Mentale problematieken waardoor ik en mijn dochter hulp moeten krijgen. Financieel heb ik nog schulden open staan die ik heb gemaakt in de tijden dan ik het moeilijk had en die niet hersteld zijn tot heden.'

'Onzekerheid en stress, omdat je moet afwachten wat het antwoord/oordeel is. Je gaat in je hoofd dan voorbereiden op het vervolg, terwijl dat misschien helemaal niet nodig is. Ook kon ik mij helaas toch niet voorstellen dat de Belastingdienst verkeerd had gehandeld. Het is niet te bevatten namelijk.'

'Het geeft mij stress en onduidelijkheid omdat ik niet weet waar ik aan toe ben'



Bovenstaande citaten zijn een exacte weergave van de door respondenten gegeven antwoorden.

4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

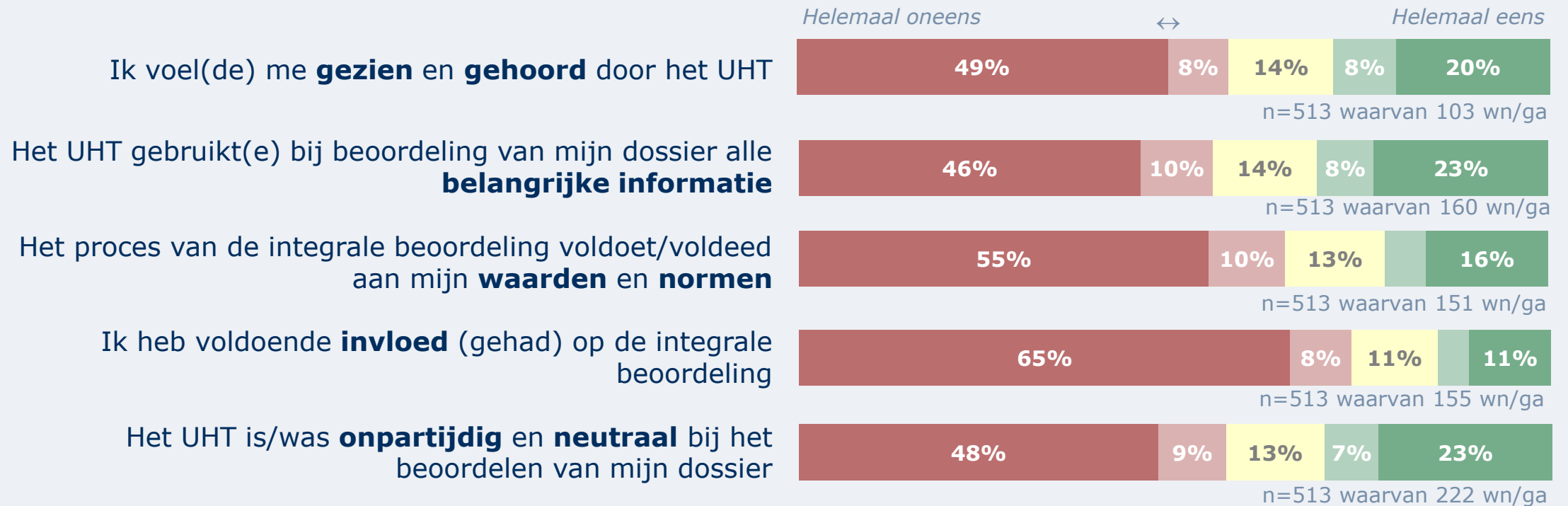
De ervaringen van ouders met de procedure hebben mogelijk effect op de ervaringen met de dienstverlening van de Raad en van de rechtsbijstandsverlener. Deze ervaringen worden ook onderzocht om ze in een later stadium in een analyse van de ervaringen met de dienstverlening van de Raad en van de rechtsbijstandsverleners te kunnen betrekken.

Eerder ontstonden ook signalen dat de herstelprocedure minder voortvarend verliep. De Nederlandse Orde van Advocaten kwam daarop met een voorstel voor het inrichten van drie parallelle procedures (lanes). In de afgelopen periode is de route van de SGH beschikbaar gekomen voor mensen. Deze route kent elementen die aansluiten bij het voorstel van de NOvA. Het aantal respondenten van het onderhavige onderzoek maakt het mogelijk de ervaringen van ouders met de verschillende routes inzichtelijk te maken.



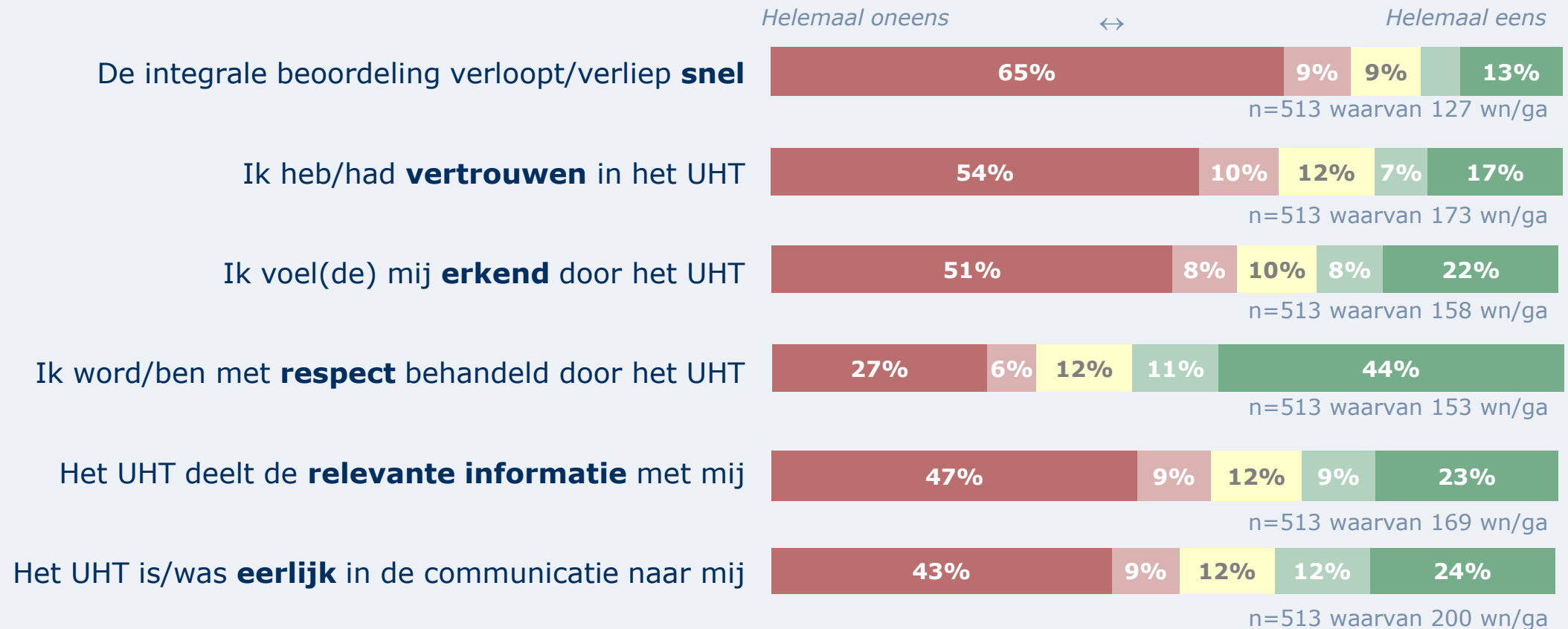
4.4 Ervaringen met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over hun ervaring met het Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). (1/2)



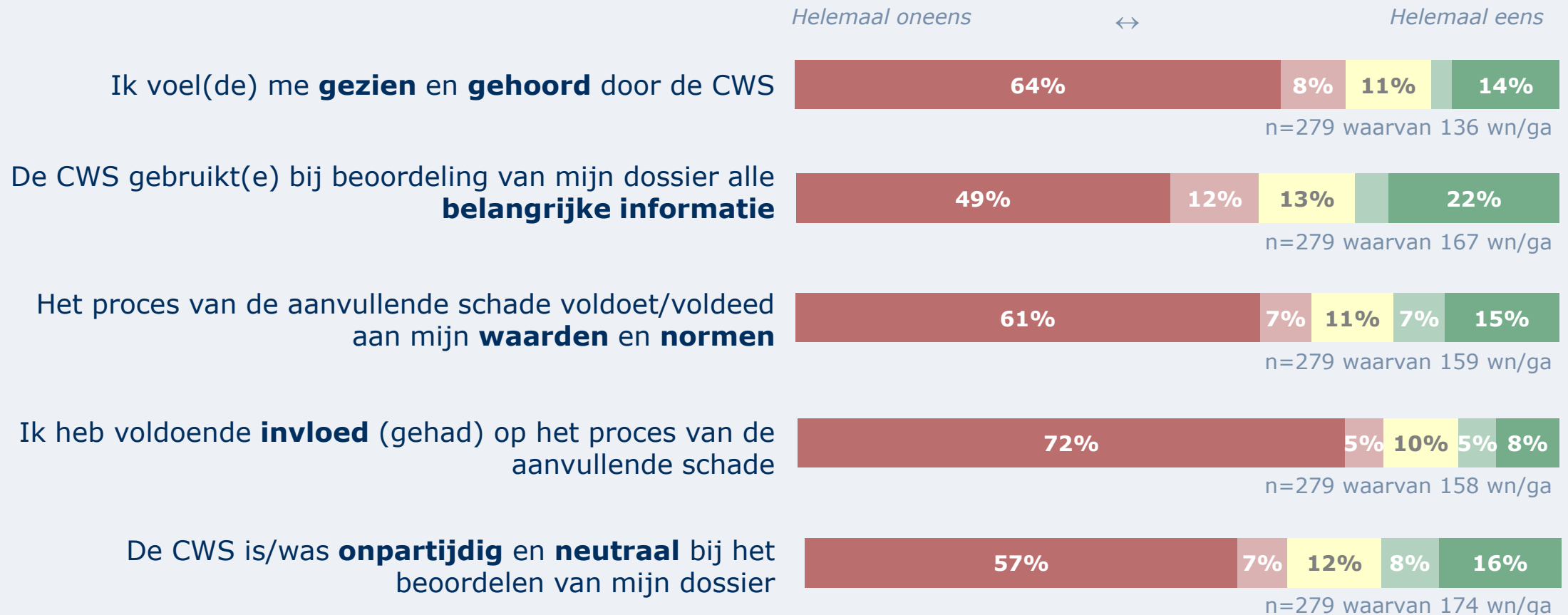
4.4 Ervaringen met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over hun ervaring met het UHT. (2/2)



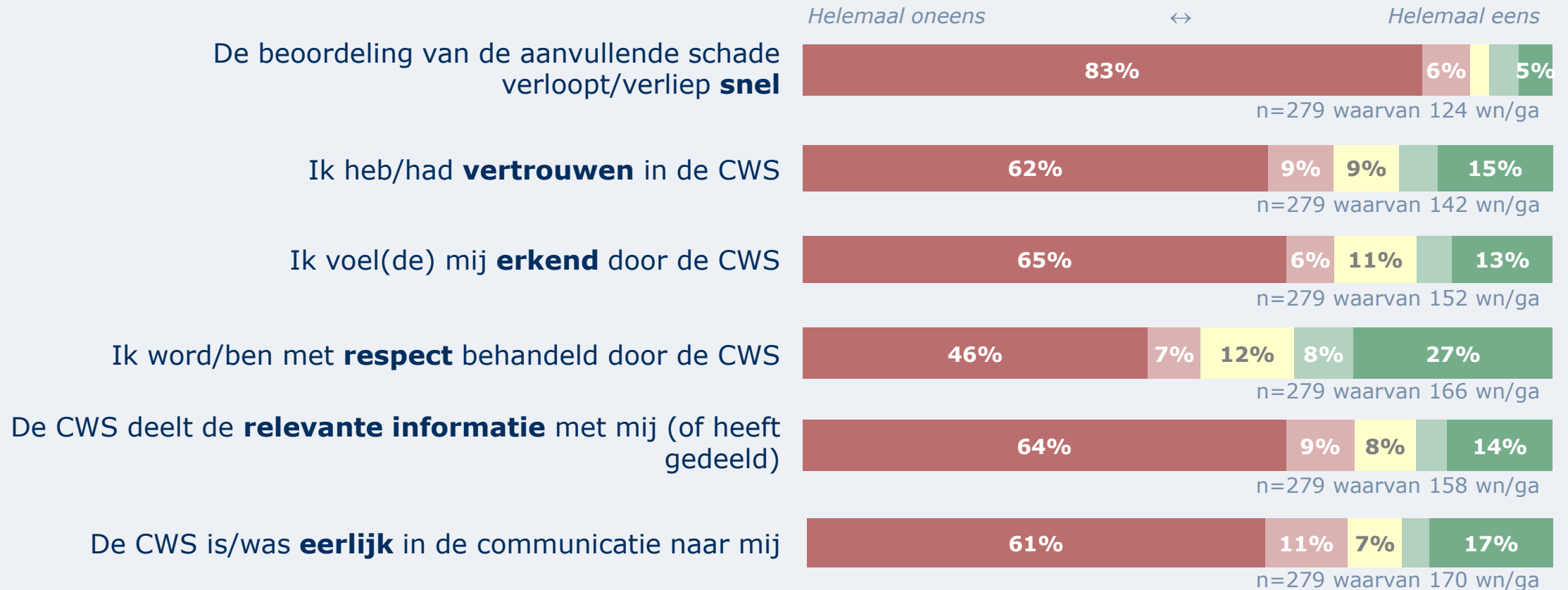
4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over hun ervaring met de procedure bij Commissie Werkelijke Schade (CWS). (1/2)



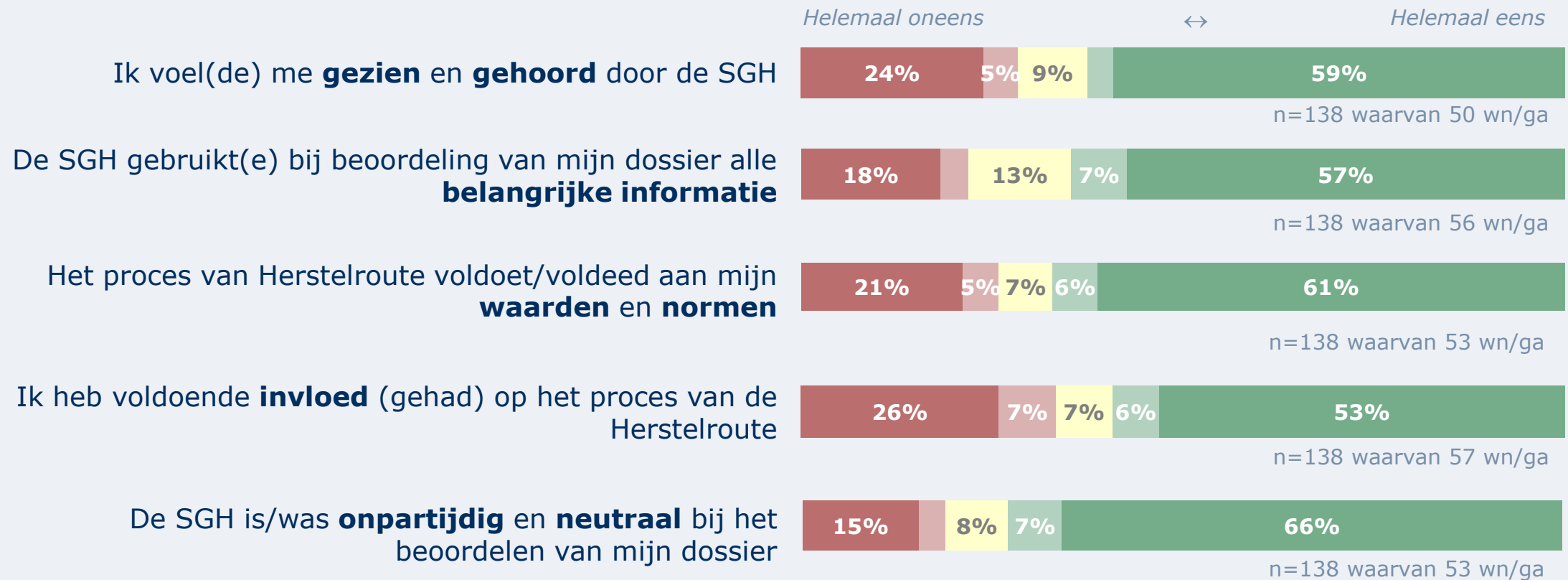
4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over hun ervaring met de procedure bij de CWS.
(2/2)



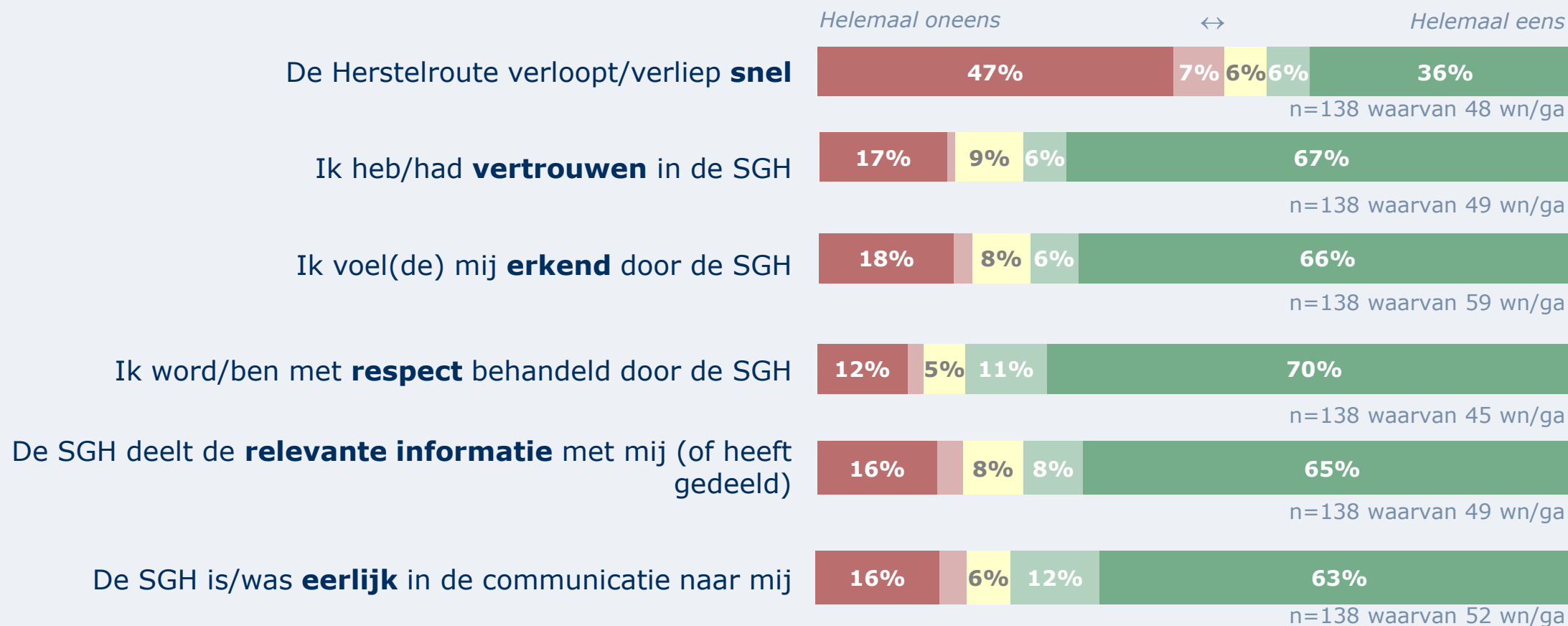
4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over hun ervaring met de procedure bij de Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH). (1/2)



4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over hun ervaring met de procedure bij de Stichting (Gelijk)waardig Herstel. (2/2)



4.3 Ervaringen met de herstelprocedure

Ervaringen met procedures bij de CWS en de SGH. Gemiddelde scores, gemeten op een 5-puntsschaal.



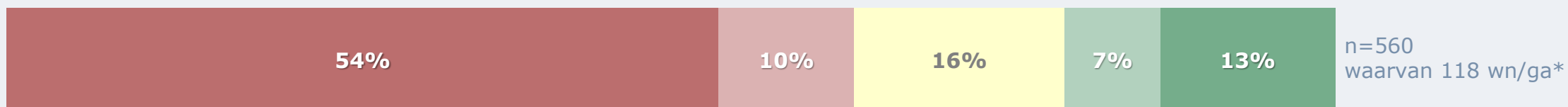
4.4 Ervaringen met de uitkomst (1/2)

Respondenten is gevraagd: in hoeverre vond u het resultaat van de **herstelprocedure** (tot nu toe) **rechtvaardig**?

Heel onrechtvaardig



Heel rechtvaardig



* Een groot aantal respondenten (39%) heeft bij deze vraag de optie gekozen 'n.v.t. (er zijn nog te weinig resultaten bereikt)'. Dit zijn vooral respondenten bij wie de procedure nog niet is afgerond, maar ook respondenten die aangeven dat de procedure wel is afgerond.

4.4 Ervaringen met de uitkomst (2/2)

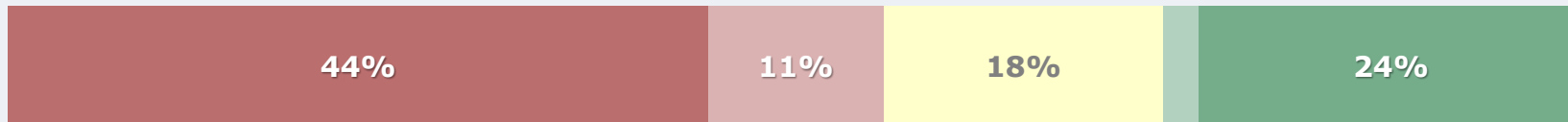
De mate waarin respondenten het resultaat van de herstelprocedure (tot nu toe) rechtvaardig vinden uitgesplitst naar **wel** of **niet afgeronde herstelprocedure**:

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



n=430
waarvan 81 wn/ga,
excl. n.v.t.

Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



n=56
waarvan 11 wn/ga,
excl. n.v.t.

Heel onrechtvaardig



Heel rechtvaardig



4.4 Ervaringen met de uitkomst (1/4)

Respondenten die het resultaat van de herstelprocedure (heel) onrechtvaardig vinden

Redenen waarom men het resultaat van de herstelprocedure tot nu toe niet rechtvaardig vindt zijn divers. De meest voorkomende zijn:

- Er is geen sprake van erkenning. Respondenten voelen zich niet gehoord.
- De herstelprocedure duurt te lang.
- Er is onvoldoende materieel herstel.
- Respondenten ervaren boosheid en wantrouwen naar de Belastingdienst en de overheid.
- Er is onvoldoende emotioneel herstel. Respondenten ervaren stress en er is geen sprake van mentaal welbevinden.

Op de volgende pagina zijn enkele quotes opgenomen ter illustratie.

n=261



4.4 Ervaringen met de uitkomst (2/4)

Respondenten die het resultaat van de herstelprocedure (heel) onrechtvaardig vinden vertellen:

'Er wordt onvoldoende gekeken naar wat dit alles voor psychische gevolgen op de kinderen heeft gehad. Door al die jaren ellende kon ik niet meer de moeder zijn die ik daarvoor was en uiteindelijk wilde zijn. Daar hebben mijn kinderen onder geleden. Daar kan geen geldbedrag verandering in brengen en daar mag meer aandacht voor komen.'

'Omdat ik niet erkend word terwijl ik enorm veel schade heb geleden'

'Ik heb een vergoeding gehad, maar niemand is in staat of bevoegd om te luisteren waar mijn behoefte van herstel zit. Ik wil erkenning via een brief voor alle jaren en niet slechts 1 jaar. En een vergoeding die past bij die jaren en niet alleen het ene jaar.'

'Proces duurde te lang, er is geen rekening gehouden met de mentale gedeelte. Je bent bestempeld als fraudeur. Niks kan dit rechtvaardigen'

'Ik voel me niet geholpen/gehoord.'

'Er wordt nul gecommuniceerd. Nul geluisterd naar de gedupeerde. Je word behandeld als je een fraudeur bent door alle afdelingen wat overheid betreft. Echt schandalig!'



4.4 Ervaringen met de uitkomst (3/4)

Respondenten die het resultaat (heel) rechtvaardig vinden

Uit de open antwoorden blijkt dat respondenten die het resultaat tot nu toe rechtvaardig vonden, zich erkend voelen en tevreden zijn met de uitkomst. Hierbij wordt in een aantal gevallen de kanttekening gemaakt dat het proces te lang duurt.

Op de volgende pagina zijn enkele quotes opgenomen ter illustratie.

n=197



4.4 Ervaringen met de uitkomst (4/4)

Respondenten die het resultaat (heel) rechtvaardig vinden vertellen:

'Ik ben snel en fatsoenlijk erkend als slachtoffer daarnaast zijn er andere zaken ook aan het licht gekomen alleen deze moeten dieper worden onderzocht met een advocaat persoonlijk en dat kan. Dat is mooi'

'Eerste fase ging redelijk, de afspraken die werden gemaakt kwamen ze ook na'

'Erkenning, gehoord worden. Bedrag is niets vergeleken met wat wij hebben meegemaakt maar biedt ergens troost'

'Heb hulp en geld gekregen'

'Mijn schulden zijn grotendeels kwijtgescholden wat een hele grote opluchting is en ik weer normaal kan ademen'

'Er is geluisterd naar mij'

'Duurt lang maar ik voel me wel gezien'

'Dat ik een advocaat krijg om mij te verdedig is een erkenning. Daar ben ik blij om'

'Tot nu toe loopt het proces zoals het moet alleen duurt het wachten op werkelijke schadeherstel vreselijk lang'

'Mijn situatie is grondig uitgezocht. Er zijn fouten gevonden en excuus is gemaakt'



Bovenstaande citaten zijn een exacte weergave van de door respondenten gegeven antwoorden.

4.5 Behoeften voor de toekomst (1/2)

Respondenten is gevraagd: wat heeft u nodig om verder te kunnen met uw leven?

Er worden diverse antwoorden gegeven door respondenten op de vraag wat ze nodig hebben om verder te kunnen met hun leven.

De meest voorkomende antwoorden zijn:

- Financiële compensatie
- Erkenning en gehoord worden
- Een oplossing en afsluiting

Op de volgende pagina zijn enkele quotes opgenomen ter illustratie.

n=736



4.5 Behoeften voor de toekomst (2/2)

Respondenten is gevraagd: wat heeft u nodig om verder te kunnen met uw leven?

'Erkenning, financiële compensatie. Verder kunnen met mijn leven. Afsluiten van het toeslagen schandaal.'

'Erkenning en compensatie voor leed die we tot vandaag nog hebben en afsluiting van dit'

'Respect, gezien én gehoord worden, gecompenseerd op een wijze die gevoel geeft: "wij hebben ernstige fouten gemaakt: belastingdienst en het hele bestel dat die aanpak - dus ook die rechter - mogelijk maakte" en daarvoor compenseren we u. Dan kan ik zeggen: ja er is veel fout gegaan en bedankt dat je me niet meer schuldig laat voelen over waar jullie schuld aan hadden. Dan kun je elkaar de hand 'schudden'. Want wat iedereen vergeet: hierna moeten we met elkaar verder.'

'Geld, we moesten zoveel terug betalen dat we nu nog steeds in de problemen zitten'

'De procedure snel afronden, want dan kan ik doorgaan met mijn leven'

'Erkenning voor ALLE schade die is aangedaan, niet alleen de stempel fraudeur is verschrikkelijk, ook het leven als "armoedzaaiër" waardoor je altijd 1-0 achter staat en niet als normaal wordt beschouwd is vreselijk. Mensen vinden mij en mijn kinderen dom en zielig terwijl wij dat niet zijn!!!!'





Bijlagen

Bijlage 1. Toelichting op de cijfers (1/4)

Disclaimer

Het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand put voor cijfermatige onderbouwing van deze rapportage uit de registratiesystemen van de Raad voor Rechtsbijstand. De in deze publicatie gebruikte cijfers kunnen onderhevig zijn aan enige fluctuatie en kunnen mogelijk nog licht wijzigen of afwijken van elders gepubliceerde cijfers. De in deze rapportage aangeboden cijfermatige gegevens zijn specifiek voor deze rapportage opgesteld.



Bijlage 1. Toelichting op de cijfers (2/4)

15.678 gedupeerden

Per 1 september 2024 hebben ongeveer 15.678 rechtzoekenden zich bij de Raad gemeld in het kader van de HKT-regeling.

14.432 geslaagde matches

Ongeveer 14.432 gedupeerden zijn gematcht aan een advocaat. Ongeveer 680 burgers zijn niet aan een advocaat gematcht. Redenen hiervoor zijn divers: de burger blijkt geen gedupeerde te zijn, ziet af van rechtsbijstand, heeft een voorkeursadvocaat, of reageert niet meer op correspondentie. Daarnaast zijn er (d.d. 6 september 2024) ongeveer 566 matches in behandeling.



Bijlage 1. Toelichting op de cijfers (3/4)

263 deelnemende advocaten

263 advocaten staan geregistreerd/ingeschreven voor de HKT-regeling, waarbij een deel van deze advocaten geen nieuwe zaken aanneemt.

11 advocaten deelname HKT-regeling gestopt

11 advocaten hebben zich actief uitgeschreven van de HKT-regeling en zijn dus gestopt.



Bijlage 1. Toelichting op de cijfers (4/4)

32.000 afgegeven toevoegingen

Het aantal toevoegingen binnen de HKT-regeling betreft een schatting. Wegens systeemtechnische redenen is het aantal toevoegingen niet exact vast te stellen.

Op 29 december 2021 is een nieuwe regeling voor de herstelregeling kinderopvangtoeslag in werking getreden. Hierdoor kunnen er meerdere toevoegingen worden verleend voor verschillende fases in het herstelproces. Meer informatie over de (uitvoering van de) HKT-regeling en de verschillende fases is terug te vinden op de [website](#) van de Raad voor Rechtsbijstand.

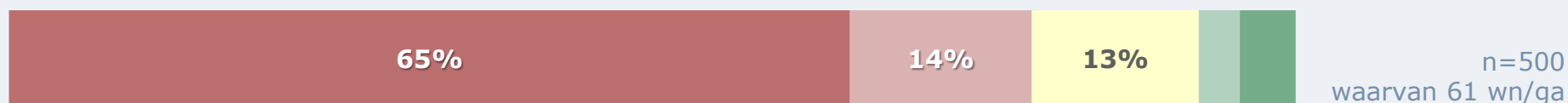


Bijlage 2. Bereikte doelen (1/13)

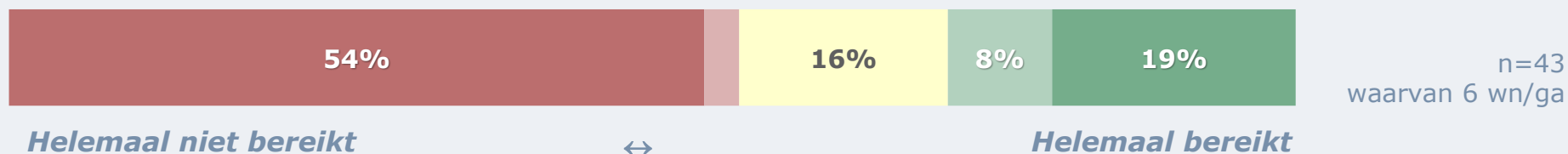
Het bereiken van de doelen verschilt mogelijk voor respondenten die de herstelprocedure hebben afgerond en zij die deze nog niet hebben afgerond*. Per gekozen doel is dit onderscheid te zien op onderstaande pagina's:

Doel: 'Ik wil financiële compensatie' (65%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



Helemaal niet bereikt



Helemaal bereikt



* De respondenten die op de vraag 'Is uw herstelprocedure bij de Belastingdienst volledig afgerond' hebben geantwoord met 'weet niet/geen antwoord', zijn in deze resultaten niet meegenomen.

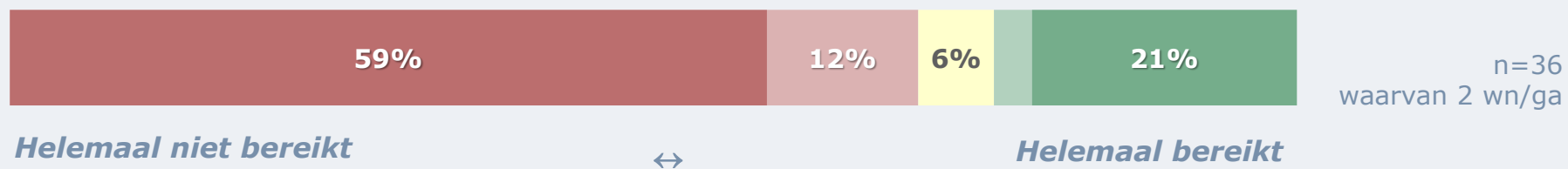
Bijlage 2. Bereikte doelen (2/13)

Doel: 'Ik wil dit af kunnen sluiten en door met mijn leven' (64%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



Helemaal niet bereikt



Helemaal bereikt



Bijlage 2. Bereikte doelen (3/13)

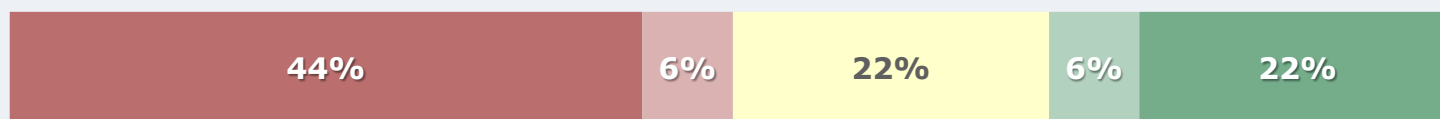
Doel: 'Ik wil erkenning voor wat mij is aangedaan' (57%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



n=443
waarvan 48 wn/ga

Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



n=36
waarvan 4 wn/ga

Helemaal niet bereikt



Helemaal bereikt



Bijlage 2. Bereikte doelen (4/13)

Doel: 'Ik wil opkomen voor mijn rechten' (55%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



n=418
waarvan 46 wn/ga

Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



n=37
waarvan 3 wn/ga

Helemaal niet bereikt



Helemaal bereikt



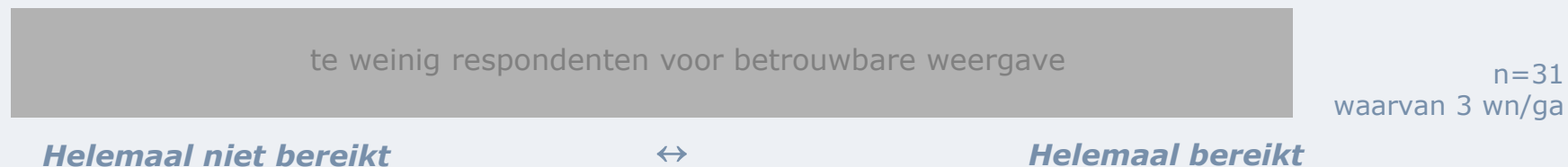
Bijlage 2. Bereikte doelen (5/13)

Doel: 'Ik wil dat mijn verhaal gehoord wordt' (45%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



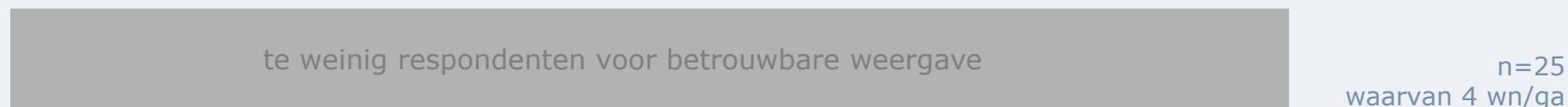
Bijlage 2. Bereikte doelen (6/13)

Doel: 'Ik wil de Belastingdienst ter verantwoording roepen' (44%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



Helemaal niet bereikt



Helemaal bereikt



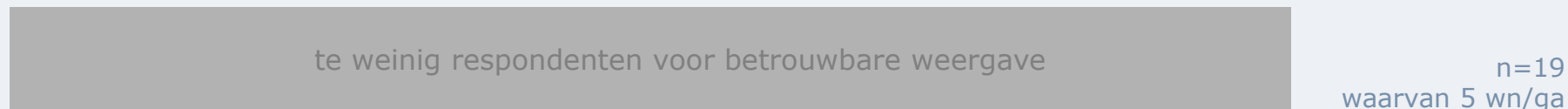
Bijlage 2. Bereikte doelen (7/13)

Doel: 'Ik wil voorkomen dat anderen in een vergelijkbare situatie terecht komen' (35%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



Helemaal niet bereikt



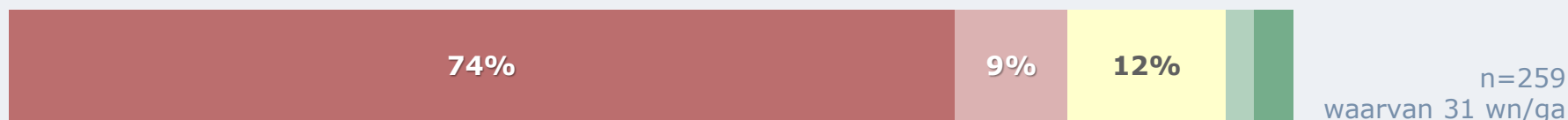
Helemaal bereikt



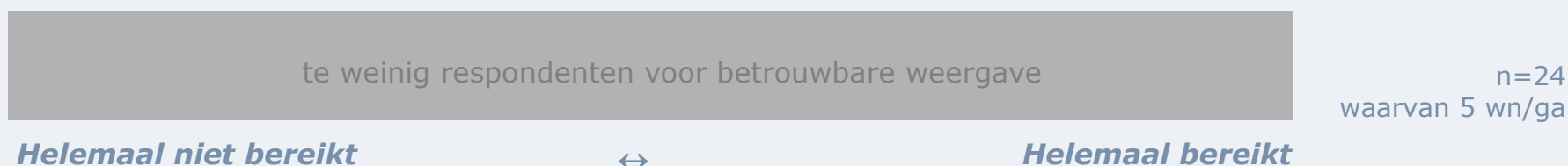
Bijlage 2. Bereikte doelen (8/13)

Doel: 'Ik wil af van het etiket fraudeur' (34%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



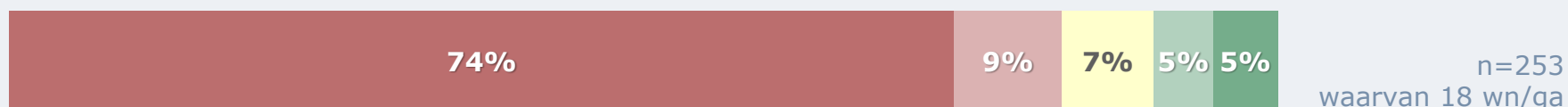
Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



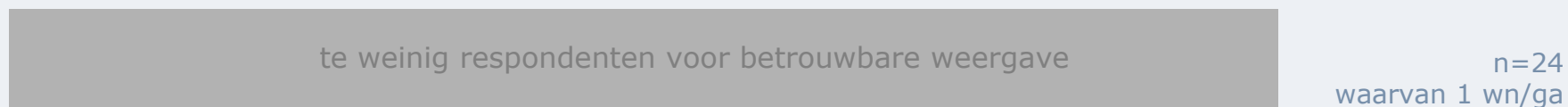
Bijlage 2. Bereikte doelen (9/13)

Doel: 'Ik wil weten wat er is misgegaan waardoor ik in deze situatie ben beland' (34%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



Helemaal niet bereikt



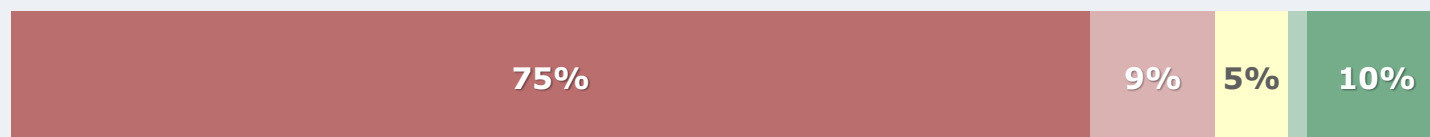
Helemaal bereikt



Bijlage 2. Bereikte doelen (10/13)

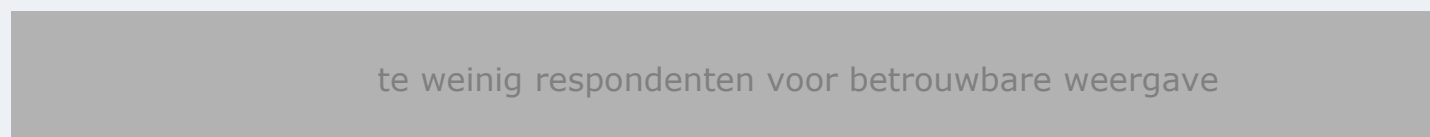
Doel: 'Ik wil af van het etiket wanbetaler/van de BKR-registratie' (30%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



n=229
waarvan 11 wn/ga

Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



n=25
waarvan 2 wn/ga

Helemaal niet bereikt



Helemaal bereikt



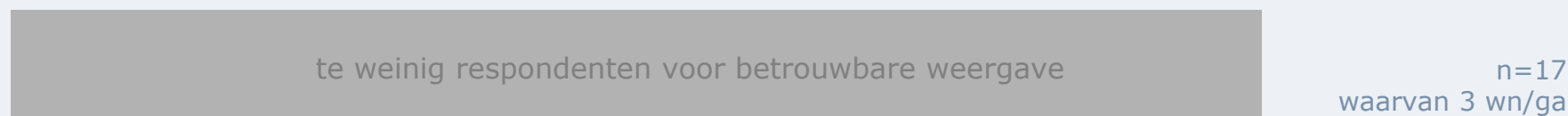
Bijlage 2. Bereikte doelen (11/13)

Doel: 'Ik wil excuses van de Belastingdienst' (23%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



Helemaal niet bereikt



Helemaal bereikt



Bijlage 2. Bereikte doelen (12/13)

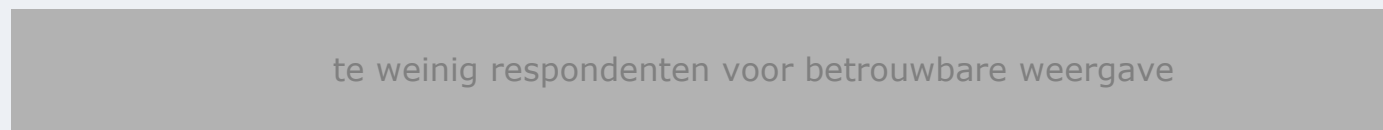
Doel: 'Ik wil lotgenoten helpen' (14%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



n=110
waarvan 15 wn/ga

Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



n=8
waarvan 0 wn/ga

Helemaal niet bereikt



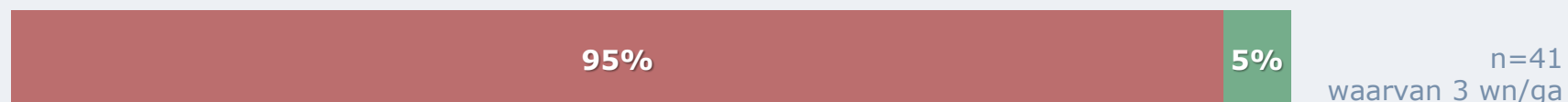
Helemaal bereikt



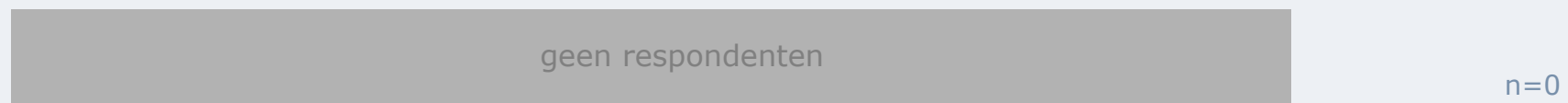
Bijlage 2. Bereikte doelen (13/13)

Doel: 'Ik wil een ander Burgerservicenummer' (5%)

Respondenten bij wie de herstelprocedure **niet is afgerond**



Respondenten bij wie de herstelprocedure **is afgerond**



Helemaal niet bereikt



Helemaal bereikt



Contact



Mr. dr. Jin Ho Verdonschot
Chief Science Officer
Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand
jh.verdonschot@rvr.org
kenniscentrum@rvr.org

