



kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Subsidieregelingen pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag

Resultaten online enquête onder
advocaten over hun ervaringen met
de herstelprocedure

*April 2025 – Tussenrapportage Herstelregeling
Kinderopvangtoeslag*

Voorwoord

Dit onderzoeksrapport presenteert resultaten van een enquête onder advocaten en maakt deel uit van een langlopende monitoring- en evaluatiestudie naar de werking van de Subsidieregelingen pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslagen. Deze studie doet onderzoek naar de ervaringen van gedupeerde ouders en hun rechtsbijstandsverleners met de dienstverlening van de Raad voor Rechtsbijstand, de dienstverlening van rechtsbijstandsverleners, de verschillende procedures, en de uitkomsten die mensen krijgen.

Dit onderzoeksrapport is het derde onderzoeksrapport met ervaringen van advocaten. Het verschijnt gelijktijdig met het vierde onderzoeksrapport met ervaringen van gedupeerde ouders.



Samenvatting (1/2)

- Respondenten zijn advocaten die rechtsbijstand verlenen in het kader van de Subsidieregelingen pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag.
- Respondenten zijn over het algemeen positief over de dienstverlening van de Raad voor Rechtsbijstand.
- Meer dan de helft van de respondenten geeft aan in meer dan 50 zaken gedupeerde ouders bij te staan in het kader van de Herstelregeling Kinderopvangtoeslag. In veel zaken wordt aanvullende schade gerapporteerd.
- Bijna de helft van de respondenten zegt de cliënten goed bij te kunnen staan in de procedure.
- Het merendeel van de respondenten (83%) stelt dat de dossiers niet op orde waren bij aanvang van de zaak. Een deel van deze respondenten (36%) geeft aan dat het wel is gelukt om de dossiers voldoende op orde te krijgen.



Samenvatting (2/2)

- De ervaringen met de verschillende routes en partijen binnen de herstelregeling lopen uiteen. De ervaringen met het UHT en de CWS worden door een kwart tot ongeveer de helft van de respondenten als negatief bestempeld. De ervaringen met de SGH zijn positief.
- Ook de ervaringen met de uitkomsten van de procedure lopen uiteen. Ruim een derde van de respondenten is negatief over de uitkomsten en ook ongeveer een derde van de respondenten is positief over de uitkomsten.
- 74% van de respondenten is (heel) ontevreden over het verloop van de herstelprocedure.
- Respondenten geven aan meerdere uitdagingen te ervaren in de herstelprocedure. De meest voorkomende uitdagingen zijn: de duur van de procedure; het verstrekt krijgen en op orde krijgen van de dossiers; onhandige & onduidelijke routes; het functioneren van de organisaties; en de extra belasting van gedupeerde ouders door de procedure.



Inhoudsopgave

1. Achtergrond onderzoek	<u>p. 5</u>
2. Opzet onderzoek	<u>p. 7</u>
3. Cijfers per 1 december 2024	<u>p. 8</u>
4. Resultaten	<u>p. 9</u>
5. Bijlagen	<u>p. 30</u>



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 Subsidieregelingen pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag (hierna: *de HKT-regeling*).
- Het **Kenniscentrum** Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand van de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: Kenniscentrum) voert in dit kader **onderzoek** uit naar de **ervaringen van advocaten** met de dienstverlening van de Raad, en de uitkomsten van de procedure waarin zij ouders bijstaan. Het Kenniscentrum onderzoekt tevens de ervaringen van gedupeerde ouders met de dienstverlening van de Raad, de dienstverlening van advocaten, en de uitkomsten die zij krijgen.



1. Achtergrond onderzoek (2/2)

- 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 HKT-regeling.
- De **monitoringscijfers** staan weergegeven in hoofdstuk 3 van deze rapportage.
- In dezelfde periode als advocaten zijn bevraagd, zijn ook ouders bevraagd over hun ervaringen. **Deze en andere rapportages** 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 advocaten die deelnemen aan de regeling. De enquête is gehouden in de periode 29 augustus 2024 tot en met 12 september 2024. 53 advocaten (19%) hebben de enquête ingevuld. In deze rapportage worden vragen getoond waar voldoende respons op is gekomen.

In de enquête zijn de advocaten onder meer bevraagd over:

- de dienstverlening van de Raad voor Rechtsbijstand;
- de status en het verloop van de procedure;
- hun ervaringen met de verschillende routes en partijen binnen de herstelregeling;
- de uitkomst van de procedure.



2. Opzet onderzoek: steekproef

De enquête is gestuurd aan advocaten die staan ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand om gedupeerden bij te staan in de Herstelregeling Kinderopvangtoeslag.

Er zijn 277 respondenten uitgenodigd om de enquête in te vullen. 53 advocaten hebben gereageerd wat zorgt voor een **respons** van **19%**.



3. Cijfers*

per 1 december 2024

16.790

aanvragen die de Raad heeft
ontvangen

15.900

gedupeerde ouders met ten minste
1 afgegeven toevoeging

246

deelnemende
advocaten

32

advocaten met
deelname HKT-
regeling zijn gestopt

35.000

afgegeven toevoegingen



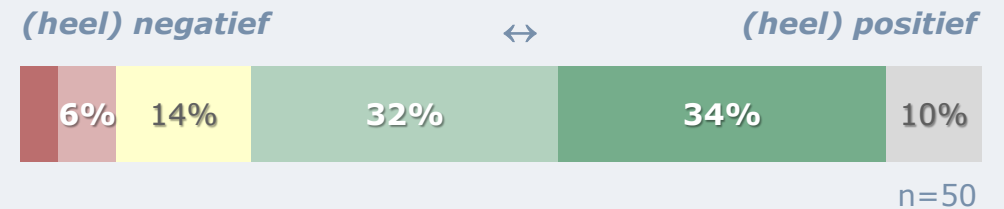
**Betreft deels afgeronde cijfers. Zie toelichting en disclaimer in [bijlage 2](#).*



4. Resultaten

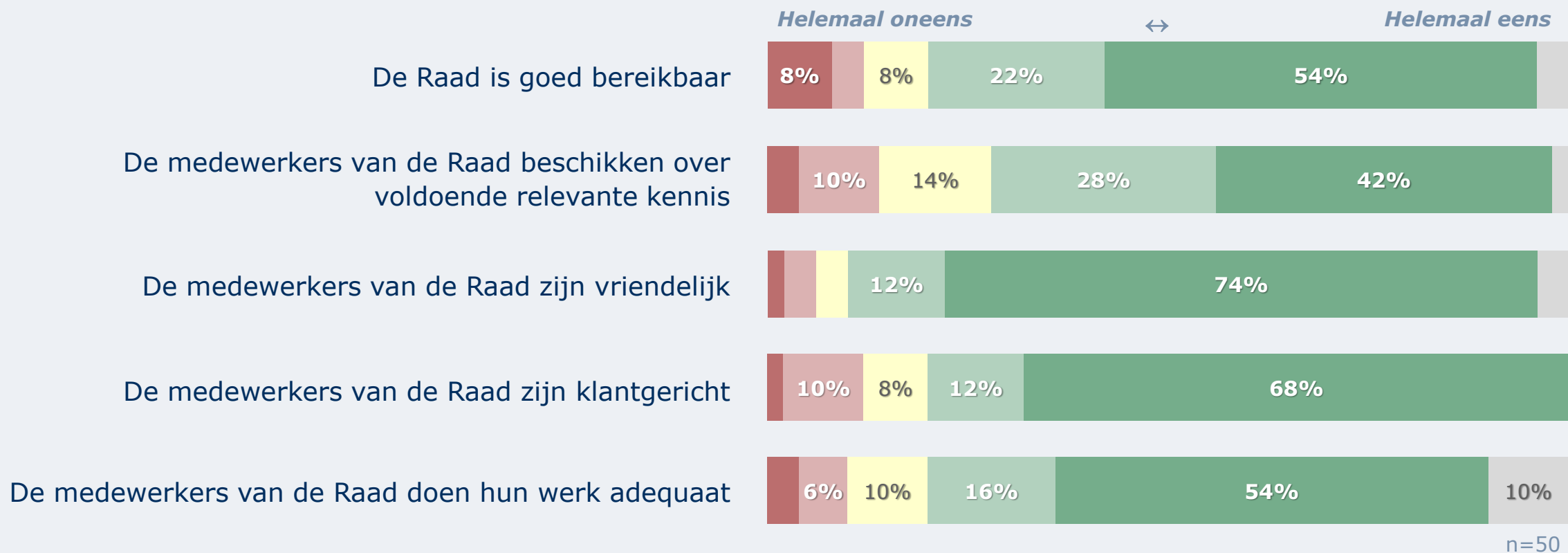
Leeswijzer grafieken

- 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, rechts in groen (heel) positief, en in grijs het aandeel dat het niet wist of geen antwoord gaf.
- Het aantal respondenten dat antwoordde op een vraag staat weergegeven onder de grafiek met 'n=...'
- Percentages van 5% en lager worden i.v.m. leesbaarheid niet weergegeven in gestapelde staafgrafieken.
- De percentages tellen niet altijd op tot 100%. Dit komt door afronding.



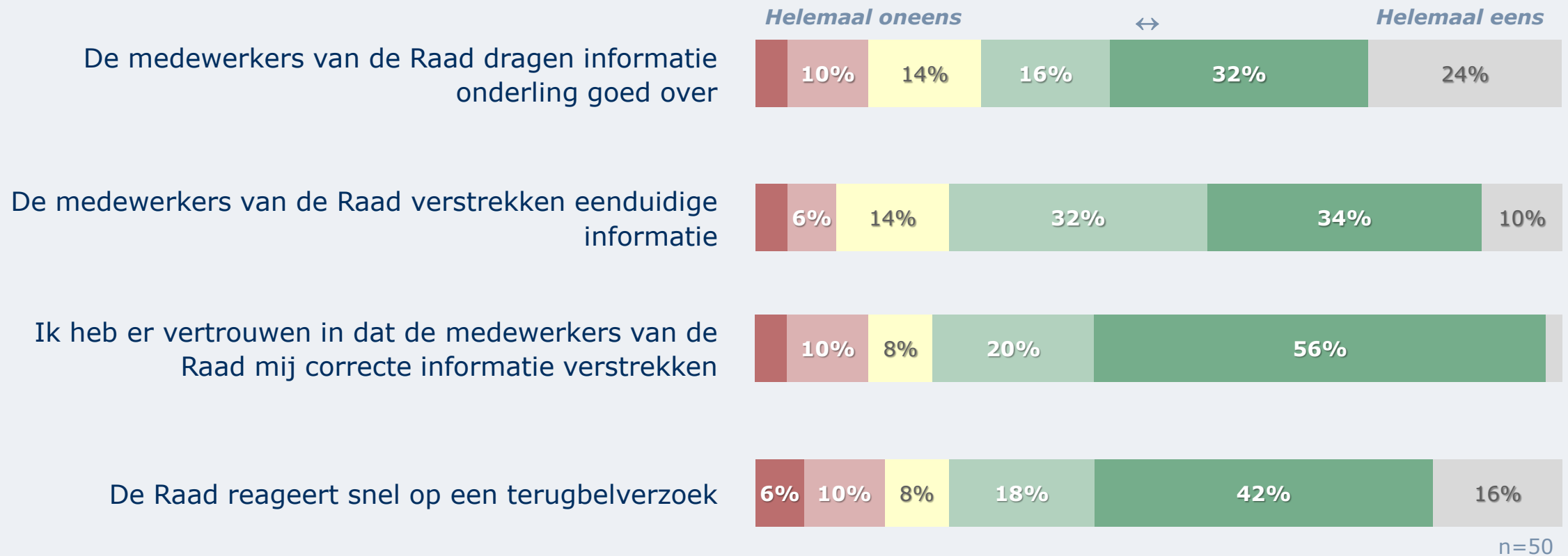
4.1 Dienstverlening Raad voor Rechtsbijstand (1/2)

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over (medewerkers van) de Raad als zij in de afgelopen zes maanden contact hadden gehad met de Raad.



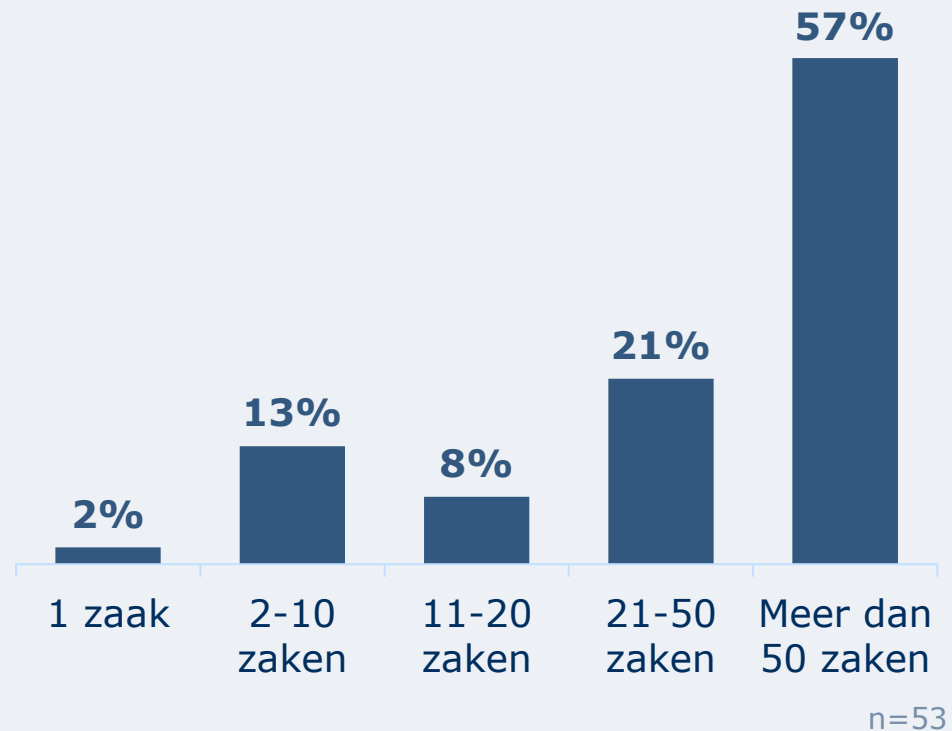
4.1 Dienstverlening Raad voor Rechtsbijstand (2/2)

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over (medewerkers van) de Raad als zij in de afgelopen zes maanden contact hadden gehad met de Raad.



4.2 Aantal zaken

Respondenten is gevraagd in hoeveel zaken ze gedupeerde ouders bijstaan in het kader van de Herstelregeling Kinderopvangtoeslag.

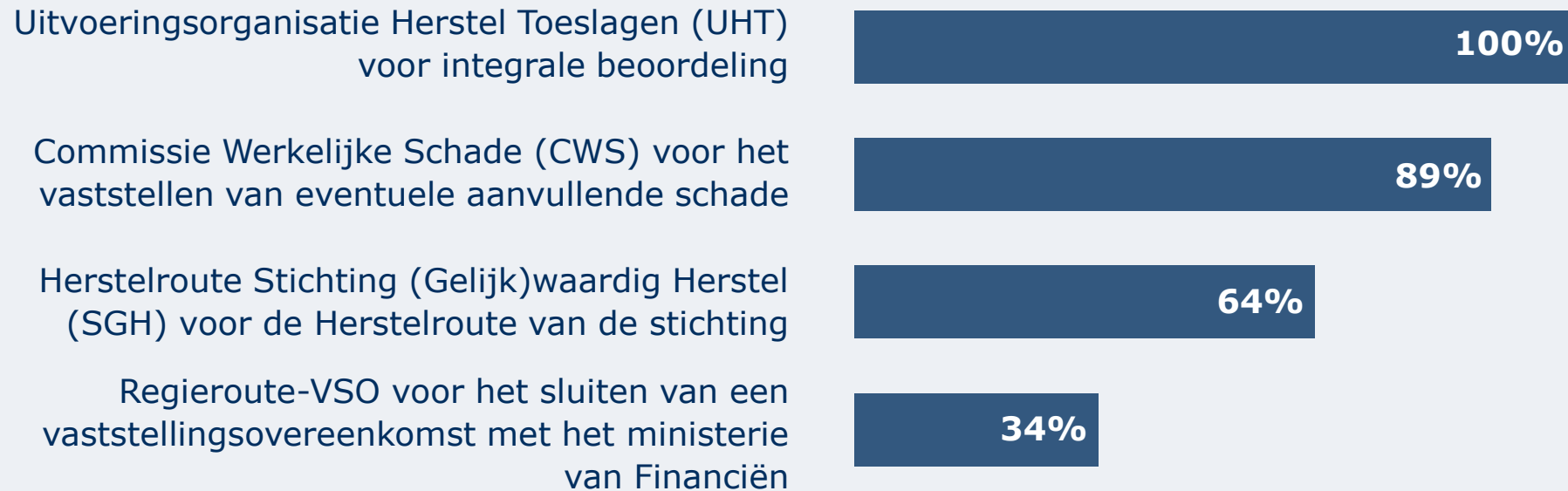


De respondenten geven desgevraagd aan dat er in 3.579 van hun zaken mogelijk sprake is van aanvullende schade (gemiddeld per advocaat 68 zaken, met een mediaan van 40).



4.3 Instanties en procedures

Respondenten is gevraagd met welke instanties en procedures zij in het kader van de Herstelregeling Kinderopvangtoeslag te maken hebben gehad.

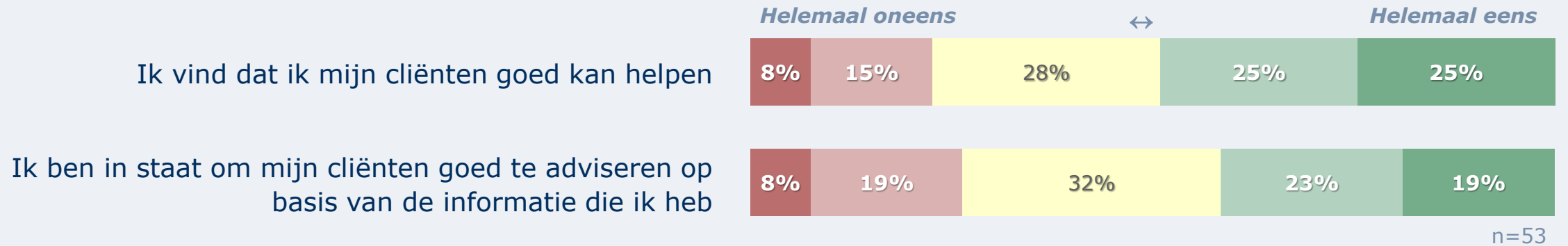


n=53



4.4 Hulp aan cliënten

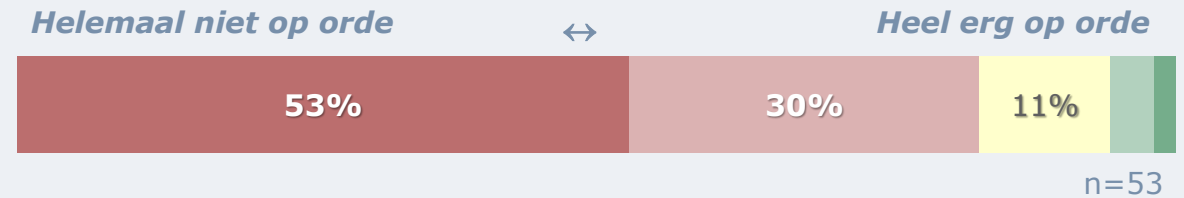
Respondenten zijn stellingen voorgelegd over de mate waarin zij vinden dat ze in staat zijn hun cliënten goed bij te staan.



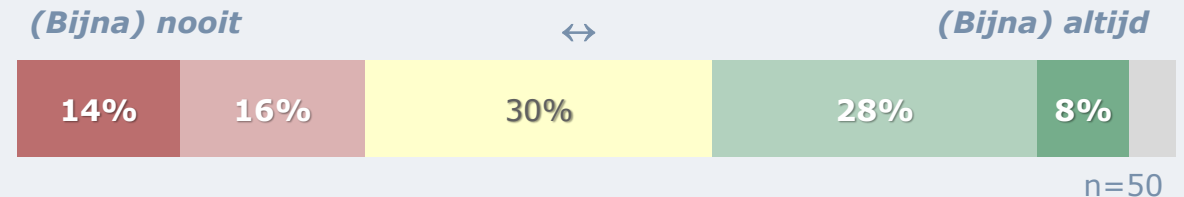
4.5 Dossiers

Respondenten zijn de volgende vragen gesteld over het op orde zijn en krijgen van de dossiers.

Waren dossiers over het algemeen voldoende op orde toen u aan een zaak begon?



Was u in staat de dossiers nog voldoende op orde te krijgen?



Ervaringen met de herstelprocedure

Om de ervaringen met verschillende partijen in de herstelprocedure te meten, zijn aan respondenten stellingen voorgelegd over hun ervaringen met de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), de Commissie Werkelijke Schade (CWS), de Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH) en de Regieroute VSO.

Op de volgende slides worden de ervaringen met de UHT, CWS en SGH weergegeven. Met de Regieroute VSO waren te weinig ervaringen om deze te kunnen weergeven.



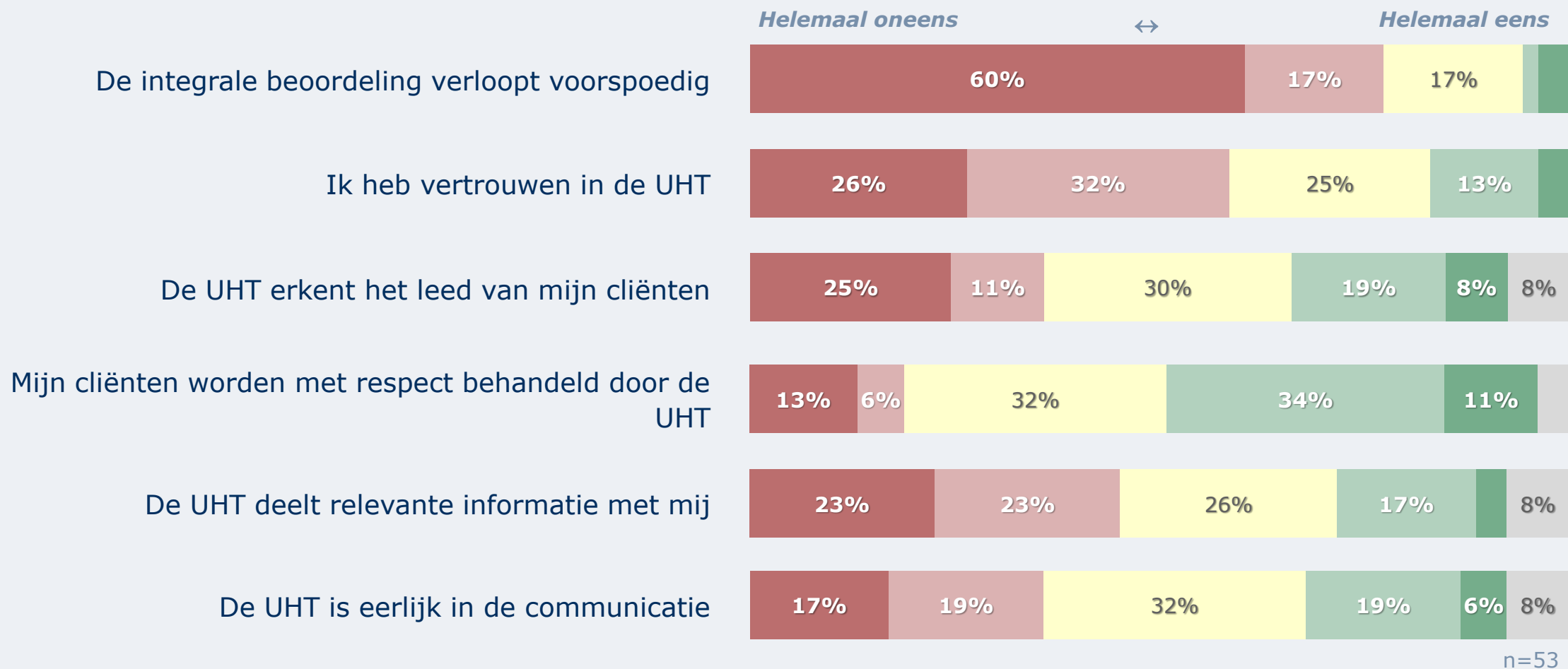
4.6 Ervaringen met de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) (1/2)



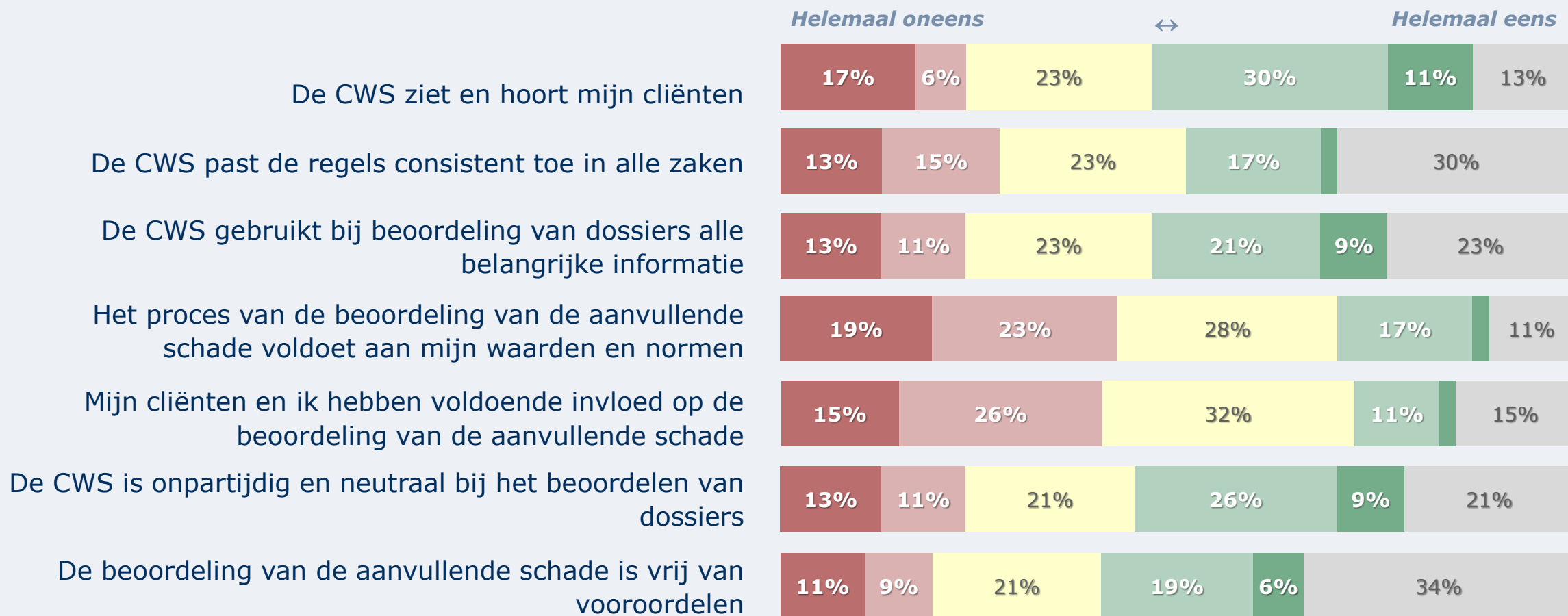
n=53



4.6 Ervaringen met de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) (2/2)



4.7 Ervaringen met de Commissie Werkelijke Schade (CWS) (1/2)

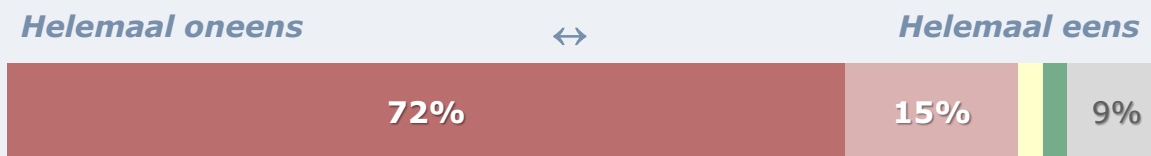


n=47

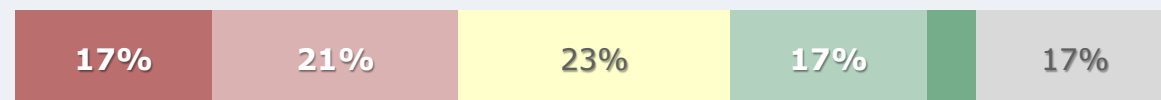


4.7 Ervaringen met de Commissie Werkelijke Schade (CWS) (2/2)

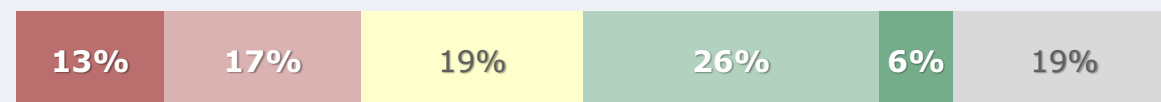
De beoordeling van de aanvullende schade verloopt voorspoedig



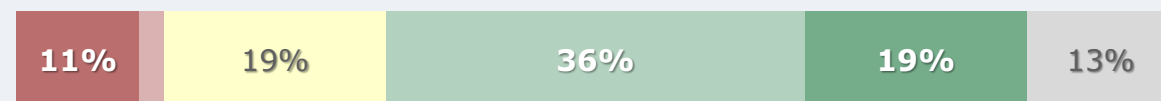
Ik heb vertrouwen in de CWS



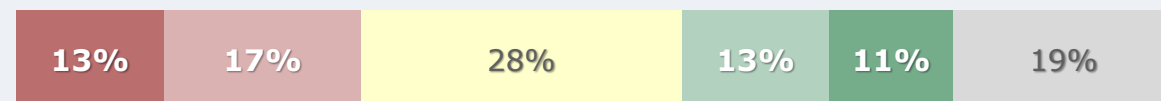
De CWS erkent het leed van mijn cliënten



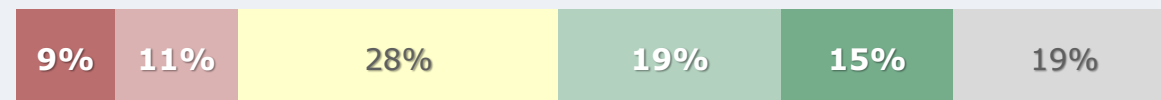
Mijn cliënten worden met respect behandeld door de CWS



De CWS deelt relevante informatie met mij



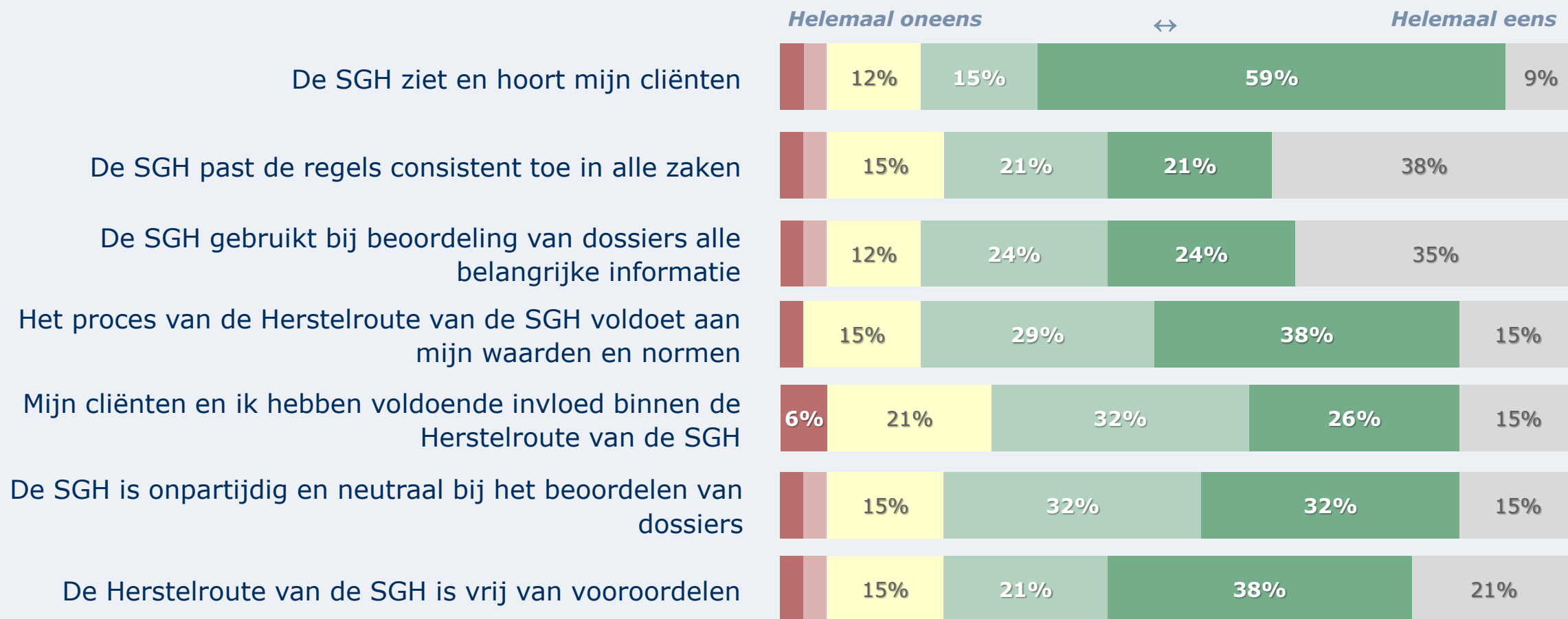
De CWS is eerlijk in de communicatie



n=47



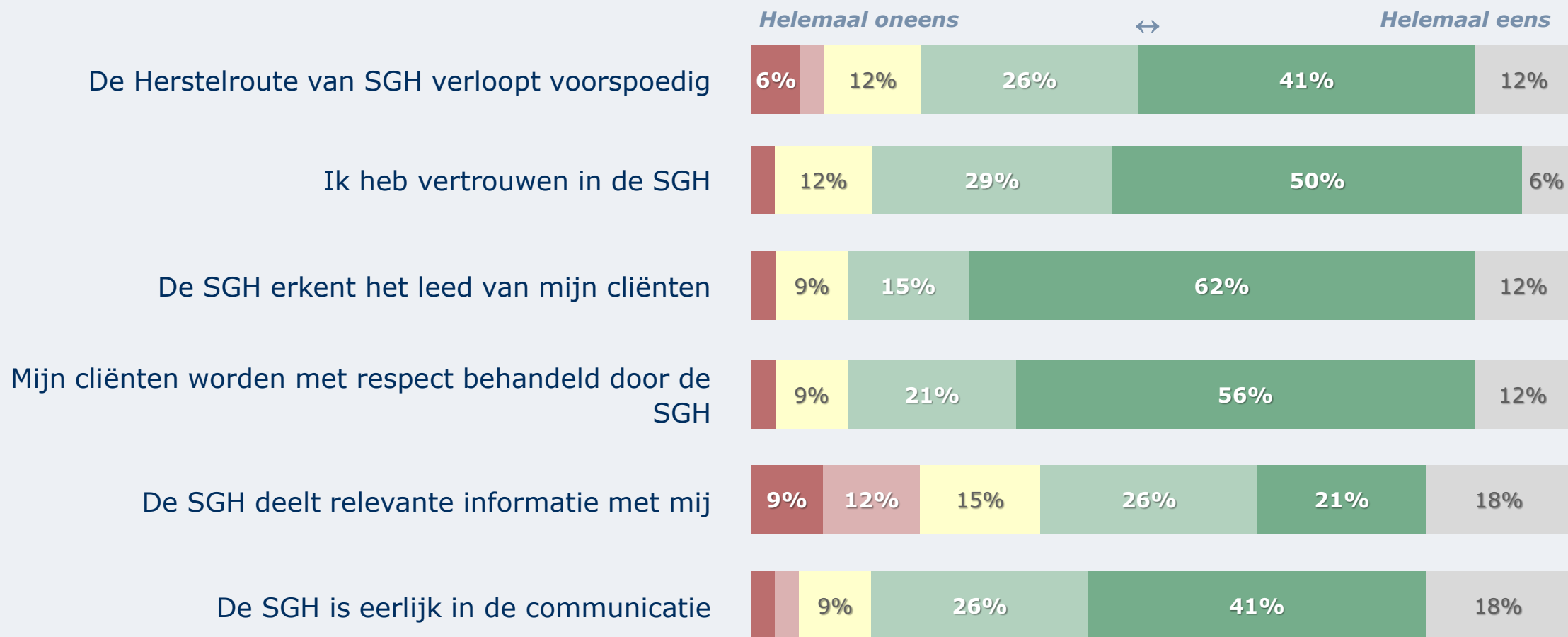
4.8 Ervaringen met de Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH) (1/2)



n=34



4.8 Ervaringen met de Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH) (2/2)



n=34

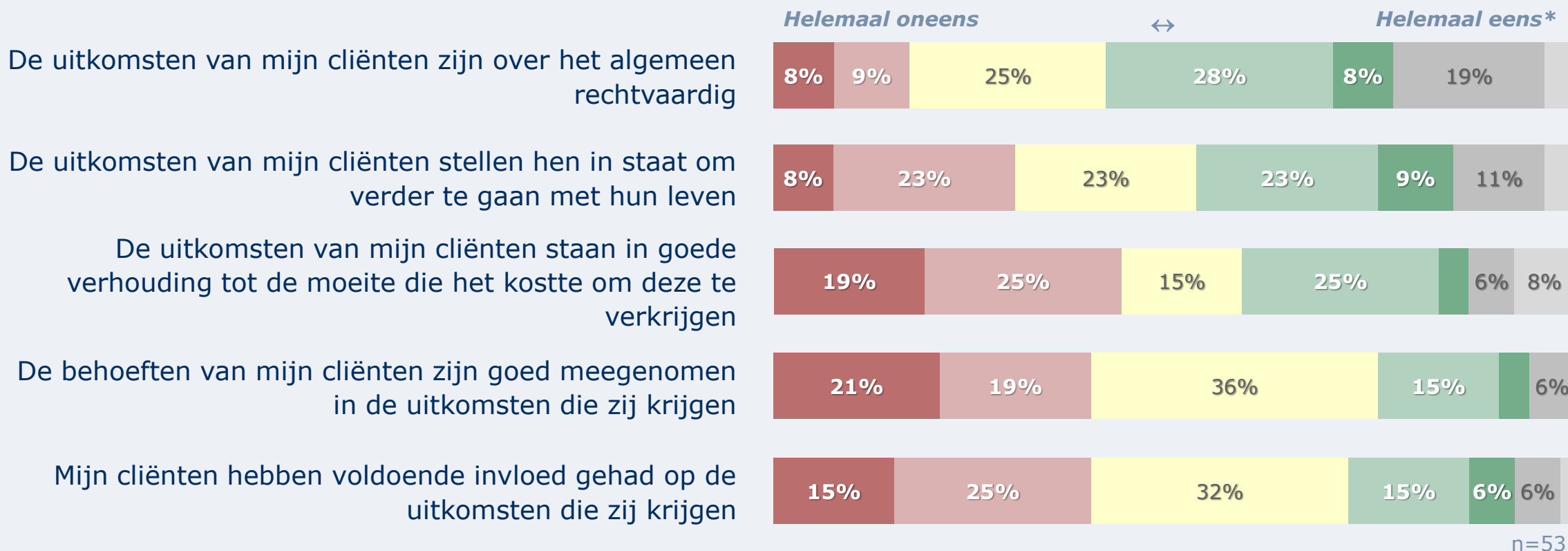


Uitkomst van de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over hun ervaring met de uitkomsten van de herstelprocedure van hun cliënten.

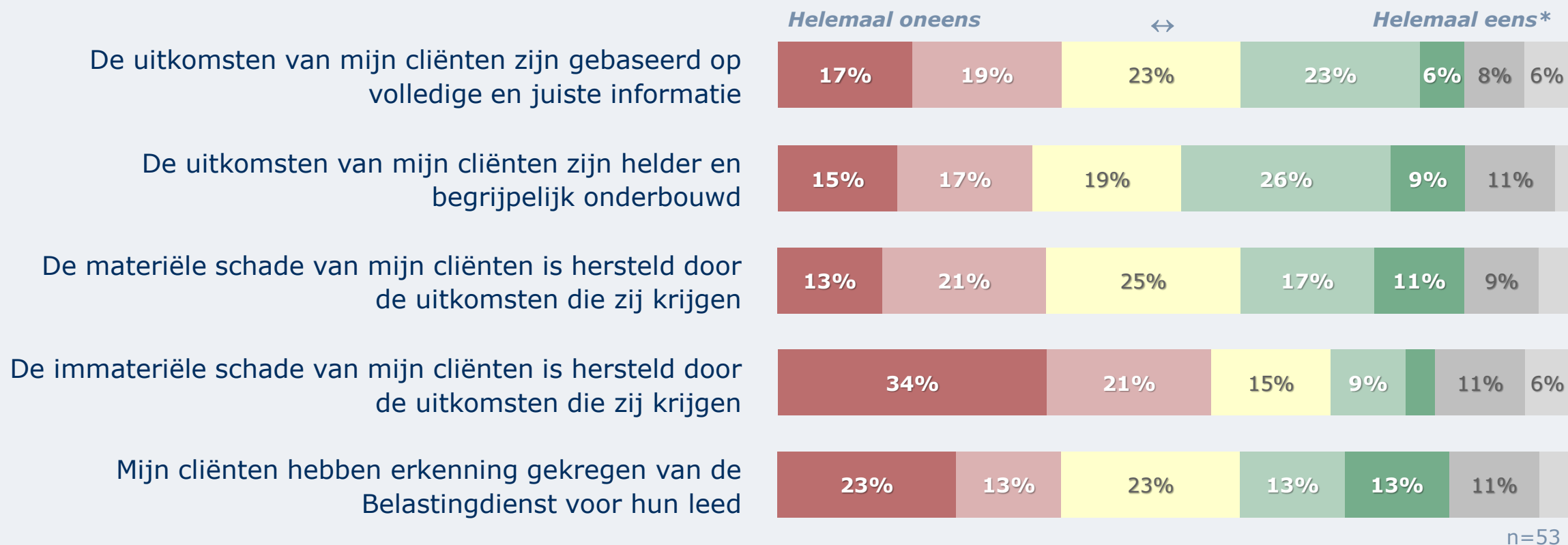


4.9 Uitkomsten van de herstelprocedure (1/2)



*De categorie 'kan ik nog niet beoordelen' is weergegeven in donkergrijs. De categorie weet ik niet/geen antwoord is weergegeven in lichtgrijs.

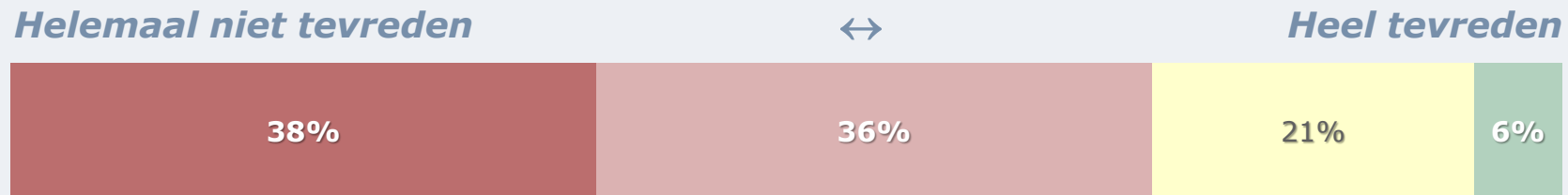
4.9 Uitkomsten van de herstelprocedure (2/2)



*De categorie 'kan ik nog niet beoordelen' is weergegeven in donkergrijs. De categorie weet ik niet/geen antwoord is weergegeven in lichtgrijs.

4.10 Het verloop van de herstelprocedure

Respondenten is de vraag gesteld: in hoeverre bent u tevreden met het verloop van de Hersteloperatie Toeslagen?



4.11 Uitdagingen in de herstelprocedure (1/2)

Respondenten is gevraagd wat volgens hen de grootste uitdagingen zijn in de Hersteloperatie Toeslagen.

Respondenten geven aan meerdere uitdagingen te ervaren in de herstelprocedure. De meest voorkomende uitdagingen zijn:

- De duur van de procedure is erg lang.
- Het verstrekt krijgen en op orde krijgen van de dossiers is lastig.
- De herstelroutes zijn onhandig en/of onduidelijk.
- Het functioneren van de organisaties laat te wensen over.
- De gedupeerde ouders worden door de procedure extra belast.

Op de volgende pagina zijn enkele quotes opgenomen ter illustratie.



4.11 Uitdagingen in de herstelprocedure (2/2)

Wat zijn volgens u de grootste uitdagingen in de Hersteloperatie Toeslagen?

'Tijd, het duurt allemaal te lang. En zorgvuldige dossiervorming. Afdelingen werken langs elkaar heen'

'De traagheid van de processen in alle geledingen. Dit frustrleert gedupeerden erg'

'Doorlooptijden en onvolledige dossiers'

'Om daadwerkelijk herstel te bieden. Het is nu onduidelijk wat de verschillende routes te bieden hebben en of daarmee ook herstel kan worden bereikt. Het proces duurt ook veel te lang met alle negatieve gevolgen van dien. Nog meer schade, nog meer ontevredenheid en daardoor ook claimgedrag etc etc'

'ambtelijk apparaat, teveel bezig met de eigen organisatie ipv gedupeerden, traagheid, bureaucratie, groot verloop binnen BT UHT, gemankeerde communicatie, organisatie niet op orde.'

'Ophouden met opnieuw de bestuursrechtelijke en ambtelijke houding aannemen, cliënten worden eerst genaaid door de dienst toeslagen waarna ze worden getrakteerd op opnieuw bureaucratische ellende, welke niet normaal veel tijd in beslag neemt. Krankzinnig.'

'Doorlooptijd, niet de spelregels veranderen tijdens het proces, letselschadeadvocaten mogen inschakelen bij werkelijke schade, dossiers verstrekken, transparantie in hoe werkelijke schade wordt beoordeeld..'





Bijlagen

Bijlage 1. Toelichting op de cijfers op p. 8 (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 op p. 8 (2/4)

16.790 aanvragen voor deelname HKT-regeling

Per 1 december 2024 heeft de Raad ongeveer 16.790 aanvragen ontvangen van rechtzoekenden die zich hebben gemeld in het kader van de HKT-regeling.

Als de Raad een aanvraag ontvangt, wordt de rechtzoekende aan een advocaat gematcht. Een aantal rechtzoekenden zijn niet aan een advocaat gematcht. Redenen hiervoor zijn divers: de burger blijkt geen dupeerde te zijn, ziet af van rechtsbijstand, heeft een advocaat die niet deelneemt aan de HKT-regeling, of reageert niet meer op correspondentie.

15.900 gedupeerde ouders

Ongeveer 15.900 gedupeerden ouders hebben ten minste 1 toevoeging ontvangen.



Bijlage 1. Toelichting op de cijfers op p. 8 (3/4)

246 deelnemende advocaten

246 advocaten staan geregistreerd/ingeschreven voor de Herstelregeling Kinderopvangtoeslag, waarbij een deel van deze advocaten geen nieuwe zaken aanneemt.

32 advocaten deelname Herstelregeling Kinderopvangtoeslag gestopt

32 advocaten hebben zich actief uitgeschreven van de Herstelregeling Kinderopvangtoeslag en zijn dus gestopt. Het aantal gestopte advocaten is beduidend hoger dan in de voorgaande HKT-rapportage van november 2024. De gestopte advocaten zijn echter niet allemaal in de tussenliggende periode gestopt. Een recente actualisatie van de registeradministratie van de Raad voor Rechtsbijstand zorgt voor een enigszins vertekend beeld hieromtrent.



Bijlage 1. Toelichting op de cijfers op p. 8 (4/4)

35.000 afgegeven toevoegingen

Het aantal toevoegingen binnen de Herstelregeling Kinderopvangtoeslag betreft een schatting. Wegens systeemtechnische redenen is het aantal toevoegingen niet exact te achterhalen.

Binnen de HKT-regeling kunnen meerdere toevoegingen worden verleend voor verschillende fases in het herstelproces. Hierdoor zijn er meer afgegeven toevoegingen dan gedupeerde ouders die deelnemen aan de HKT-regeling. 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.



Contact



Kenniscentrum Stelsel
Gesubsidieerde Rechtsbijstand
kenniscentrum@rvr.org

