



kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Subsidieregelingen pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag

Resultaten online enquête onder
gedupeerde ouders over hun
ervaringen met de herstelprocedure

*April 2025 – Tussenrapportage Herstelregeling
Kinderopvangtoeslag*

Voorwoord

Dit onderzoeksrapport presenteert resultaten van een enquête onder gedupeerde ouders 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 vierde onderzoeksrapport met ervaringen van gedupeerde ouders. Het verschijnt gelijktijdig met het derde onderzoeksrapport met ervaringen van advocaten.



Samenvatting (1/2)

- Respondenten van deze enquête zijn erkend gedupeerde ouders die zich hebben aangemeld voor rechtsbijstand op basis van de Subsidieregelingen 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.
- 11% van de respondenten heeft de herstelprocedure inmiddels afgerond.
- De duur van de herstelprocedure heeft voor respondenten verschillende gevolgen: het zorgt voor (extra) emotionele schade, het maakt respondenten boos, en het zorgt ervoor dat zij zich opnieuw gedupeerd voelen.



Samenvatting (2/2)

- De doelen die respondenten hopen te bereiken met de herstelprocedure zijn divers. De voornaamste doelen van respondenten zijn financiële compensatie, afsluiting en door kunnen met hun leven, en erkenning. De meeste respondenten geven aan dat deze doelen tot nu toe (helemaal) niet zijn bereikt.
- Een meerderheid van de respondenten vindt de herstelregeling tot nu toe onrechtvaardig.
- Om verder te kunnen met hun leven, geven respondenten aan met name financiële compensatie, erkenning en afsluiting nodig te hebben.



Inhoudsopgave

1. Achtergrond onderzoek	<u>p. 5</u>
2. Opzet onderzoek	<u>p. 7</u>
3. Cijfers per 1 december 2024	<u>p. 9</u>
4. Resultaten	<u>p. 10</u>
4.1 Ervaring met de Raad voor Rechtsbijstand	
4.2 Ervaring met de advocaat	
4.3 Ervaring met de herstelprocedure	
5. Bijlagen	<u>p. 28</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 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 HKT-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 HKT-regeling.
- Dit onderzoek betreft ouders die aan twee eerdere onderzoeken deelnamen.
- De **monitoringscijfers** staan weergegeven in hoofdstuk 3 van deze rapportage.
- Uitkomsten van **eerdere onderzoeken** met betrekking tot de HKT-regeling zijn terug te vinden op de website van het Kenniscentrum.
- In november 2024 zijn resultaten gepubliceerd. Deze hadden betrekking op ouders die voor een eerste keer aan ons onderzoek deelnamen. Zij werden over nagenoeg dezelfde onderwerpen bevraagd als de respondenten van het onderzoek uit deze rapportage.



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 subsidieregelingen rechtsbijstand. De enquête is uitgezet in de periode 29 augustus 2024 tot en met 12 september 2024. 188 ouders (13%) hebben de enquête ingevuld. In deze rapportage worden vragen getoond, waar voldoende respons op is gekomen.

De enquête spitst zich onder meer toe op:

- de ervaringen met de (dienstverlening van de) Raad voor Rechtsbijstand;
- de ervaringen met de (dienstverlening van de) advocaat;
- de ervaringen met de herstelprocedure.



2. Opzet onderzoek: steekproef

De enquête is gestuurd aan alle gedupeerde ouders die zich bij de Raad voor Rechtsbijstand hebben ingeschreven voor de HKT-regeling, een toevoeging hebben ontvangen voor 14 januari 2022, en al eerder een enquête in dit kader hebben ontvangen. Er zijn 1.397 respondenten uitgenodigd om de enquête in te vullen. 188 respondenten hebben de enquête ingevuld. Dit is een **respons** van **13%**.



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



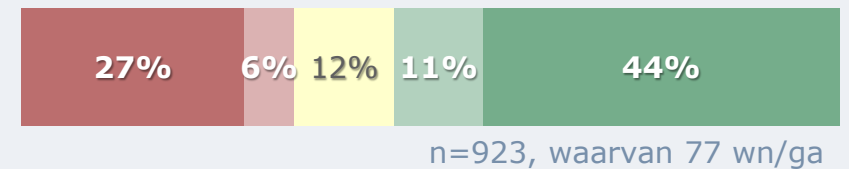
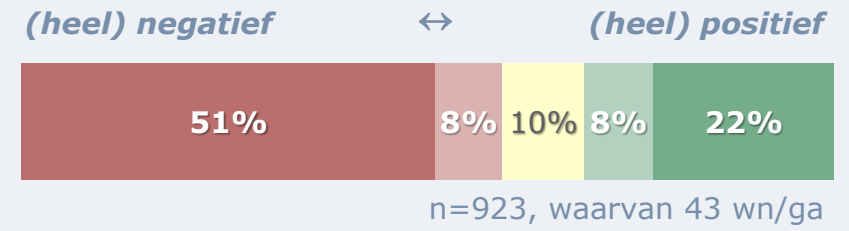
**Betreft deels afgeronde cijfers. Zie toelichting en disclaimer in [bijlage 1](#).*



4. Resultaten

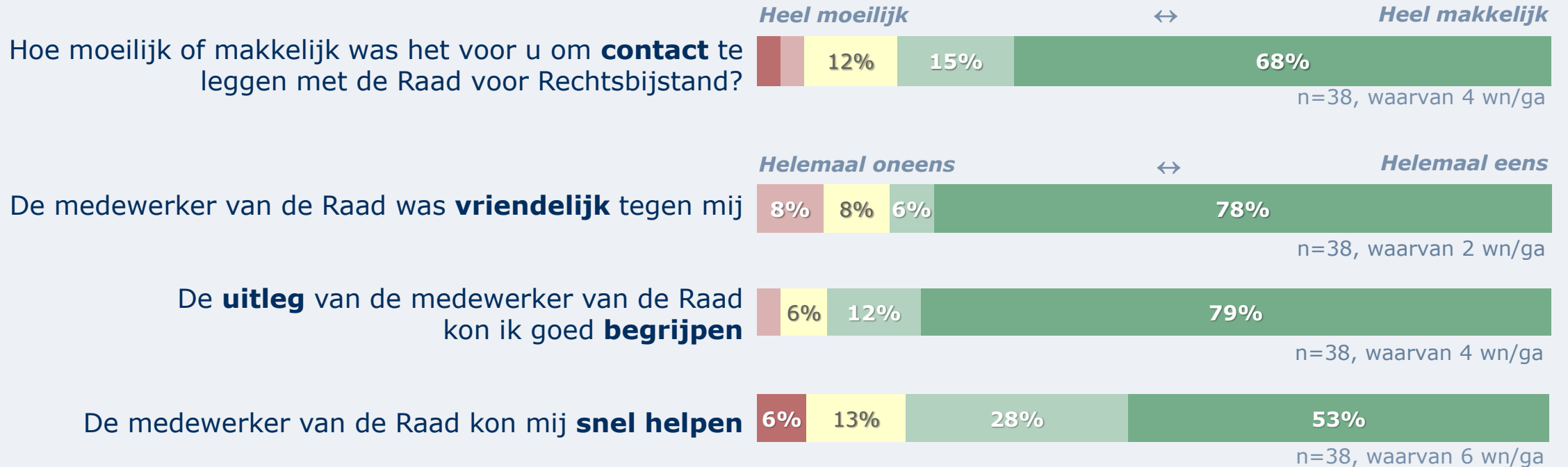
Leeswijzer grafieken

- 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.
- 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.
- 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.



4.1 Ervaring met de Raad voor Rechtsbijstand

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



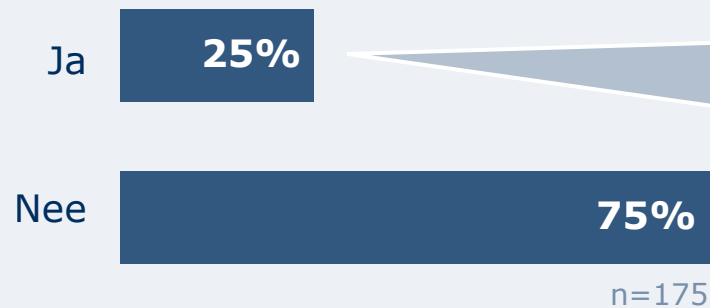
4.2 Ervaring met de advocaat

Respondenten is gevraagd: wordt u op dit moment **bijgestaan** door een advocaat in het kader van de herstelprocedure?



4.2 Ervaring met de advocaat

Respondenten is gevraagd: bent u sinds de start van uw herstelprocedure bij de Belastingdienst **overgestapt** naar een andere advocaat?



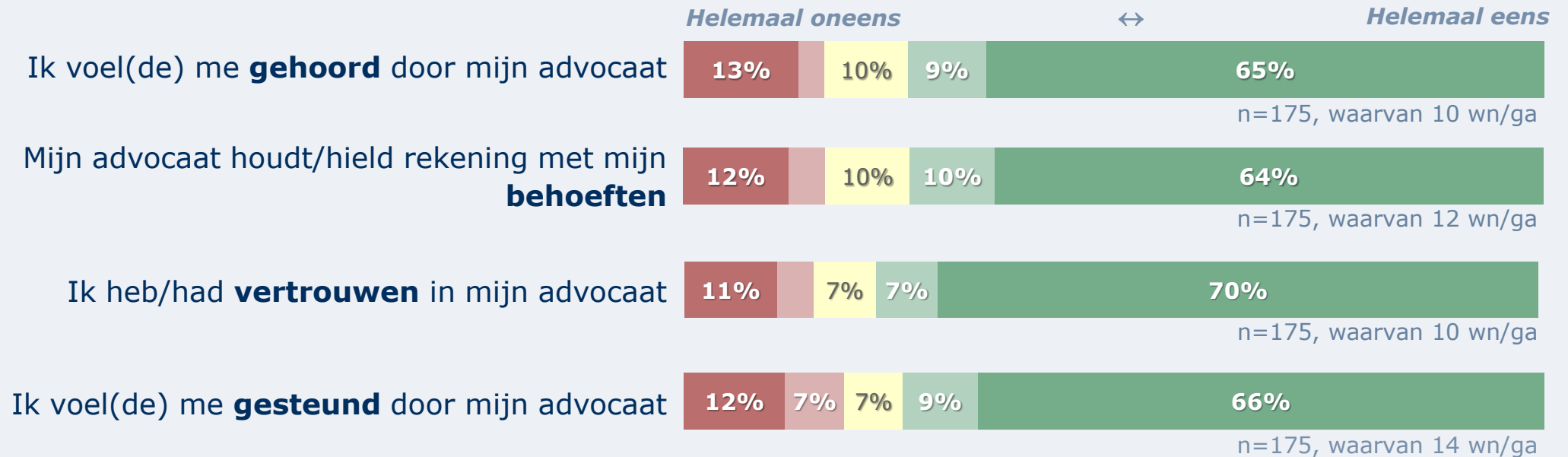
Uit eerder onderzoek van het Kenniscentrum* blijkt dat de voornaamste redenen voor ouders om over te stappen naar een andere advocaat zijn:

- gebrek aan communicatie vanuit de advocaat
- gebrek aan betrokkenheid vanuit de advocaat



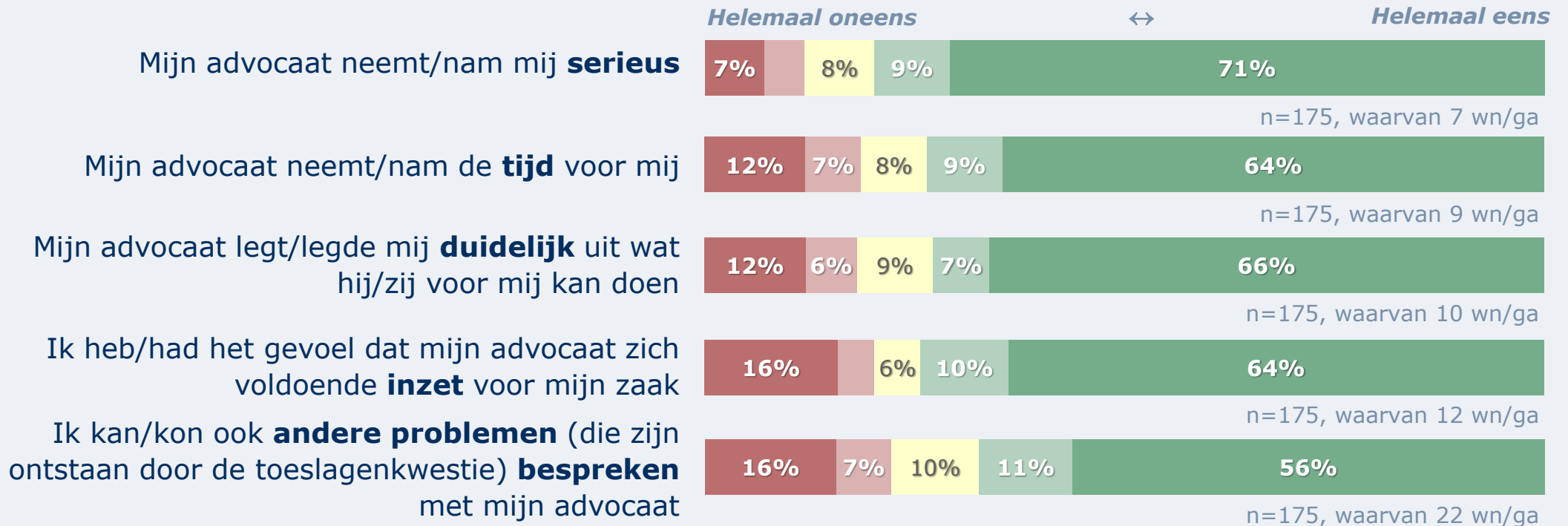
4.2 Ervaring met de advocaat

Respondenten zijn de volgende vragen gesteld over de **ervaringen met de advocaat**. (1/3)



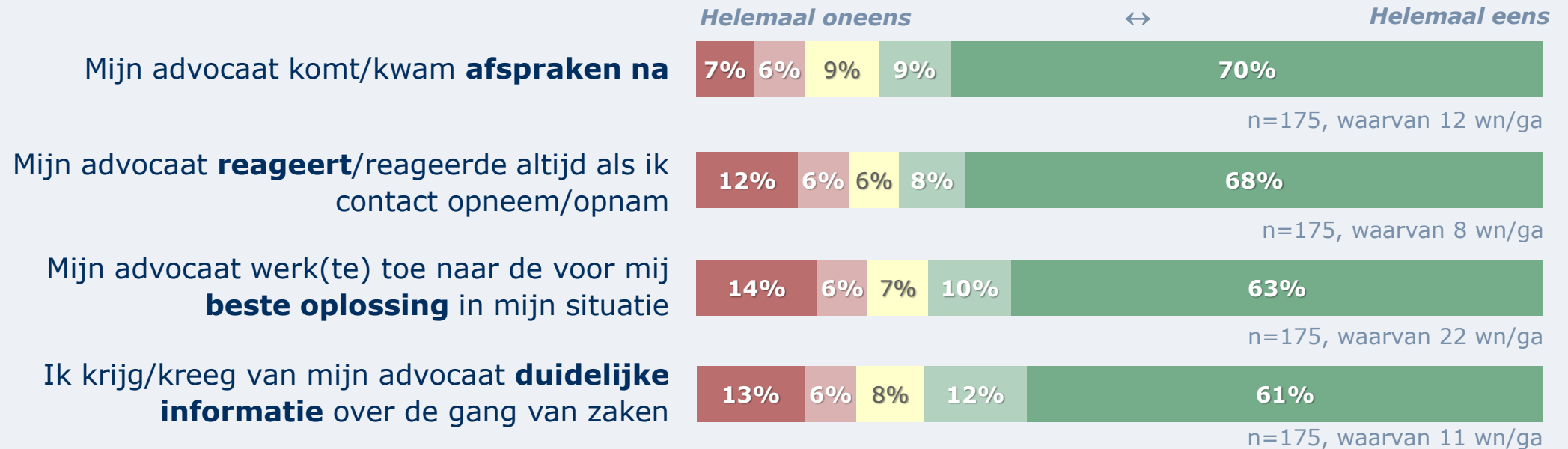
4.2 Ervaring met de advocaat

Respondenten zijn de volgende stellingen voorgelegd over de **ervaringen met de advocaat**. (2/3)



4.2 Ervaring met de advocaat

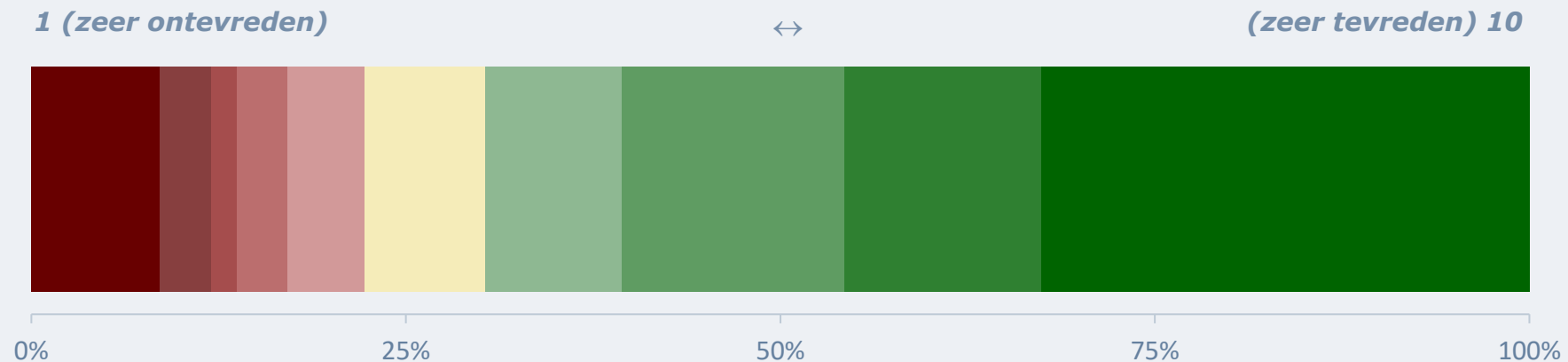
Respondenten zijn de volgende stellingen voorgelegd over de **ervaringen met de advocaat**. (3/3)



4.2 Ervaring 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).



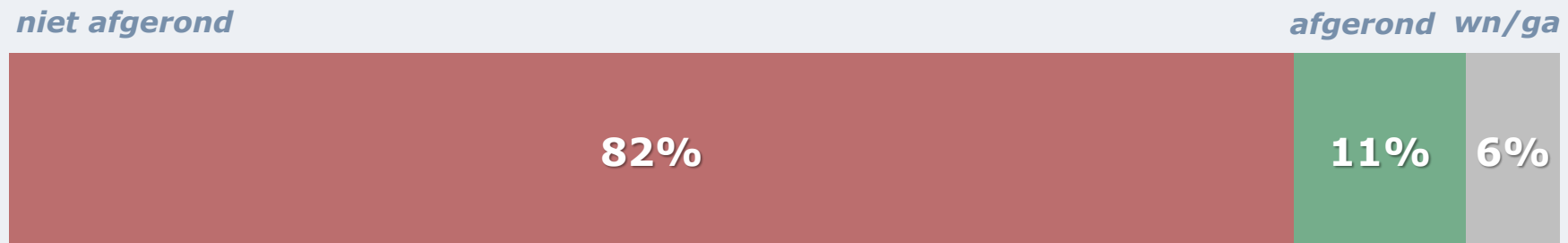
Gemiddeld 7.4

n=175



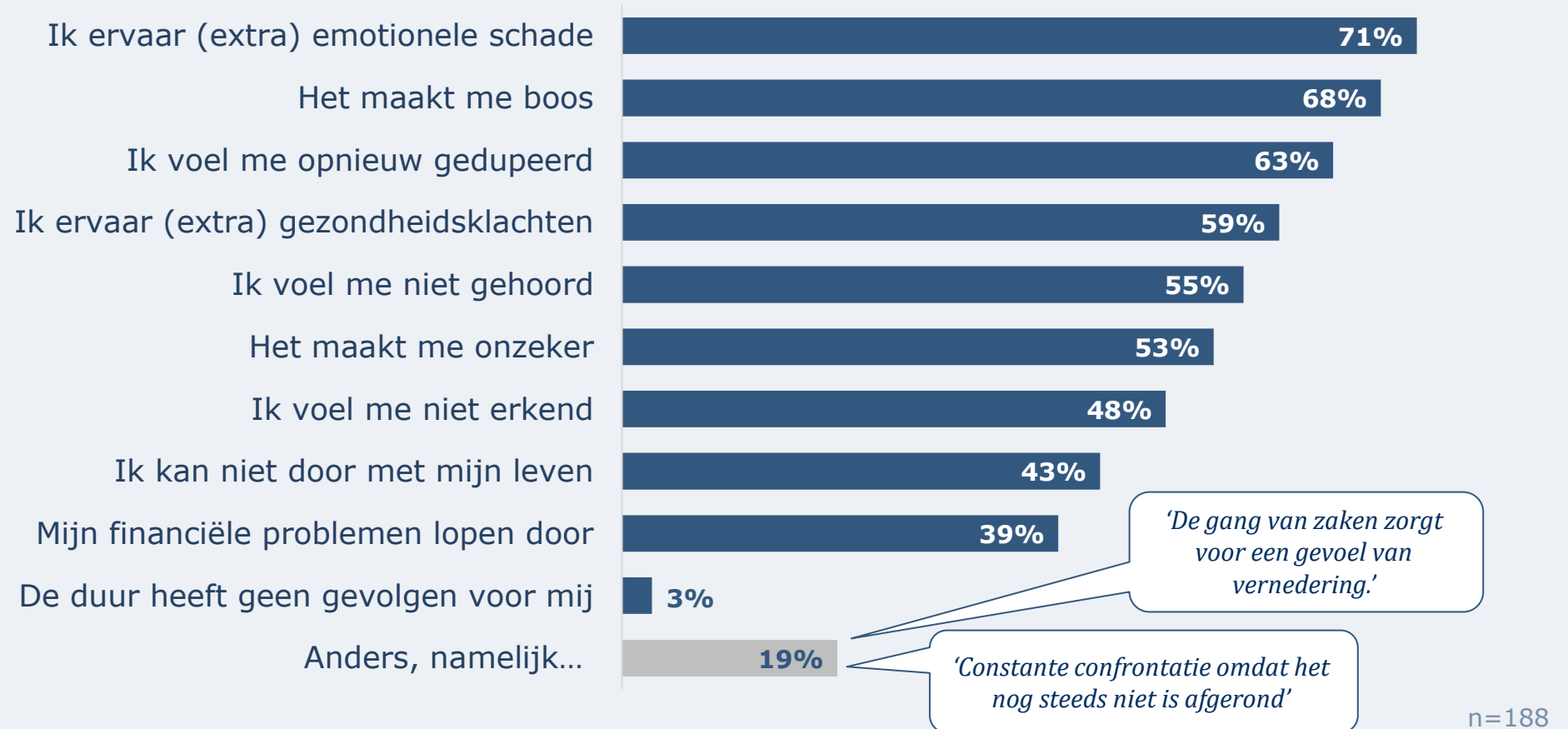
4.3 Ervaring met de herstelprocedure

Respondenten is gevraagd: is uw **herstelprocedure** volledig **afgerond**?



4.3 Ervaring met de herstelprocedure

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



*Respondenten van dit onderzoek hebben zich voor de HKT-regeling ingeschreven tussen mei 2021 en begin januari 2022.

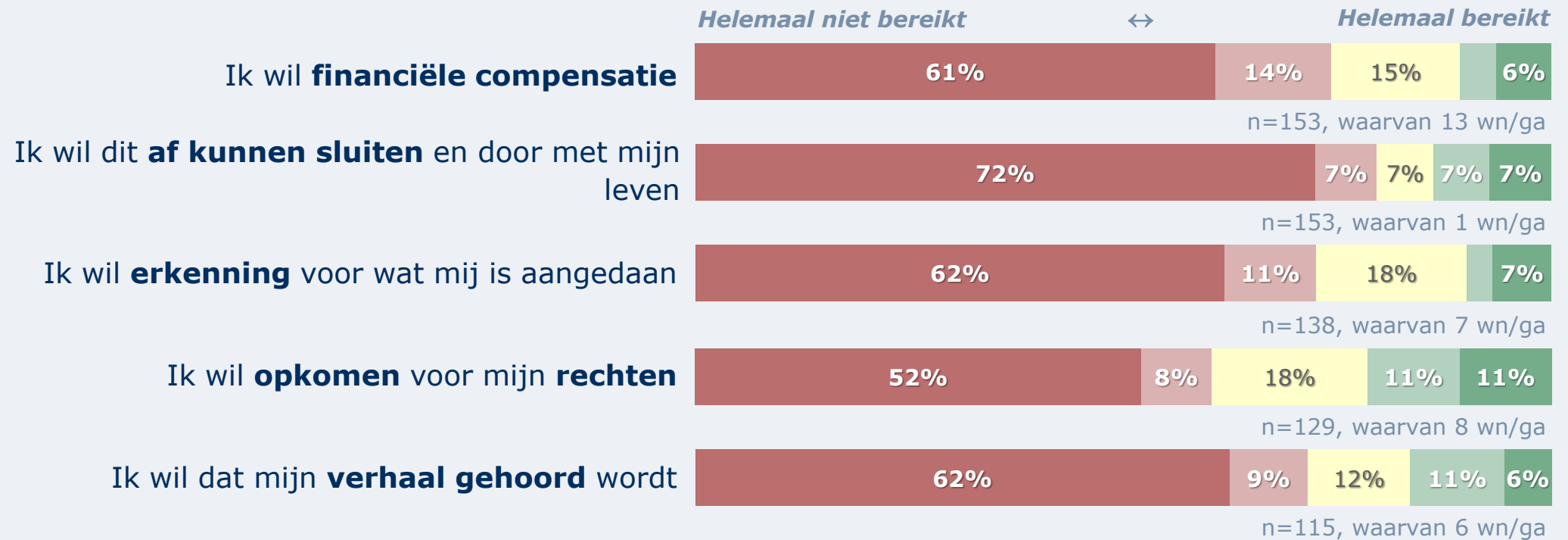
4.3 Ervaring met de herstelprocedure

Respondenten is gevraagd: Welke **doelen** hoopt(e) u te **bereiken** met de herstelprocedure?



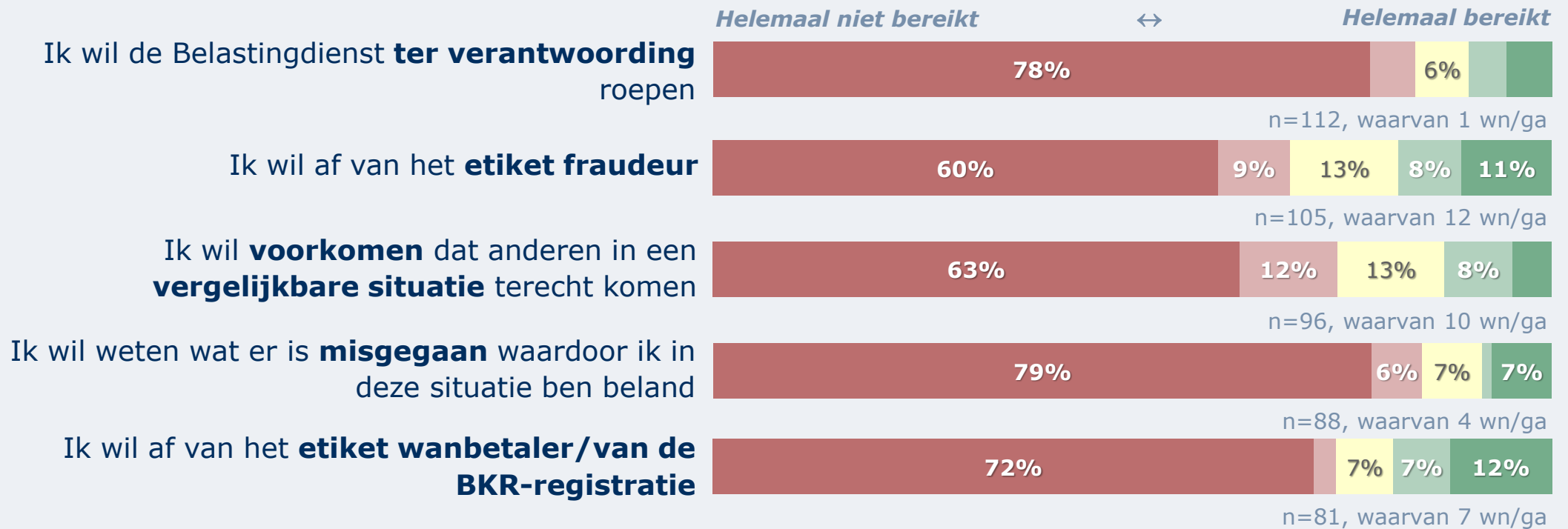
4.3 Ervaring met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over in hoeverre hun **doelen** (die ze hoop(te) te bereiken met de herstelprocedure) zijn **bereikt**. (1/3)



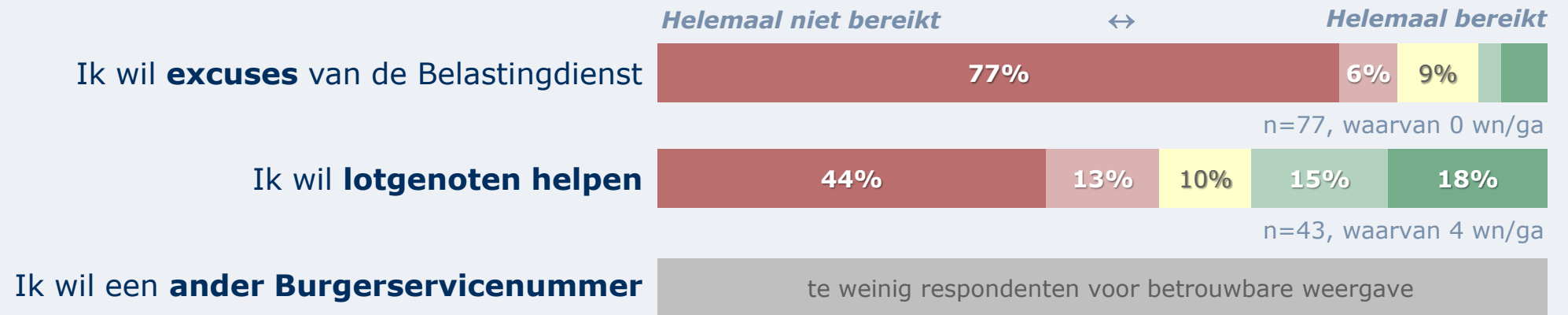
4.3 Ervaring met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over in hoeverre hun **doelen** zijn **bereikt** (de doelen die iemand eerder heeft aangegeven). (2/3)



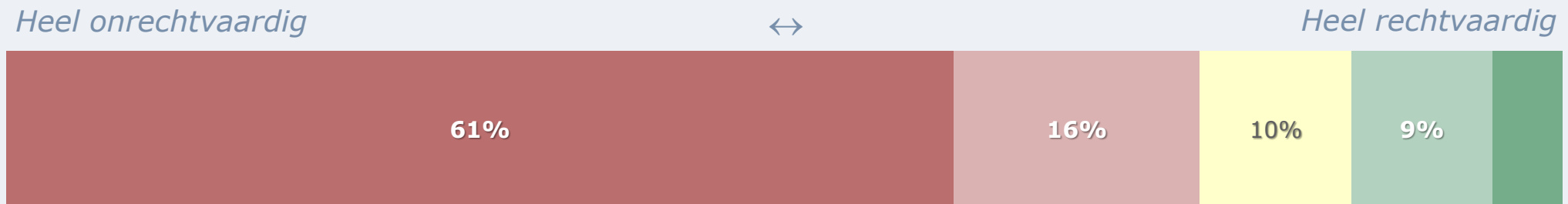
4.3 Ervaring met de herstelprocedure

Respondenten zijn stellingen voorgelegd over in hoeverre hun **doelen** zijn **bereikt** (de doelen die iemand eerder heeft aangegeven). (3/3)



4.3 Ervaring met de herstelprocedure

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



n=188, waarvan 16 wn/ga en 39 n.v.t.*



*Een groot aantal respondenten (21%) heeft bij deze vraag gekozen voor de optie '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.

4.3 Ervaring met de herstelprocedure

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

Respondenten geven aan dat zij met name **financiële compensatie**, **afsluiting** en **erkenning** nodig hebben om verder te kunnen met hun leven. Op deze en de volgende pagina zijn ter illustratie een aantal quotes opgenomen van respondenten die deze behoeften benoemen.

Financiële compensatie

'Schade die ik heb geleden dat daar recht aan wordt gedaan ben mijn gezondheid kwijt me kinderen zijn er de dupe van'

'Dat al mijn schulden betaald worden en een vergoeding voor de emotionele schade voor mijn dochter en mijzelf. Ook de kosten van al het leed dat wij al meer dan 11 jaar hebben meegemaakt.'

'Wat mij is overkomen kan niet worden teruggedraaid, maar een compensatie die in de buurt komt van de werkelijke schade en verloren jaren komt in de buurt.'

'Een eerlijke vergoeding voor alle gedupeerde. Het heeft ons leven voor altijd getekend'



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

4.3 Ervaring met de herstelprocedure

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

Afsluiting

'afsluiting, dit blijft maar door etteren en ik heb er nog dagelijks last van'

'Rust en einde van deze nachtmerrie'

'Ik wil weten hoe ik in deze situatie ben beland en krijgen wat ik hoor te krijgen zonder dat het zolang hoeft te duren. Ik wil dit graag afsluiten en door met mijn leven.'

'Dit kunnen afsluiten compensatie en erkenning wat ik en mijn gezin hebben en nog moeten mee maken ten gevolgen van alles wat ons onterecht is aangedaan.'

Erkenning/gezien worden

'Gehoord worden en niet inmiddels jarenlang wachten op een beslissing'

'Erkenning, wellicht een traject met een psycholoog of iets dergelijks, er is zoveel schade in mijn zelfvertrouwen toegebracht, de constante twijfel en het wantrouwen bij administratieve handelingen of bij het contacten van overheidsinstellingen.'

'Serieus genomen worden door dat je niet jaren in een hoekje wachtend voor deduud en je mond wordt gesnoerd en met belagelijke lagen bedragen compenseert worden . En dit vooral kunnen afsluiten en niet jaren aan de lijn gehouden worden . Rechtvaardigheid en dat dit nooit iemand meer zal gebeuren.'

'Erkenning wat de belastingdienst mij en mijn kinderen heeft aangedaan. En een schadevergoeding voor de emotionele schade die we hebben opgelopen.'





5. Bijlagen

Bijlage 1. Toelichting op de cijfers op p. 9 (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. 9 (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 gedupeerde 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 gedupeerde ouders hebben ten minste 1 toevoeging ontvangen.



Bijlage 1. Toelichting op de cijfers op p. 9 (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 HKT-regeling 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. 9 (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

