

Tussenrapportage

Herstelregeling

Kinderopvangtoeslag

Resultaten tweede enquête
onder advocaten

Oktober 2022



Managementsamenvatting (1/2)

Ervaring met Raad voor Rechtsbijstand

- Het overgrote deel van de advocaten beoordeelt de doorverwijzing van de cliënt door de Raad als (zeer) makkelijk.
- Ongeveer een derde van de advocaten is als voorkeursadvocaat betrokken geraakt bij de zaak.

Ervaringen cliënt en advocaat

- Een groot deel van de cliënten kampt volgens de advocaten met schulden (77%) en/of geestelijke gezondheidsklachten (68%) die verband houden met de terugvorderingskwestie. Daarnaast kampen veel cliënten met lichamelijke gezondheidsklachten (46%) of verlies van woning/auto/overige bezittingen (38%). Ook ondervinden zij problemen i.v.m. aangemerkt zijn als fraudeur (38%) of baanverlies (35%).



Managementsamenvatting (2/2)

Procedure

- Slechts 4% van de zaken was op het moment van enquête afgerond.
- Ruim een derde van de advocaten heeft bij een van de procedurestappen aanvullende handelingen moeten verrichten, zoals het in gebreke stellen of beroep instellen tegen niet tijdig beslissen.

Ervaring met Belastingdienst

- Het grootste kritiekpunt van advocaten is het feit dat zij het dossier van de Belastingdienst niet, onvolledig of te laat krijgen.
- Advocaten beoordelen de informatievoorziening vanuit de Belastingdienst met een rapportcijfer van 3,1 (op een schaal van 1 tot 10).
- Advocaten variëren in hun mening over de opstelling van de Belastingdienst in termen van formalistisch, mensgericht en oplossingsgericht.



Inhoudsopgave

• 1. Achtergrond onderzoek	5
• 2. Opzet onderzoek	6
• 3. Resultaten	7
3.1 Procedure	7
3.2 Ervaring met de RvR	11
3.3 Ervaring met de Belastingdienst	12
3.4 Ervaringen cliënt en advocaat	22
3.5 Verbeterpunten	25



1. Achtergrond onderzoek

Vanaf 1 maart 2021 kunnen gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslagaffaire, bij verzoeken in het kader van de **herstelregelingen kinderopvangtoeslag (HKT)** bij de Belastingdienst, via de Raad voor Rechtsbijstand **kosteloze gefinancierde rechtsbijstand krijgen.**

Het Kenniscentrum van de Raad voor Rechtsbijstand voert gedurende de subsidieregeling onderzoek uit naar (de ervaringen van gedupeerde ouders met) de dienstverlening van zowel de Raad als de betrokken advocaten.



2. Opzet onderzoek

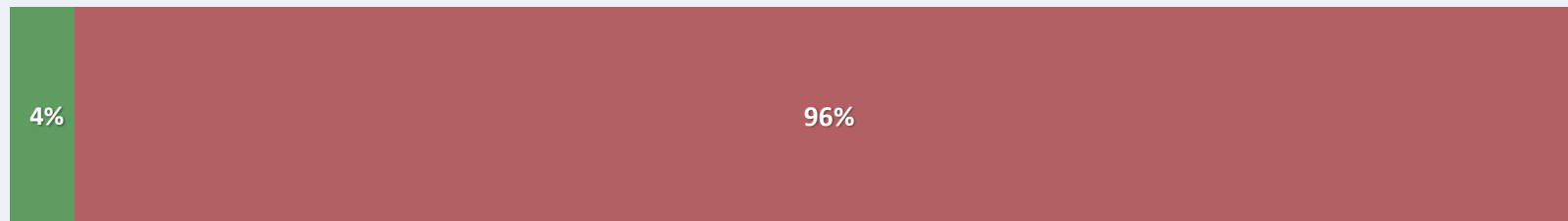
In het onderzoek naar deze regeling worden zowel ouders als advocaten bevraagd. In de zomer van 2021 zijn 142 advocaten benaderd voor deelname aan een enquête over de matchingsprocedure. Hierover is in augustus 2021 gerapporteerd door het Kenniscentrum op raadvoorrechtsbijstand.org.

Vervolgens zijn in de periode mei tot juli 2022 in totaal 282 advocaten benaderd met een tweede enquête over de eerste casus die zij in het kader van HKT hebben behandeld. Er is gekozen voor de eerste casus omdat deze de meeste kans had om op het tijdstip van de enquête afgerond of in een ver stadium te zijn. Van de 282 benaderde advocaten hebben 97 advocaten de enquête ingevuld. **Dit rapport gaat over de resultaten van de enquête over de eerste casus.**



3.1 Resultaten - Procedure

Een overgrote meerderheid van de advocaten geeft aan dat niet de gehele financiële herstelprocedure van de betreffende zaak op het moment van enquête (ruim één jaar na start van de herstelregeling) is afgerond.



■ afgerond ■ niet afgerond

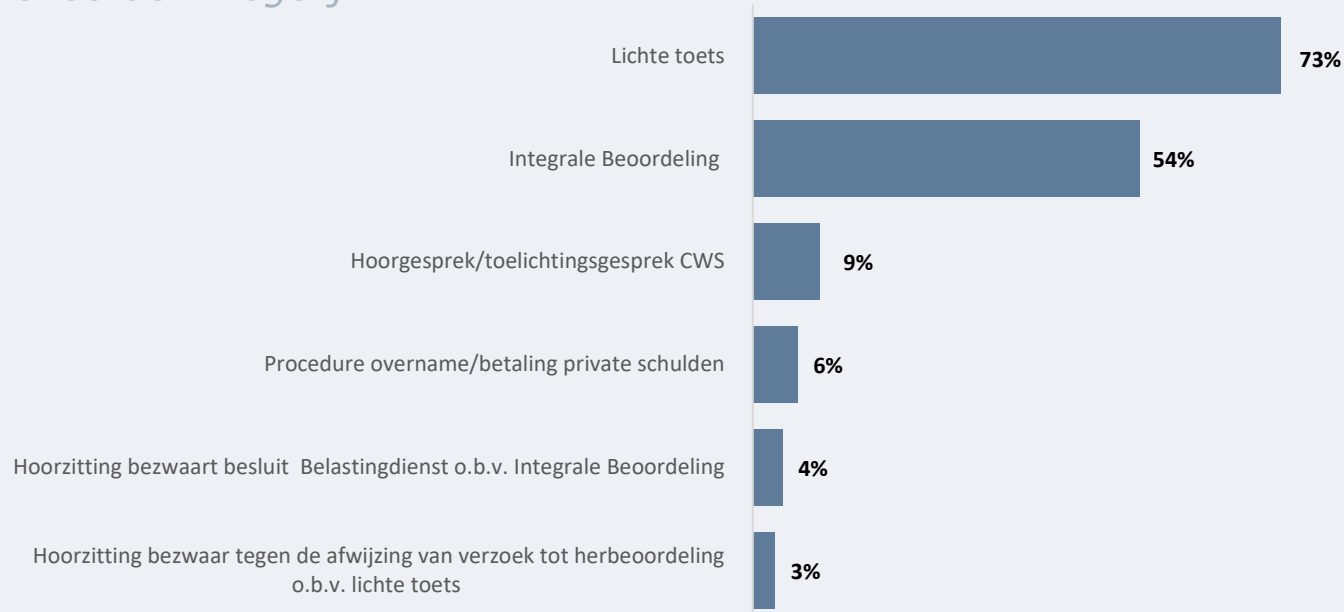
n=97



3.1 Resultaten - Procedurestappen

HKT-advocaten geven aan dat hun cliënten de volgende procedurestappen hebben doorlopen:

Meerdere antwoorden mogelijk

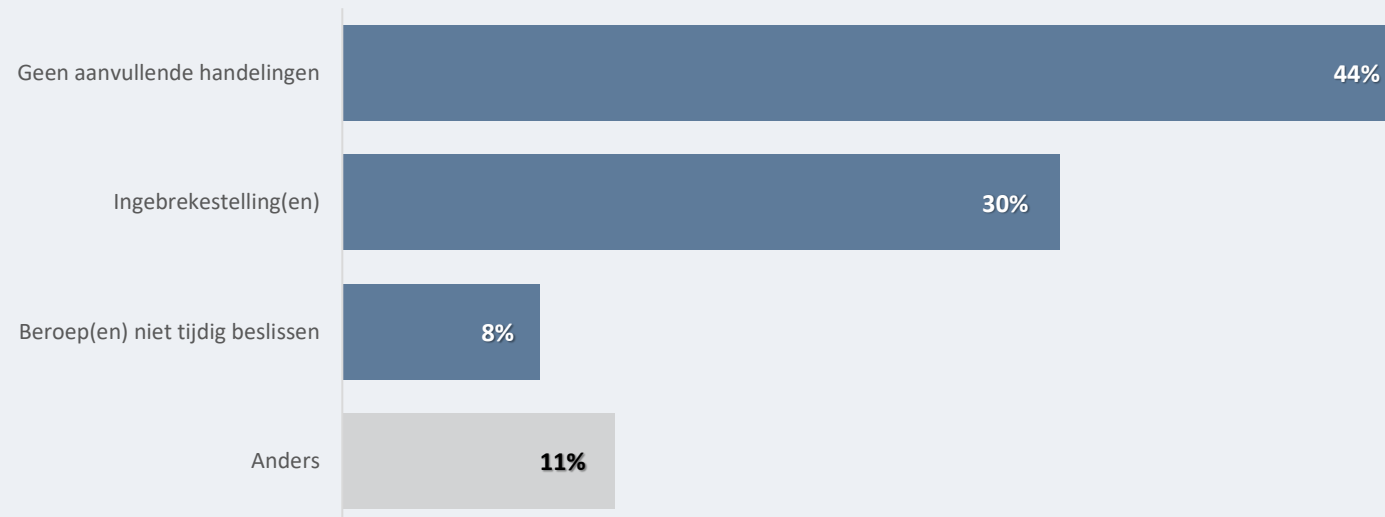


n=97



3.1 Resultaten - Aanvullende handelingen

Iets minder dan de helft van de advocaten (44%) heeft geen aanvullende handelingen moeten verrichten. Ruim een derde van de advocaten (38%) heeft bij een van de procedurestappen wel aanvullende handelingen moeten verrichten:

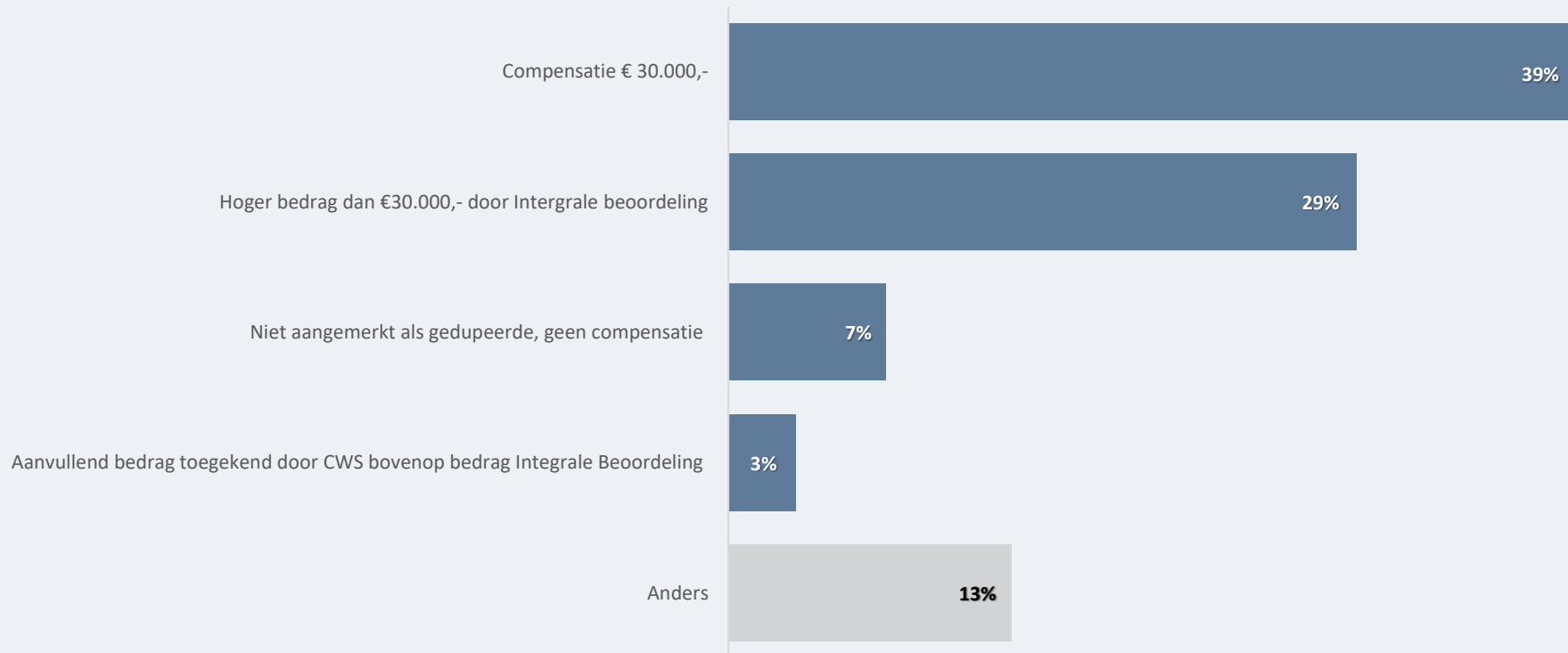


n=97



3.1 Resultaten - Uitkomst procedure (tot nu toe)

Deze grafiek geeft de uitkomst van de procedure tot nu toe weer. Dit betekent niet dat een procedure is afgerond.

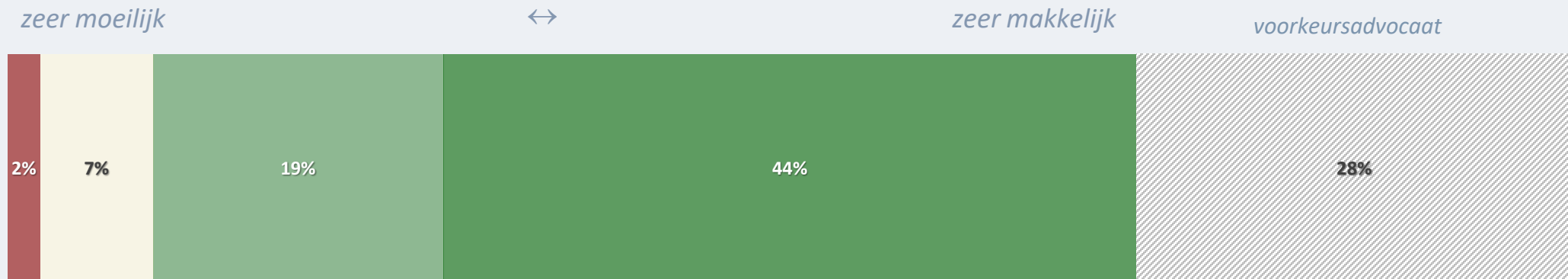


n=97



3.2 Resultaten - Doorverwijzing door RvR

Advocaten beoordelen de doorverwijzing van de cliënt door de Raad voor Rechtsbijstand als volgt:



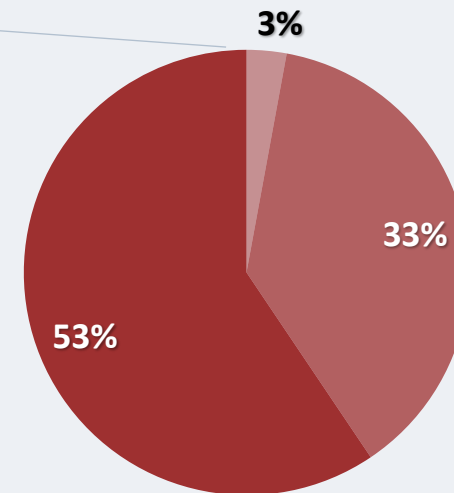
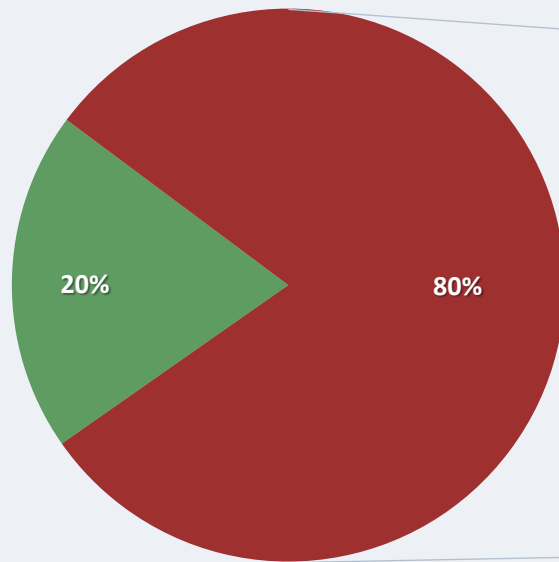
n=97



3.3 Resultaten – Ervaring met de Belastingdienst

In 80% van de gevallen is het dossier van de Belastingdienst niet op orde op het moment dat de advocaat aan de zaak begon.

Bij 33% was het lastig, maar is het uiteindelijk gelukt om het dossier op orde te krijgen. Bij 3% was dat vrij eenvoudig. In 53% van de gevallen is het echter niet gelukt het dossier op orde te krijgen.



n=97



Toelichting - dossier

“Mijn stelbrief is door de belastingdienst genegeerd, maar dit betreft een actieve cliënte die mij inmiddels goed op de hoogte heeft gebracht. Ook doordat zij zelf bezwaar had gemaakt heb ik veel stukken kunnen inzien.”

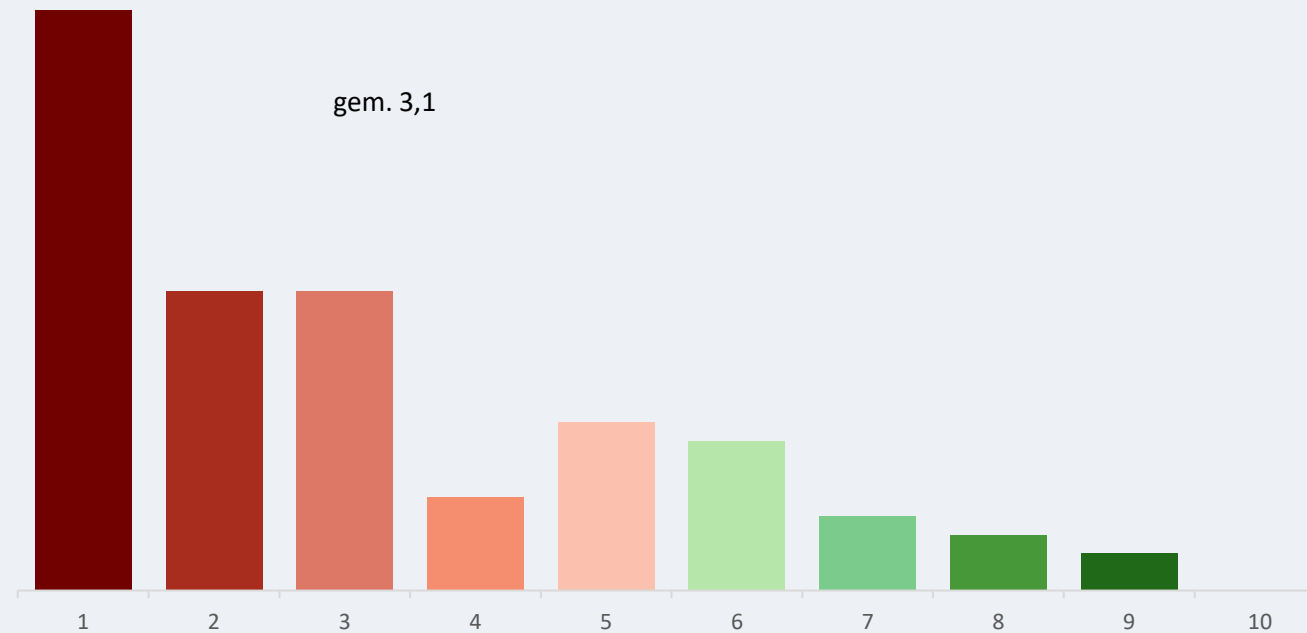
“Je krijgt van de Belastingdienst geen compleet dossier. [Het dossier] is opgevraagd, maar nog niet ontvangen. Dat is een moeilijke strijd. Zonder dossier kun je eigenlijk niet beoordelen of cliënten correct zijn gecompenseerd.”

“De Belastingdienst komt standaard niet door met de dossiers. In de 25 dossiers die ik heb lopen, heb ik pas in 1 een dossier ontvangen.”



3.3 Resultaten - Rapportcijfer Belastingdienst

Advocaten beoordelen de informatievoorziening vanuit de Belastingdienst als ruim onvoldoende met een gemiddelde van 3,1.



n=97

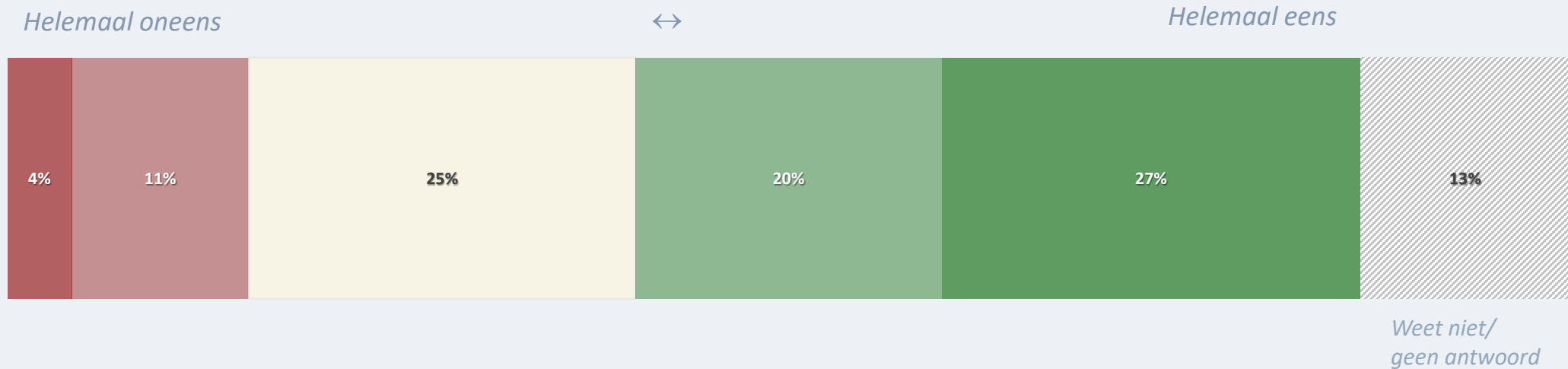
3.3 Resultaten – Stellingen Belastingdienst

Advocaten werden drie stellingen voorgelegd:

- Ik beoordeel de opstelling van de Belastingdienst in deze zaak als **strikt formalistisch**
- Ik beoordeel de opstelling van de Belastingdienst in deze zaak als **mensgericht**
- Ik beoordeel de opstelling van de Belastingdienst in deze zaak als **oplossingsgericht**



Belastingdienst – strikt formalistisch?



n=97



Toelichting – strikt formalistisch?

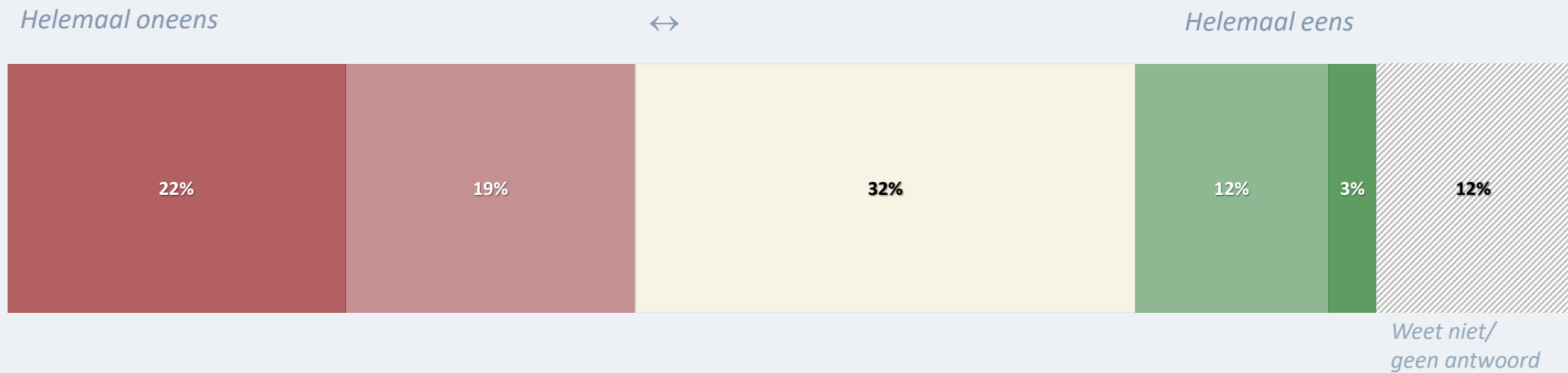
“Er wordt steeds weer gejuridiseerd. Op detailniveau worden bewijzen gevraagd om schade te onderbouwen. Er was beloofd door de regering en de Belastingdienst om het niet formeel aan te pakken. Er moeten daardoor schadedeskundigen worden ingezet maar de Belastingdienst wil de kosten daarvoor vooralsnog niet voorschieten/vergoeden ondanks beloftes van de staatssecretaris.”

“Ik had een oplossende houding verwacht (die werd immers ook van ons advocaten verwacht) maar ik zie alleen maar een voortzetting van een onmenselijke opstelling. Ik denk dat formalistisch nog een te mooi woord is...”

“Vanuit de Belastingdienst is er tot op heden geen ruimte geweest voor een oplossing gericht op de persoonlijke situatie van cliënt.”



Belastingdienst – mensgericht?



n=97



Toelichting – mensgericht?

“Mensgericht zou betekenen dat er voortvarender wordt gehandeld. Cliënt wacht al zo lang.”

“De contactpersoon binnen de Belastingdienst heeft haar best gedaan cliënte te helpen. Maar liep zelf ook tegen onmogelijkheden aan. Regels gaan boven de menselijke problemen.”

“Het is wachten, wachten en nog eens wachten. Deze mensen verdienen zo snel mogelijk eerherstel.”

“Op zich worden brieven en dergelijke vriendelijk geformuleerd, maar voor individueel begrip is de operatie veel te groot.”



Belastingdienst – oplossingsgericht?



n=97



Toelichting – oplossingsgericht?

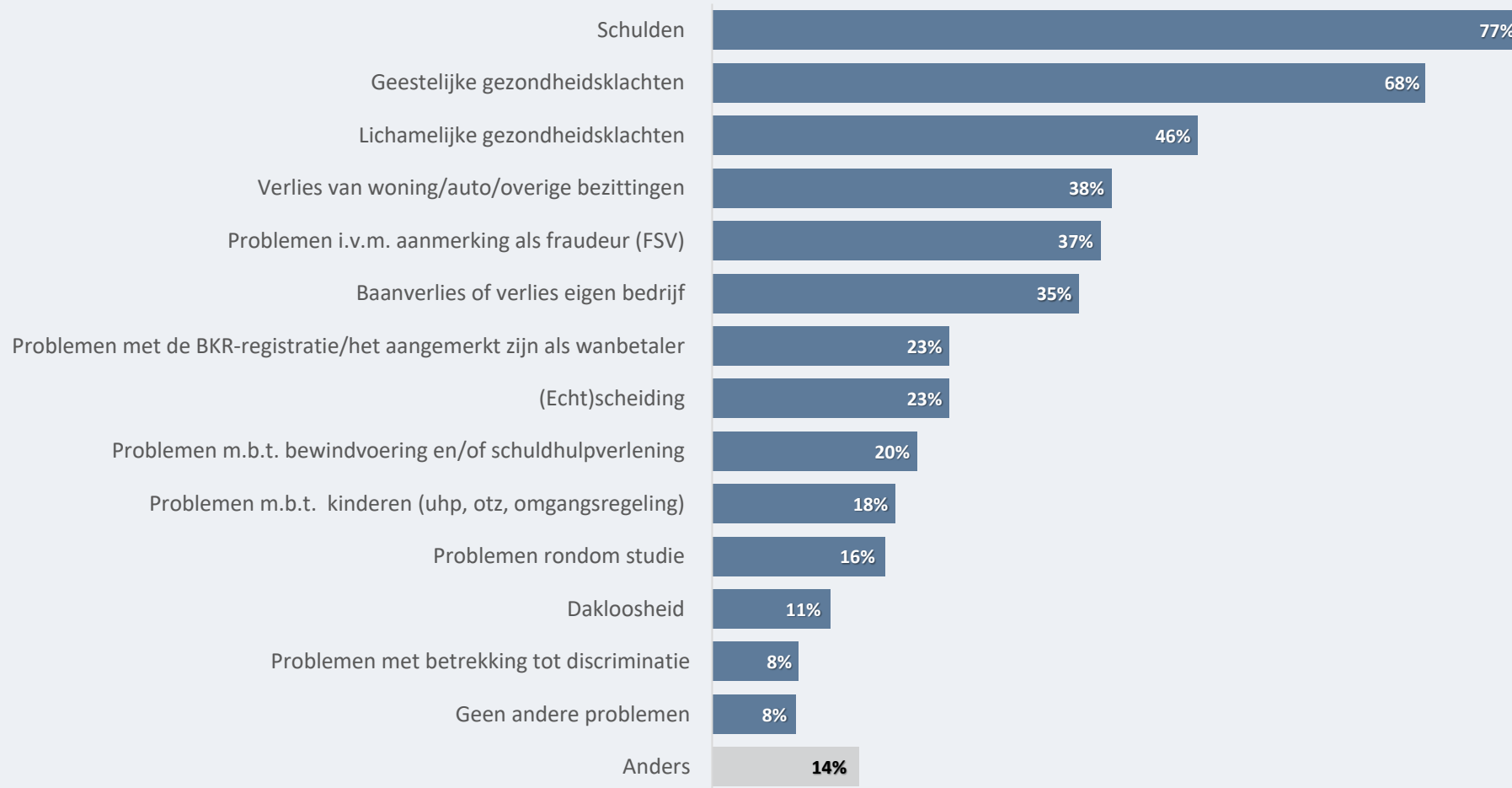
“Wij kregen als advocaten de opdracht mee dat de mensen verder willen met hun leven en dat we naar een bevredigende oplossing moesten werken (niet suf procederen). De Belastingdienst handelt zo laakbaar dat je als advocaat wel moet procederen. We zetten de catastrofe voort zodat het nog erger wordt en ook wij er in betrokken worden... Een klant van mij schreef: “Ik heb er geen vertrouwen meer in, in de wetenschap dat de zelfde mensen die mij eerst de ondergang in duwden nu zouden moeten werken aan herstel...”. Ik kan het gevoel niet beter verwoorden.”

“Gebrekkige (niet bestaande) informatievoorziening, absurd tijdsverloop. Cliënte heeft zich op 6 januari 2020 aangemeld. Sinds de aanmelding zijn ruim 2,5 jaar verstreken en nóg is niet eens een zaakbehandelaar bekend.”



3.4 Resultaten - Problematiek cliënt verband houdend met terugvorderingskwestie volgens de advocaat

Meerdere antwoorden mogelijk

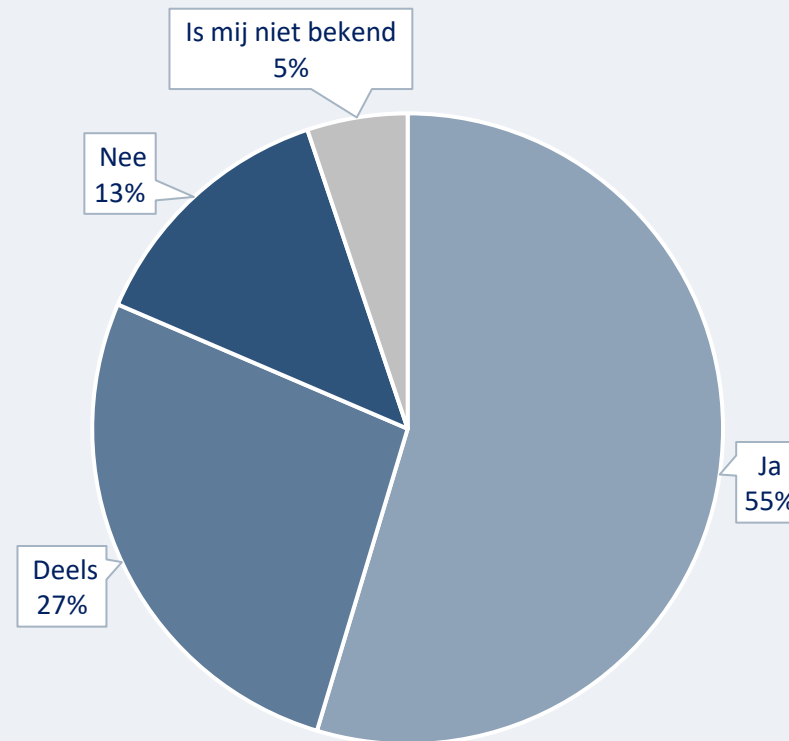


n=97



3.4 Resultaten - Een deel van de advocaten geeft aan dat zij het gevoel hebben dat de cliënt door hen niet goed kon worden geholpen

Zie toelichting op volgende slide



Heeft u het gevoel dat uw cliënt door u goed is geholpen?

n=97



Toelichting

“Met een wederpartij die zich van termijnen en dwangsommen niets aantrekt en zonder te beschikken over een compleet dossier is het moeilijk inhoudelijk iets te betekenen.”

“Omdat er steeds geen schot in de zaak zit. Ik heb nu in gebreke gesteld. Maar dat gaat ook niet helpen. En daarna kan ik de niet tijdig beslissen weg gaan bewandelen, maar dat zal ook niet helpen en heeft als neveneffect dat het systeem alleen maar meer verstopt, omdat daar weer iemand op gezet moet worden.”

“Ik wil graag meer doen maar ik heb hiervoor een schade/letsel expert nodig.”



3.5 Verbeterpunten – Raad voor Rechtsbijstand

“Toevoegingsaanvragen/declaraties eenduidiger bijvoorbeeld gewoon via Mijn RvR, ik raak zo het overzicht kwijt.”

“Ik had gehoopt op meer ondersteuning. Zoals: scholing, het delen van de goede praktijkvoorbeelden en vooral: hulp bij het inschakelen van een schade-expert. Op deze onderdelen worden wij niet ondersteund. Er zijn inmiddels best wat advocaten die zich volledig hebben toegelegd op de herstelprocedure, en die wellicht benaderd kunnen worden voor het geven van (betaalde) trainingen.”

“Ik ben erg tevreden over de opstelling en het meedenken door de RvR. De vergoedingssystematiek vind ik - met name in het kader van het bezwaar niet toereikend. Ook de cws procedure is vele malen complexer en tijdrovender dan nu wordt vergoed. Het is een reguliere civiele procedure ter zake het aansprakelijkheidsrecht. Het is nooit mogelijk om die procedure binnen een bereik van 10 punten te voeren.”

“Ik vraag mij af waarom alleen is gekozen voor advocaten met de specialisatie sociale zekerheid. Dat is van belang bij de vraag of de cliënt als gedupeerde aangemerkt moet worden, maar voor de schadeafhandeling heb je meer aan advocaten die gespecialiseerd zijn in aansprakelijkheidsrecht en/of letselschade.”



3.5 Verbeterpunten – eigen dienstverlening advocaat

“Meer tijd besteden aan contact met cliënten ook als ik weinig kan doen”

“Ik zit in de werkgroep voor advocaten. Dat is zeer nuttig. Er worden veel tips/adviezen gegeven. Ook is er ruimte om vragen te stellen aan de andere advocaten.”

“Ik ben geen schade-expert. Het zou goed zijn als cliënt toegang zou kunnen krijgen tot iemand die hem kan helpen bij het goed onderbouwen van zijn schade.”

“Ik voel me eerlijk gezegd nogal machteloos. Ik ben al 20 jaar bestuursrechtadvocaat en ik heb nog nooit zo'n onzorgvuldig proces gezien. Er wordt verwacht dat je als advocaat iets zegt over de zaak, terwijl je niet de beschikking hebt over een dossier of slechts een gedeeltelijk dossier.”

“Ik heb het gevoel niet de benodigde kennis allemaal in huis te hebben.”



3.5 Verbeterpunten – Belastingdienst

“Laat het contact meer via de gemachtigde verlopen, dan nemen we in ieder geval die stress nog weg bij cliënten.”

“Alle dossiers verstrekken zodat advocaten hun werk kunnen doen en cliënten kunnen adviseren en bijstaan. Ervoor zorgen dat advocaten gebruik kunnen maken van een letselschadeadvocaat in verband met CWS. Vaart maken met herijking, partnerregeling, kindregeling, FSV-regeling enz.”

“Ik merk dat de fiscus zich steeds formeler gaat opstellen, terwijl dat van meet af aan nu net niet de bedoeling was.”

“Het is van belang dat de Belastingdienst de stukken na eerste verzoek verstrekt, dat zij de zaken voortvarender oppakken, dat zij de bezwaarschriften echt in behandeling nemen en dat zij zich houden aan de geldende wettelijke termijnen.”

“Zorg dat die dossiers er meteen zijn (beschikkingen, papieren kinderopvang, overzicht (terug)betalingen), dan kan er voorwerk gedaan worden en kunnen verwachtingen eventueel bijgesteld worden. Wellicht zelfs aanvragen ingetrokken worden.”



3.5 Verbeterpunten – Commissies

Betreft de diverse commissies die zich met de Herstelprocedures bezighouden.

“Teveel, te ingewikkeld, te gejuridiseerd. Ik vind dat de Belastingdienst zelf proactief te werk moet gaan.”

“De procedures zijn volstrekt inefficiënt. Bezwaar tegen uitkomst integrale beoordeling loopt naast verzoek bij CWS. Hoe gaat dat dan als cliënten gelijk krijgen in bezwaar. Kunnen zij dan nogmaals naar de CWS? De hele operatie (inclusief procedures, dwangsommen, deskundigen etc) kost m.i. vele malen meer dan het bieden van een hoger bedrag aan compensatie ineens.”

“Duidelijker zijn in wat zij van cliënten verwachten en de doorlooptijden. Uitspraken/adviezen publiceren.”

“Niet zoveel commissies die zich met ieder puntje bezig houden.”



3.5 Verbeterpunten – overig

“De advocatuur is in dit Hersteltraject verzocht om niet te juridiseren. Dat blijkt echter onmogelijk nu dossiers niet worden verstrekt door de Belastingdienst, termijnen ruimschoots worden overtreden en zelfs dwangsommen geen indruk maken. Daarnaast (en nog veel stuitender) is het feit dat de CWS de bewijsregels uit het BW hanteert bij het vaststellen van de schade, terwijl bij aanvang aan de advocatuur en de klanten is medegedeeld dat het slechts nodig was om de schade aannemelijk te maken. Deze opstelling van de CWS gaat nog tot veel teleurstellingen leiden, tot veel procedures in beroep bij de rechtbank en tot een afname van het aantal advocaten dat bereid zal zijn/blijven om deze zaken te behandelen.”

“Er zijn geen specialisten te vinden om ons bij te staan bij de Commissie Werkelijke Schade met betrekking tot het berekenen van de schade. Dat is een heel groot mankement. De advocaten moeten dit nu zelf doen, terwijl dit voor velen van ons niet ons specialisme is.”

“Geef de slachtoffers recht op compensatie van de door hen daadwerkelijk gemaakte kosten. Nu de overheid aansprakelijk is, zou de overheid deze kosten ook integraal moeten voldoen en de belangenbehartigers niet moeten afschepen met een toevoegingsvergoeding. Daarnaast dient er werk te worden gemaakt van aanvullende ondersteuning en dienen de uitspraken van de CWS gewoon te worden gepubliceerd. Geen achterkamertjespolitiek meer.”



Contact



onderzoek@rvr.org

