

Eerste tussentijdse resultaten online-enquête ouders, deel 1

1. Herstelregelingen Kinderopvangtoeslag

Vanaf 1 maart 2021 kunnen gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslag, bij verzoeken in het kader van de herstelregelingen kinderopvangtoeslag bij Belastingdienst/Toeslagen, via de Raad voor Rechtsbijstand kosteloze gefinancierde rechtsbijstand krijgen. Dit heet de 'Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag'.

2. Onderzoek naar de dienstverlening van Raad en advocaten

Het Kenniscentrum van de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) voert gedurende de subsidieregeling onderzoek uit naar de dienstverlening van zowel de Raad als de betrokken advocaten. Ten eerste worden de gedupeerde ouders gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening van de Raad en de advocaten. Ten tweede worden ook de betrokken advocaten gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening van de Raad en de procedures bij de Belastingdienst.

3. Eerste tussentijdse resultaten online-enquête ouders, deel 1

Deze eerste tussenrapportage bevat de tussentijdse resultaten van de online enquête onder gedupeerde ouders. De tussenrapportage is gebaseerd op 127 ingevulde enquêtes per 15 juli 2021. De respons was ruim 20% van de ouders die hadden aangegeven mee te willen werken aan onderzoek.

3.1 De uitnodiging voor de enquête

De ouders kregen de volgende uitnodigingstekst bij aanvang van de enquête:

U heeft van de Raad voor Rechtsbijstand een gratis advocaat gekregen die u helpt met uw herstelprocedure bij de Belastingdienst.

De Raad voor Rechtsbijstand wil ervoor zorgen dat u hierbij van begin tot eind zo goed mogelijk wordt geholpen. Daarom vragen wij uw medewerking aan deze enquête. Met uw antwoorden worden eventuele problemen in de dienstverlening aan u en andere gedupeerde ouders op tijd duidelijk en kunnen die worden opgelost.

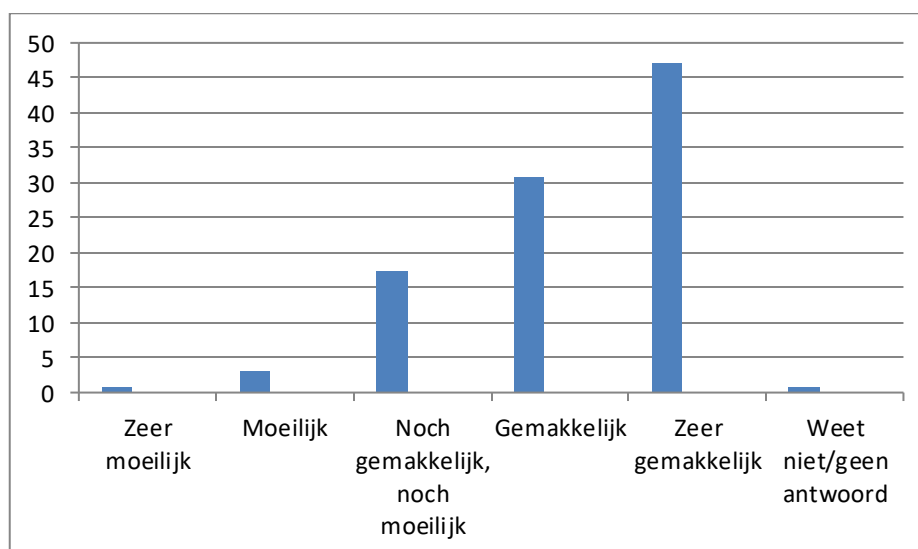
Wij willen u graag wat vragen stellen over de periode tot en met het eerste contact met de advocaat. We willen graag weten wat u vindt van de manier van kiezen van uw advocaat en zijn werk tot nu toe.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

3.2 Enquêtevragen en antwoorden

Vraag 1. Hoe moeilijk of gemakkelijk was het voor u om contact te leggen met de Raad voor Rechtsbijstand?

78% Van de ouders vond het (zeer) gemakkelijk om contact te leggen met de Raad; 4% vond het om uiteenlopende redenen (zeer) moeilijk (taalprobleem, kopiëren en opsturen brief was lastig, lang wachten op de brief van de Belastingdienst).



Vraag 2. Heeft u zich aangemeld bij de Raad voor Rechtsbijstand met uw eigen advocaat of heeft de Raad ervoor gezorgd dat u een advocaat kreeg?

Driekwart van de gedupeerde ouders had nog geen eigen advocaat toen ze zich aanmeldden bij de Raad.

Ik had nog geen eigen advocaat. De Raad heeft ervoor gezorgd dat ik een advocaat kreeg	74%
Ik had al een eigen advocaat. Die heeft zich aangemeld bij de Raad om gratis rechtsbijstand te kunnen verlenen	18%
Ik had al een eigen advocaat, maar die wil niet werken onder de voorwaarden van de regeling. Ik ben toen overgestapt naar de gratis advocaat via de Raad	2%
Ik heb zelf een advocaat gezocht en die stond ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand	2%
Anders	3%
Weet niet/geen antwoord	2%

Diverse andere redenen, waaronder: niet tevreden en toen alsnog zelf een advocaat gezocht.

Vraag 3. Wat was voor u de reden om gebruik te maken van een advocaat via de Raad voor Rechtsbijstand? Meer antwoorden mogelijk

Om gebruik te maken van een advocaat via de Raad werden diverse redenen genoemd, waarvan het vaakst dat men zich niet opgewassen voelde tegen de Belastingdienst en ondersteuning kon gebruiken.

Vanwege de kosten/omdat het gratis is	26%
Omdat ik me wilde laten bijstaan door een onafhankelijke deskundige op het gebied van toeslagen	51%
Omdat ik me niet opgewassen voelde tegen de Belastingdienst en hierbij ondersteuning kon gebruiken	54%
Omdat de advocaat als inhoudelijk deskundige zou kunnen checken of de oplossing die de Belastingdienst mij aanbiedt, eerlijk is	44%
Andere reden(en)	7%

Andere redenen (n=7): op advies advocaat; kon zelf geen advocaat vinden; omdat de materie te complex was; steun advocaat nodig om onschuld te bewijzen; raakt gestrest door contact met de Belastingdienst.

Vraag 4. Wat vond u ervan dat de Raad voor Rechtsbijstand voor u drie advocaten heeft geselecteerd waaruit u kon kiezen?

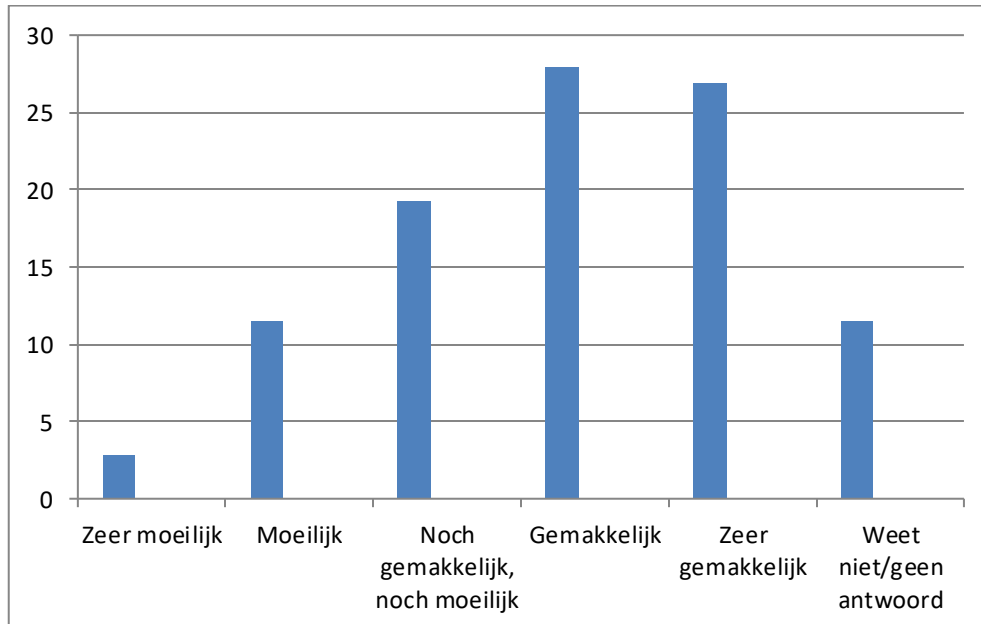
Driekwart van de ondervraagde ouders staat er positief tegenover dat de Raad voor Rechtsbijstand voor hen drie advocaten heeft geselecteerd waaruit ze konden kiezen.

Ik sta hier positief tegenover. Ik vertrouw erop dat dan de kwaliteit gegarandeerd is. Ik vond het prettig om toch nog uit drie advocaten te kunnen kiezen.	59%
Ik sta hier positief tegenover. Ik vertrouw erop dat dan de kwaliteit gegarandeerd is. Ik vond het ook prima als ik maar één advocaat aangeboden krijg.	17%
Ik zou liever zelf een advocaat willen kiezen.	9%
Ik zou liever één advocaat toegewezen hebben gekregen. Dan hoefde ik niet te kiezen.	1%
Anders	12%
Weet niet/geen antwoord	3%

Andere redenen (n=12): ik kon niet kiezen, want ik kreeg maar 1 advocaat aangeboden (8x); er was geen geschikte advocaat tussen de eerste drie en kreeg toen drie andere advocaten aangeboden.

Vraag 5. Kon u aan de hand van de informatie die u kreeg over de drie advocaten goed uw keuze maken?

Een meerderheid (56%) van de ouders die de enquête hebben ingevuld kon (zeer) gemakkelijk een keuze maken aan de hand van de informatie die zij kregen; 14% vond dat (zeer) moeilijk.



Redenen waarom men het (zeer) moeilijk vond om een keuze te maken: te weinig informatie (te vinden); kreeg alleen een naam (10x); liever eerst een vrijblijvend gesprek gehad; ik had geen keuze (4x).

Vraag 6. Bent u aan de advocaat van uw 1^e keuze gekoppeld?

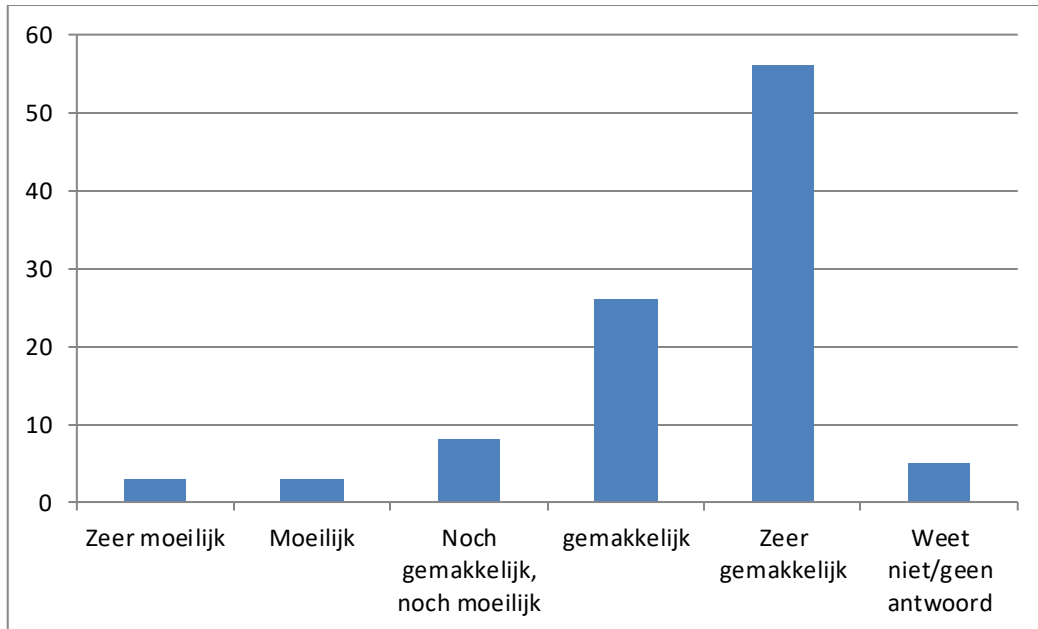
Bijna driekwart van de ondervraagden is gekoppeld aan de advocaat van de eerste keuze; 15% is dat niet.

De redenen waarom dit niet zo was (n=16):

- *Ik had geen keus 4x*
- *Advocaat was niet meer beschikbaar 3x*
- *Advocaat was onbeleefd*
- *Wilde liever een vrouw*
- *Advocaat niet bereikbaar*

Vraag 7. Hoe ging het maken van de eerste afspraak met uw advocaat?

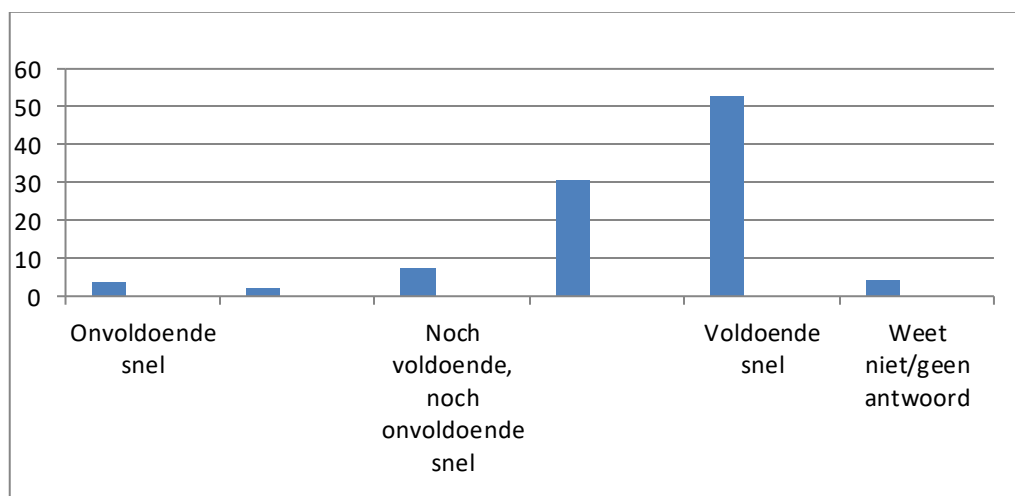
Ruim 80% van de ondervraagden vond dat de eerste afspraak (zeer) gemakkelijk kon worden gemaakt; 6% vond dat dat lastig was gegaan.



Redenen waarom dit als (zeer) moeilijk werd ervaren: afspraak pas na een week; advocaat kon nog niets doen zonder beschikking.

Vraag 8. Kon u snel genoeg terecht bij uw advocaat?

Een minderheid van 6% van de ondervraagden gaf aan dat zij onvoldoende snel terecht konden bij de advocaat; 84% was daar tevreden over.



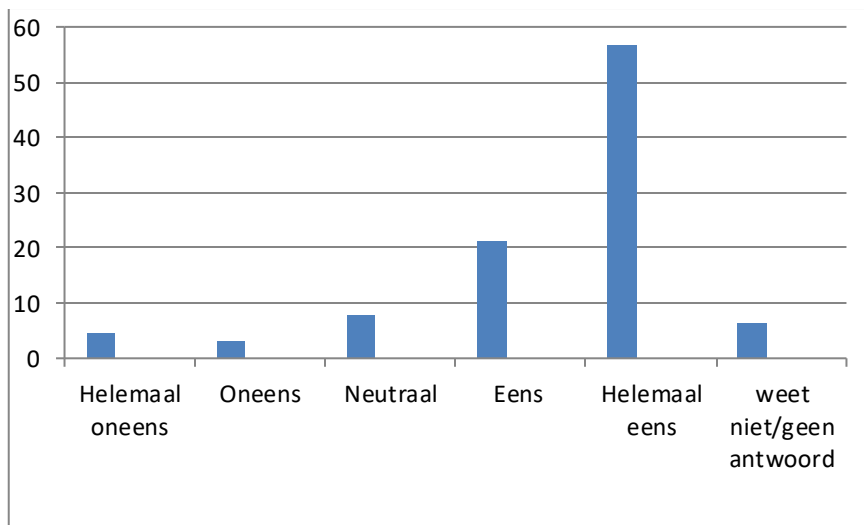
Toelichting onvoldoende snel terecht: er gebeurt niets; niets gehoord.

Vraag 9. U krijgt tot besluit een aantal stellingen over de dienstverlening van uw advocaat tijdens de intake. Het gaat hier over uw persoonlijke contacten met de advocaat. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met deze stellingen?

De ondervraagden waren (zeer) positief over de dienstverlening van de advocaat gezien de scores op de onderstaande stellingen.

- **Ik voelde me voldoende gehoord door mijn advocaat:**

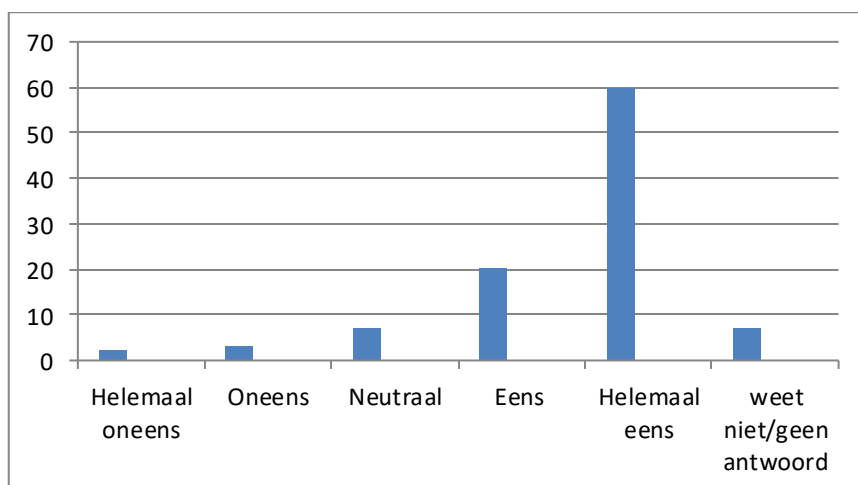
78% (helemaal) mee eens.



Toelichting onvoldoende gehoord: na drie weken nog niet naar dossier gekeken; er werd niet doorgevraagd (3x); geen reactie ontvangen.

- **Mijn advocaat nam voldoende tijd voor mij:**

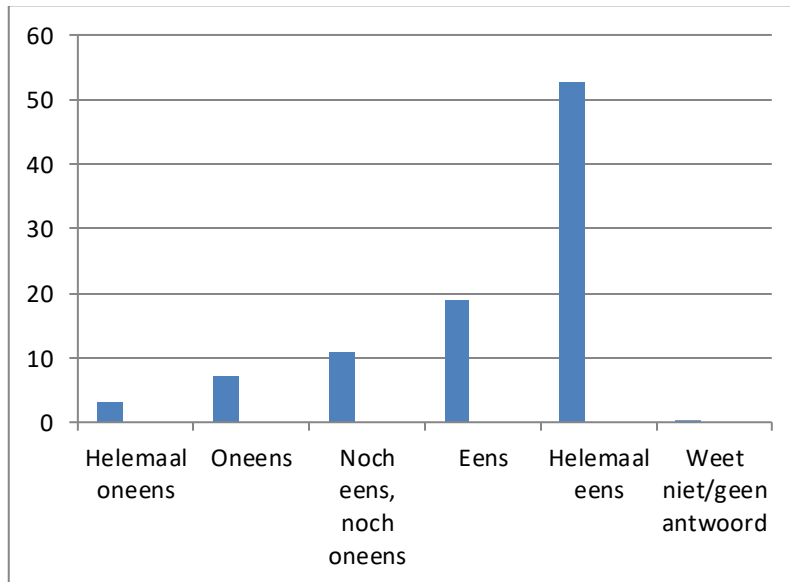
80% (helemaal) mee eens.



Toelichting onvoldoende tijd: slechts een kort gesprek (3x).

- **Ik kreeg voldoende uitleg over wat mijn advocaat voor mij kon doen en over mijn opties:**

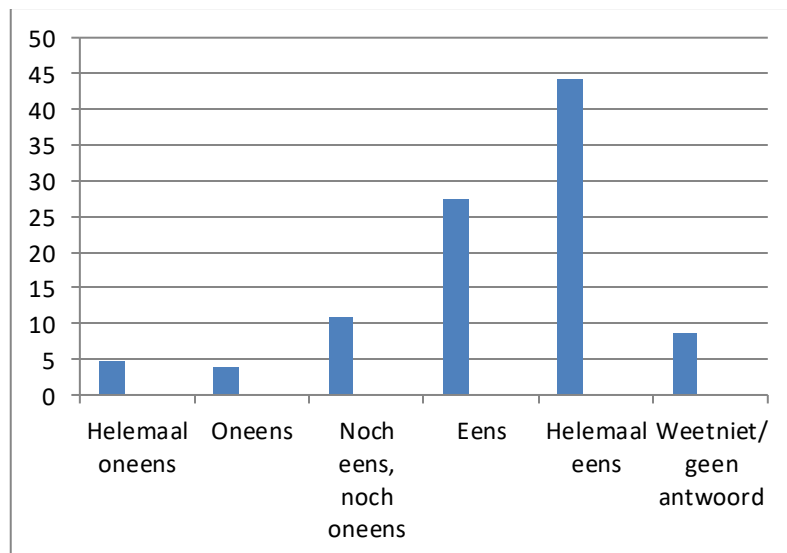
72% (helemaal) mee eens.



Toelichting onvoldoende uitleg: de advocaat wist het zelf ook niet (2x).

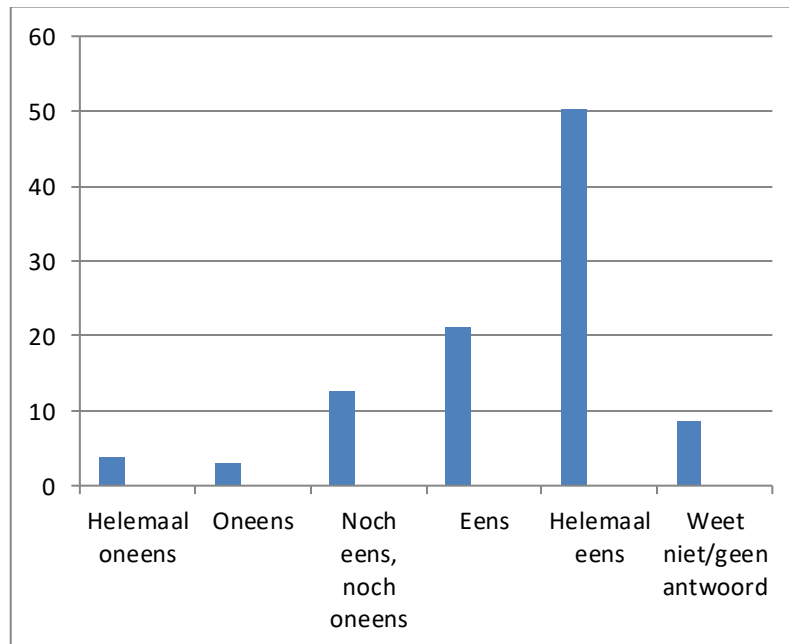
- **Er werd voldoende rekening gehouden met waar ik behoefte aan had:**

72% (helemaal) eens.



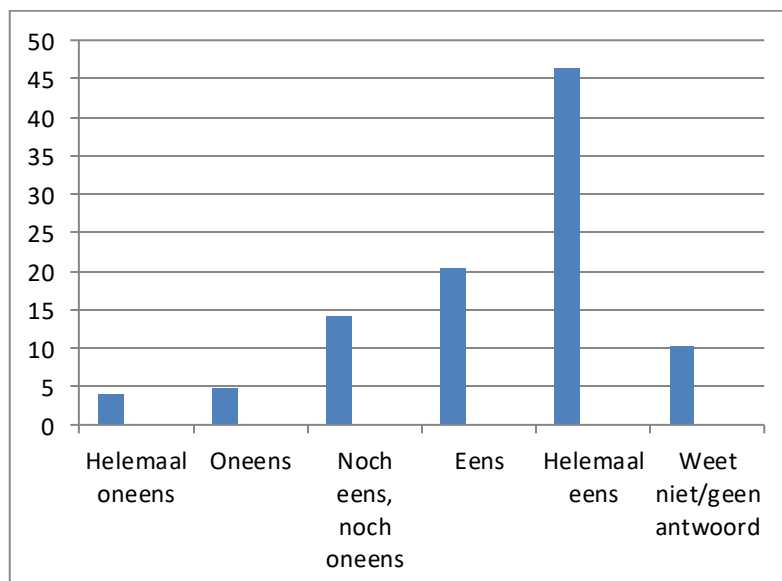
Toelichting onvoldoende rekening gehouden: zeer divers.

- **Ik had het gevoel dat mijn advocaat zich voldoende in ging zetten voor mijn zaak:**
72% (helemaal) eens.



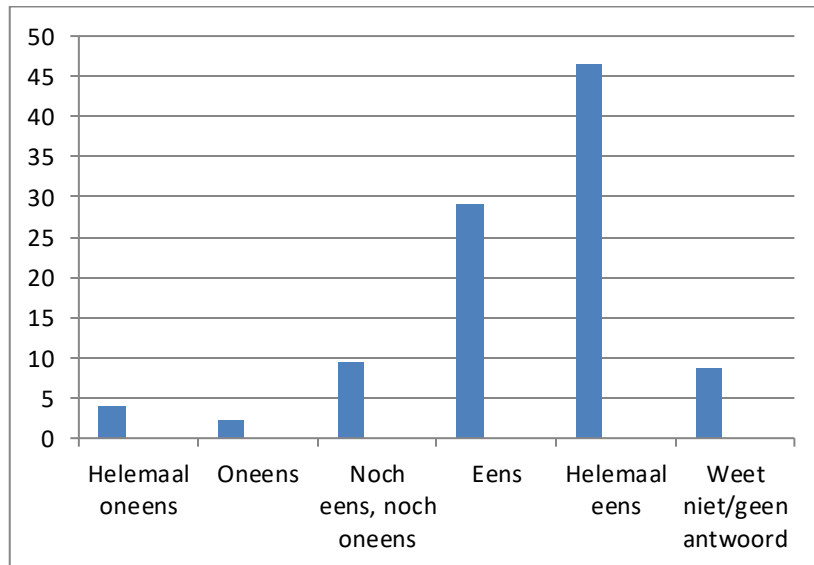
Toelichting onvoldoende inzet: afwachtende houding; weinig respons.

- **Ik kon tijdens het eerste gesprek naast mijn problemen met de toeslagen ook andere problemen bespreken met mijn advocaat:**
67% (helemaal) mee eens.



Toelichting geen andere problemen kunnen bespreken: advocaat had geen tijd; is er nog niet aan toegekomen (6x).

- **Ik kreeg voldoende vertrouwen in mijn advocaat:**
76% (helemaal) mee eens.



Toelichting onvoldoende vertrouwen: zeer divers.

Heeft u verder nog opmerkingen of verbeterpunten over deze enquête? Waren de vragen duidelijk genoeg? Voelde u zich correct aangesproken? Mist u vragen die u belangrijk vindt?

30% van de respondenten (n=38) maakten gebruik van de mogelijkheid om een toelichting (open antwoord) te geven.

Open antwoorden op vraag 10:

Eventueel erbij vermelden hoeveel uur de advocaat hiervoor zich mag/moet kosteloos inzetten.

Duidelijk genoeg.

Ik weet niet als deze enquête iets zal opleveren heb aangegeven dat ik een andere advocaat wil en ik zou terug gebeld worden ook dat is nog steeds niet gebeurt.

Ik ga morgen maar eens bellen met advocatenkantoor. Door deze enquête besef ik dat het niet gaat zoals het hoort. Jammer.

Ik kan nog niet alles beantwoorden.

Beste heer mevrouw, Bij deze ben ik heel blij dat er iemand van de overheid naar mijn probleem heeft geluisterd. Ik stel het zeer op prijs dat ik nu eindelijk een advocaat hebt die mij uit deze ellende kan helpen. Bedankt voor uw medewerking.

Deze enquête was prima.

Vraag of mijn advocaat succesvol was. Maar dat loopt nog. Tax heeft de 30k naar mijn schuldhulpverlener overgemaakt en die heeft het uit eigen beweging gereserveerd voor aflossing ondanks dat Tax had aangegeven dat het voor mij was. Blij dat ik advo heb.

Ik vind de enquête helder. Het heeft mij een beter uitgangspunt gegeven om mijn zorgen beter over de Bühne te brengen, hier is te weinig naar gevraagd. Ik zal dit zelf duidelijker moeten maken en sterker moeten sturen in hetgeen ik graag wil. Blijkbaar vind ik dat toch moeilijk om te doen.

Nee, top service.

Was prima.

Ik heb een eigen advocaat gezocht en hij heeft zich aangemeld. Ik heb echter absoluut geen vertrouwen in het lijstje van advocaten voorgesteld door de RvR, vooringenomen, kneusjes die met een zesje geslaagd zijn. Die pool van de belastingdienst zijn niet voor de gedupeerden aan het werk, die zijn aangesteld door de belastingdienst om de schade te beperken. Wat moet ik, woonplaats Dokkum, met een advocaat uit Hoorn of iemand gespecialiseerd in bewindvoering. Nummer drie heeft niet eens een eigen kantoor. Dan is het vertrouwen direct nul.

Vraag 1 zou nog duidelijker kunnen zijn. Vragen over of het technische moeilijk is, of de raad voor rechtsbijstand voldoende zichtbaar voor de de burger is. Is anders dan vragen naar of het moeilijk is, qua het moet hebben om in contact te komen met de raad voor rechtsbijstand. In de toeslagaffaire zijn de twee even belangrijk, evidente maar verschillend.

Nvt alles ging goed, snel en er werd geluisterd.

De termen zijn niet altijd goed te begrijpen en is het fijn dat de collega's navraag doen als 't duidelijk is.

Door de Raad van Bijstand ben ik correct aangesproken en heb ik voldoende informatie gekregen ivm met het uitzoeken van mijn advocaat

Heel prettig dat dit aangeboden is vanuit de Raad voor Rechstbijstand. We zijn gedupeerden van de toeslagaffaire, maar hebben een modaal inkomen waardoor we niet voor kosteloze rechtshulp in aanmerking komen. Fijn dat dit nu wel en we nu geen extra kosten hoeven te maken.

Het stappenplan mist, er is veel onduidelijk.

Ik heb nog geen advocaat gezien of gehoord.

Ik heb nog geen gebruik kunnen maken om deze enquête in te vullen, dus al dit en mijn tijd heeft geen nut.

Enquête is prima. Ik mis wat te doen als je je huidig toegewezen advocaat niet vertrouwt.

Afgelopen week heb ik pas een advocaat toegewezen gekregen. Deze advocaat heeft mij zoals beloofd binnen 24 uur gebeld dat hij mijn dossier heeft ontvangen en ermee aan de slag gaat. Hij zou mij volgende week weer terugbellen. Vandaar dat ik nog geen uitspraken kan doen over de advocaat.

Ja namelijk de vraag: wat heeft uw advocaat tot nu toe voor elkaar gekregen? Namelijk: niets..

Op dit moment niet, zou fijn zijn als het traject met de advocaat klaar is, nogmaals een enquête te doen.

Bedankt voor al je geweldige hulp.

Ja.

Een vraag: "mijn advocaat houdt me op de hoogte van de ontwikkeling in mijn dossier" Ik vind het lastig, want wij wachten op acties van de Belastingdienst, dus als zij niet doen dan is het geen ontwikkeling in mijn dossier?

Ja hoor, duidelijk en geen aanvullingen.

Als advocaat zelf contact blijven houden actie kunnen nemen voor zaak zou dat beter kunnen zijn.

Prima enquête.

Heel duidelijk.

Alles is duidelijk.

Prima tot nu toe!

Niks op aan te merken.

Ik vind 't een beetje vreemd om zo snel na 't kiezen van een advocaat nu al een enquête in te moeten vullen.

Vind jammer dat ik zelf niet mocht kiezen. Heb het gevoel dat sommige de zaak nemen en hun geld krijgen en dat het voor mij geen baat bij heeft

Ja de vragen zijn duidelijk genoeg. maar helaas ben ik nog aan het wachten op de eerste afspraak met mijn advocaat. Dus ik kan nog geen juiste vragen beantwoorden die ik kreeg gesteld.

Ik vind het te lang duren eer hij klaar is voor een inhoudelijk gesprek na de intake.

Advocaat doet zijn best, de belastingdienst doet er erg lang over. Onlangs een brief dat ze het nog 6 maanden willen uitstellen.

Hij heeft mij beloofd om binnen 3 weken te laten weten, maar dat is nog steeds niet gebeurd.

4. Wat kunnen de Raad en de advocatuur leren van de voorlopige resultaten van de eerste online-enquête onder gedupeerde ouders?

4.1 Aandachtspunten voor de Raad

Hoewel het matchingsproces overwegend positieve feedback oplevert, kan dit nog worden verfijnd door als extra criterium op te nemen of men een man of een vrouw wil als advocaat. Daarnaast blijkt de informatie die door de Raad over de advocaten wordt verstrekt, voor een aantal ouders toch te summier. De Raad kan wellicht (nog) beter aan de informatiebehoeften van ouders tegemoetkomen, bijvoorbeeld door met een aantal van hen in gesprek te gaan en de informatiebehoeften te inventariseren. Tenslotte gaven acht ouders aan dat ze maar één naam van een advocaat hadden gekregen. Het is de vraag of dat dit vaker gebeurt. De Raad zou er goed aan doen dit onderdeel nauwkeurig te monitoren en te verzekeren dat ouders steeds een keuze uit drie advocaten kunnen maken.

4.2 Aandachtspunten voor de advocaten

Speciaal deze ouders hebben er behoefte aan dat zij een helpende hand aangereikt krijgen van de advocaat. Vaak ervaren de ouders dit ook zo, gezien de positieve antwoorden op de bejegeningvragen, maar soms ervaren ze een zekere mate van desinteresse of machteloosheid bij de advocaat. Een nieuwe periode van wachten lijkt dan te beginnen, met name als een advocaat niet of slecht beschikbaar of bereikbaar is. Soms is er slechts sprake geweest van een kort intakegesprekje of had de advocaat nog geen tijd. Het (gevoel van) wachten kan ook worden veroorzaakt doordat de advocaat de stukken van de Belastingdienst nog niet binnen had, dus nog niet kón beginnen.

Uit de open antwoorden komt duidelijk naar voren dat de ouders verwachtingen hebben over de dienstverlening. Ook hier blijkt weer de grote informatiebehoefte. Verwachtingen van ouders bespreken en concrete afspraken maken - bijvoorbeeld over reactietijden of een stappenplan - kan ouders meer structuur en houvast bieden. Voor zover advocaten dat al niet doen, is de aanbeveling om hier extra aandacht aan te besteden.
