

Derde tussentijdse resultaten online-enquête ouders, deel 1

Inhoud

1. Herstelregelingen Kinderopvangtoeslag	1
2. Onderzoek naar de dienstverlening van Raad en advocaten	1
3. Derde tussentijdse rapportage online-enquête ouders, deel 1.....	1
3.1 De uitnodiging voor de enquête	2
3.2 Enquêtevragen en antwoorden	2
4. Wat kunnen de Raad en de advocatuur leren van de resultaten van de online-enquêtes onder gedupeerde ouders?	11
4.1 Aandachtspunten voor de Raad	11
4.2 Aandachtspunten voor de advocaten	11

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. Het onderzoek richt zich ten eerste op de ervaringen de gedupeerde ouders 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. Derde tussentijdse rapportage online-enquête ouders, deel 1

Deze derde tussenrapportage bevat de resultaten van de online enquête onder gedupeerde ouders. Deze enquête betreft de ervaringen van de ouders met het leggen van contact met de Raad, het kunnen kiezen van een advocaat en het eerste contact met de gekozen advocaat. De rapportage is gebaseerd op 384 ingevulde enquêtes per 1 april 2022 (te weten 127 van eerste meting, 122 van de tweede meting en 135 van derde meting). De eerste twee metingen maken dus onderdeel uit van de derde meting. De respons was ruim 23% 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.

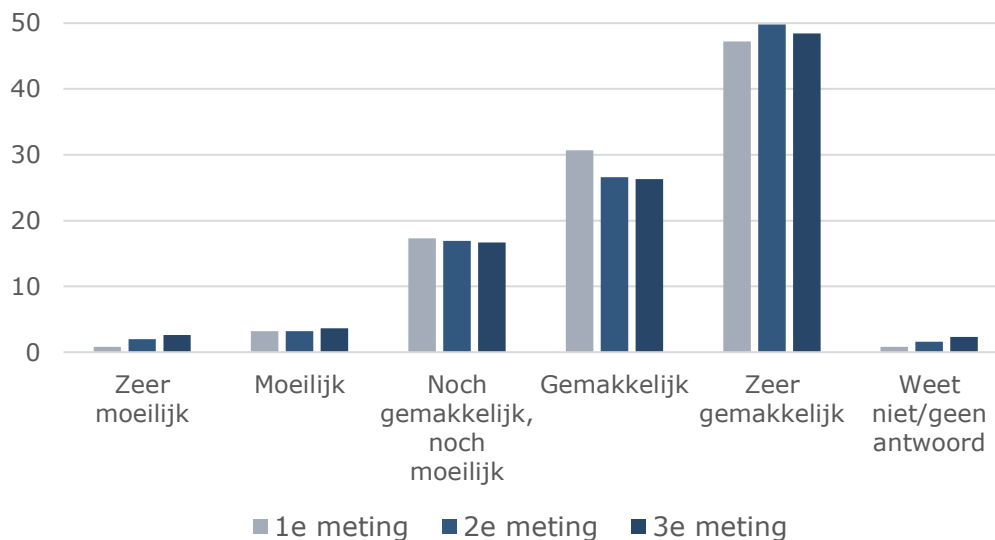
Wij willen u graag wat vragen stellen over de periode tot en met het eerste contact met de advocaat. We willen graag weten wat u vindt van de manier van kiezen van uw advocaat en zijn werk tot nu toe.

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?

Driekwart van de ouders vond het (zeer) gemakkelijk om contact te leggen met de Raad; 6% vond het om uiteenlopende redenen (zeer) moeilijk (taalprobleem, wist niet waar te beginnen, kreeg moeilijk telefonisch contact met de instanties, website bood geen uitkomst).



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 aanmeldde bij de Raad.

	1e meting	2e meting	3e meting
Ik had nog geen eigen advocaat. De Raad heeft ervoor gezorgd dat ik een advocaat kreeg	74%	74%	74%
Ik had al een eigen advocaat. Die heeft zich aangemeld bij de Raad om gratis rechtsbijstand te kunnen verlenen	18%	17%	15%
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%	1%	1%
Anders	5%	4%	7%
Weet niet/geen antwoord	2%	3%	3%

Diverse andere redenen, waaronder: advocaat gevonden met behulp van bewindvoerder of gemeente.

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 of omdat de advocaat als inhoudelijk deskundige zou kunnen checken of de oplossing die de Belastingdienst mij aanbiedt, eerlijk is.

	1e meting	2e meting	3e meting
Vanwege de kosten/omdat het gratis is	26%	22%	22%
Omdat ik me wilde laten bijstaan door een onafhankelijke deskundige op het gebied van toeslagen	51%	48%	46%
Omdat ik me niet opgewassen voelde tegen de Belastingdienst en hierbij ondersteuning kon gebruiken	54%	52%	49%
Omdat de advocaat als inhoudelijk deskundige zou kunnen checken of de oplossing die de Belastingdienst mij aanbiedt, eerlijk is	44%	47%	49%
Andere reden(en)	7%	8%	9%

Andere redenen: op advies advocaat/gemeente; 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, complexiteit van de zaak, gevoel van machteloosheid.

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

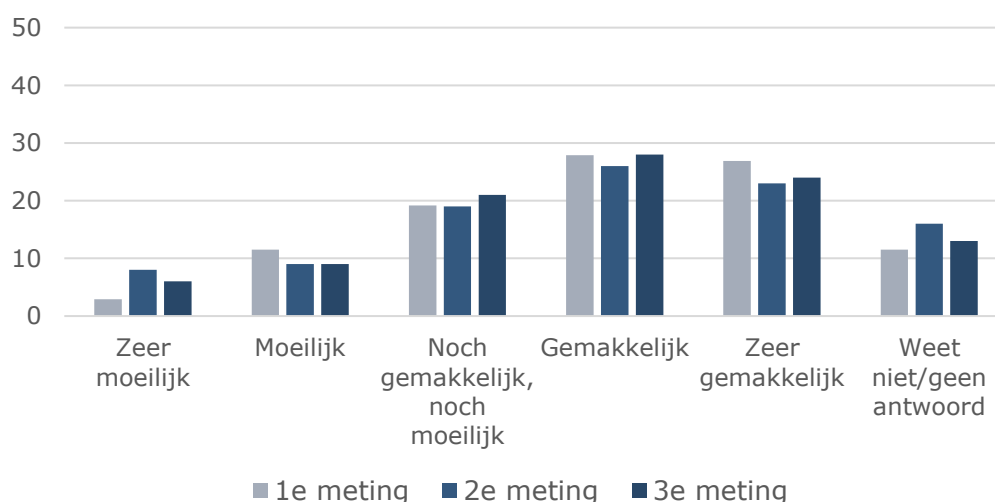
Ruim twee derde van de ondervraagde (71%) ouders staat er positief tegenover dat de Raad voor Rechtsbijstand voor hen drie advocaten heeft geselecteerd waaruit ze konden kiezen; 9% zou liever zelf een advocaat kiezen.

	1 ^e meting	2 ^e meting	3 ^e meting
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%	49%	53%
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%	19%	18%
Ik zou liever zelf een advocaat willen kiezen.	9%	9%	9%
Ik zou liever één advocaat toegewezen hebben gekregen. Dan hoefde ik niet te kiezen.	1%	1%	1%
Anders	12%	17%	14%
Weet niet/geen antwoord	3%	4%	5%

Andere redenen: ik kon niet kiezen, want ik kreeg maar 1 advocaat aangeboden; 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?

De helft van de ouders die de enquête hebben ingevuld (52%), kon (zeer) gemakkelijk een keuze maken aan de hand van de informatie die zij kregen; 15% vond dat (zeer) moeilijk.



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

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

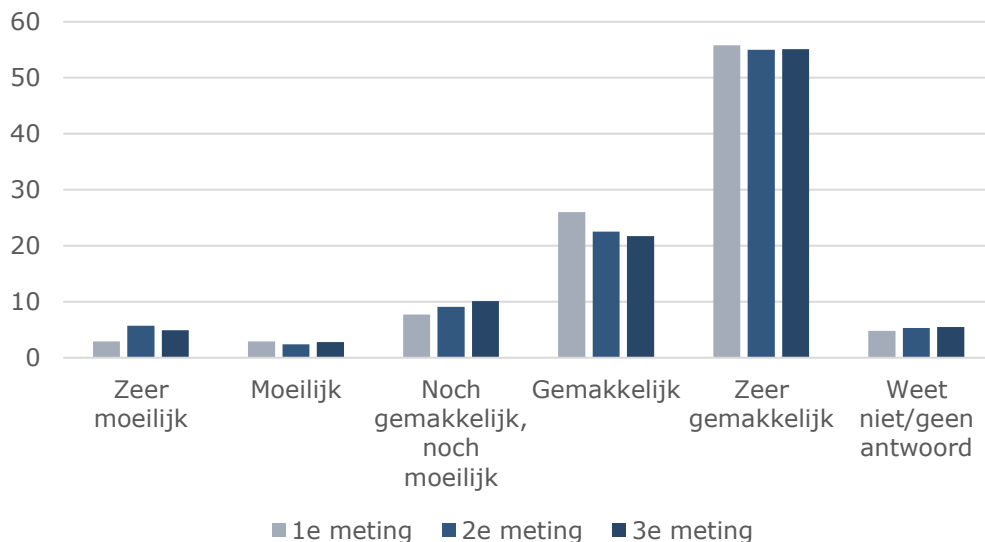
Ruim twee derde van de ondervraagden is gekoppeld aan de advocaat van de eerste keuze (70%); 17% is dat niet.

De redenen waarom dit niet zo was:

- *Ik had geen keus.*
- *Advocaat was niet (meer) beschikbaar.*
- *Advocaat was onbeleefd.*
- *Wilde liever een vrouw.*
- *Advocaat was niet bereikbaar.*

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

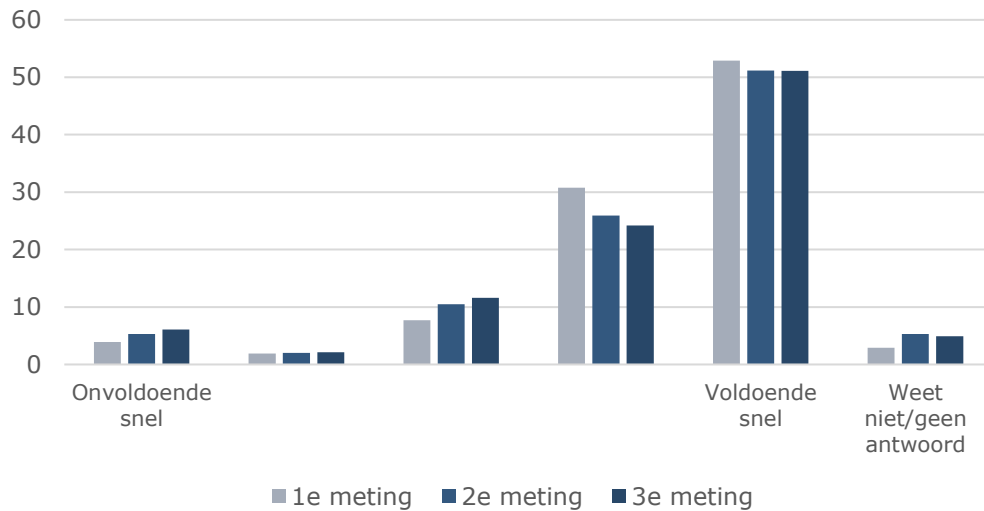
Ruim driekwart (77%) van de ondervraagden vond dat de eerste afspraak (zeer) gemakkelijk kon worden gemaakt; 8% vond dat dat (zeer) lastig was gegaan.



Redenen waarom dit als (zeer) moeilijk werd ervaren: in de wacht gezet, advocaat kon nog niets doen zonder beschikking, niets (meer) vernomen, kreeg geen contact.

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

Een minderheid van 8% van de ondervraagden gaf aan dat zij onvoldoende snel terecht konden bij de advocaat; ruim driekwart was daar tevreden over (75%). Bij de eerste meting was dit nog 84%.



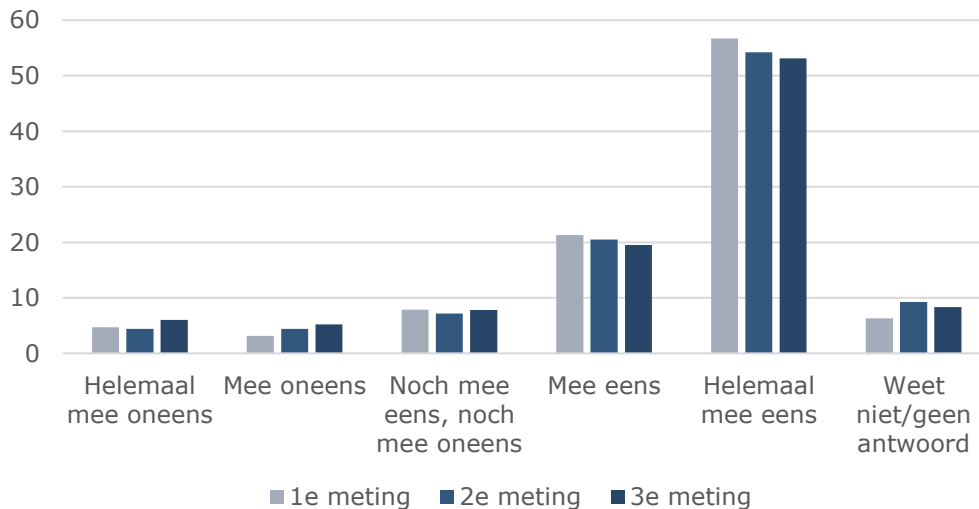
Toelichting Onvoldoende snel terecht: nog geen contact gehad; er gebeurt niets; niets (meer) gehoord, alleen nog maar telefonisch of mail-contact gehad.

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:**

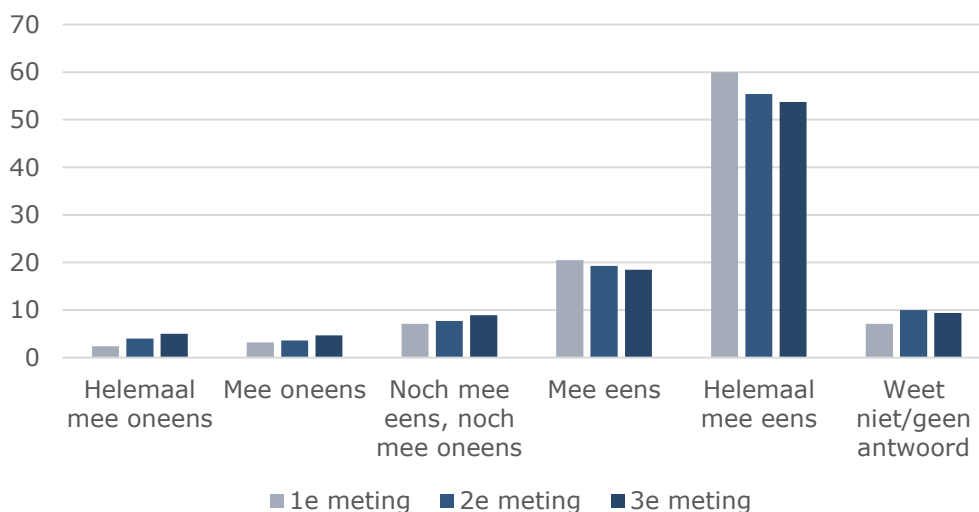
73% was het daar helemaal mee eens. Dit percentage was bij de eerste meting 78%.



Toelichting onvoldoende gehoord: nog niet naar dossier gekeken; er werd niet doorgevraagd; geen reactie meer ontvangen; was niet voldoende op de hoogte.

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

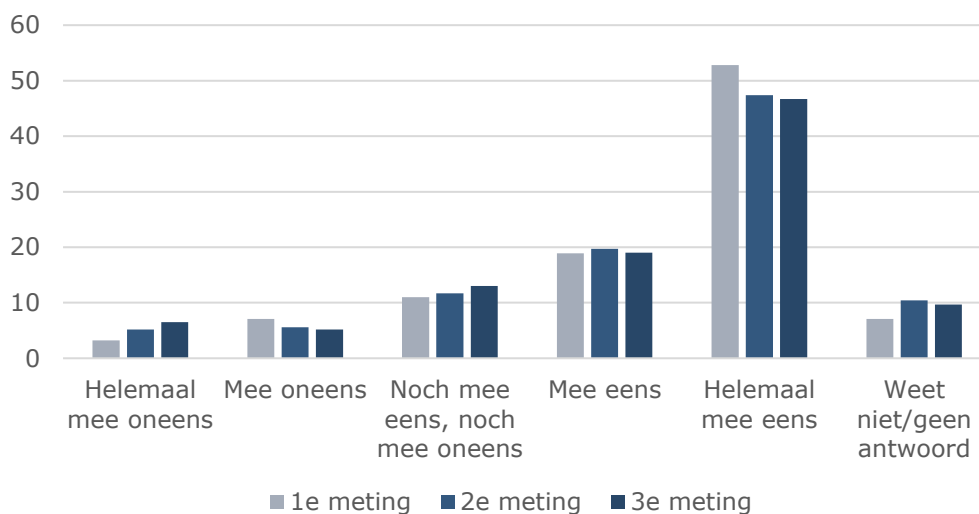
72% was het daar (helemaal) mee eens. Dit aantal neemt gedurende de looptijd af van, met name de groep helemaal mee eens: van 60% tijdens de eerste meting naar 54% bij de derde meting.



Toelichting onvoldoende tijd: slechts een kort gesprek; reageert slecht op terugbelverzoek en mail.

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

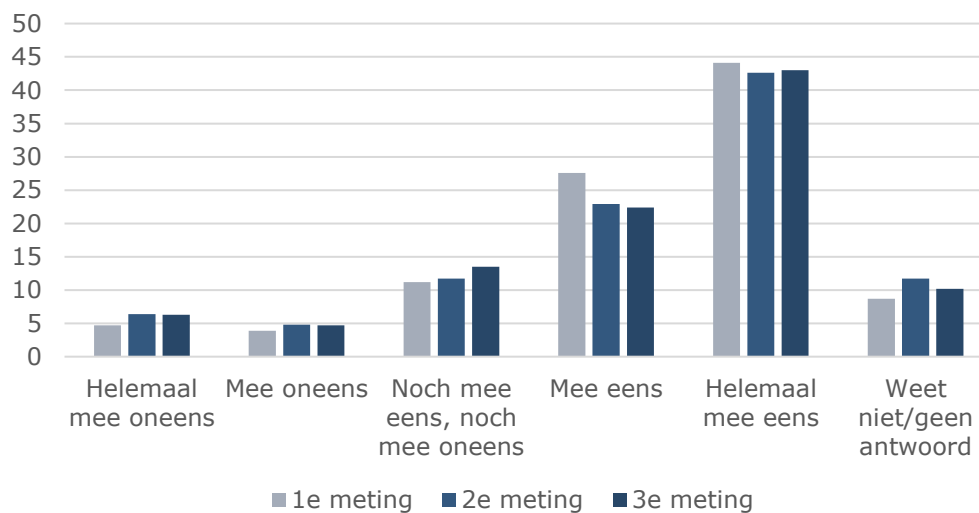
66% was het daar (helemaal) mee eens. De groep van de eerste meting was hier positiever over: 53% tegen 47% bij de derde meting.



Toelichting onvoldoende uitleg: de advocaat wist het zelf ook niet; advocaat is nog in afwachting van documenten voor een inhoudelijk gesprek.

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

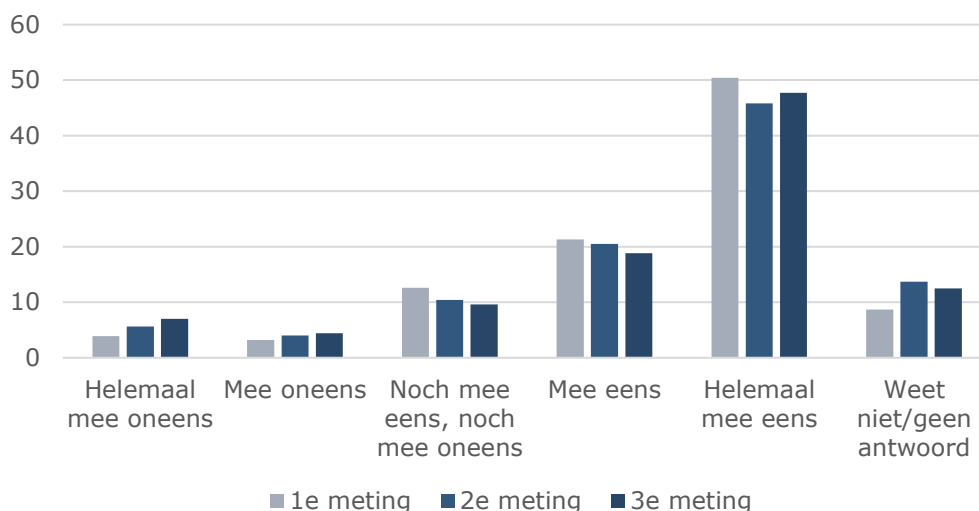
65% was het daar (helemaal) mee eens. De groep 'Mee oneens' was bij de eerste meting hoger (28%) tegen 22% bij de derde meting.



Toelichting onvoldoende rekening gehouden: zeer divers, omdat men nog niet voldoende contact heeft gehad met de advocaat of omdat de zaak stagneert.

- **Ik had het gevoel dat mijn advocaat zich voldoende in ging zetten voor mijn zaak:**

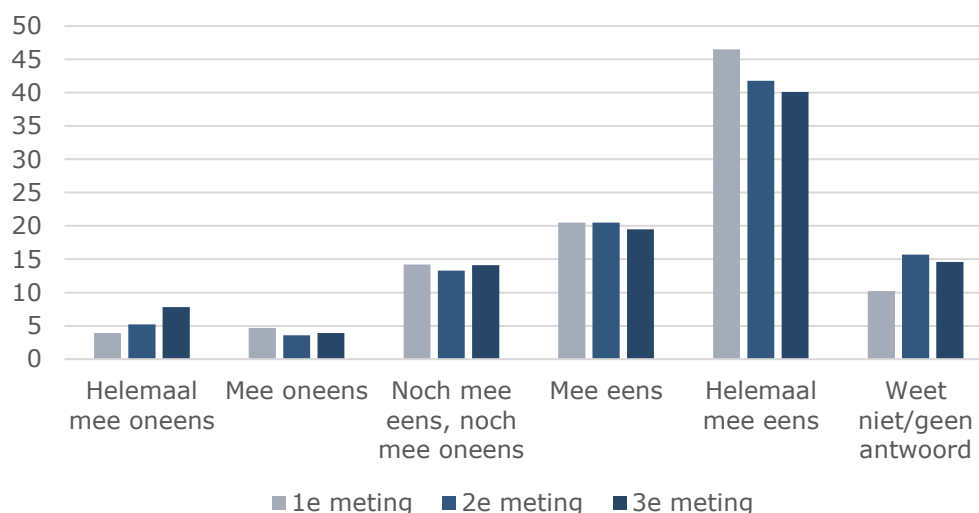
67% was het daar (helemaal) mee eens.



Toelichting onvoldoende inzet: weinig voortgang; afwachtende houding; weinig respons; weinig actie tot nu toe.

- **Ik kon tijdens het eerste gesprek naast mijn problemen met de toeslagen ook andere problemen bespreken met mijn advocaat:**

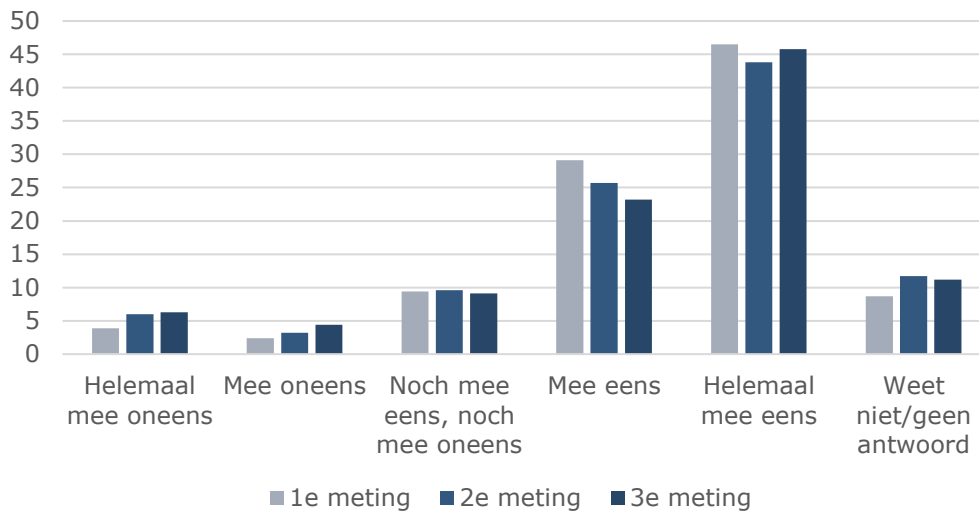
60% was het daar (helemaal) mee eens. Dit aantal neemt gedurende de looptijd af van, met name de groep helemaal mee eens: van 47% tijdens de eerste meting naar 40% bij de derde meting.



Toelichting geen andere problemen kunnen bespreken: advocaat had geen tijd; is er nog niet aan toegekomen; advocaat gaf aan alleen aan de toeslagenaffaire te gaan werken.

- **Ik kreeg voldoende vertrouwen in mijn advocaat:**

69% was het daar (helemaal) mee eens. In de groep mee eens is een daling te zien van 29% tijdens de eerste meting naar 23% tijdens de laatste meting.



Toelichting onvoldoende vertrouwen: zeer divers; nog geen of weinig (inhoudelijk) contact.

Vraag 10: 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?

Ongeveer een derde van de 384 respondenten maakte gebruik van de mogelijkheid om een toelichting te geven.

De antwoorden vindt u in Bijlage 1.

Vraag 11. Mogen we u in de toekomst nogmaals benaderen als we u nog aanvullende vragen willen stellen?

85% Van de ondervraagden (327 ondervraagden) geeft aan in de toekomst nog benaderd te mogen worden voor aanvullende vragen.

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

4.1 Aandachtspunten voor de Raad

De matchingsprocedure wordt door gedupeerde ouders overwegend positief beoordeeld. 15% van de ouders vindt het moeilijk om een keuze te maken tussen de aangeboden advocaten op basis van de telefonisch verstrekte informatie. Slechts 1% van de respondenten geeft aan liever maar één advocaat aangeboden te krijgen.

Uit de eerste metingen van de enquête bleek ook dat een aantal respondenten slechts één advocaat aangeboden kreeg. Hiervoor kan de medewerker van de frontline een legitieme reden gehad hebben, maar dit bracht wel de vrije advocatenkeuze in gevaar. De Raad heeft hier vervolgens actie op ondernomen.

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 bejegenvragen, 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 (telefonisch) intakegesprek. Het (gevoel van) wachten kan vaak worden verklaard doordat de advocaat de stukken van de Belastingdienst nog niet binnen had, dus nog niet kón beginnen. De Nederlandse orde van advocaten (NOvA) merkte naar aanleiding van dit aandachtspunt uit het eerste tussentijdse verslag op dat "de oorzaak van het wachten kan zijn dat advocaten nog niet aan de slag kunnen, omdat stukken ontbreken, of omdat de persoonlijk zaakbehandelaar van de Belastingdienst eerst nog aan de slag moet. In die periode houden advocaten gesprekken met gedupeerden dan ook vaak af. Er valt simpelweg juridisch nog niets te bespreken. Dat zouden gedupeerde ouders dan kunnen ervaren als een zekere mate van desinteresse of machteloosheid bij de advocaat, met name als een advocaat niet of slecht beschikbaar of bereikbaar is."

De derde enquête bevestigt met de teruglopende percentages bij de positieve antwoorden het eerdere beeld. De wachttijden bij de Belastingdienst en dus bij de advocaten lopen verder op naarmate er meer aanmeldingen binnenkomen. Dit is en blijft een groot punt van zorg.

Ook uit de open antwoorden komt duidelijk naar voren dat de ouders hoge verwachtingen hebben van de dienstverlening van de advocaten. Ook hieruit blijkt weer de grote informatiebehoefte. Goede communicatie tussen advocaat en cliënt is van groot belang. De verwachtingen van ouders managen en concrete toezeggingen doen - bijvoorbeeld over reactietijden of een stappenplan - zal ouders meer structuur en houvast bieden. Voor zover advocaten dat al niet doen, is de aanbeveling om hier extra aandacht aan te besteden.

Bijlage 1. 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 gebeurd.*
- *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 burger is. Is anders dan vragen naar of het moeilijk is, qua het moed hebben om in contact te komen met de raad voor rechtsbijstand. In de toeslagaffaire zijn de twee even belangrijk, evidente maar verschillend.*
- *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 Rechtstbijstand. 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.*
- *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?*

- *Ik zou graag contact krijgen met überhaupt een advocaat.*
- *Ja hoor, duidelijk en geen aanvullingen.*
- *Als advocaat zelf contact blijven houden actie kunnen nemen voor zaak zou dat beter kunnen zijn.*
- *Prima enquête.*
- *Alles is duidelijk.*
- *Prima tot nu toe!*
- *Niks op aan te merken.*
- *Mijn zaak is pas volgend jaar. De belastingdienst is zeer traag.*
- *Ik vind 't een beetje vreemd om zo snel na 't kiezen van een advocaat nu al een enquête in te moeten vullen.*
- *Nee ze hebben me goed geholpen en de enquête is goed te beantwoorden.*
- *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.*
- *ik heb al een poosje niets gehoord, dus ik ga er van uit dat hij er mee bezig is*
- *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.*
- *Het lijkt alsof de zaak is afgerond in deze maar volgens mij moet mijn advocaat nog wel wat doen er is namelijk nog niets veranderd aan mijn situatie.*

- *Ik zit jaren in de shit door de belastingdienst. Ik wil zo snel mogelijk geholpen worden. Brief ontvangen dat ik tot 2022 wordt geholpen.*
- *Wanneer wordt deze zaak afgerond er wordt geen termijn genoemd.*
- *Ik ben alleen gebeld door de advocate. Maar ben nog niet langs geweest. We hebben wel een afspraak gemaakt. De belastingdienst had de stukken nog niet opgestuurd. Daarom kon ik bepaalde vragen niet goed beantwoorden.*
- *Fijn dat ik als bewindvoerder niet alles zelf hoef te doen.*
- *Verzoek.kunt u mij helpen voor verdere hulp. Zoals u leest , zit ik diep in de dal. Van nergens hulp gehad. Mijn mobielno.####kunt u mij verwijzen naar een instantie,waar ik hulp kan krijgen. Alvast bedank!*
- *Verbeterpunten ; zou fijn zijn na het gesprek met de toegewezen advocaat afspraak de enquête op te sturen.*
- *In hoeverre heeft de advocaat genoeg tijd voor mijn zaak? Wil graag in bezwaar gaan tegen de beschikking.*
- *Verbeterpunten kunt u wel uit de antwoorden halen.*
- *De vragen zijn duidelijk genoeg. Na de eerste afspraak wacht ik tot nu toe informatie van een advocaat, daarom kan ik niet nu alle antwoorden geven.*
- *Zijn er andere mogelijkheden waar ik me prettig voel?*
- *Prima.*
- *De vooraanmelding vragen ontbreekt, ik heb een klacht over mijn aanmelding. Omdat ik niet de brief van de aanmelding voorhanden had heb ik hiervoor een kopie moeten opvragen bij de Belastingdienst. Tot vervelends aan toe heb ik herinneringen ontvangen vanuit de RvR, zelfs met de mededeling dat mijn aanvraag zou worden stop gezet. Hierdoor voel ik mij weer gedupeerd, omdat twee overheidsinstanties niet kunnen communiceren (RvR en Belastingdienst) en zelf niet snel reageren (Belastingdienst) maar deze verwachting wel uiten aan de burger (RvR) word de burger sowieso niet gehoord maar ook niet geholpen.*
- *Graag zou ik weer een enquête willen ontvangen over paar maand wat meet het verschil tussen dit formulier en het nieuwe. Dan worden veranderingen/omstandigheden in de tijd ook gemeten.*

- *Ik mis het contact ná het intakegesprek, ik heb nu het idee dat het daarmee klaar is.*
- *Was duidelijk*
- *Doordat de Belastingdienst mijn onderzoek pas in Januari 2022 begint zijn we nog niet inhoudelijk op de zaak in gegaan maar dat gaat zeker gebeuren, daar heb ik het volste vertrouwen in.*
- *Ik ben hartstikke tevreden met mijn advocaat. Ze neemt haar tijd en neemt mij serieus.*
- *Voldoende duidelijk.*
- *Neem maar contact met mij op. ##### Maar dat zal je niet doen. Want zo gaan die dingen. Recht van rechtsbijstand! Zo heten jullie toch. Hoe durf je je recht te noemen. Hierdoor wordt de ellende alleen maar groter.*
- *Ik heb nog geen verder contact met mijn advocaat gehad. Enkel het intakegesprek, ik ben benieuwd hoe de zaak verder loopt.*
- *Prima!*
- *Ik heb mijn advocaat nog niet gezien of gesproken ik moest wachten tot er contact met mij was opgenomen nog niks gehoord*
- *De enquête gaat met name over de geselecteerde advocaat en het contact hiermee. Maar wij hebben geen selectie mogelijkheid gehad/gezien.*
- *Ik heb een advocaat ##### en zij is bezig met mijn zaak ik ben een gedupeerde en ik wil ook compensated worden zodat ik mijn betere leven weer kon krijgen na al die jaren.*
- *Er moet nog een gesprek plaats vinden. Wellicht dat u nog een kolom n.v.t. kan toevoegen of de vraag of er al een gesprek heeft plaats gevonden.*
- *2 punten: 1. u schrijft in uitnodiging voor deze enquête over "gratis advocaat". Dat is geen juiste omschrijving. Het aantal uren van de advocaat zijn gelimiteerd. er ontbreken richtlijnen hoe "meer-uren" gedeclareerd kunnen worden, bij ons en bij advocaat. 2. doordat onduidelijke, trage en tegenstrijdige werkwijzen van het UHT en CWS is de advocaat onnodig veel uren kwijt zonder een sterkere positie voor slachtoffer te krijgen. Het lijkt alsof via RvR een sterkere positie voor slachtoffer word betaald. Maar dat is niet zo, in tegendeel. De schijn wordt opgehouden maar werkwijze UHT en CWS maken een eerlijke behandeling*

onmogelijk. Dit overigens geen klacht over onze advocaat, zij doet haar uiterste best.

- Ik heb van tevoren gebeld met desan, om na te gaan hoe mijn gegevens bij hun terecht is gekomen.*
- Ik zou graag meer openheid willen zien betreft wat je kan verwachten als je naar CWS gaat. en ook wat redelijk is om te vragen. dit is nergens terug te vinden.*
- Mis de vraag of ik wel contact heb gehad met mijn advocaat.*
- Hoe verder? Wat ik verder zou willen of wat mensen anders zouden willen.*
- Duidelijke vragen, gerichte vragen.*
- Het is erg lastig om tegen het CWS in te gaan en het lijkt alsof het voor de advocaten ook erg lastig is om het te begrijpen.*
- Ik heb geantwoord op basis van eerste gesprek, ik weet pas of ik de juiste advocaat heb als ik bij commissie daadwerkelijk schade ben geweest , ik heb nog geen echt hulp nodig gehad.*
- In afwachting van een toegewezen advocaat.*
- Mijn advocaat was eerlijk over de behandeling van mijn zaak. Die gaf aan dat jullie de opdracht hebben gegeven om zo min mogelijk te procederen tegen UHT. Ik snap de zienswijze. Echter in mijn geval, wil ik procederen om een rechtsvraag duidelijk te hebben. Dat is niet alleen voor mij, maar voor al die andere gedupeerden. De rechtsvraag is namelijk waarom andere lagere overheden wel bij een ingebrekestelling ivm niet tijdig beslissen een dwangsom moeten betalen, maar dat UHT hiervan is vrijgesteld. Dit betekent dus dat er voor de gedupeerde ouder geen rechtszekerheid en rechtsbescherming is , als zij te lang moeten wachten op de afhandeling van hun integrale dossier. De ouder kan UHT wel in gebreke stellen, maar voor UHT zelf zijn er geen rechtsgevolgen. Dus maw het heeft geen zin om UHT in gebreke te stellen. En UHT blijft weer als enige overheidsorganisatie uitgezonderd op de wet dwangsom niet tijdig beslissen. Over deze juridische kwestie dient een rechter uitspraak over te doen. Hiervoor moet je dus procederen. Zodat er algemene jurisprudentie ontstaat. En dan is het vervelend als de juristen die ons zouden moeten bijstaan de opdracht krijgen niet of zo min mogelijk te procederen tegen de Belastingdienst. p.s ik schrijf bovenstaande met het idee dat dit ANONIEM verwerkt wordt. Ik wil niet dat mijn advocaat hier last van gaat ondervinden. Mocht u mij willen benaderen dan kan dat op #####.*

- *Mijn advocaat is gewoon goed!*
- *Ja wat als er nog geen contact gekregen is.*
- *Graag nog zo'n vragenlijst na een paar maanden, nu is er niks gedaan, alleen geluisterd. Een enquête gebaseerd op 1 afspraak en enkele telefoontjes is moet te doen.*
- *Ik sta onder Bewind, dus heb heel kort zelf gesproken met mijn advocaat. Ik hoop dat hij mij bellen vragen want ik kan het beste mijn inhoudelijk vertellen. Ik hoop dat er snel wat gebeurt anders neem ik zelf wel een eigen advocaat. Ik wil weten wat er allemaal gebeurt en wat er allemaal besproken is.*
- *Was heel duidelijk*
- *Duidelijke enquête.*
- *Meer inzet vanuit advocaat.*
- *Ik heb bij veel vragen geen antwoord ingevuld omdat ik nog geen afspraak heb gehad met mijn advocaat; alleen nog contact via e-mail totdat ze mijn dossier krijgt toegestuurd en we aan de slag kunnen.*
- *Mijn advies is om deze advocaat (#####) voorlopig niet aan de gedupeerde ouders toe te wijzen. Ze heeft totaal geen begrip getoond. Was een hele nare ervaring!*
- *Zinloze enquête gebeurd te weinig in realiteit.*
- *Hij was gewoon goed en duidelijk.*
- *De vragen waren duidelijk en makkelijk geformuleerd en begrijpen. Daarom vind ik dat het zo verder kan met het opstellen van de vragen. Misschien wat makkelijk woorden gebruiken.*
- *Ik heb nog geen advocaat*
- *Ik hoop dat met al deze vragen, heel veel opgelost kunnen worden voor de mensen met de belastingdienst toeslagaffaire.*
- *De vragen zijn duidelijk en correct, maar lijken wel meer gericht op het verzamelen van data omtrent de mate van tevredenheid over de dienstverlening van de Raad voor Rechtsbijstand dan vanuit het idee dat zij ervoor wil zorgen dat ouders van begin tot eind zo goed mogelijk worden geholpen met de herstelprocedure bij de Belastingdienst. Vragen die helpend zouden zijn: -Zijn er nog andere (financieel) problemen als gevolg van de kinderopvangtoeslagaffaire/in het kader van de*

herstelprocedure waar u hulp bij nodig heeft van uw/een advocaat? -Wilt u door dezelfde advocaat geholpen of wilt u hierbij door een andere advocaat worden geholpen? -Bent u bereid om hiervoor de minimale eigen bijdrage ad _ ... te betalen? Voor ouders die het betreft: -Er is bekend dat er in ieder geval 1115 kinderen uithuis zijn geplaatst als gevolg van/ in gezinnen die gedupeerd zijn. Recent is een motie aangenomen waarbij is toegezegd dat er onderzoek wordt gedaan of en zo ja hoe deze kinderen terug naar huis kunnen. Heeft u behoefte aan een advocaat om u (in deze procedure) bij te staan?

- De vergelijking van eerste gesprek en hoe het nu gaat zou fijn zijn. Hoe gaat het nu, hoe tevreden bent u nu, wat is uw gevoel nu etc.*
- Mag een advocaat naast zijn vergoeding vanuit RvR daar bovenop een uurtarief in rekening brengen? Rechtsbescherming is mij als gedupeerde in de toeslagenaffaire tot op heden niet geboden; dit is wel gewenst. Het kan toch niet zo zijn dat de Belastingdienst op de oude voet door mag blijven gaan met het onrechtmatig handelen, zeker niet in een hersteltraject. Dit gebeurt wel. Machtsmisbruik, extra onrecht, overschrijden van wettelijke termijnen alsof er NIETS is verbeterd. Wie en wanneer wordt de Belastingdienst/Belastingdienst Toeslagen/Belastingdienst UHT gecontroleerd op haar handelwijzen??*
- Geen op- en aanmerkingen enquête was helder en duidelijk.*
- Het zou fijn zijn dat wanneer er een advocaat wordt toegewezen, de gegevens; telefoonnummer en mailadres zou kunnen worden doorgegeven.*
- De vragen waren duidelijk.*
- Ik mis de vraag of de advocaat mij met alle hulpvragen kan helpen . Als het om huisvesting gaat wanneer je gevlucht bent door de affaire maar nu terug wilt kan de advocaat niet direct helpen. Het doet me pijn dat je weer moet bewijzen en dingen op papier moet gaan zetten om eventueel in aanmerking te komen voor een urgentie. Je bent erkend slachtoffer en de belasting /overheid gaat voor herstel en een nieuwe start voor de mensen maar een huis valt er niet automatisch onder vanwege de woning nood. . Pas als ik afgewezen word voor urgentie kan de advocaat bezwaar maken. Snap niet waarom het weer uit de hand of nog meer mis moet lopen voor er hulp geboden kan worden door in dit geval de advocaat. Heel zwaar als je al in je vertrouwen geschaad bent en de ervaring hebt gehad dat je niet opgewassen bent tegen de staat . Waarom moet ik dan weeerrr bewijzen. Pijnlijke zaak ik hoop dat het goed komt.*
- Er is geen status pagina waar je je eigen dossier kan volgen. Ik moet alles regelen vanuit Kroatië en voor vele dingen val ik buiten de boot. Even*

contact opnemen met afdeling toeslagen kost snel 20-30 minuten voordat je iemand spreekt.

- *De vragen waren duidelijk genoeg.*
- *De hulp die ik nu krijg voor een gratis advocaat moet goed gepubliceerd worden mensen denken vaak als de aanvraag voor een pro deo wordt afgewezen en men niet in staat is dit zelf te bekostigen er geen enkele weg verder is voor dit soort hulp. Ben erg dankbaar dat ik op eigenhoutje deze stap heb genomen.*
- *Misschien een andere advocaat.*
- *Ik heb nog geen advocaat aande gesprek gehad.*
- *Alles is duidelijk, bedankt!*
- *Ik wil nog contact met hem opnemen. Was toch weer heftig die dag maar hij zei ook als er nog dingen naar boven komt die je vergeten bent om te zeggen kon ik met hem contact opnemen. En dat zal ik zeker doen omdat ik nog een aantal bedragen ben vergeten door te geven, het is ook 11 jaar geleden. Ben blij dat hij daar ook rekening mee heeft gehouden.*
- *Ik heb mijn zoon bijgestaan en ook deze enquête ingevuld*
- *Vind het best zo.*
- *Nee, je bent toch aan het vechten tegen de overheid. Het is moeilijk!*
- *De vragen zijn duidelijk ik kan niks verder beantwoorden omdat ik mijn advocaat nooit gesproken heb.*
- *Om eerlijk te zijn vertrouw ik door deze affaire geen "hoge" pieten meer. Dit bedoel ik niet vernederend. Maar ik vind deze uitspraak wel passend voor mijn situatie. Ik hoop dat er goede advocaten zijn overgebleven om eens echt de gedupeerde te ondersteunen.*
- *Meer bellen over de zaak dat zal beter zijn.*
- *Wat belangrijk is in het traject binnen de Toeslagen is de onzekerheid over het vervolg. Dus: Ik zeg wat ik doe en ik bevestig vervolgens ook de gemaakte afspraken over de inspanningen die geleverd worden. We hebben continue te maken met mensen die binnen processen en systemen werken. Na het intakegesprek en een download van ons dossier is de communicatie best summier. We hebben geen helderheid over de vervolgstappen en termijnen. Eigenlijk vind ik dat Ouderorganisatie Boink daarin goed functioneert. Door vooral te focussen op het eerste deel van het proces mis je wel de emotionele betekenis (vertrouwen in de bijstand)*

die op een praktische manier ingevuld kan worden door duidelijk te zijn over vervolgstappen. Het is nu namelijk al best een tijdje stil. Kenmerkend is dat de belastingdienst ons wel wist te vinden met terugbetalingscorrespondentie, heel proactief. Maar dat de situatie nu volledig omgedraaid is: wij mogen bij alles en iedereen proactief duidelijkheid najagen. En dat is best vermoeiend / energieslurpend.

- *Waren goede en terechte vragen, Ook duidelijk.*
- *Duidelijk*
- *De vragen na aangeboden advocaten om te kunnen selecteren moeten wel wat dieper. Ben bang dat het verkeerd wordt gevat en dat ik me weinig kon uiten.*
- *Alle vragen waren duidelijk, ik kon vrij goed de vragen beantwoorden.*
- *Dat ik het erg onduidelijk vind het voortgang van herstel.*
- *Graag wil ik zo snel mogelijk gehoord en geholpen worden. Als het niet gebeurt door dit advocaat dan graag een ander advocaat.*
- *Ik heb de relatie beëindigd en aan hun aangegeven dat ze mijn gestuurde info moeten vernietigen.*
- *Het zou fijn zijn dat ik informatie of updates en tips zou mee krijgen.*
- *Ik heb hulp gehad bij het invullen van de enquête anders was het erg moeilijk.*
- *Ik heb tot nu toe twee keer gesprek gehad met mijn advocaat tot nu toe heb ik goed gevoel bij, Ik hoop het dat hij zijn best gaat doen om bij mij te staan, hij had ook over dat hij weinig uren voor mijn zaak kreeg.*
- *Mogelijke vragen voor enquête/trainingsdoeleinden: Indien ontevreden met huidige advocaat, wat is de reden? Indien het mogelijk is een andere advocaat toegewezen te krijgen, waarmee dient die zich u te helpen, waar u vindt dat uw huidige advocaat zich onvoldoende mee helpt?*
- *Tot nu toe erg tevreden !*
- *Prodeo advocaten nemen de zaak gelijk aan maar zodra ze het hebben krijg je ze niet meer aan de telefoon als voorheen.*
- *Duidelijk.*
- *Ik vind het erg lang duren bij de belastingdienst.*

- *Alles in orde. Mag ik u vragen hoe lang gaat het nog duren om alle ouders te helpen?*
- *Het zou wenselijk zijn als de toevoeging word uitgebreid. Tot de gehele afhandeling dus ook zaken bij de Kot gemeenten loketten. Alle gemeentes doen het anders waar door dit oneerlijk word voor gedupeerde nadien. Hierin mag de advocaat nu nog niet bijstaan.. terwijl dit wel een gevolg is en er dan weer opnieuw bijstand gevraagd moet worden wat met de schadevergoeding dan weer moeilijk samengaat.*