

Resultaten telefonische enquête ouders bij het aanmeldingsgesprek

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. Resultaten Telefonische enquête ouders bij het aanmeldingsgesprek

In de periode vanaf de aanvang van de subsidieregeling medio april tot en met mei 2021 zijn er met 100 ouders telefonisch gesprekken gevoerd over hun ervaringen met de aanmeldprocedure bij de Raad voor Rechtsbijstand.

3.1 Invulgemak

Gevraagd is in hoeverre de ouder(s) moeilijkheden hebben ondervonden met het invullen van het aanmeldformulier, of zij dat zelfstandig of met hulp van anderen hebben gedaan en of zij nog verbeterpunten hebben ten aanzien van de aanmeldprocedure.

Uit de antwoorden blijkt dat ongeveer 90% van de aanvragers geen moeite heeft gehad met het invullen van het aanmeldformulier en dat twee derde dit zonder hulp voor elkaar heeft gekregen.

Tabel 1: Hulp nodig bij het invullen van het aanmeldformulier?

	Aantal
Zelf gedaan zonder hulp	65
Hulp nodig gehad: (zaakwaarnemer van de) Belastingdienst	12
Hulp nodig gehad: gemeente	6
Hulp nodig gehad: familie, vrienden of bekenden	12
Hulp nodig gehad: overig ¹	5
Totaal	100

¹ Bewindvoerder(2x), Siso, facebookgroep KOT en Schuldhulpverlener

3.2 *Genoemde verbeterpunten*

In ruim de helft van de 100 gesprekken worden er geen verbeterpunten aangedragen (n=56). Uit de gesprekken waarin wel verbeterpunten worden genoemd, blijken de meeste verbeterpunten betrekking te hebben op de volgende zaken:

- Onduidelijkheid formulier/vraagstelling (n=12)
- Vindbaarheid van het formulier (n=6)
- De digitale handtekening vond men lastig (n=6)
- Diverse technische punten (n=5)
- Men wist niet van de regeling. Was onvoldoende bekendgemaakt (n=4)
- Het ontbreken van een ontvangstbevestiging (n=4)

3.3 *Genoemde verbeterpunten in chronologische volgorde*

Uit de aanvullende opmerkingen blijkt dat een aantal ouders ongevraagd hun tevredenheid uitspreekt over de service die de Raad verleent.

Open antwoorden ouders ²
Geen verbeterpunten.
Geen verbeterpunten. Zag er prima uit
Geen verbeterpunten. Klant is heel tevreden over de mogelijkheid tot hulp.
Wist niet welke mail hij moest gebruiken en heeft het voor de zekerheid 2x verstuurd 1x via Ziver en 1x via de gewone mail
Digitale handtekening, cliënt heeft geen printer of scanner. Of per post versturen.
Op de website voor de RvR een button waar je op moet klikken om direct bij het aanmeldformulier te komen, is moeilijk te vinden. Digitaal ondertekenen mogelijk maken.
Geen verbeterpunten. Alles was duidelijk
Mogelijkheid om via de site het formulier gelijk te kunnen invullen en versturen.
Geen verbeterpunten. Was overzichtelijk.
De link werkte niet en dat maakte het ingewikkeld voor cliënt.
Geen verbeterpunten. Alles was duidelijk
Geen verbeterpunten.
Geen verbeterpunten. Is allemaal duidelijk
Meer info over hoe je het formulier moet invullen en terugsturen.
Omslachtig om het formulier te ondertekenen. Liever digitaal.
Digitaal invullen is beter
Formulier RvR moeilijk te vinden, link via de gemeente gekregen. Ontvangstbevestiging gewenst.

² De antwoorden zijn niet gesorteerd, maar chronologisch geordend, omdat er tijdens de onderzoeksperiode al verbeteringen zijn doorgevoerd.

<p>Geen verbeterpunten. Probleem kon moeiteloos ingevuld worden en verstuurd worden per e-mail.</p> <p>Aanvraag verleden week verstuurd. Cliënt hoort vervolgens een week niets meer. Verbeterpunt: stuur een ontvangstbevestiging.</p> <p>Geen verbeterpunten.</p> <p>Ja, knop waar het aanmeldformulier op de website Raad voor Rechtsbijstand maak dit duidelijker. Niet iedereen weet waar dit te vinden is.</p> <p>Om aan het aanvraag formulier te komen was heel erg moeilijk. Hij had een bevriende advocaat die hem hierbij heeft geholpen. Het was niet duidelijk waar hij het formulier kon krijgen namelijk. Daarnaast vindt deze cliënt het heel erg moeilijk om met Zivver te versturen Communicatie dmv Zivver snapt hij niet. Daarnaast vindt de cliënt het niet fijn dat hij geen ontvangstbevestiging heeft gekregen. Geeft onzekerheid.</p> <p>Geen verbeterpunten. Alles was duidelijk</p> <p>Zat te wachten op een teken van de RvR, ontvangstbevestiging van ontvangst aanvraagformulier, zou prettig zijn.</p> <p>Per post versturen.</p> <p>Geen verbeterpunten. Klant is tevreden over de hulp en het persoonlijk contact</p> <p>Cliënt weet niet hoe ze de handtekening moet zetten op het formulier, daarom staat er niets. Voor de rest vond zij het formulier heel overzichtelijk.</p> <p>Geen verbeterpunten. Compliment omdat het formulier digitaal kon worden ingediend. Mevrouw heeft geen printer en was bang dat dat problemen ging opleveren. Ze wilde dit compliment aan ons kwijt.</p> <p>Geen verbeterpunten. Heel tevreden over het formulier én de snelle hulp</p> <p>Geen verbeterpunten. Was allemaal netjes geregeld.</p> <p>Formulier zelf duidelijk. Bestaan formulier was niet bekend, moet misschien nog meer ruchtbaarheid aan worden gegeven door Raad. Door oudgediende bij JL gewezen op het formulier. Uit het formulier blijkt dat de Raad de hulp bij de toeslagenaffaire heel serieus neemt, klant is hier is heel dankbaar voor</p> <p>Geen verbeterpunten. Alles was duidelijk</p> <p>Geen verbeterpunten. Nee goede service, klantvriendelijk</p> <p>Aanvraag kon verstuurd worden met beveiligde mail. Gedupeerde vroeg zich af of iedereen daar wel mee bekend is hoe dat werkt.</p> <p>Geen verbeterpunten. Was helemaal duidelijk/</p> <p>Geen verbeterpunten. Ze heeft de Raad voor Rechtsbijstand gebeld en wij hebben haar het formulier toe gemaild.</p> <p>Meer kenbaarheid geven aan de aanwezigheid van een aanmeldformulier. Gedupeerde had het nu via de andere gedupeerde ouders gehoord.</p> <p>Geen verbeterpunten. Was wel duidelijk dus geen tips of verbeterpunten.</p> <p>Geen verbeterpunten. Positief dat het formulier is beveiligd. Nee formulier eigenlijk precies goed. Mevrouw is dankbaar voor hulp en snelle matching.</p> <p>Geen verbeterpunten. Formulier is prima, ook goed te vinden.</p>

Geen verbeterpunten. Formulier is prima, ook goed te vinden.

Mevrouw heeft het formulier eerst geprint en daarna ingescand i.v.m. de ondertekening. Ze geeft aan hier geen voorstander van te zijn, ze doet liever alles digitaal via DigiD.

Betreft een gedupeerd echtpaar. Het was voor hen niet duidelijk of ze beide afzonderlijk een formulier moesten invullen of dat er met 1 formulier kon worden volstaan.

Geen verbeterpunten

Geen verbeterpunten

Geen verbeterpunten, het matchingsgesprek is een goede aanvulling op de vragen op het formulier

Geen verbeterpunten

Geen verbeterpunten. Mevrouw was bang dat er met het formulier allerlei bewijsstukken meegezonden zouden moeten worden, hier beschikt ze niet meer over.

Meneer dacht in eerste instantie dat het formulier voor advocaten bedoeld is. (opmerking raadsmedewerker: Ik had eerder een klant met dezelfde opmerking). Na een telefoontje met de Raad is het opgehelderd. Er zou een vraag op het formulier kunnen of er een partner is die ook gedupeerd is (opmerking raadsmedewerker: Ik heb al een formulier gezien van een echtpaar dat gedupeerd was. Op dat formulier waren wel beide namen ingevuld, maar het formulier is daar niet op ingericht). Verder is meneer blij dat we snel contact opnemen.

Ze heeft van de gemeente moeten horen van het bestaan van deze regeling.

Geen verbeterpunten. Was wel duidelijk

Geen verbeterpunten. Was duidelijk

Geen verbeterpunten. Was duidelijk

De vraag 'ander' vond de cliënt moeilijk, hierin dachten zij dat zij de vorige advocaten moesten invullen die zij ooit voor deze zaak hadden benaderd. Vraag 4 anders stellen, want scheidt verwarring omdat zij hierin dachten dat zij alle advocaten moesten opgeven die ooit hun hebben bijgestaan.

Geen verbeterpunten. Alles was zeer duidelijk

Geen verbeterpunten. Was duidelijk

Geen verbeterpunten. Het formulier is duidelijk, kort en bondig

Geen verbeterpunten

Was wel duidelijk. Is echter door de Gemeente op de hoogte gebracht van deze regeling.

Geen verbeterpunten. Was wel duidelijk

Geen verbeterpunten. Was wel duidelijk

Geen verbeterpunten. Duidelijk.

Geen verbeterpunten

Geen verbeterpunten

Geen verbeterpunten

Cliënt gaf aan dat de zelfredzaamheid niet gepast is in deze zaken, heeft verder niets met het formulier te maken. Maar zij vroeg of ik dit door wilde geven. Of per ommegaande de zelfredzaamheid eraf kan.

Formulier was moeilijk te vinden. Misschien via een link op de site van de belasting om bij dit aanvraag formulier te kunnen komen.

Moeilijk te vinden op internet, eerst gebeld met de Raad voor Rechtsbijstand

Lastig om te vinden op internet

informatie is niet goed te vinden van de Raad voor Rechtsbijstand, als de belastingdienst niet had geholpen, had ze het niet gevonden.

Van tevoren met de Raad voor Rechtsbijstand gebeld en daarna was het helemaal duidelijk het formulier.

Ontvangstbevestiging sturen, zij was onzeker of haar stukken wel waren aangekomen.

Beter informeren of per post laten sturen/versturen.

Geen verbeterpunten. Ziet er netjes uit geen op- of aanmerkingen.

Geen verbeterpunten.

Geen verbeterpunten. Ziet er goed uit.

Geen verbeterpunten. Goed en duidelijk.

Onduidelijk is wat er precies bij vraag 3 moet worden ingevuld/aangekruist.

Het ondertekenen van het formulier makkelijker maken.

Moeilijk te vinden op de site van de Raad voor Rechtsbijstand, duidelijker aangeven waar het vinkje zit.

Geen idee omdat haar zoon het heeft ingevuld.

Bij vraag 3 wellicht nog een toelichtingsmogelijkheid? Er wordt nu vaak bijvoorbeeld werk aangekruist terwijl dit in het verleden heeft gespeeld, de advocaat hoeft dan niet geselecteerd te worden op arbeidsrecht. Mevrouw opperde daarom de toelichtingsmogelijkheid.

Geen verbeterpunten. Overzichtelijk en duidelijk allemaal

Geen verbeterpunten. Duidelijk.

Portokosten bij de Raad voor Rechtsbijstand laten ivm terugsturen per post. Het kan een gedupeerde heel veel stress geven om voor een postzegel te betalen.

Een knop bij het aanmeldformulier plaatsen waaruit snel blijkt dat het formulier digitaal kan worden teruggestuurd. Hij had alles al geprint en wederom gescand dit had niet gehoeven als hij dit van tevoren zou hebben geweten.

Geen verbeterpunten. Duidelijk en helder zeer prettig om in te vullen.

Geen verbeterpunten Was prima geregeld, gebeld en toegestuurd gekregen.

Geen verbeterpunten. Was prima in orde.

Geen verbeterpunten. Compliment voor de snelle afhandeling van de zaak bij de RvR.

Geen verbeterpunten. Was heel duidelijk

Te beknopt om in de vullen. Onduidelijk of men zelf een advocaat mag kiezen. Cliënt dacht dat ze zelf een advocaat mocht uitzoeken.

Geen verbeterpunten. Duidelijk formulier

Digitale handtekening dat zou makkelijker zijn als dit wordt aangeboden

Geen verbeterpunten. Goed leesbaar. Duidelijke taal.

Mogelijkheid bieden om het per post te versturen niet iedereen heeft een scanner of heeft het door dat je ook foto's met je telefoon kunt maken en terug kunt sturen. Het duurde een tijdje voor deze cliënt voordat ze doorhad dat dit ook met de telefoon kon.

Geen verbeterpunten. Was heel duidelijk, cliënt heeft bij een advocatenkantoor gewerkt kwam bekend voor. Ziet er netjes uit.

Uploaden is niet duidelijk. Misschien aangeven dmv een knop. Digitale handtekening ook moeilijk, graag per post versturen.

Geen verbeterpunten. Ziet er goed uit. Laagdrempelig.
