



Verzoek Persoonlijk Dossier

Rebecca van der Grient

M221006

30 januari 2023

Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Methode	4
Conclusies	5
Aanbevelingen	6
Resultaten	
• Het hersteldossier	7
• Samenvatting en leeswijzer	11
• Volledig persoonlijk dossier	14

Gedupeerden van de toeslagenaffaire kunnen bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) een verzoek in dienen voor hun hersteldossier. Het hersteldossier is het dossier dat gebruikt wordt voor de Integrale Beoordeling en gaat specifiek over de kinderopvangtoeslag. Dit dossier wordt door de persoonlijk zaakbehandelaar opgesteld. Het dossier bevat zowel input van de ouder als informatie uit verschillende systemen die door de persoonlijk zaakbehandelaar zijn gebruikt. Het dossier bestaat uiteindelijk uit een – door de persoonlijk zaakbehandelaar – ingevulde Informatie en Beoordelingsformulier (IB-formulier) en alle onderliggende stukken. In het IB-formulier staat de uitkomst van het hersteldossier, dus of een ouder gedupeerd is en over welke jaren en waarom.

Ouders kunnen kiezen om uitsluitend hun hersteldossier te ontvangen of om hun hersteldossier te ontvangen met een samenvatting van het IB-formulier. In de samenvatting wordt uitgelegd welke documenten in het hersteldossier zitten, uitleg van begrippen en een samenvatting van het IB-formulier. Zij kunnen er verder voor kiezen om het dossier digitaal of fysiek te ontvangen.

Proces

Twee weken na verzending van het hersteldossier, wordt er door het Serviceteam contact opgenomen met de ouder. Er wordt dan onder andere aan de ouder gevraagd of zij het hersteldossier hebben ontvangen en of er naar hun idee nog informatie ontbreekt. Indien specifieke informatie nog mist, wordt dit opgezocht en nagestuurd (indien mogelijk). Hierna is het verzoek voor het Persoonlijk Dossier afgerond.

Doelstelling

De volgende onderzoeksvragen staan bij dit project centraal:

- Voldoet het hersteldossier aan de behoefte van de ouder?
- Heeft de ouder na het ontvangen van het hersteldossier nog de behoefte om het volledig persoonlijk dossier te ontvangen?
- Wat vinden ouders van de bijgevoegde samenvatting?
- Ontbreekt er nog informatie in het hersteldossier?

Aanpak

Voor dit onderzoek zijn 17 ouders en een advocaat benaderd voor het onderzoek. Deze personen hebben recent hun hersteldossier ontvangen*. De helft heeft naast het hersteldossier een samenvatting van het Informatie en Beoordelingsformulier ontvangen. UHT heeft de respondentenlijst samengesteld.

**Een ouder die is gesproken gaf aan dat hij/zij niet een hersteldossier heeft ontvangen. Deze persoon heeft uiteindelijk wel een aantal vragen beantwoord over verwachtingen t.a.v. het hersteldossier.*

Steekproef

Uiteindelijk spraken we 5 ouders die enkel hun hersteldossier hebben ontvangen en 4 ouders die naast hun hersteldossier ook een samenvatting hebben ontvangen. Vanwege dit kleine aantal zijn resultaten niet generaliseerbaar naar de gehele populatie. We behandelen de resultaten daarom als kwalitatieve resultaten: ze leren ons beter te begrijpen wat mogelijke barrières zijn die ouders ervaren bij hun hersteldossier en gedachten die ze hebben over hun hersteldossier.

Methode

Voor dit onderzoek hebben we een semi-kwantitatieve aanpak gebruikt. Er is gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst met veel open vragen. De vragenlijst is telefonisch afgenomen. Het veldwerk is tussen 10 en 18 januari 2023 uitgevoerd.

Ouders hebben het idee dat ze met het hersteldossier niet over alle informatie beschikken die hun IB-beoordeling verklaart of onderbouwt. Ze willen weten of echt alle relevante informatie is meegenomen in de beoordeling. Daardoor blijft de behoefte om alsnog te beschikken over het volledig persoonlijk dossier bestaan.

Het hersteldossier lijkt onvoldoende te voldoen aan de verwachtingen van ouders.

- Ouders vragen het hersteldossier op met de intentie deze te controleren.
- Toch lukt het niet alle ouders om het hersteldossier meteen te bekijken: ze laten de downloadlink verlopen of besluiten toch een fysiek exemplaar op te vragen i.p.v. digitaal.
- Uiteindelijk voldoet het hersteldossier nog onvoldoende aan de verwachtingen van ouders. Dit komt omdat de hoeveelheid informatie (te) overweldigend is om de inhoud goed eigen te kunnen maken. Daarnaast zijn er ouders die informatie missen in het dossier: het zit er niet in of het is weggelakt.

Ouders missen de samenvatting of lezen deze niet.

- Ouders geven aan dat zij de leeswijzer en samenvatting niet lezen. Dit komt mogelijk omdat ze niet goed in de gaten hebben welk document de samenvatting of leeswijzer is (hierdoor kunnen ze geen beoordeling geven over desbetreffende documenten).

Behoeftte aan het volledig persoonlijk dossier blijft ook na ontvangst hersteldossier bestaan.

- Ook al vinden ouders het moeilijk voor te stellen wat het volledig persoonlijk dossier precies omvat, toch willen de meeste ouders alsnog hun volledig persoonlijk dossier ontvangen. Deze wens lijkt voort te komen uit verschillende behoeften:
 - De behoefte om te beschikken over dezelfde informatie als de UHT. Ouders (of hun advocaat) willen dit zelf kunnen controleren.
 - De behoefte aan inzicht in het beeld dat de Belastingdienst over hen had in het verleden.
 - De behoefte om grip te krijgen op hoe hun situatie heeft kunnen ontstaan.



Het hersteldossier



Hersteldossier moet voorzien in de behoefte om informatie te controleren, maar de hoeveelheid informatie overweldigt ouders

- De verwachtingen die ouders vooraf hebben van het hersteldossier lopen uiteen. Een enkeling noemt dat zij geen verwachtingen hebben (voor hen gaat het meer over het zelf kunnen beschikken over de informatie). Meerdere ouders noemen dat zij verwachten specifieke informatie terug te vinden over gestuurde en ontvangen brieven en berekeningen.

“ *De correspondentie van beide kanten en de verrekeningen/ beschikkingen.* ”

“ *Ik wist niet wat ik kon verwachten....Geen enkel idee.* ”

“ *Om alles terug te vinden wat ik heb aangeleverd destijds. Dat wilde ik terug zien.* ”

“ *Ik wilde het in handen hebben. Vind ik moeilijk aan te geven. Ik denk gewoon toch de bedragen. Waar het uit opgebouwd was (schulden).* ”

“ *Ik heb er nog niet ingekeken maar mijn verwachtingen waren: puur de berekeningen en ook welke brieven ik eventueel gemist heb. Want ze zeiden dat er brieven gestuurd waren welke ik nooit ontvangen heb.* ”

- Ouders voelen zich overweldigd door de hoeveelheid informatie die het hersteldossier omvat. Ouders die hun hersteldossier digitaal ontvingen, noemen specifiek dat het bestand groot is (veel MB's) wat het lastig maakt om te openen of uitdagend om te lezen op de computer.
- Een enkeling ervaart het doornemen van het hersteldossier als confronterend. Het doornemen brengt oude emoties en gevoelens naar boven.

“ *Het was via de mail. Het was een behoorlijk groot bestand en mijn laptop had moeite met het openen.* ”

“ *Dat zijn zoveel pagina's! Dat ga ik niet lezen op de computer.* ”

“ *Ooooh moet ik dit gaan doornemen...wil ik dit? Dan word ik er toch weer aan herinnerd. En die confrontatie vond ik lastig.* ”

“ *Ik heb alles gelezen, maar er kwam wel veel naar boven. Emotioneel gezien!.* ”

Mogelijk heeft de mail met daarin de download link naar het hersteldossier nog enige aandacht nodig. Zo gaf een ouder aan dat hij/zij het dossier niet kon downloaden omdat de link was verlopen. Wellicht dat de 'houdbaarheidsdatum' van de link beter gecommuniceerd kan worden. Daarnaast gaf een ouder aan dat hij/zij de afzender van de mail met het dossier niet vertrouwde omdat de afzender onbekend was. Deze ouder heeft eerst gecontroleerd of de ontvangen mail wel echt was. Deze twee aspecten kunnen de ervaring van ouders over de dienstverlening negatief beïnvloeden.

Ouders zijn beperkt tevreden met het hersteldossier (1/3)

Aan ouders is gevraagd of het hersteldossier voldoet aan hun verwachtingen, of zij tevreden zijn met het hersteldossier, of zij nog informatie missen in het hersteldossier en of er nog aspecten of onderdelen zijn die zij graag anders zouden zien in het hersteldossier. Nu volgen eerst de inzichten op deze vragen. Op de volgende pagina staat de bijbehorende grafieken en daarna volgt nog een pagina met ondersteunende quotes van ouders.

De helft van de ouders die we spraken heeft het hersteldossier nog niet bekeken of volledig gelezen.

- Vier van de negen ouders hebben het hersteldossier nog niet gelezen, dat komt omdat zij op het papier exemplaar wachten, omdat ze het hersteldossier niet hebben ontvangen (fysiek noch digitaal), of omdat de download link was verlopen voordat zij het bestand hadden gedownload.

Ouders zijn beperkt tevreden met het hersteldossier

- De ouders die het hersteldossier wel hebben bekeken of gelezen, zijn over het algemeen beperkt tevreden met het dossier.
 - Eén ouder vindt het hersteldossier overzichtelijk en compleet (maar wil daarnaast alsnog het volledig persoonlijk dossier ontvangen). Een andere ouder is ook tevreden maar geeft wel aan dat in het dossier bijna alleen maar documenten zitten die hij/zij zelf heeft aangeleverd. Deze documenten zijn weliswaar leesbaar en overzichtelijk maar de ouder mist de bewijsvoering vanuit de UHT in het dossier.
 - Andere ouders hebben moeite met het lezen van het dossier, met de structuur en met het overzicht (zie de volgende pagina voor de grafieken). Het hersteldossier voldoet niet aan de informatiebehoefte. Ouders hebben na het lezen nog vragen, missen bepaalde correspondentie en verrekeningen of missen tekst omdat deze is zwart gelakt. Er lijkt geen verschil te zijn tussen ouders die een samenvatting hebben ontvangen en ouders die geen samenvatting hebben ontvangen in de mate dat zij de informatie eigen kunnen maken.

Ouders zijn beperkt tevreden met het hersteldossier (2/3)

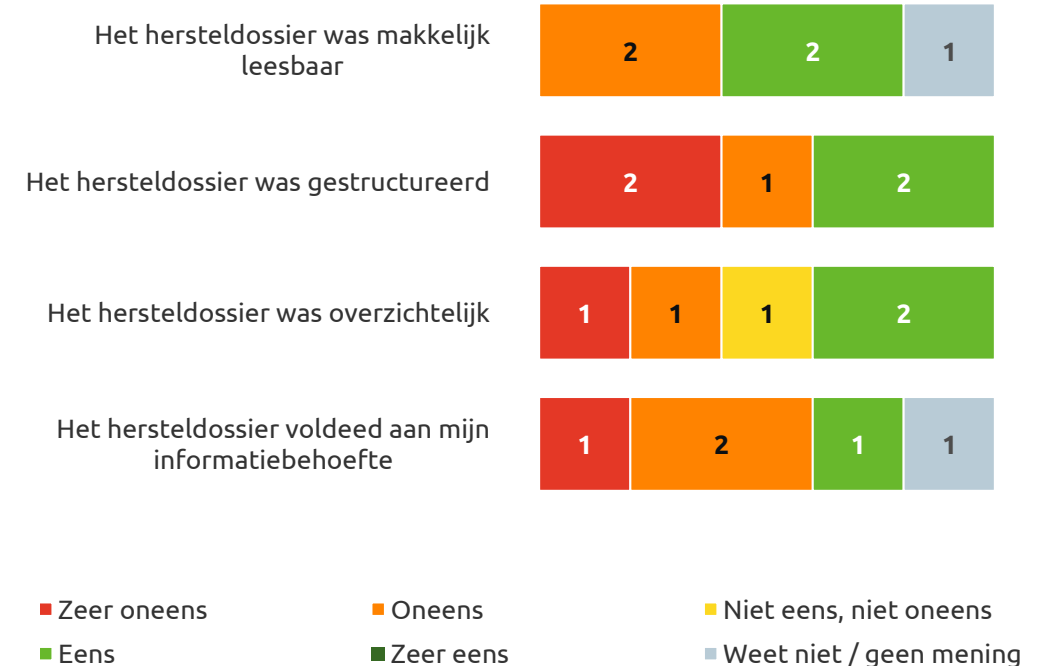
Hoe tevreden bent u over het algemeen met het hersteldossier?

Basis: heeft hersteldossier bekeken/gelezen



Wilt u aangeven of het eens of oneens met de stelling

Basis: heeft hersteldossier bekeken/gelezen



Ouders zijn beperkt tevreden met het hersteldossier (2/3)

Voldoet hersteldossier aan verwachtingen en wat vindt men van het hersteldossier?

“ *Ik vind het heel lastig allemaal. Ik merk dat het me moeite kost om alle informatie via het dossier door te nemen maar het moet om de boel na te lopen en te controleren.*

“ *Ik heb er zeker wat aan. Ik kan terugkijken wat ik mis. Maar er was veel zwart/ doorgestreept, waardoor ik niet alle informatie kreeg.*

“ *Ik denk het niet. Hier kunnen dingen ook fout in staan. Ik vind het hartstikke slordig en erg! Ik kwam een brief tegen die ik ooit geschreven heb. Deze kwam ik wel 20x tegen en kan me niet voorstellen dat dat goed is.*

“ *Zeker, ik mis niets. Alles helemaal duidelijk.*

“ *Het waren mijn aangeleverde stukken dus allemaal makkelijk leesbaar en geen enkele bewijsvoering.*

“ *Het zijn te veel pagina's, dus geen zin om het allemaal door te nemen. En ik kan daarom niet zeggen dat het dossier aan mijn informatiebehoefte voldeed. Ik zie het niet zitten om het door te nemen/ lezen.*

“ *Ik moest vaak terug klikken om e.e.a. te begrijpen/ lezen. En ik heb gebeld met de vraag om dingen uit te leggen.*

Mistte u informatie of zijn er aspecten/onderwerpen die anders zouden moeten?

“ *Kan ik niet zeggen, omdat ik niet alles heb gelezen.*

“ *Ja, er was veel weggestreept*

“ *Nog niet bekeken. Dus geen idee.*

“ *Ik vond dit totaal nutteloos. Het zijn letterlijk mijn eigen stukken. Het geeft geen enkel antwoord.*

“ *Kort samengevat. Veel te veel pagina's... Ik lijk wel gek*

“ *Nee, niet echt. Alles kunnen vinden*

“ *De correspondentie van beide kanten en de verrekeningen/ beschikkingen mis ik.*

“ *Nee, ik mis informatie. Er zijn dingen die verrekend zijn met andere toeslagen, maar dat heb ik niet gezien in het dossier. Veel te summier. Mis andere verrekeningen wat betreft huurtoeslag etc. Het is een wirwar geworden.*



Samenvatting en leeswijzer

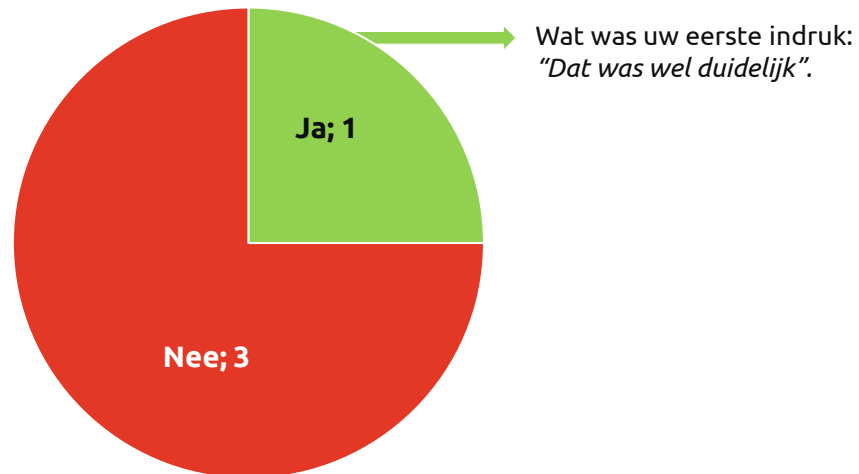


Ouders hebben de samenvatting en leeswijzer niet gelezen

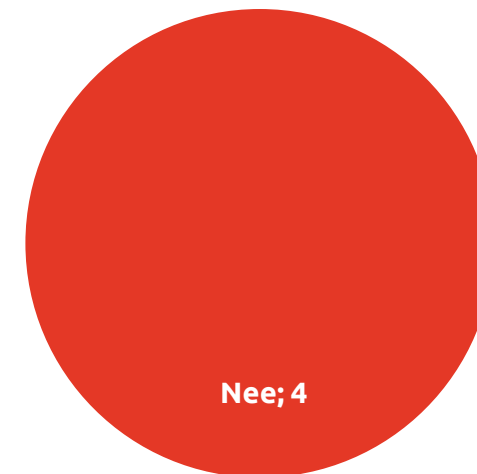
Ouders geven overwegend aan dat zij de leeswijzer en de samenvatting niet hebben gelezen.

- Er lijkt op het oog geen verschil te zijn in de ervaring van ouders die de leeswijzer en samenvatting hebben ontvangen in vergelijking met ouders die enkel het hersteldossier hebben ontvangen. Echter, vanwege het kleine aantal gesproken deelnemers is dit niet met zekerheid vast te stellen.

U heeft bij uw hersteldossier een samenvatting ontvangen. Heeft u de leeswijzer gelezen? (Basis - Heeft volgens gegevens de samenvatting ontvangen, n=4)



Heeft u de samenvatting gelezen? (Basis - Heeft volgens gegevens de samenvatting ontvangen, n=4)



Twijfel of ouders door hebben welk document de samenvatting is in het hersteldossier

Ouders lijken niet altijd door te hebben wat de samenvatting is in het hersteldossier

“ *In ieder geval de samenvatting met als reden dat een samenvatting niet teveel pagina's zijn en makkelijk leesbaar is. Met daarin ook hoe de opbouw/ de berekening is geweest. En dan niet te ingewikkeld.*

“ *Het hersteldossier zelf is prima.*

“ *Ik wacht op papierversie. Is geen doen op de computer.*

“ *Moeilijk te zeggen. Ik weet niet meer precies of ik de samenvatting heb gelezen. Ik kan er geen antwoord op geven.*



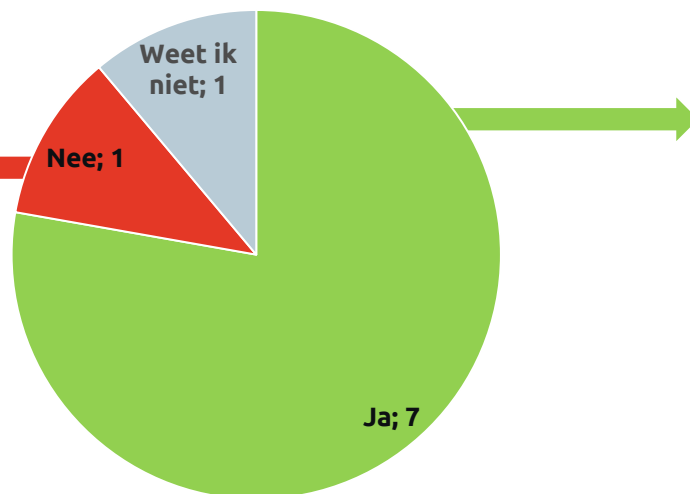
Volledig persoonlijk dossier



De meeste aanvragers willen naast het hersteldossier ook het volledig persoonlijk dossier

- Ouders willen alsnog het volledig persoonlijk dossier. Dit om over alle informatie te beschikken (voor hun advocaat) en ook uit nieuwsgierigheid over hoe de Belastingdienst in het verleden over hen heeft geschreven.

Zou u op dit moment alsnog uw volledige persoonlijk dossier willen ontvangen?



“ Ik ben nu officieel erkend en heb het persoonlijk dossier niet nodig. (tenzij mijn advocaat daar nog om gaat vragen)

Welke informatie verwacht u terug te lezen in uw volledig persoonlijke dossier die niet in het hersteldossier staat?

“ *Geen idee. Ik weet niet wat het verschil is tussen beiden. Zeker voor mijn advocaat. Ik ga dan met mijn advocaat meekijken. Ik ga het dossier waarschijnlijk niet zelf in mijn eentje doornemen. En ik hoop dat mijn advocaat mij dingen goed kan uitleggen om zeker te weten dat het goed gaat en goed afgesloten wordt. Ik wil zeker weten dat ik volledig gecompenseerd word.*

“ *Heel veel. Ik hoop op antwoorden en berekeningen op veel vragen. En ook hoe met mijn persoonlijke gegevens erin staan. En ik vind het belangrijk hoe serieus ik genomen ben destijds.*

“ *Extra check en dan ben ik compleet. Hele setje.*

“ *Veel persoonlijke gegevens die niet in het hersteldossier staan. Of de berekeningen kloppen. Ik wil het laten lezen aan de advocaat.*

“ *Alles wat er over me geschreven is en hoe ik te boek sta.*

Ouders vinden het moeilijk om zich een beeld te vormen van hun volledige persoonlijk dossier

- Ouders lijken het moeilijk te vinden om zich voor te stellen wat het volledig persoonlijk dossier precies omvat. We bedoelen dan de specifieke informatie die men denkt of hoopt terug te zien in het dossier. Een aantal noemt specifiek dat zij hopen specifieke berekeningen terug te zien met betrekking tot terugbetalingen.
- De verwachtingen over de informatie in het volledig persoonlijk dossier lopen uiteen. Circa de helft verwacht enkel informatie over de toeslagjaren dat het verkeerd ging; de rest hoopt dat hun dossier informatie bevat over alle toeslagjaren sinds het verkeerd ging.
- Ouders hebben een uiteenlopend beeld van de omvang van hun persoonlijk dossier. Sommigen spreken over enkele honderden pagina's, anderen over duizenden.

“ Vind ik moeilijk. Weet ik niet. Ik wil gewoon mijn dossier hebben.....

“ Ik heb meerdere bezwaren gemaakt over de berekeningen en de terugbetalingen/ stopzettingen. Ik wil kijken hoe dat gegaan is destijds.

“ Geen idee. Ik zie het wel.

“ Vanaf 2008 tot 2014. In die jaren speelde de toeslagenaffaire voor mij.

“ Vanaf 2005 en tot 2020. Periode waarin het begon tot nu.

“ Ik hoop alles vanaf 2009/2010, toen het gedoe begonnen is.

“ Ik denk tot 500 pagina's....moeilijk te zeggen.

“ Ik hoop niet teveel (geen 1.400). Max. 100 pagina's.

“ Ik denk meer dan 1000 misschien wel rond de 5000.

“ Ik weet dat mijn hersteldossier nu al zo rond de 500 pagina's dus ik schat in zo rond de 2000.

Persoonlijk dossier vervult de behoefte om te kunnen controleren welke informatie is gebruikt in de beoordeling van de casus

- Vanwege ervaringen in het verleden hebben ouders behoefte om controle te hebben over hun zaak. Die controle lijkt zich te uiten in de behoefte om te beschikken over *alle* informatie die de UHT gebruikt in de beoordeling. Ouders willen kunnen controleren welke informatie gebruikt is en welke informatie – naar hun mening – ontbreekt in de beoordeling.

“ *Ik wil weten of alles klopt. Als blijkt dat er iets niet in orde is heb ik het dossier in handen. Ik wil weten of ze terecht hebben ingevorderd. Dus het controleren van de berekeningen.*

“ *De gegevens van de voorgaande jaren controleren. En uitpluizen.*

“ *Gewoon om te kijken of ze alles hebben. En om te controleren of dat alles klopt. Ik vertrouw het niet meer want ze hebben zoveel fouten gemaakt.*

“ *Ik wil graag weten of alles klopt. Of het dossier compleet is. Of alle papieren welke ik destijds gestuurd heb ook in het dossier zitten. Er is teveel gerommel.... Ik wil kijken wat erin het dossier staat, wat ik heb aangeleverd.*

- Een klein aantal geeft aan dat zij door anderen zijn gestimuleerd om hun persoonlijk dossier op te vragen.

“ *Familieleden hebben mij geadviseerd om dossier op te vragen. Ik heb nu een advocaat in handen genomen en die wil ook inzage hebben.*

“ *Voor mezelf en het controleren van alle gegevens wat in het dossier staat. Ook voor iemand anders, ik laat het iemand anders ook lezen.*

“ *Ik wil gewoon mijn dossier hebben.....Ik niet zo zeer voor het narekenen maar voor mijn advocaat die heeft er meer kijk op.*

Ouders hopen dat het persoonlijk dossier gaat helpen om grip te krijgen op wat hen is overkomen

- Een aantal ouders heeft het persoonlijk dossier opgevraagd omdat zij menen dat dit hen antwoorden gaat geven op vragen die zij nog hebben. Op die manier hopen zij grip te krijgen op de ontstane situatie en dat dit hen uiteindelijk gaat helpen alles te verwerken en verder te gaan met hun leven.

“ *Het controleren van de stukken of dat ik destijds alle juiste stukken hebt ingeleverd. Wat is er gebeurd en wat heb ik gedaan.* ”

“ *Puur voor mezelf. Ik wil weten wat er over me geschreven is. En of ik op de zwarte lijst sta.* ”

“ *Voor opheldering. Om het compleet te krijgen en een antwoord te vinden.* ”

“ *Voor mezelf en om te gebruiken bij het herstel. Ik wil weten wat er gebeurd is en wat er geschreven is over mij. Ik heb veel vraagtekens en daarom wil het persoonlijk dossier inzien.* ”

“ *Alle toeslagen zijn verrekend met elkaar en ik wil kunnen zien hoe ik in de problemen gekomen ben.* ”

“ *Ik wil weten wat er over mij geschreven is. Ben ik fraudeur. Veel contact gehad en er werd maar gezegd dat ik terug moest betalen. Ik wil in kunnen zien wat er destijds is genoteerd en zeker of het klopt.* ”

“ *Ik ben benieuwd hoe ze over me geschreven hebben. En hoe ze naar me kijken, als persoon zijnde.* ”



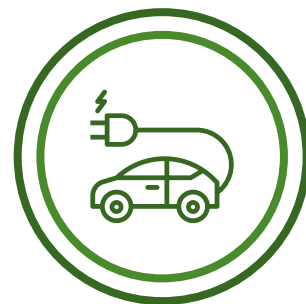
Bijlage



Wij verminderen onze footprint



Motivaction
is ISO 14001-
gecertificeerd



Motivaction
gebruikt
energiezuinige
auto's



Motivaction
gebruikt groene
stroom



Motivaction
gebruikt uitsluitend
papier met een FSC-
label

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy