



Schrijverspakket

*Informatie voor Luisterend Schrijvers
(Gelijk)waardig Herstel*

Oktober 2024



1. Inleidende woorden

Veel dank voor je aanmelding als Luisterend Schrijver bij Stichting (Gelijk)waardig Herstel. We waarderen je tijd, intrinsieke motivatie en inzet van vaardigheden enorm.

Je bent onderdeel van een groeiende groep mensen die naar voren stapt die samen de schouders willen zetten onder het oplossen van de hersteloperatie van de kinderopvangtoeslagaffaire. (Gelijk)waardig Herstel is één van de aanvullende schade routes waarvoor ouders en hun gezinnen kunnen kiezen. Het is de enige die in gelijkwaardigheid samen met ouders, kinderen en onafhankelijke experts buiten de overheid is ontwikkeld en wordt uitgevoerd. Het is bemoedigend dat andere inwoners in Nederland persoonlijk gedreven zijn om iets te betekenen in deze historische affaire van ongekend onrecht.

In deze route gaan emotioneel en financieel herstel hand in hand. In jouw rol als Luisterend Schrijver draag je bij aan de versnelling en versimpeling van de hersteloperatie. Door mee te helpen zeg je in feite tegen de mensen om wie het gaat: ik zie en geloof jou. Dát alleen al maakt een enorm verschil. Juist dít vertrouwen is de getroffen ouders al die jaren onterecht ontnomen. En vanuit jouw bijzondere vertrouwenspositie om het gehele verhaal op te mogen schrijven, leer jij je in te leven in onvoorstelbare gebeurtenissen, ervaar je de waarde van oprecht luisteren en ervaar je de gelijkwaardigheid tussen Verteller en Luisterend Schrijver.



2. Leeswijzer van dit Schrijverspakket

Na jouw deelname aan een Schrijvers Startbijeenkomst ben je gecertificeerd Luisterend Schrijver (Gelijk)waardig Herstel. Dit Schrijverspakket is een samenvatting van wat er besproken is, en daarnaast een aanvulling met (nog) meer achtergrondinformatie.

In hoofdstuk 4 *'Luisterend Schrijver Start Gids'* vind je in vogelvlucht de stappen die jij als Luisterend Schrijver zet en de belangrijkste informatie om goed van start te kunnen.

Het 5e hoofdstuk *'Verdiepende Informatie'* geeft verdiepende, gedetailleerde informatie over de methode (Gelijk)waardig Herstel, de uitgangspunten, de processen en het Feitenrelaas.

In hoofdstuk 6 *'Rol van Luisterend Schrijver'* staat de informatie beschreven die gegeven wordt tijdens de Startbijeenkomst, zodat je na de bijeenkomst de informatie nog een keer rustig kunt doornemen.

Hoofdstuk 7 *'Over het Feitenrelaas'* legt meer uit over het Feitenrelaas.

Hoofdstuk 8 *'IT & Privacy'* legt meer uit over het Portaal en het proces hieromheen, naast privacy.

Daarnaast wordt in het laatste hoofdstuk 9 nog overige informatie gegeven over belangrijke punten, zoals de woordenlijst met onbedoeld pijnlijke woorden en uitleg over de enquête.



Door jouw tijd en vaardigheden vrijwillig in te zetten ben je van onschatbare waarde voor de concrete oplossing voor de kinderopvangtoeslagaffaire. Bekijk het filmpje hiernaast door op de afbeelding te klikken om te zien hoe jij het verschil kunt maken

Samenvattend inzicht in mogelijke (onzichtbare) sentimenten onder Vertellers:

Je weet misschien niet waar je nu staat in je leven. Je hebt nog steeds het gevoel als fraudeur en profiteur te worden gezien en behandeld te worden. Dat is precies wat er al die jaren daarvoor heeft plaatsgevonden. Het voelt nu misschien dubbel-pijnlijk of teleurstellend omdat het nu de naam 'Hersteloperatie' heeft. Jarenlang weet je dat er iets aan de hand is, maar je weet niet precies wat. Je kunt je vinger er niet op leggen wat en wie er tegen je werkt en je leven ontregelt. Je voelt je eenzaam en je schaamt je ervoor naar je kinderen, vrienden, familie en collega's dat je je leven niet op orde hebt. Nu alles aan het licht is gekomen wéét je dat je gekenmerkt was als fraudeur; maar de afgelopen 3 jaar voel je je behandeld als fraudeur en wéét je het. Het is dus extra pijnlijk dat er nu dus nog steeds – zoals de afgelopen jaren - constant geoordeeld wordt over jouw waarheid. Je leven en toekomstperspectief is daarmee nog steeds afhankelijk van degene die de problemen in je leven heeft veroorzaakt toen je er alleen voor stond. Dat eenzame gevoel van onrechtvaardigheid en schaamte is dus niet weg. Je voelt na drie jaar moedeloosheid. Je voelt je niet gezien en gehoord en hebt je hele verhaal vanuit jezelf nog nergens kunnen of durven doen (je hebt je wel moeten melden bij verschillende 'loketten' maar dat is altijd vanuit het kader van de ander). Het voelt alsof je leven op slot staat en je niet verder kunt. Je wil het verleden achter je laten, maar weet dat je dat pas kunt doen als je alle gebeurtenissen een plek hebt kunnen geven en één voor één worden erkend.

Zie het filmpje op [de website](#) over de ervaringen van kinderen die te maken hebben met de toeslagenaffaire.



3. Inhoudsopgave

1. Inleidende woorden	2
2. Leeswijzer van dit Schrijverspakket	3
3. Inhoudsopgave	5
4. Luisterend Schrijver Start gids	6
5. Verdiepende informatie	9
5.1 Wat doet stichting (Gelijk)waardig Herstel?	9
5.2 Uitgangspunten (Gelijk)waardig Herstel	9
5.3 Oorsprong en basis	10
5.4 De instrumenten binnen (Gelijk)waardig Herstel	12
6. De rol van Luisterend Schrijvers	14
6.1 Wat houdt de rol van Schrijver wel en niet in?	14
6.2 Vaardigheden en Valkuilen	15
6.3 De eerste ontmoeting	16
7. Over het Feitenrelaas	18
7.1 Gebruik Gespreksleidraad	18
7.2 Wat is een goed Feitenrelaas?	19
8. IT & privacy	21
8.1 Het Portaal	21
8.2 Privacy	23
9. Overige informatie	24



4. Luisterend Schrijver Start gids

In deze Luisterend Schrijver Start gids vind je alle stappen die jij als Luisterend Schrijver zet. Hieronder vind je per stap de belangrijkste informatie om goed van start te kunnen. Wij raden je aan om de verdieping van de stappen 'eerste ontmoeting' en 'schrijf het feitenrelaas' (hoofdstuk 5:[de rol van Luisterend Schrijver](#) en hoofdstuk 6:[het Feitenrelaas](#)) goed door te nemen, zodat je samen met je Verteller een goed Feitenrelaas kunt opstellen.

Stappen die je doorloopt als Luisterend Schrijver

Startbijeenkomst – ontvang en deel je certificaat!	<p>Je hebt de Startbijeenkomst voor Luisterend Schrijvers bijgewoond en bent gecertificeerd Luisterend Schrijver. Je bent nu klaar om aan de slag te gaan! Ook heb je per mail het certificaat ontvangen. Deel deze zoveel mogelijk op social media, zodat jouw omgeving ook geactiveerd wordt om Luisterend Schrijver te worden.</p>
Maak een account aan in het Portaal	<p>Het Portaal van SGH is gemaakt voor het vastleggen van het Feitenrelaas. Hierin kan de Verteller de stappen van het proces volgen en zelf uitvoeren, zoals het accepteren van een Luisterend Schrijver en toegang verlenen tot het Feitenrelaas. De Luisterend Schrijver noteert het verhaal in het Portaal, terwijl de Verteller kan meelesen en opmerkingen kan maken.</p> <p>Maak direct een account aan zodra je de uitnodiging voor het Portaal hebt ontvangen. Zo kun je je tijdens de eerste afspraak met de Verteller op de inhoud richten in plaats van bezig zijn met IT-vragen. Deze uitnodiging komt van jouw Coördinator, een neutrale medewerker van Stichting (Gelijk)waardig Herstel. De Coördinator beantwoordt vragen en helpt bij problemen.</p> <p>Je krijgt ook een uitnodiging voor een IT-spreekuur voor vragen over het Portaal. Uiteraard gaan wij dan ook zorgvuldig om met deze gegevens en deze verwerken wij volgens toepasselijke wet- en regelgeving en onze privacyverklaring. Lees meer over Privacy in het Hoofdstuk 7 'Privacy'.</p>
<i>Wanneer je je link ontvangt houdt dat in dat je binnenkort gematcht kan worden. Headsup en maak zo snel mogelijk jouw account aan.</i>	
Gematcht	<p>We koppelen je aan een Verteller op basis van de locatiewensen van zowel de Verteller als van jou als Schrijver. In sommige regio's kan het even duren voordat je gematcht wordt. Na matching neemt de Verteller contact met jou op om kennis te maken en/of een eerste afspraak in te plannen. De Verteller is degene die de match goedkeurt. Bij een match ontvang je een mail met de naam van jouw Verteller. De Verteller krijgt jouw naam en contactgegevens. De Verteller bepaalt wanneer en hoe er contact wordt opgenomen. Dit kan variëren in tijd, omdat het voor sommige Vertellers een grote stap is.</p> <p>Mocht het langer dan 3 weken duren voordat je van je Verteller hoort, dan kan je altijd contact met je Coördinator opnemen om samen te kijken naar een vervolgstap en duidelijkheid. En mocht je vragen hebben kom dan naar de Collectieve Verbindingsessie voor Luisterend Schrijvers. De link hiervoor staat in de mail die je hebt ontvangen en in de nieuwsbrieven die we je in de toekomst gaan sturen.</p>



<p>Eerste ontmoeting</p>	<p>Zo'n eerste ontmoeting kan best spannend zijn. Weet dat dit voor een Verteller net zo is, en dat daarbij een Verteller vaak lang heeft moeten wachten voordat hij of zij kon starten met het herstel van de toeslagenaffaire. Alles zit hem in hoe je begint. Stel je nederig, gelijkwaardig en dienstwillig op. Met die houding schep je de rust en de ruimte voor de Verteller om de toon te zetten en af te tasten.</p> <p>Voor het goed vertellen van het verhaal is een goede match met een Luisterend Schrijver van enorm belang. Het kan daarom zijn dat na een eerste ontmoeting blijkt dat er geen klik is. Of dat vanwege andere (praktische) redenen de match toch geen match blijkt te zijn. In deze gevallen ga je in gesprek met je Coördinator met zowel Verteller als Luisterend Schrijver om te kijken hoe het verder gaat.</p> <p>Er zijn ook eerste ontmoetingen waarbij de Verteller direct begint te vertellen. Lees daarom van tevoren de Gespreksleidraad (bijgevoegd in de mail), en bepaal samen of jullie gelijk beginnen met schrijven of het schrijven start bij de volgende ontmoeting.</p> <p>Klik hier voor meer verdiepende informatie en tips en tricks voor de eerste ontmoeting, jouw rol als Luisterend Schrijver en mogelijke valkuilen.</p>
<p>Schrijf het Feitenrelaas</p>	<p>Samen met de Verteller ga je het Feitenrelaas opschrijven. Met elkaar lopen jullie door alle gebeurtenissen heen uit het leven van de Verteller: het leven voor alles begon (verleden), gebeurtenissen tijdens, waar iemand nu staat (heden) en waar iemand naartoe wil (toekomst).</p> <p>In samenspraak met de ouder bepaal je of je meetypt tijdens de gesprekken of dat je het daarna op papier zet. Er zijn waarschijnlijk meerdere sessies nodig om het verhaal volledig op papier te krijgen. Je luistert en je schrijft, gebruik de Gespreksleidraad als middel om zo een volledig mogelijk verhaal op te schrijven. Aangezien het Feitenrelaas het verhaal van de Verteller is, dient het verhaal opgeschreven te worden vanuit de ik-vorm of wij-vorm als je met het hele gezin schrijft. Ter bevordering van kwaliteit van het Feitenrelaas vragen wij om het verhaal in chronologische volgorde op te schrijven. Chronologie in het uiteindelijke verhaal is erg belangrijk, daarom is het noodzakelijk om jaartallen op te nemen in het verhaal. Indien mogelijk vragen wij ook maanden te benoemen. Als dit niet lukt, probeer dan in seizoenen te denken.</p> <p>Klik hier voor meer verdiepende informatie en tips en tricks voor het schrijven van het Feitenrelaas, dit raden wij aan zeker te lezen!</p>
<p>Afronden</p>	<p>Het is aan de Verteller om te bepalen wanneer het Feitenrelaas compleet is. Wanneer dat zo is en jij bent klaar met het schrijven, dan kun je dit aangeven in het online Portaal. De Verteller kan vervolgens zelf de volgende stap bepalen. Nu zit jouw taak als Luisterend Schrijver erop. We willen je alvast heel erg bedanken voor jouw inzet en betrokkenheid voor jouw Verteller en je bijdrage aan het emotionele en financiële herstel! Na het afronden van het Feitenrelaas krijg je van ons een uitnodiging om een enquête in te vullen over jouw ervaringen bij (Gelijk)waardig Herstel. We stellen het zeer op prijs als je deze invult! Mocht je direct of over een tijdje nog een keer willen schrijven, laat dit dan aan jouw Coördinator weten!</p>



Veelgestelde vragen

Graag verwijzen we je naar onze website, het onderdeel Veelgestelde Vragen voor Luisterend Schrijvers. Dit document is opgesteld naar aanleiding van de vragen van Luisterend Schrijvers. We hopen dat deze informatie verhelderend werkt: [Veelgestelde Vragen](#). Mocht jouw vraag er niet tussen staan, stel hem dan vooral aan ons via jouw Coördinator of via schrijvers@gelijkwaardigherstel.nl.

Ook nodigen we je graag uit voor de Collectieve Verbindingssessie voor Luisterend Schrijvers. Stel vragen, deel ervaringen en kom samen met andere Luisterend Schrijvers tijdens deze verbindingssessie. Elke woensdag van 17:00 tot 18:00 uur via [deze link](#).

Drie manieren waarop je nog meer kan doen

Nog altijd is de toeslagenaffaire voor te veel mensen een onopgeloste werkelijkheid. En helaas vergt de (opstart van de) hersteloperatie bij de Belastingdienst veel tijd. Daarom is elke Luisterend Schrijver welkom.

1. Heb jij nu vrienden, familie of kennissen die ook graag mee zouden willen doen? Stuur ze dan onze [website](#) door waarin we samenvattend vertellen wat we doen of deel de [link](#) om je direct aan te melden. Daarmee help je ons enorm!
2. Laat je zien op LinkedIn en deel bijvoorbeeld jouw certificaat als Luisterend Schrijver. Volg de [SGH-LinkedIn](#) hier.
3. Word Partner! Stichting (Gelijk)waardig Herstel werkt met vrijwillige Luisterend Schrijvers. Want: collectief falen, los je collectief op. Samenwerking met organisaties helpt ons om al deze mensen te vinden. Bij ABN AMRO, en ARAG hebben zich al honderden mensen aangemeld. Daar zijn we heel blij mee.

Wil jij je ook aansluiten als Partner? Mail dan naar partners@gelijkwaardigherstel.nl, of neem een kijkje op onze Partner [website](#).



5. Verdiepende informatie

5.1 Wat doet stichting (Gelijk)waardig Herstel?

(Gelijk)waardig Herstel doet recht aan de eisen van procedurele rechtvaardigheid en gelijkwaardigheid van de mensen die gedupeerd zijn door de ongekende kinderopvangtoeslagaffaire. Het draagt bij aan snelheid, transparantie en voorspelbaarheid in de afwikkeling van de schadeclaims en biedt een oplossing voor een start van herstel aan vertrouwen: allereerst van de mensen om wie het gaat in henzelf; van de overheid in de getroffen inwoners van Nederland en uiteindelijk ook het herstel van vertrouwen tussen overheid en betrokkenen. Emotioneel en financieel herstel gaan hand in hand.

De abstracte benadering kan voor een grote groep van de gedupeerden tot een voor beide partijen bevredigende oplossing leiden. Voor de gedupeerden leidt het tot een snellere, meer duidelijke en minder belastende afwikkeling. Voor de overheid leidt het ook tot een versnelling in de afwikkeling en daarnaast een beter inzicht in de omvang van de vergoedingsverplichting.

5.2 Uitgangspunten (Gelijk)waardig Herstel



Eigen regie

Je maakt zelf de keuze over het tempo, de plek en met wie je de route doorloopt.

Dus: de Verteller maakt steeds zelf de keuze over het tempo, plek,



Vertrouwen

Wat jij hebt meegemaakt wordt geloofd. Het verhaal is waar.

Dus: Er wordt zonder enig (voor)oordeel naar de Verteller geluisterd.



Neutraliteit

Gesprekken vinden plaats op een plek die veilig en neutraal voelt. Hier zijn mensen gelijkwaardig en staat dialoog centraal.

Dus: de afhandeling vindt buiten de overheid



Collectiviteit

Alle betrokkenen zijn onderdeel van een community die (samen)werken op basis van gedeelde waarden.

Dus: De Verteller is een gelijkwaardig mens met een potentieel en niet (alleen) slachtoffer.

5.3 Oorsprong en basis

(Gelijk)waardig Herstel is sinds december 2021 tot stand gekomen onder de vlag van Number 5 Foundation. Vanuit een gelijkwaardige samenwerking tussen getroffen ouders en hun kinderen als herstelexperts en onafhankelijke deskundigen. Doel is om te komen tot een menselijke, rechtvaardige, gelijkwaardige en uitvoerbare afhandeling van de kinderopvangtoeslagaffaire. Onze kennispartners o.a. letselschade experts Aegon en Achmea, Arag, Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA), Raad voor Rechtsbijstand en hun kenniscentrum en een reeks van wetenschappers stellen hun onafhankelijke expertise op vrijwillige basis ten dienste van deze aanpak.

De zeven aanbevelingen in het [\(Gelijk\)waardig Herstel Rapport](#) vormen het fundament van de aanpak en het Herstelmodel. Dit rapport lezen kan je meer inzicht en begrip geven in de verhalen waaruit deze aanbevelingen voortvloeien. Alle 7 aanbevelingen worden in de (Gelijk)waardig Herstel aanpak doorgevoerd en geoperationaliseerd.

Aanbeveling	Toepassing
1. Integreer diepe luistervaardigheden in alle processen	Het Feitenrelaas wordt opgetekend door een Luisterend Schrijver
2. Werk op basis van gedeelde waarden	Geschreven en ongeschreven (rechts)normen uit de Nederlandse rechtspraktijk vormen het kader waaraan de componenten van het Herstelmodel steeds zijn getoetst
3. Erken de urgentie van nu	De koppeling van de (Gelijk)waardig Herstel aanpak met de Brede Ondersteuning vanuit de gemeenten vormt een belangrijke pijler van het Herstelmodel; hier is ook een koppeling met integraliteit
4. Richt herstelprocessen in vanuit levens van mensen	De verhalen van individuele ouders, jongeren en kinderen zijn de bron van de ontwikkeling van schadeposten en een model gebaseerd op verlaagde eisen van causaliteit, afgezet tegen gewogen forfaitaire bedragen
5. Ontwerp inclusieve processen voor integrale oplossingen	De verwerking van het verleden, de hulp en ondersteuning in het heden en het perspectief naar de toekomst zijn in de aanpak onlosmakelijk met elkaar verbonden
6. Activeer de samenleving	(Gelijk)waardig Herstel drijft op alle mensen, middelen en organisaties die zich gezamenlijk inzetten en op resultaat gericht zijn. Kennispartners, coalitiepartners en vrijwilligers werken gezamenlijk aan de opgave die voorligt



7. Organiseer emotioneel herstel vanuit neutraliteit

Stichting (Gelijk)waardig Herstel neemt een neutrale rol in. Centraal staat steeds de opgave van herstel tussen de overheid enerzijds en ouders, jongeren en kinderen anderzijds. De Stichting wil 'Zwitserland' zijn en door haar neutraliteit verbindingen en gelijkwaardige afronding tussen individuen en groepen mogelijk maken

De betrokkenen bij (Gelijk)waardig Herstel

De (door)ontwikkeling en uitvoering van (Gelijk)waardig Herstel is steeds een combinatie van individuele expertise en collectieve denkkraft. Alle betrokkenen zijn onderdeel van een community van getroffen ouders, vrijwilligers en deskundigen die (samen)werken op basis van gedeelde waarden en een menselijke, eenduidige en transparante aanpak. Tijdens je route als Luisterend Schrijver sta je in verbinding met verschillende mensen. Hieronder leggen we uit welke mensen dat zijn en wat hun rol is.



Vertellers

Elke ouder die zich aanmeldt voor (Gelijk)waardig Herstel noemen we een **Verteller**. Vertellers zijn ouders die getroffen zijn door de toeslagenaffaire en beschikken over een Integrale Beoordeling (IB) van de Belastingdienst. Via (Gelijk)waardig Herstel gaan zij het proces in voor een aanvullende schadevergoeding door hun verhaal op te schrijven.



Coördinator

De **Coördinator** is er om jou te helpen vanaf het moment dat jij gematcht bent met een Verteller. Deze neutrale persoon werkt voor Stichting (Gelijk)waardig Herstel. De Coördinator is er om jou te helpen vanaf moment dat jij gematcht bent met een Verteller. Als je problemen hebt tijdens het schrijven, zoals technische vragen of andere dingen waar je tegenaan loopt, kun je bij de Coördinator terecht.



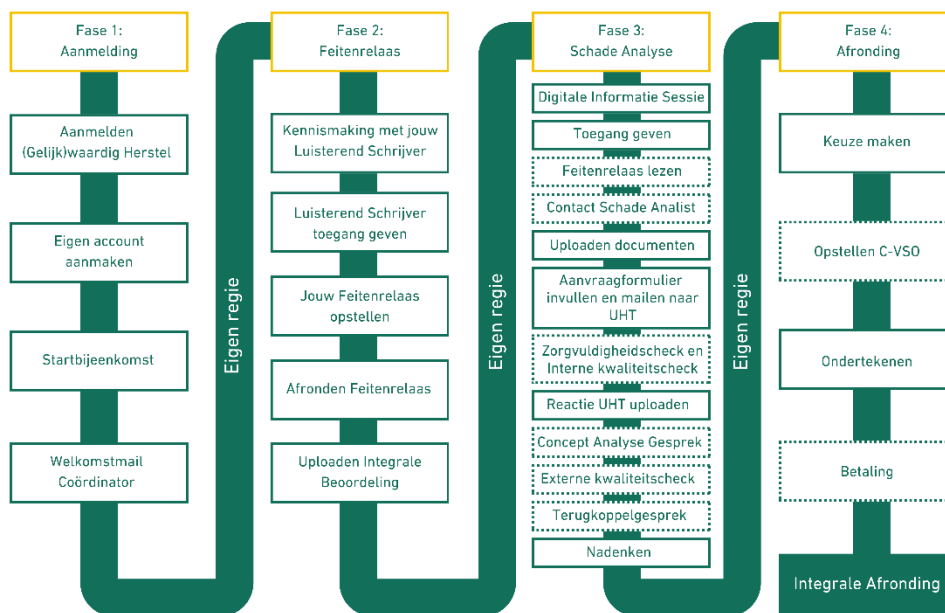
Luisterend Schrijver

Een **Luisterend Schrijver** is een vrijwilliger uit de samenleving. Dit is iemand die graag wil helpen door te luisteren en het verhaal van een Verteller op te schrijven, net zoals jij. Zo draagt de samenleving als collectief bij aan de oplossing voor de toeslagenaffaire.



Schade Analyse Team

De **Schade Analisten** werken net als de Coördinatoren voor Stichting (Gelijk)waardig Herstel. Zij gaan nadat jij met de Verteller het proces van schrijven hebt afgerond, het Feitenrelaas doorlopen. Zij zijn getraind om het Feitenrelaas te bekijken en om op basis daarvan schadeposten vast te kunnen stellen. Ook het Schade Analyse Team werkt vanuit de vier uitgangspunten van (Gelijk)waardig Herstel.



Als de Verteller tot een afwikkeling via de C-VSO wil komen, dan gaat (Gelijk)waardig Herstel samen met hen dit proces afronden. Met het ondertekenen en afrekenen van deze overeenkomst komt er in principe een einde aan de schade-afwikkeling. Op het moment dat je het (Gelijk)waardig Herstel proces hebt afgerond, leggen we vast of ze tevreden zijn met het proces en het contact en welke verbeteringen we kunnen aanbrengen om zo het proces voor anderen beter in te kunnen richten.

De regie ligt gedurende de route bij de 'Vertellers': de mensen zélf die zijn geraakt door de kinderopvangtoeslagaffaire. Zij zijn immers de experts van hun leven en weten als enige echt wat er al die jaren is gebeurd. Eigen regie begint ermee dat mensen zélf kiezen voor de (Gelijk)waardig Herstel route. De stappen zijn helder en de verantwoordelijkheid en keuzemomenten blijven steeds bij de verteller liggen. Gesprekken vinden plaats op de plek die veilig en neutraal voelt. We hebben fijne, respectvolle en gastvrije locaties tot onze beschikking. Hier zijn mensen gelijkwaardig en staat dialoog centraal.

5.4 De instrumenten binnen (Gelijk)waardig Herstel

De Herstelroute van (Gelijk)waardig Herstel is een zorgvuldig en gewogen proces van verschillende stappen waarin ouders steeds eigen regie ervaren. Het schadekader kan dus niet los worden gezien van de andere stappen van het proces en moet worden gezien in relatie tot de sentimenten en verhoudingen tussen de twee partijen wiens relatie moet worden hersteld: getroffen ouders en overheid.

De belangrijkste instrumenten die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn:



Het Feitenrelaas[®]: zorgvuldig uitgedachte en uitgebreide gesprekslijn waarin een getroffen ouder de gelegenheid heeft om het gehele verhaal te vertellen. Er is ruimte voor alle aspecten – zowel emotioneel, financieel als praktisch. Het Feitenrelaas is onderverdeeld in drie delen:

- 1) **Verleden**: hoe zag je leven eruit voordat de toeslag werd stopgezet en/of terugvorderingen begonnen?
- 2) **Heden**: waar sta je nu?
- 3) **Toekomst**: waar zou je over een jaar en over 5 jaar willen staan?



Herstelmodel[®]: gedetailleerd schadekader met een lijst van materiële en immateriële schadeposten. Aan iedere schadepost is een bedrag toegewezen dat in lijn is met de gangbare rechtspraktijk in Nederland. Deze bedragen zijn veelal gewogen (reële) gemiddelden. Als deze gemiddelden nog niet in de rechtspraktijk bestaan, is in voortdurende dialoog met ouders, letselschade-experts en praktijkjuristen gezocht naar eerlijke bedragen, waarbij ook rekening is gehouden met de uitvoerbaarheid.

Alle schadeposten zijn gecategoriseerd binnen de vijf leefgebieden die worden gehanteerd in de gemeentelijke brede ondersteuning:



Wonen



Werken



Financiën



Gezin



Zorg

Aan de hand van ons Herstelmodel (dat is afgestemd en gevalideerd met de overheid zodat er na berekening geen discussies meer zijn) berekenen onze Schade Analisten in korte tijd waar iemand recht op heeft qua letselschadeposten voor financieel herstel. Met het Feitenrelaas en de berekening heeft de Verteller alle nodige informatie om tot een eigen zorgvuldige beslissing te komen voor de wijze van afhandelen die bij zijn / haar situatie past. De Verteller kiezen tussen drie keuzes na het afronden van het proces bij (Gelijk)waardig Herstel:

Optie 1: Een Collectieve Vaststellingsovereenkomst (C-VSO) met de overheid via Stichting (Gelijk)waardig Herstel.

Optie 2: Afhandeling via de Commissie Werkelijke Schade (CWS) die door de overheid zelf wordt uitgevoerd.

Optie 3: Via rechterlijke procedure.

6. De rol van Luisterend Schrijvers

Met de start gids en de route voor een Verteller heb je belangrijke informatie gekregen. Vervolgens lees je in dit hoofdstuk meer en in dit hoofdstuk lees je meer over de rol van Luisterend Schrijver. Hier vind je de informatie uit de Startbijeenkomst terug in meer detail.

Verantwoordelijkheid

De route van (Gelijk)waardig Herstel is zo ontworpen dat er collectief verantwoordelijkheid wordt gedragen. Iedereen heeft een eigen taak. Als Luisterend Schrijver draag je zorg voor dat het verhaal op papier komt. Daarna nemen anderen het proces over. Je draagt als individu geen verantwoordelijkheid voor het volledige proces en het succes daarvan. Je bent onderdeel van een collectief.

6.1 Wat houdt de rol van Schrijver wel en niet in?

Je maakt als mens gemakkelijk, gelijkwaardig en respectvol verbinding. Je stelt je dienstbaar en nieuwsgierig op naar degene om wie het gaat. Je kunt diep, onbevangen en onbevooroordeeld luisteren. Je durft door te vragen om de verschillende lagen van impactvolle gebeurtenissen naar boven te halen. Je kunt tegen een stootje. Emoties raken je, maar brengen je niet van je stuk. Met een juiste balans van oprechte betrokkenheid en doelmatigheid kom je tot een logische, consistente en menselijke weergave van alle gevoelens en impactvolle gebeurtenissen. Daarnaast beschik je over de digitale vaardigheden om te werken in het (Gelijk)waardig Herstel Portaal. Het doel van je inzet is dat er een helder en gedetailleerd Feitenrelaas ontstaat.

Wel	Niet
Nederige opstelling: je bent er voor de ander, wiens onrechtvaardigheid je aan het hart gaat	De regie overnemen van de Verteller in het proces
Benoemen van de onmacht die je voelt en dat het verhaal je raakt	Je volledig laten leiden door je emoties of juist helemaal geen emoties tonen
Echt luisteren op veel niveaus, ook tussen de regels door	Jezelf als coach, hulpverlener of traumaspecialist opstellen, en daardoor in feite niet meer écht luisteren
Vanuit oprechte nieuwsgierigheid en onbevangenheid het hele verhaal in het feitenrelaas op papier willen krijgen	Vanuit aannames en eigen inkleuring naar de gebeurtenissen luisteren en opschrijven, of bepalen wat er wel en niet in het Feitenrelaas komt



Vanuit openheid en nieuwsgierigheid doorvragen wanneer je vragen hebt, als er iets niet helemaal duidelijk is, of naar de context of emoties achter de gebeurtenissen	Te doelgericht luisteren en alleen de feiten opschrijven of de vragen afwerken
Iemand de tijd gunnen om het te vertellen in zijn/haar tempo	Iemand bejegenen als slachtoffer en het te snel en doelmatig 'even willen doen'
Vanuit een nieuwsgierige houding doorvragen om (naderhand) gezamenlijk het tijdspad en daarbij behorende jaartallen op papier krijgen, chronologie is belangrijk. Wat een verteller vertelt, tot één verhaal maken en opschrijven	Té gefocust zijn op het tijdspad en geen ruimte laten voor de Verteller om de jaartallen te koppelen aan gebeurtenissen
Het feitenrelaas echt zelf schrijven en contact opnemen met je coördinator wanneer verteller (te)veel zelf schrijft.	Losse antwoorden op de vragen van de Gespreksleidraad geven en geen verhaal ervan maken Alles laten schrijven door de Verteller
Vragen stellen aan je coördinator wanneer je ergens niet uitkomt	Zelf dingen proberen op te lossen

6.2 Vaardigheden en Valkuilen

Wat zijn de vaardigheden van een Schrijver?

Wat zijn de vaardigheden van een Schrijver?



- ✓ Oordeelloos luisteren
- ✓ Nieuwsgierige houding
- ✓ Luisteren tussen de regels door
- ✓ Loslaten van aannames
- ✓ Schrijven van een compleet verhaal, inclusief gevoelens en emoties
- ✓ Inspelen op onverwachte situaties
- ✓ Rustig in het moment blijven
- ✓ Jezelf ten dienste kunnen stellen van het verhaal van een ander
- ✓ Digitale vaardigheden voor omgang met het (Gelijk)waardig Herstel systeem

Wat zijn de (mogelijke) valkuilen voor een Luisterend Schrijver?

Het is goed om je bewust te zijn van je mogelijke valkuilen in je rol van Luisterend Schrijver. Door bewust te zijn welke valkuilen je hebt, kun je herkennen wanneer je dit gedrag vertoont en transparant zijn naar je Verteller welke valkuilen je hebt.

Mogelijke valkuilen	Oplossingen
Te doelgericht luisteren	De Gespreksleidraad als een vragenlijst volgen en daar niet van loskomen. Je moet bijvoorbeeld doorvragen als je nog meer wilt weten; of het gesprek durven stop te zetten wanneer jullie een bepaalde gebeurtenis voldoende hebben besproken.
Te veel/te weinig je menselijkheid/gevoelens inbrengen	Durf je eigen gevoelens te tonen, anders kom je al snel over als 'weer zo'n professional die wil luisteren', in plaats van een medemens die een bijdrage wil leveren. Maar pas op dat het dan weer niet over jouw emoties gaat.
Denken "dit doe ik wel even" want dit is mijn professionele werk	Mensen hebben weinig vertrouwen meer in professionals. Je schept vertrouwen door jezelf te zijn en je vaardigheden in te zetten ten dienste van de ander.
Te veel ruimte innemen	Praat niet te veel, zeker niet te veel over jezelf, en relateer het verhaal van de ander niet aan je eigen verhaal. Natuurlijk schept het een verbinding als ook jij jezelf laat zien als mens, maar doe het op een manier die passend is in relatie tot de Verteller.
De lead nemen	De regie ligt in de handen van de Verteller. De Verteller neemt het voortouw en de beslissingen. De Verteller neemt bijvoorbeeld het voortouw over waar, wanneer en hoe vaak jullie afspreken maar ook over de manier van vertellen en schrijven.

6.3 De eerste ontmoeting

Alles zit hem in hoe je begint. Stel je bescheiden, gelijkwaardig en dienstwillig op. Met die houding schep je de rust en de ruimte voor de Verteller om de toon te zetten en af te tasten.

Basishouding

Voorbeelden van de houding die je kan aannemen bij de eerste ontmoeting.





Om in gedachte te houden bij de eerste ontmoeting:

➤ **Aftasten:**

Tast af hoe de Verteller zich opstelt en maak even de verbinding zodat jullie je beiden op je gemak voelen. Deel dit met elkaar. Neem de tijd om elkaar te leren kennen.

➤ **Aanvoelen:**

Voelen en diep bewust ervan zijn waar je binnenkomt en van wat je zelf meebrengt.

➤ **Afstemmen:**

Stem samen af hoe de Verteller het schrijven voor zich ziet. Denk hierbij aan '*Zie je het zitten om aan de slag te gaan met mij als Schrijver?*' en '*Op welke manier zorgen we ervoor dat het volledige verhaal geschreven wordt?*'

Waar kom je samen met een Verteller?

De Verteller is in regie om te bepalen wat voor hem/haar een prettige plek is om het verhaal te vertellen. Dit kan thuis zijn bij de Verteller, eventueel bij jou als Schrijver of op een neutrale plek.



7. Over het Feitenrelaas

Samen met jouw Verteller ga jij het Feitenrelaas opschrijven. Naast het Schrijverspakket heb je ook de Gespreksleidraad ontvangen, deze Gespreksleidraad is een middel dat je helpt om het Feitenrelaas samen met de Verteller op papier te krijgen.

Bij het schrijven van het Feitenrelaas staat eigen regie van de Verteller voorop. Dit betekent dat de Verteller zelf de regie heeft over hoe haar/zijn volledige verhaal op papier komt, aangezien dit belangrijk is voor haar/zijn eigen emotioneel herstel. Alle gebeurtenissen moeten daarom zo compleet mogelijk opgeschreven worden, inclusief emoties en gevoelens. Probeer dit zoveel mogelijk in **chronologische** volgorde op te schrijven. Jaartallen en zelfs maanden zijn belangrijk, mocht dit niet lukken, probeer de gebeurtenissen dan binnen seizoenen te plaatsen. Het complete Feitenrelaas is de basis om letselschadeposten door te rekenen. Gemiddeld zien wij dat 15 pagina's een richtlijn is waardoor er eer gedaan kan worden aan het verhaal. Doorvragen naar de emotionele details zijn hierin cruciaal, terwijl herhaling voorkomen mag worden.

Hiernaast is het van ontzettend belang dat jij als Luisterend Schrijver primair het Feitenrelaas schrijft. Als je merkt dat jouw Verteller het lastig vindt en veel zelf wilt schrijven, vragen we je contact op te nemen met je Coördinator om hier samen een passende oplossing in te vinden, zodat zowel emotioneel als financieel herstel bereikt kan worden.

Loop je ergens anders tegenaan, of wil je graag met andere Luisterend Schrijvers kunnen sparren en ervaringen delen? Kom dan naar de [Collectieve Verbindingssessie voor Luisterend Schrijvers](#) op woensdagen tussen 17u-18u!

De Gespreksleidraad is ontwikkeld om zowel de Verteller als jou, in de rol van Luisterend Schrijver, te ondersteunen bij het opstellen van het Feitenrelaas. Op deze manier kan het Feitenrelaas bijdragen aan zowel het emotionele als het financiële herstel van de Verteller.

7.1 Gebruik Gespreksleidraad

De Gespreksleidraad heb je tegelijkertijd ontvangen met dit Schrijverspakket. De Gespreksleidraad is bedoeld om jou en de Verteller te ondersteunen bij het opstellen van het Feitenrelaas. Zodat het Feitenrelaas kan bijdragen aan zowel het emotionele als het financiële herstel van de Verteller. De toelichting van hoe je de Gespreksleidraad gebruikt vind je in de gespreksleidraad zelf.



7.2 Wat is een goed Feitenrelaas?

Een goed Feitenrelaas draagt bij aan beide doelen, emotioneel en financieel herstel.

Voor het emotionele herstel geldt dat alleen de Verteller kan aangeven wat voor hem of haar een 'goed' Feitenrelaas is. Het is belangrijk dat de Verteller ervaart dat het verhaal compleet is en ook voelt dat het zijn of haar verhaal is. Dit geldt zowel over welke gebeurtenissen in het verhaal worden opgenomen als hoe het geschreven is. Check daarom regelmatig in bij je Verteller of wat je geschreven hebt goed is.

Voor het financiële herstel kan de Verteller vanuit eigen regie beslissen om door te gaan naar fase 3 "Schade Analyse". Hier vormt het Feitenrelaas de basis voor de berekening die het team van Schade Analyse maakt voor de Verteller. Daarom helpt het ook enorm wanneer het Feitenrelaas goed leesbaar en zo compleet en zo duidelijk mogelijk is. Hieronder staat uitgewerkt wat we verstaan onder 'goed leesbaar', 'zo compleet mogelijk' en 'zo duidelijk mogelijk'.

Gebruik de Gespreksleidraad om een volledig beeld van verleden, heden en toekomst van de Verteller te krijgen. Vraag door naar context en details zoals de impact van gebeurtenissen op mentaal, fysiek en financieel vlak, en gebruik de vijf leefgebieden: wonen, werk, zorg, gezin en financiën. Wat waren de gevolgen op het gebied van wonen, werk, zorg, gezin en financiën? Vanuit jouw nieuwsgierigheid en openheid in het doorvragen komen zo de details op papier.

Dit leidt tot gedetailleerde antwoorden waarin gevoelens, situaties en gebeurtenissen besproken worden. Deze antwoorden zijn waardevol, want hierdoor worden de schade en behoeften zo duidelijk mogelijk. Daarom durf jij door te vragen, maar respecteer je ook de regie en autonomie van de Verteller. Je taak als Luisterend Schrijver is om door te vragen en zoveel mogelijk details, gebeurtenissen en de bijbehorende emotie toe te voegen.

Het inleveren van het Feitenrelaas

Als het Feitenrelaas is geschreven en de Verteller het heeft gecheckt op volledigheid, beslist de Verteller zélf wat er met het Feitenrelaas gebeurt: of en wanneer het Feitenrelaas ingeleverd wordt. Het schrijven van het Feitenrelaas en de gesprekken doe je samen met je Verteller waaraan je gematched bent en met wie je verschillende gesprekken voert. De Verteller bepaalt wie er van zijn of haar kant aanwezig is (bijv partner of kind(eren)). De meeste doen het alleen. Het Feitenrelaas wat je samen opschrijft omvat alle gebeurtenissen en gevoelens. Zijn er ook andere gezinsleden aanwezig, schrijf dan ook hun gevoelens op want ze hebben het samen meegemaakt.



Belangrijke en praktische tips

- Gemiddeld zien we dat een Feitenrelaas 15 pagina's is, om te zorgen dat er voldoende emotionele details geschreven worden naast de praktische feitelijkheden.
- Gesprekken vinden plaats op de plek die veilig en neutraal voelt. We hebben fijne, respectvolle en gastvrije locaties tot onze beschikking. Hier zijn mensen gelijkwaardig en staat dialoog centraal.
- Aangezien het Feitenrelaas het verhaal van de Verteller is, dient het verhaal opschreven te worden vanuit de **ik-vorm** of de **wij-vorm** als er meerdere gezinsleden deelnemen aan de gesprekken.
- De Verteller bepaalt wie er van zijn of haar kant aanwezig is (bijv partner of kind(eren)). De meeste doen het alleen.
- Probeer het Feitenrelaas tot één chronologisch verhaal te maken, vermijd herhalingen en enkel 'ja' of 'nee' antwoorden. Als de Verteller moeite heeft met jaartallen of chronologie, bespreek dit en zoek samen naar de beste aanpak. Raadpleeg je Coördinator indien nodig, maar de herinneringen van de Verteller zijn leidend.

Weet hierbij dat het Feitenrelaas het verhaal van de Verteller is, en hij of zij is degene die bepaalt wanneer het af en compleet is. Blijf daarom vooral checken bij je Verteller hoe het gaat met het Feitenrelaas. En weet daarnaast dat er in Schade Analyse altijd navraag gedaan wordt bij je Verteller, mocht er iets nog niet helemaal duidelijk zijn uit het Feitenrelaas.

Hieronder staan een aantal belangrijke vragen over het schrijven:

- *Waar kunnen we afspreken om te schrijven?*

In overleg met je Verteller spreek je af waar je samenkomt om te schrijven. De match wordt gemaakt op basis van de vooraf opgegeven voorkeursregio's, waarbij er zoveel mogelijk rekening gehouden wordt met geografische nabijheid tussen de Verteller en Luisterend Schrijver. Afspreken kan bij één van jullie thuis, digitaal, of op openbare locaties zoals een café, bibliotheek of buurthuis. Kijk [hier op de site](#) waar deze locaties zijn. Indien jullie willen afspreken op een neutrale locatie, kun je een afspraak maken via jullie Coördinator.

- *Hoeveel voorkennis heb ik nodig?*

Het kan handig zijn om globaal te weten wat de toelagenaffaire inhoudt. Het is niet nodig om alle kennis over de toelagenaffaire te hebben. Het [rapport \(Gelijk\)waardig Herstel](#) geeft meer informatie over de totstandkoming van de Herstelroute en de gevolgen van de toelagenaffaire.



Zie voor meer veelgestelde vragen [de website](#). Mocht jouw vraag er niet tussen staan, stel hem dan vooral aan ons via jouw Coördinator of via schrijvers@gelijkwaardigherstel.nl



8. IT & privacy

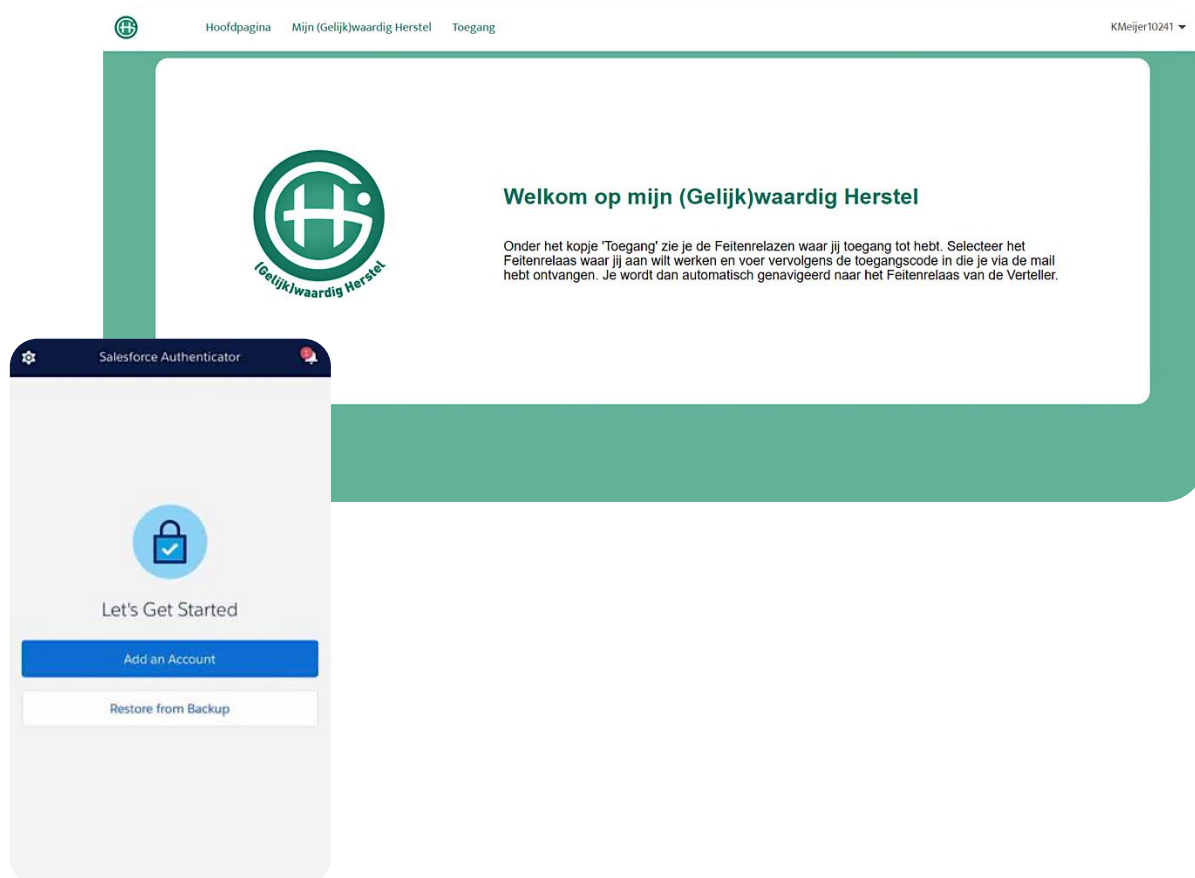
8.1 Het Portaal

Voor het opschrijven van het Feitenrelaas heeft (Gelijk)waardig Herstel een systeem ontwikkeld waarin de Verteller het gehele proces kan doorlopen. In dit systeem is de eigen regie van een Verteller gewaarborgd. De Verteller bepaalt wie er toegang heeft tot zijn of haar Feitenrelaas en kan de toegangsrechten ieder moment aanpassen. Het is de bedoeling om samen met de Verteller in dit systeem het Feitenrelaas te schrijven. Zodra je de uitnodiging voor het Portaal hebt ontvangen, raden we aan om direct een account aan te maken. Om je account te activeren maken wij gebruik van tweestapsverificatie via een Authenticator app omdat we groot belang hechten aan de privacy en de bescherming van de gegevens van zowel Schrijver als Verteller. Uiteraard gaan wij dan ook zorgvuldig om met deze gegevens en deze verwerken wij volgens toepasselijke wet- en regelgeving en onze privacyverklaring. Lees meer over Privacy verderop in dit hoofdstuk.



Belangrijk

We adviseren je om direct een account aan te maken zodra je de uitnodiging voor het Portaal ontvangt. Op die manier kun je tijdens je eerste afspraak meteen beginnen met schrijven, zonder dat je je bezig hoeft te houden met IT-gerelateerde vragen. De toegewezen Coördinator staat klaar om eventuele vragen te beantwoorden, en je ontvangt ook een uitnodiging voor een IT-spreekuur om je indien nodig te ondersteunen.



8.2 Privacy

Gegevens

Van jou worden gegevens verwerkt, en jij verwerkt op jouw beurt gegevens van de Verteller. Van jou worden persoonsgegevens als naam, telefoonnummer en e-mailadres verwerkt. Deze gegevens heb jij zelf aangeleverd en worden alleen met jouw toestemming verwerkt. De gegevens worden gebruikt om contact met jou op te nemen en je te koppelen aan een Verteller. De gegevens die jij verwerkt van de Verteller, zijn de gegevens die de Verteller vertelt tegen jou tijdens het schrijven van het Feitenrelaas. De gegevens die jij opschrijft van de Verteller in het Feitenrelaas zijn heel gevoelig. Het is dus van groot belang dat de jij deze gegevens geheimhoudt. Zo gaan wij met zijn allen zorgvuldig om met de gegevens van elkaar.

Het opnemen van gesprekken

De Verteller en de Luisterend Schrijver kunnen afspreken dat hun onderlinge gesprekken worden opgenomen bijvoorbeeld door middel van een dictafoon of app; dit kan omdat het voor de Luisterend Schrijver makkelijker is om te luisteren door niet tegelijkertijd te hoeven schrijven. De opname kan dan als geheugensteuntje gebruikt worden door de Luisterend Schrijver bij de uitwerking van het Feitenrelaas. Ook kan de Verteller mogelijk zelf de opname willen, voor later eigen gebruik of omdat hij/zij het fijn vindt om terug te horen wat er besproken is. Het perspectief van Stichting (Gelijk)waardig Herstel is dat deze opnames zuiver voor persoonlijke activiteiten van de Verteller en Luisterend Schrijver gemaakt worden.

Stichting (Gelijk)waardig Herstel adviseert een opname alleen te maken als de Verteller dit (ook) wil; opnames zonder zijn/haar toestemming adviseren wij vanwege de gevoeligheid en vertrouwelijkheid van de gesprekken dus niet te maken. Het is verstandig om toestemming schriftelijk vast te leggen, bijvoorbeeld in een onderling smsje, appje of email. Dit voorkomt discussies daarover.

Vanuit privacy perspectief worden zowel de Verteller als de Luisterend Schrijver gewezen op risico's bij het maken van gespreksopnames. Aan de Luisterend Schrijver wordt daarom geadviseerd om zorgvuldig en vertrouwelijk met deze opnames om te gaan en deze nooit met anderen te delen. Ook wordt geadviseerd dat als Verteller dit verzoekt, de opname door de Luisterend Schrijver direct verwijderd dient te worden.

Na het opstellen van het Feitenrelaas waarbij een gespreksopname gebruikt is, worden de Verteller en de Luisterend Schrijver geadviseerd te bespreken wat er



met de opname dient te gebeuren. Ze kunnen bijvoorbeeld afspreken dat deze verwijderd wordt of juist met de Verteller gedeeld en daarna verwijderd.

Stichting (Gelijk)waardig Herstel draagt geen verantwoordelijkheid voor de onderlinge afspraken die de Verteller en de Luisterend Schrijver maken over toestemming en omgang met gespreksopnames, en ook niet voor de omgang met de gespreksopnames zelf.

9. Overige informatie

Woordenlijst met onbedoeld pijnlijke woorden

We hebben een woordenlijst opgesteld, die voortbouwt op die in het [Rapport \(Gelijk\)waardig Herstel](#), om alle betrokkenen in de herstelaanpak te inspireren met 'eye-openers' én alternatieven. Want woorden doen ertoe. Ze zeggen alles over verhoudingen en verbindingen tussen mensen en bieden daarmee hoop om gelijkwaardig samen te werken, ieder vanuit eigen kennis en expertise, om levens weer op de rit te helpen krijgen.

Lees de [onbedoeld pijnlijke woordenlijst](#) goed door voor de eerste ontmoeting met de Verteller.

Evaluatiedoeleinden

(Gelijk)waardig Herstel staat voor het collectief. Alle betrokkenen zijn onderdeel van een community van Vertellers, vrijwilligers en deskundigen die (samen)werken op basis van gedeelde waarden en een menselijke, eenduidige en transparante aanpak. In deze samenwerking willen we graag van elkaar leren om voor toekomstige deelnemers van (Gelijk)waardig Herstel het proces te verbeteren. We willen van elkaar leren om het proces voor toekomstige deelnemers te verbeteren.

Daarom vragen we je om je ervaringen als Luisterend Schrijver te delen via een enquête die je na het inleveren van het Feitenrelaas ontvangt. Ook Vertellers, Coördinatoren en Schade Analisten vullen deze enquête in, zodat we het proces optimaal kunnen monitoren en verbeteren. We waarderen het zeer als je de enquête invult.

Deel onze boodschap met vrienden en familie

Nog altijd is de toeslagenaffaire voor te veel mensen een onopgeloste werkelijkheid. En helaas vergt de (opstart van de) hersteloperatie bij de Belastingdienst veel tijd. Daarom is elke Luisterend Schrijver welkom. Heb jij nu



vrienden, familie of kennissen die ook graag mee zouden willen doen? Stuur ze dan onze **website** door waarin we samenvattend vertellen wat we doen of deel de **link** om je direct aan te melden, of deel jouw ervaring of certificaat op sociale media. Daarmee help je ons enorm!

Mocht je direct of over een tijdje nog een keer willen schrijven, laat dit dan aan jouw Coördinator weten!

Volg ons op LinkedIn

Volg onze [LinkedIn](#) hier. Liken, reageren of delen helpt onze stichting ook. Alvast heel erg bedankt!

***Dank voor je tijd als Luisterend Schrijver voor
(Gelijk)waardig Herstel!***

